



6 DE SEPTIEMBRE DE 2021

TRABAJO PRÁCTICO: C.A.I PRESENTACIÓN PRELIMINAR

ABDALA, NOELIA – N° REGISTRO: 871286
CUELLO, SANTIAGO – N° REGISTRO: 892062
FERNÁNDEZ, SOL – N° REGISTRO: 891803
MONLEZUN, GABRIEL – N° REGISTRO: 867330
TEJERINA, MAURICIO – N° REGRISTO: 888622



1. Relevamiento del negocio

El servicio postal es un sistema dedicado a transportar correspondencia (incluyendo envíos de hasta 500 gramos) o encomiendas (desde 500 g hasta 25 kg). Todo envío a través del sistema postal es llamado correo o correspondencia.

Los paquetes y las cartas son "envíos postales" que tienen diferente grado de prioridad (común o urgente) y diversos tipos de entregas o recepción (en puerta o en sucursal). Dependiendo del resultado de estas clasificaciones, se determinan distintas tarifas.

El servicio comienza cuando una persona o una corporación solicita el envío de una correspondencia o encomienda en la sucursal próxima a su domicilio. En la recepción se registran los datos tanto del remitente como del destinatario. Se define el grado de urgencia del envío, y se clasifica en correspondencia o encomienda. A partir de esta información, se obtiene el valor a ser abonado por quien desee realizar el envío. Una vez confirmado el pago, se procede a generar un código único de seguimiento, para tal solicitud, el cual va impreso en el paquete y se entrega impreso en el comprobante al cliente. El estado de la transacción se inicia como "*pendiente*". A partir de este momento, los interesados pueden consultar el estado de su envío a través del código de seguimiento.

Obtenido el paquete por quien ha dado de alta la solicitud de envío, y generado el código de envío, se envía la correspondencia a depósito, donde el área de logística clasifica la correspondencia según el tipo de producto en función de categorías como documentos y encomiendas. Dentro de estas categorías se seleccionan las subcategorías correspondientes, donde dentro de encomiendas pueden tratarse de productos líquidos, medicamentos, indumentaria, etcétera y dentro de documentos, que se trate de subcategorías como documentos financieros (tarjetas bancarias), incidencias laborales, entre otras.

Además de categorías, deben clasificarse por ubicación del destino a donde debe dirigirse el "paquete", para consecuentemente asignar un camión (quien despachará el pedido) y poder obtener el seguimiento del envío. El estado de la transacción en esta fase pasará a ser "en tránsito", dándole curso de la correspondencia al área de logística.

Una vez que el envío es recibido y firmado conforme por el destinatario, el estado de la transacción se modificará a "*entregado*".

En caso de que en el paquete se observe algún tipo de contenido prohibido o excluido para envío, el estado de la transacción se modificará a "*rechazado*". Oportunamente, alguna de las partes, tanto el remitente como el destinatario, podrá acercarse a la sucursal para consultar el porqué del estado del envío.



2. Cuestionario

Generales

1. ¿Qué procesos identifican dentro del servicio postal que ofrecen? ¿En qué áreas tiene o desearían que tenga incidencia el sistema (Tesorería, RRHH, Compras, Clientes, logística)?
 1. Áreas de la organización (organigrama y flujo de comunicación)
 2. ¿Cuáles de los procesos y áreas tienen contacto con el cliente y cuáles no?
 3. ¿Existen procesos tercerizados?
2. ¿Poseen actualmente algún sistema de software en funcionamiento? de ser así, ¿Cuál es el motivo por el cual han decidido desistir del mismo? En caso de disconformidad ¿Cuáles son los puntos cruciales en los que presienten que no se han brindado los resultados esperados? ¿Cuáles son los resultados que esperan obtener?
3. ¿Qué funciones se realizan de manera automática y cuántas de manera manual?
4. ¿Existe un mapa de procesos que pueda compartírnos?
5. ¿Cuáles son las metas consiguientes que la empresa espera cumplir en los próximos meses?

Clientes

6. ¿Cómo almacenan el maestro de clientes? (sistema, papeles, etc)
 1. Alta del cliente.
 2. ¿Cómo diferencian a la persona del corporativo?
 3. ¿Cuál es la diferenciación en atención entre personas y corporación? Esto en cuanto a servicios ofrecidos en cada interesado.
7. ¿Los clientes son únicamente nacionales?
8. ¿Cómo es la interacción con el cliente?

Logística

9. ¿Cuál es el alcance geográfico? ¿Hay zonas definidas?
10. ¿Qué tipo de vehículos componen la flota? ¿El sector de logística se encuentra sistematizado?
11. ¿Cómo identificar cuándo un vehículo perteneciente a la flota está disponible?
12. ¿Cómo se identifica cada paquete/carta? ¿Cómo se genera tal identificación? ¿Qué características contiene?
13. ¿Existen prohibiciones o exclusiones en cuanto a contenido de encomiendas y correspondencias? Si así lo fuese ¿Cuáles son los contenidos que poseen esta particularidad?

Pagos

14. ¿Qué métodos o formas de pago existen/aceptan? Con esto nos referimos a si existen pre cobro, abonos post-entrega, transferencias, mercado pago, tarjetas de crédito, entre otros.
15. ¿Realizan acuerdos con corporativos?
16. ¿Qué variables utilizan para llegar al precio de abono de envío en el sistema? Fórmula de cálculo para las tarifas.



3. Agenda de reunión

Bloque	Detalle
Presentación y Objetivo	Quiénes somos y qué buscamos obtener en esta entrevista
Sobre Procesos Integrales	Conocimiento integral de la organización. Áreas de negocio y procesos en las que tiene incidencia el aplicativo.
Sobre Logística de Envíos	Zonas definidas, alcance de los envíos, categorías de encomiendas y correspondencias, tipos de envío, tipos de vehículos.
Sobre Contacto con Clientes	Tipos de clientes, características de estos. Contratos, atención.
Sobre Pagos	Tipos de tarifas, composición de estas, formas de pago.
Consultas	Temas inconclusos o no referenciados.

Fuentes:

<https://www.elpractico.com/encomiendas/>

www.andreani.com

www.correoargentino.com.ar/institucional/internacionales