

Una vez comprobado que los retrasos se producían de forma mayoritaria en comunicados de tarjeta y en la zona donde la distribución era realizada a través del servicio CEN de correos¹, el equipo se preguntaba ¿porqué el servicio CEN entrega casi sistemáticamente con retaso los comunicados de tarjeta y no los otros? A la vista del diagrama de flujo el equipo identificó fácilmente la base de datos de tarjetas como el origen del problema.

La comprobación de la normativa para el servicio CEN y una posterior entrevista con el responsable del servicio CEN de correos (a continuación se reproduce una parte) permitieron al equipo hallar el origen del problema: Las direcciones suministradas por la base de datos de tarjetas no cumplían con la normativa del servicio CEN, por lo que no podían ser procesadas automáticamente; el procesamiento manual no sólo dilataba considerablemente el proceso sino que también originaba unos importantes sobrecostes.

* * *

Entrevista con el Responsable del Servicio CEN (Correo Especial de Negocios) de la Dirección Provincial de Correos:

EQUIPO DE MEJORA: Hemos detectado que una cantidad bastante grande de nuestra correspondencia enviada a través de su servicio CEN, es entregada al destinatario con retrasos considerables, entre 6 y 14 días. ¿Nos podría decir a que se debe?

RESPONSABLE CEN: Normalmente, los retrasos se producen cuando la estructura de las direcciones que figuran en los sobres, no coincide con la requerida, y por tanto, nuestra OCR, es decir nuestra lectora óptica, no es capaz de procesarlas. Cuando esto ocurre hay dos posibilidades, la primera es devolverlas al remitente y la segunda, con clientes que así nos lo han solicitado, como es su caso, enviarlas por correo ordinario pasando el correspondiente cargo, dada la diferencia de tarifas, posteriormente. Éste es un proceso marginal y por tanto es posible que sea más lento y variable.

E. M.: ¿Es decir que además del retraso, este problema le supone un coste adicional a la empresa?

R. CEN.: Sí. Nosotros facturamos una tarifa reducida por la correspondencia procesada por la máquina. Si la hemos de clasificar a mano, el coste es mayor por lo que nos vemos obligados a facturar la diferencia. Éste es el acuerdo al que llegamos con su entidad, para evitar la devolución de la correspondencia que no pudiera ser procesada por el lector de la máquina.

E. M.: Antes nos comentaba que el problema está en el formato de las direcciones, el cual no coincide con el requerido por la máquina...

¹ De los 38 comunicados de tarjeta enviados a esta zona, 33 (el 87%) han tardado 6 o más días, mientras que de los 230 comunicados de otro tipo enviados a esta zona, solo 14 (el 6%) han llegado después de 6 o más días.

R.CEN.: Disponemos de nuestros propios informes sobre los problemas más habituales, bastante más frecuentes de lo que nosotros quisiéramos. Todos los errores detectados son consecuencia de la diferente estructura de las direcciones con la que la OCR es capaz de procesar. Las especificaciones son las que constan en el manual del usuario del servicio que mandamos a todos nuestros clientes.

E.M.: Es que no se entiende, porque ya se han hecho las modificaciones que aparecen en el manual, en la ABC, que es nuestra base de datos personales de clientes y en el EDILIST, que es la aplicación que los añade al comunicado ...

R.CEN.: Miren, no son los primeros que tienen problemas. Todas las empresas que nos han venido a consultar, tenían pequeños problemas que, para ellos parecían sin importancia pero, en cambio, sí eran tenidos en cuenta por el lector óptico. Mañana mismo les enviaré un informe con los errores más frecuentes que se han venido registrando desde la puesta en marcha de este servicio, aunque mi consejo es que revisen los formatos de las direcciones de alguno de sus documentos enviados y verán que no cumplen las especificaciones, aunque sea por una simple coma.

* * *

En una posterior entrevista con el director de informática, se comprobó que la base de datos EDILIST (la utilizada para los comunicados de tarjeta) incluía en las direcciones símbolos que no son reconocidos por la lectora automática de correos.