

# En marcha

## Correos implementa el mayor proyecto de movilidad en España

**Correos ha finalizado con éxito el proyecto de movilidad para la red de carteros de reparto urgente que ha dotado de PDA's, con una aplicación específica para la tarea de reparto, a los más de 2.000 carteros de las Unidades de Reparto Urgente distribuidas por toda España. La mejora de la productividad y calidad en la entrega son los principales beneficios que obtendrá la entidad con este proyecto.**



Por Rubén Muñoz Fernández  
Director de Tecnología y Sistemas de Correos



El proyecto ha supuesto una inversión inicial de más de 2 Millones de Euros y es el primer paso para extender el uso de las PDA's a los más de 30.000 carteros. Es el mayor proyecto de movilidad implementado en España.

Los principales beneficios obtenidos con este proyecto han sido la mejora de la productividad -reduciendo en un 75% el tiempo del proceso (eliminando actuales "cuellos de botella", reduciendo tareas manua-

les y uso de papel)- y la calidad en la entrega (aumentando la precisión de la información, reduciendo la tasa de errores y por tanto los plazos de entrega). Ambos objetivos, productividad y calidad en la entrega son prioritarios para Correos, estando alineados con la mejora del nivel de satisfacción del ciudadano con relación a los servicios postales.

Además, gracias a este sistema, se pueden dimensionar dinámicamente los recursos de las unidades de

reparto en función de su actividad o carga de trabajo, de forma que se optimiza la gestión de los mismos.

Desde el punto de vista técnico, es una iniciativa puntera e innovadora ya que utiliza tecnologías de última generación como por ejemplo el Sistema de Gestión de Identidades para la autenticación de usuarios (a través del Directorio Activo corporativo), redes WiFi de alta capacidad para las telecomunicaciones y el más novedoso software de *Windows Mobile*





que permite el acceso a aplicaciones de negocio desde cualquier ubicación. Para el desarrollo del proyecto, Correos ha contado con la colaboración de Informática El Corte Inglés.

#### Funcionalidades y beneficios

El aplicativo que incorporan las PDA's se ha desarrollado "a medida" y consta de cuatro bloques funcionales:

**Módulo de identificación:** permite verificar la identidad del usuario

**Módulo de registro de envíos:** clasifica los envíos según el orden de entrega previsto y escaneo con la PDA.

**Módulo de reparto de envíos:** almacena la información de reparto (entrega, hora,...).

**Módulo de liquidación:** cierra la ruta de reparto.

La aplicación dispone además, en modo central, de un módulo de estadísticas, que permite hacer un seguimiento del uso y aplicación de los dispositivos PDA's en las diferentes USES.

Este proyecto de movilidad integrada permite a Correos aumentar la

eficiencia en sus procesos y maximizar el número de envíos/hora gestionados, lo que supone un aumento de la productividad de la red directa de reparto urgente.

La mayor calidad de los datos de entrega capturados, mejora también de forma notable la productividad de los equipos que anteriormente manipulaban estos datos. Con ello se reducen las tareas manuales y la generación de papel.

Adicionalmente se mejorará la calidad del servicio y se reducirá la tasa de errores mediante la automatización del proceso.

Asimismo, proporciona un mayor nivel de información a los clientes, al tiempo que posibilita el desarrollo de nuevos servicios de valor, como el seguimiento de los envíos urgentes no registrados o el nuevo acuse de recibo digital.

Los principales aspectos de mejora clara de la productividad de la red son:

**Reducción de tareas manuales y uso de papel en la red de reparto.**

**Mejor calidad en la entrega por**

**minimización de la tasa de errores. Acortamiento de plazos por el incremento de "entregas a la primera".**

Se ha conseguido una reducción del 75% en el tiempo que el cartero dedica a estos procesos.

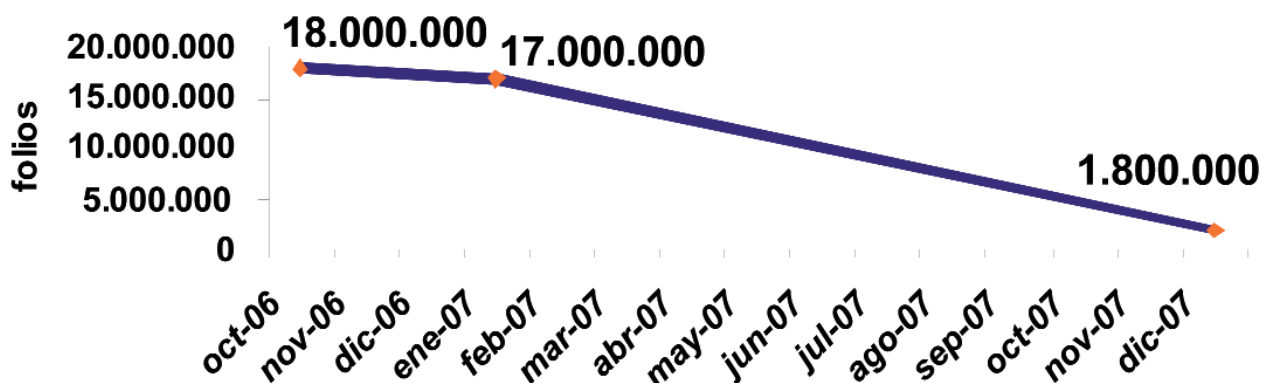
#### Desarrollo del proyecto

La primera fase del proyecto, con una duración de seis meses, ha consistido en el desarrollo de la funcionalidad que permite a los carteros el uso de terminales móviles para obtener datos fiables de los envíos desde los sistemas centrales de información de reparto y permitir, del mismo modo, devolver la información obtenida durante el reparto a los mismos sistemas.

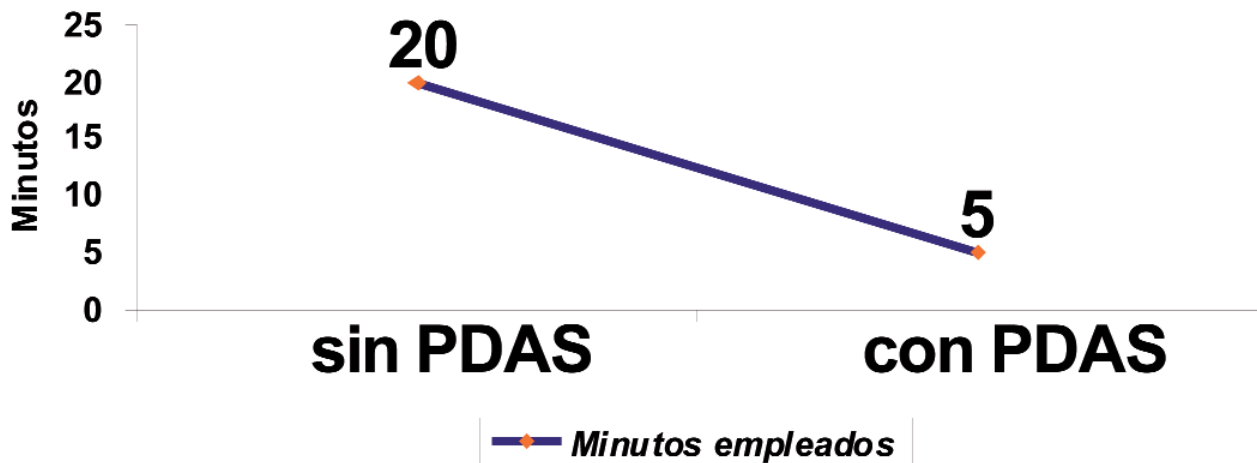
Esta funcionalidad se implantó en tres modelos diferentes de dispositivos PDA, en tres USES piloto, con el fin de decidir el dispositivo más adecuado.

En paralelo al desarrollo de la funcionalidad se procedió al montaje de toda la infraestructura de comunicaciones en las diferentes USES y se probaron los distintos modelos de

## Reducción de volumen de papel



## Reducción de tiempo



terminales móviles. La infraestructura básica está compuesta por:

**Sistema integrado** de protección, ergonomía y transporte de los terminales.

**Sistema de Gestión Remota** de los terminales para la distribución de software de forma centralizada.

**Implantación de una red inalámbrica** de transmisión de datos, vía la cuna del terminal móvil, con los sistemas de información de Correos.

La segunda fase se inició a finales de octubre. Se ha desplegado el proyecto en la Red de 100 USES, dotando de terminales PDA a los más de 2.000 carteros que integran la plantilla de esa red. El despliegue ha incluido la aplicación y las infraestructuras de comunicaciones en cada una de las USES.

Se ha implantado la aplicación en más de 1.300 PDA's (Symbol MC70, con tecnología WiFi para la comunicación con la red corporativa de Correos) con tecnología de Imager para la captura tanto de código de barras como de imágenes. Para aumentar la rentabilidad del proyecto, son compartidas por los distintos turnos de trabajo.

Se ha llevado a cabo una intensa labor de formación (a usuarios finales y Formadores) y de gestión del cambio para minimizar la natural


resistencia de los carteros a sustituir los anteriores procesos manuales.

El diseño del proyecto ha sido realizado por Correos, por un equipo formado por la Dirección de Innovación y Desarrollo, la Dirección de Tecnología y Sistemas, y la División de Correo.

### Extensión futura

Dados los buenos resultados obtenidos en la fase piloto y en las primeras semanas del despliegue, Correos extenderá de forma gradual esta tec-

nología al resto de carterías y Unidades de Reparto del país, incluidas las rurales, lo que supondrá la dotación de PDA's, a toda la red, constituida por más de 2.000 unidades principales y más de 8.000 carteros rurales.

En total 30.000 carteros utilizarán terminales PDA en el proceso de reparto, lo que sin duda constituirá uno de los mayores proyectos de movilidad de España. 



**Cartera con PDA**