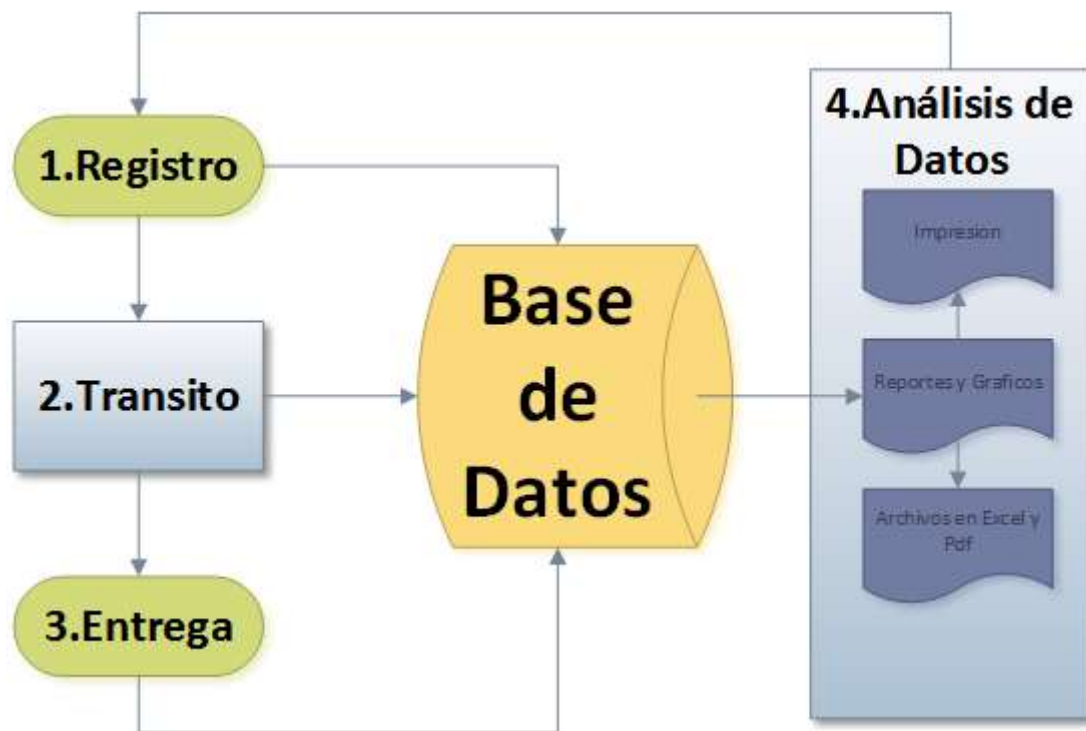


# ENFOQUE DE 4 PASOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO DE CONTROL Y RASTREO DE MENSAJERIA Y CORRESPONDENCIA TRACKHN.





## 1.Registro

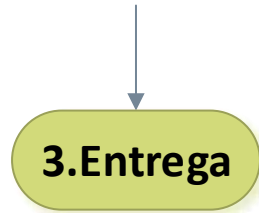
1. **Registro:** Proceso en el cual un usuario autorizado, marca todos los paquetes a enviar, con un numero de guía, ya sea de forma manual, generado por el sistema, o a través de sticker con código de barras. Se les asigna un remitente y su destinatario, y a su vez se les asigna un estado inicial. Quedando todo este proceso guardado en un servidor en la nube.
  - a. **Organización:** El usuario o usuarios organizan físicamente la mensajería, paquetería o correspondencia, individualmente o por grupos de paquetes(bolsas), para ser enviados.
  - b. **Codificación:** El usuario autorizado, asigna el número de guía (códigos de barras) a cada paquete y bolsas a enviar.
  - c. **Registro:** Ingresa ese número de guía al sistema web, relacionándolo con un remitente y un destinatario, y sus direcciones, previamente registrados.
  - d. **Actualización:** Finalmente, se le asigna a un estado de transito inicial paquete.

## 2.Transito

2. **Tránsito:** Es el proceso en el cual intervienen uno o varios usuarios autorizados y terceros para llevar el paquete, mensaje o correspondencia, a su destino final, asignándoles los estados correspondientes en el sistema y además obteniendo, los respectivos comprobantes, imágenes o firmas de los documentos cambiados de mano, según sea el caso en el trayecto de entrega.
  - a. **Identificación:** Logearse en el sistema y ubicar rápidamente y a través de lectura con lectores de códigos de barras o digitados manualmente, los números de guía dentro del sistema y hacer los cambios necesarios de estado previo a la entrega o recepción del paquete.
  - b. **Revisión:** Comparación física de paquetes, para cotejarlos contra la información previamente registrada en el sistema.
  - c. **Rastreo:** De encontrar alguna anomalía entre la revisión física y la información encontrada en el sistema, se procederá a la aclaración de dicha

polémica a través de la búsqueda física, rastreo y utilizando las herramientas físicas y las proporcionadas por el sistema al haber registrado todos los tránsitos de la mensajería durante el proceso.

- d. **Respaldo:** Captura de firmas, o fotografías de acuses de recibos o cualquier dato que sirva para la confirmación física de la entrega o cambio de manos de la correspondencia.



### 3.Entrega

- 3. **Entrega:** El receptor final (usuario autorizado) marca la correspondencia con el ultimo estado, generalmente: de “entregado y cerrado”, y procede a la verificación y documentación física, posteriormente enviara un acuse de recibo en formato pdf, a su origen para confirmar la operación completa y exitosa.
  - a. El receptor final realiza los mismos pasos de la parte del 2 del proceso (Transito).
  - b. **Confirmación:** Durante se realiza el proceso descrito en el paso anterior, se descargan del sistema los acuses de recibo necesarios en formato pdf para su envío vía correo electrónico, al origen del proceso y que este documento adjunto, quede como garantía final de que el proceso de entrega final se culminó de manera correcta.



4. **Análisis de Datos:** Este paso es básicamente la culminación de todos los objetivos de Control de Correspondencia y Mensajería, ya que contamos con una base de datos alojada en la nube que nos proporciona, de una manera ordenada, toda la información registrada en el proceso. La herramienta de creación de informes y reportes y gráficos de Trackhn, nos proporciona toda la información filtrada y digerible, para entender de manera fácil, hasta el más mínimo detalle de las variables en cuestión. También podremos descargar dichas bases de datos en archivos con formatos, pdf, xls, para poder extender o ampliar el abanico de herramientas de análisis como Microsoft Excel y su habilidad para crear gráficos, estadísticas, hacer proyecciones etc....
- Este último paso está orientado a la toma de decisiones, medición de la eficiencia, control total del proceso de entregas así como la resolución de polémicas y conflictos que involucran información altamente confidencial.

- a. **Gestión de la Información:** El usuario autorizado a nivel de Gerencia, tiene accesos a los siguientes:
- Reportes preestablecidos del sistema
  - Descarga de los reportes en sus formatos disponibles.
  - Impresión de reportes.
  - Solicitud de nuevos reportes o características.
  - Acceso total a las tablas de los campos de interés. (Usuarios, empresas outsourcing, estados, establecimientos, clientes, etc.).



## Observaciones:

Según el estudio basado en observaciones del proceso real, interacción: FICOHSA-UNIDOS EXPRESS-SELOGIC, en el campo de trabajo de mensajería, correspondencia y rastreo y las pruebas realizadas en el transcurso de 1 año, 3 semanas, 2 días a partir del 15 de Julio del 2015 a la fecha. Construimos este Esquema básico de 4 pasos que nos sirvió como pauta para ajustar el SISTEMA WEB TRACKHN, a las actividades principales del proceso de Mensajería en el Banco Ficohsa.

Es importante apuntar que es vital que las siguientes actividades se realicen, al fin de obtener los mejores resultados e información fidedigna, así como realizar el proceso completo de registro, seguimiento, confirmación y análisis de los datos obtenidos de proceso mediante TRACKHN:

- 1) Deben existir usuarios autorizados que registren todas las partes activas del proceso de recorridos de los paquetes.
- 2) Todo el personal involucrado en el proceso, debe hablar el mismo idioma, es decir, deben ser regirse bajo el mismo estándar de formatos, procesos, políticas de operación y planes de contingencia.
- 3) Los supervisores deben velar porque todo su equipo este cumpliendo con las metas y números aceptables de los registros, usando para ello los reportes apropiados sobre el rendimiento de los usuarios.
- 4) La comunicación entre operarios, administrativos y desarrolladores, en relación a nuevas técnicas para acelerar o mejorar los procesos, debe ser una constante, así como el reporte de BUGS encontrados en el sistema.
- 5) Es importante reconocer que TRACKHN es una plataforma WEB, basada en la nube, la cual depende de un buen servicio de internet, servidores y tecnologías en la nube, Ingreso de información por parte de los usuarios, y la interacción con equipos como Computadoras, Teléfonos inteligentes, Tabletas y demás, por lo que no es infalible y así como sucede con los grandes sistemas bancarios, institucionales y transnacionales, siempre existe el riesgo de interrupciones. Por lo que se deben tener políticas y reglamentos de CONTINGENCIA, para evitar situaciones de crisis en horas pico o cualquier temporada de trabajo.
- 6) Es importante siempre comunicar con antelación mínima de 3 meses, al equipo de desarrollo, sobre cualquier cambio o actualización en los procesos, así como de las ideas de nuevas para implementar o intenciones de creación de nuevas funcionalidades o módulos para TRACKHN, siempre y cuando estén directamente relacionados con el tema objetivo.
- 7) El aprovechamiento e iniciativa del personal que digitaliza, sobre todo los ingresos ,desde todos los puntos a nivel nacional, es de suma importancia, para liberar de esos minutos oro empleados en la recolección de paquetería, minutos que, sumados por miles de interacciones diarias, se convierten valioso tiempo adicional de operación y movilización de los mensajeros y agilización de procesos en horas pico así como compensar esos tiempos perdidos en la resolución de conflictos de naturaleza humana y que son una realidad dentro de un campo de trabajo de alta presión y responsabilidad.



- 8) Para efectos de constante capacitación de parte de los usuarios, es importante que el usuario verifique frecuentemente nuestro, próximamente sitio web y plataforma de YouTube, que contendrá todo el contenido de capacitación necesaria en videos y descargas de manuales y contenido adicional, sobre todos los temas concernientes a la mensajería y correspondencia y el uso de tecnología comercial y sus sistemas operativos así como material relacionado a la seguridad de la información.

**TRACKHN:** Es una plataforma que se adapta a los procesos de manera amigable y pretende ser un estándar usado a nivel de la banca nacional, esperamos que se sigan estas indicaciones y llevemos los procesos y resultados hacia el siguiente nivel de eficiencia, rentabilidad y confiabilidad.