

Para iniciar la etapa de medir, el equipo empezó estudiando a fondo el funcionamiento del proceso de envío de correspondencia, el cual se resume a continuación.

Los comunicados se inician en las diferentes aplicaciones, como consecuencia de las diversas operaciones financieras realizadas por los clientes. Estos documentos generados en cada operación, son enviados al EDILIST (aplicación informática que edita los comunicados a clientes), y permanecen en el pozo de pendientes de editar, hasta que la cola de impresión permite su edición.

El EDILIST solicita una extracción de los datos de residencia del cliente, de la base de datos personales (la ABC), para incluirlos y formatearlos correctamente en el documento. Esto es así para comunicados de carácter diario o fiscal, ya que para los comunicados de tarjetas, existe una base de datos especial de la cual se extrae el formato completo de la dirección para añadir a los comunicados.

Existen tres tipos de ensobradoras, las cuales tienen un funcionamiento diferente referido a la distinta localización del lector óptico, por lo que cada una de ellas se dedica a un determinado tipo de comunicado (diario, tarjetas o fiscal).

Para optimizar la rapidez del proceso, cuando a un cliente se le han de enviar comunicados de varios tipos, el EDILIST coloca en primer lugar, el que corresponde a la ensobradadora con menor carga de trabajo. Entonces, se editan e imprimen consecutivamente los comunicados dirigidos al mismo cliente, para que posteriormente se ensobren conjuntamente.

Seguidamente los documentos, ya introducidos en su correspondiente sobre, son clasificados por zonas geográficas para proceder a su envío. Esta clasificación se realiza en base a su proceso de distribución, ya que cada zona tiene asignado el procedimiento que le supone a la entidad el coste económico más bajo.

El tipo de distribución, en función de la zona, es la siguiente:

Barcelona: . . . . .	Franqueo local pagado
Resto Cataluña: . . . . .	Distribuidores locales
Madrid: . . . . .	Empresa MAILSA
Resto de España: . . . . .	Servicio CEN* (Correos)

(\*) Correo Especial de Negocios

El equipo reflejó sus conocimientos sobre el funcionamiento del proceso en el diagrama de flujo que se adjunta.

**¿Cuáles son las preguntas que Vd., como Black Belt, se plantearía en este momento?**  
*[10 minutos]*

Para responder a las preguntas planteadas, el equipo se dirigió al departamento del Defensor del Cliente de donde obtuvo información sobre las quejas y reclamaciones que se habían clasificado bajo el epígrafe de “Problemas con la correspondencia”. De los partes que habían rellenado las personas encargadas de la atención telefónica, se obtuvieron los datos que se le entregan a continuación.

**¿Está seguro de que estos datos son fiables? ¿Qué haría para validar el sistema de medida?**

**Analice los datos de que dispone ¿qué preguntas puede contestar con estos datos?**  
*[1 hora]*

**¿Ha podido contestar todas las preguntas? ¿Se plantea alguna más?**