Nivel 2

Cofinanciado por la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

Detalles de la unidad

WA 01: Procedimientos de oficina

2.1. Gestionar el correo y las existencias

LO2.1: Demostrar que es capaz de describir y seguir el procedimiento mediante el cual la organizaciÓn gestiona el correo entrante y saliente LO2.2:

Demostrar capacidad para organizar adecuadamente el correo entrante (control de documentos, entrega a las personas adecuadas, etc.)

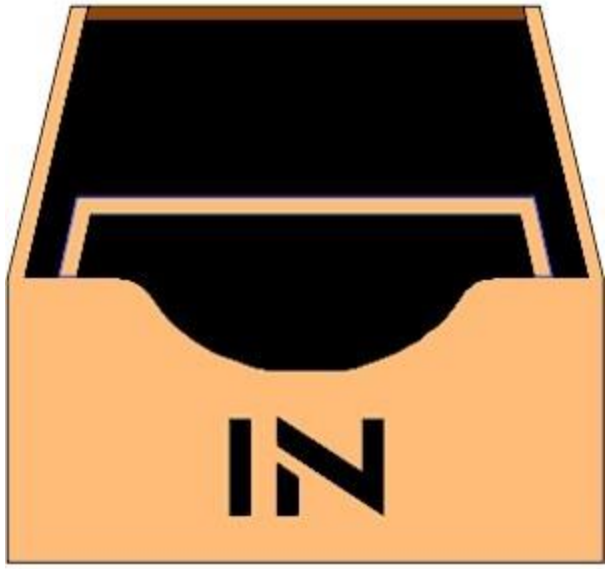
LO2.3: Demostrar capacidad para recoger, organizar y despachar con precisiÓn el correo saliente.

LO2.4: Demostrar que se es capaz de explicar, describir y seguir los procedimientos de control de existencias que se aplican en la oficina para que los de la oficina. Recomendar mejoras de estos procedimientos.

LO2.5: Demostrar la capacidad de mantener el nivel adecuado de existencias necesario para el buen funcionamiento de la oficina utilizando procedimientos y herramientas específicos.

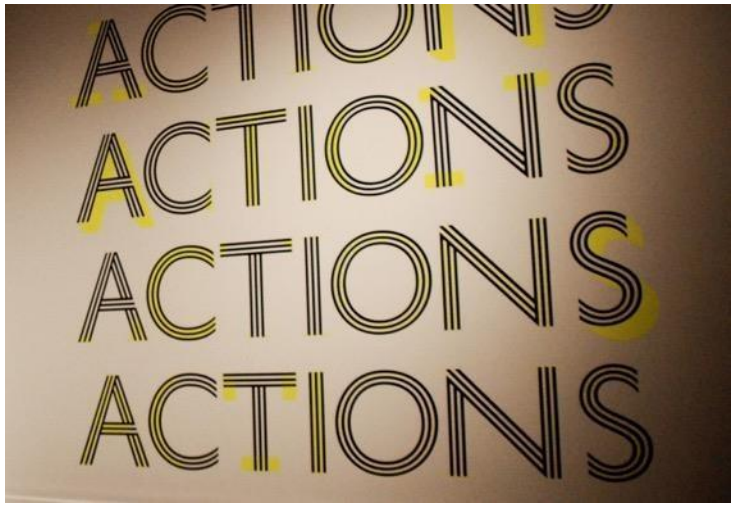
Qué entendemos por correo

- Todo lo que llegue a la oficina a través de
  - Publicar en
  - Fax
  - Correo
  - Correo electrónico
  - etc



Tramitación del correo

- Clasificar el correo
- Distribuirlo a los departamentos o personas adecuados
- Priorizar
- Abrir el correo del empresario
- Recopilación de la información preliminar necesaria para responder a solicitudes concretas o resolver problemas.



Qué suele incluir la política de tratamiento del correo

- Una política empresarial de gestión del correo **entrante** incluye:
  - Quién lo recoge
  - Qué hacen con él
    - ¿Récord?
    - ¿Copiar y distribuir?
    - ¿Sellar, copiar y distribuir?
    - ¿Sólo distribuir?
- No hay bien ni mal mientras exista una política
  - Por lo general, se establece un equilibrio entre el trabajo administrativo (es decir tiempo empleado) y la capacidad de rastrear un envío postal

Qué suele incluir una política de tratamiento del correo

- La gestión del correo **saliente** incluye la política de la empresa:
  - Quién puede enviar correo saliente
  - Quién es responsable del envío por correo
  - ¿Existe algún tipo de grabación?

- No hay bien ni mal si existe una política
  - De nuevo un intercambio

Por qué es importante

- El correo es un importante medio de comunicación entre la empresa y el mundo exterior.

Por qué es importante - Posibles escenarios

- Escenario A:
  - Un cliente ha enviado una solicitud de propuesta por correo.
    El responsable de la distribución se retrasa en .

    - **Resultado**: Se nos pasó el plazo para presentar la oferta.

    - Y... Ni siquiera respondimos al .

Por qué es importante - posibles escenarios

- Escenario B:
  - Un proveedor ha enviado una invitación a nuestro director para un cóctel. La invitación nunca llegó a la mesa de nuestro director.

Resultado: El gerente faltó a la fiesta y ni siquiera contestó al invitación

Por qué es importante - posibles escenarios

- Escenario C:
  - Nuestro banquero solicitó nuestros estados financieros, que debían enviarse por fax, para renovar nuestras facilidades para el próximo año.

    No los recibió

    - **Resultado**: Las instalaciones no se renuevan.

Por qué es importante - Consecuencias

- Por lo tanto, la manipulación del correo afecta:
  - Nuestro desarrollo empresarial
  - Nuestras actividades
  - Nuestra imagen.

Problemas derivados de una distribuciÓn ineficaz del correo

Las operaciones de manipulación ineficaces tienen consecuencias muy importantes:

- Incumplimiento de plazos
- Pagos pendientes
- Faltan archivos adjuntos
- Correo basura/sospechoso

Procedimientos de tratamiento del correo

Los métodos de comprobación del correo pueden variar de una oficina a otra.
oficina pero pueden mejorarse en cualquier momento

(dibujar organigramas en el rotafolio)

Describir los diferentes tipos de procedimientos

Identificar mejoras sencillas para la procedimientos

Herramienta metodológica

Identificar la política de empresa e-EUPA_LO_2.1_M_001

Políticas de correo entrante (1)

- Control de documentos

– Cualquiera que sea el tipo de documento que llega a la oficina, se estampa con la fecha y la persona a la que debe distribuirse.
– Antes de su distribución, el documento se copia y se guarda en un archivo. De este modo, la empresa conserva una copia adicional de todos los documentos y también hace un seguimiento de la persona a la que se ha entregado el documento. Además, esta práctica elimina cualquier documento sospechoso.

Políticas de correo entrante (2)

- Registro eficaz del correo entrante
  - Mantén un archivo Excel o una tabla Word y añade una entrada cada vez que llegue un documento a la oficina.
  - La entrada debe incluir:
    - Fecha
    - Remitente
    - Destinatario
    - Asunto
    - A quién se ha entregado

Protección de datos y confidencialidad

- Directrices sobre protección de datos y documentos confidenciales
  - puesto debe abrirse lejos de las zonas públicas.
  - Cuando se reciba correo confidencial, por ejemplo, marcado como Personal, Privado y Confidencial, Confidencial, etc., sólo deberá abrirlo el destinatario, a menos que se haya delegado la autoridad.
  - Las bandejas de entrada y salida de correo deben colocarse alejadas del público en general y almacenarse en una zona de acceso controlado.

Protección de datos y confidencialidad

- Directrices sobre protección de datos y documentos confidenciales
  - Solicitar a las organizaciones externas que utilicen instalaciones postales seguras;
    - o bien Registrado
    - Entrega especial (con seguimiento y) o
    - Mensajero privado
  - También deben utilizar envases a prueba de manipulaciones para que se pueda ver si se ha accedido al envase de forma indebida.

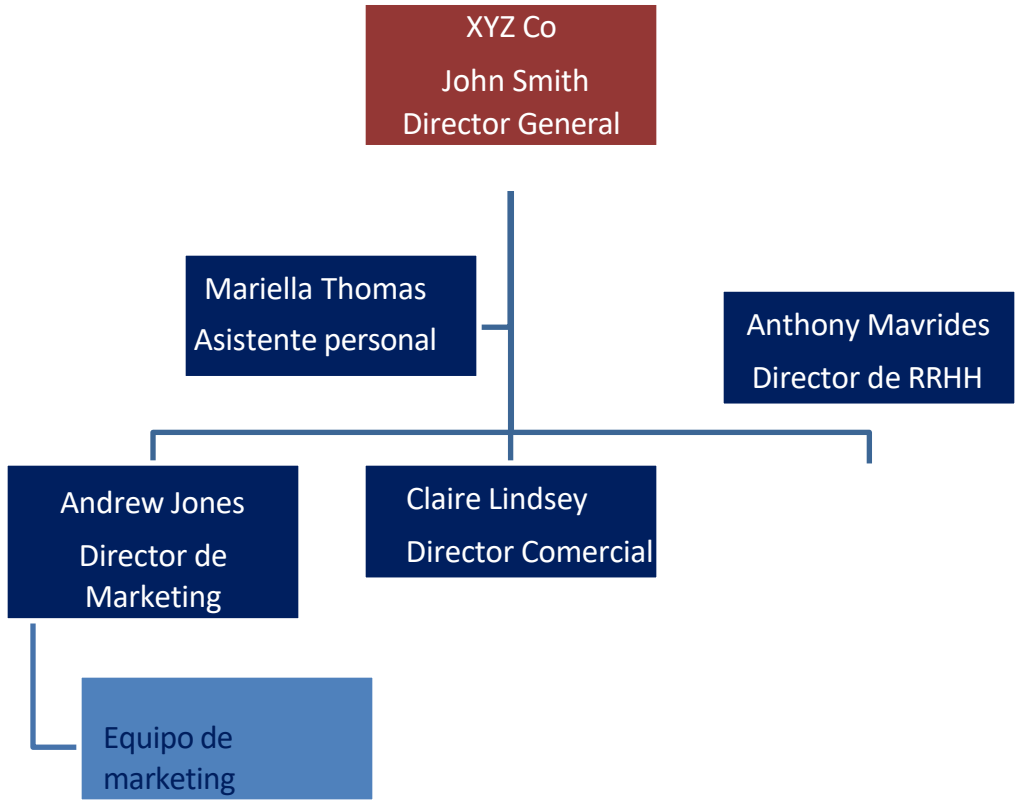
Identificar el correo basura

- Sin dirección del remitente
- Dirección del remitente de países con los
- que no trabaja
  Sin nombre del destinatario (probablemente material publicitario enviado a la organización)

Herramienta metodológica

Gestión del correo entrante e-EUPA_LO_2.1_M_002

Identificar al destinatario adecuado

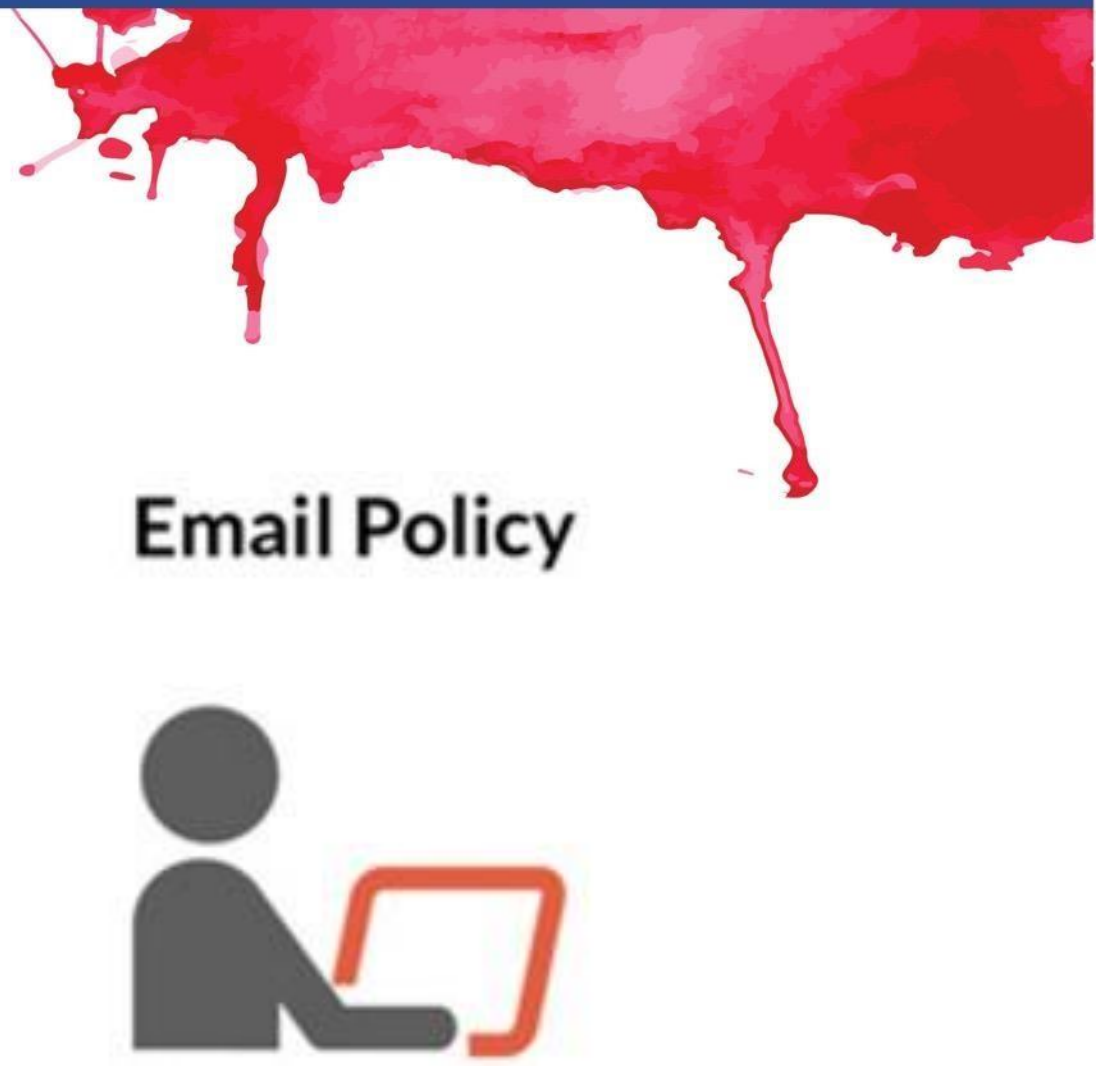


En el correo recibido hay una solicitud de patrocinio para un acto que se organizará en favor de los huérfanos. El correo va dirigido al Director General de la empresa (no se facilita el nombre).

¿Adónde dirigirá el correo?

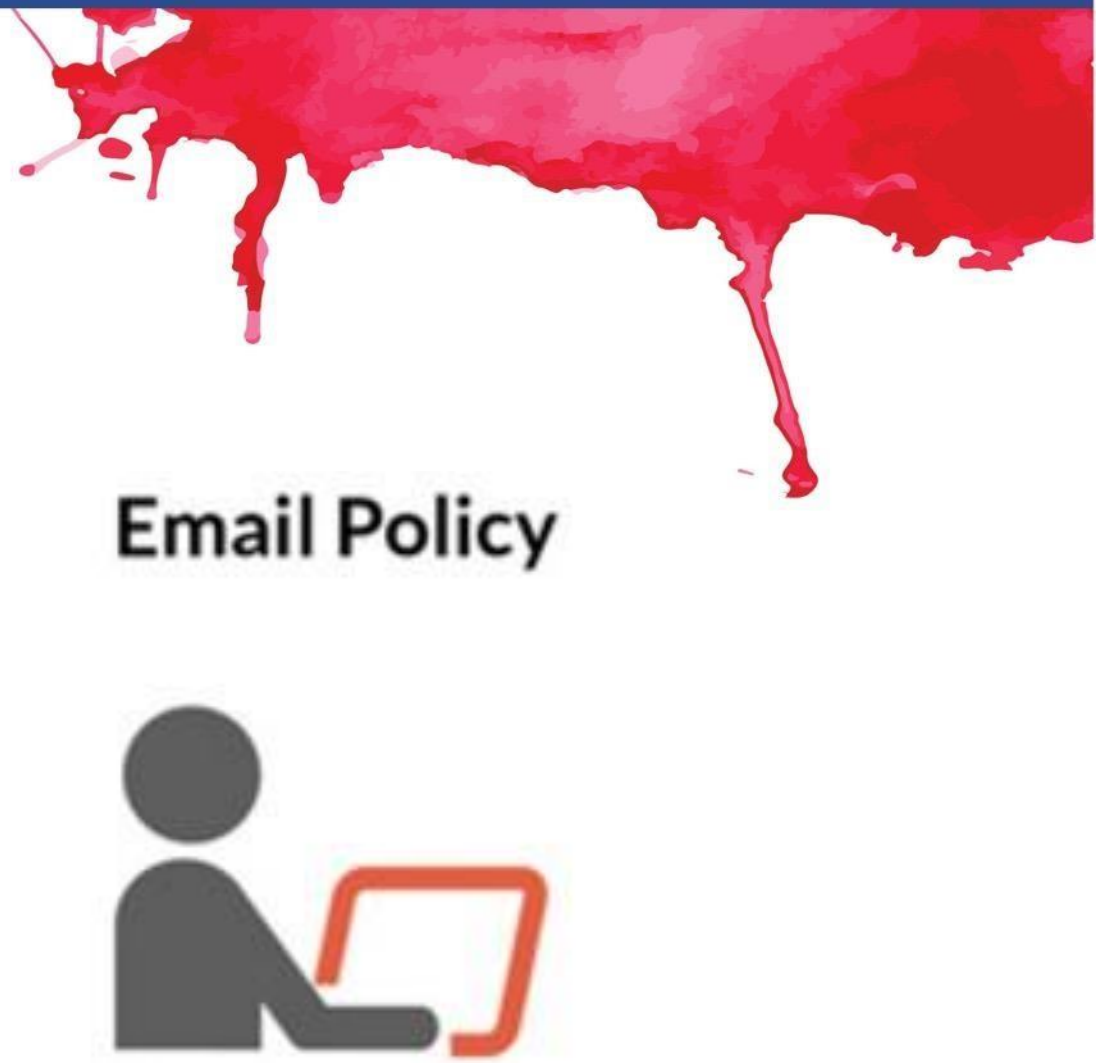
Políticas de correo saliente

- Recoger el correo de los compañeros de trabajo
- Registrar el correo en un registro de control del correo saliente incluyendo información como:
  - Remitente
  - Destinatario
  - Asunto
  - Método de envío



Políticas de correo saliente

- Clasificar el correo según el envío método (correo, mensajería)
- Priorizar: identificar el correo urgente
- Garantizar que el precio de expedición se ajusta al presupuesto acordado
- Organizar servicios de recogida de correo saliente



Dirección para el éxito

- Se juzga a una empresa...

  ... Por la forma en que sus sobres se dirigen

- No sólo crea una buena impresión, sino que también influye en que el correo se entregue a tiempo.

Dirección para el éxito

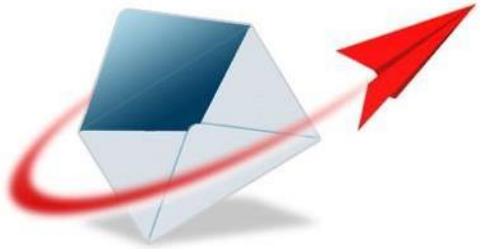
- Aspectos a tener en cuenta

  - Utilice un tipo de letra claro y fácil de leer
  - Utilice un tamaño de letra adecuado
  - Asegúrese de que dirección sea visible a través de la ventana del sobre
  - En caso de correo extranjero, asegúrese de que también tiene el nombre correcto del país
  - Asegúrese de utilizar el espaciado adecuado entre caracteres, palabras y líneas de dirección.

Requisitos de Correos para el correo saliente

Nombre del destinatario
Número de casa y nombre de la calle
Nombre de la localidad (si es necesario)
Ciudad (en mayúsculas)
Código postal completo (en mayúsculas)

- No utilice puntos ni comas
- Comience cada línea por la izquierda (no centre las líneas)
- No hace falta que escribas el nombre del país si has incluido la ciudad y el código postal



Actualice a menudo sus listas de direcciones

- Lista de recomendaciones

- Normalizar la confección de listas de direcciones
  Asegúrese de que dispone de toda la información
  - Asegúrese de que los códigos postales son correctos
  - Corregir las faltas de ortografía

Artículos peligrosos e ilegales

- En general, es ilegal enviar por correo cualquier cosa que pueda dañar, lesionar o herir de muerte a una persona, u obstruir el servicio postal o dañar la propiedad.
- Los objetos peligrosos incluyen, entre otros, los siguientes

  - Todas las sustancias venenosas (tóxicas) o infecciosas
  - Todos los vivos, como tortugas, arañas, serpientes
  - Todos los patógenos que pueden causar enfermedades, como un
  - Todos los artículos explosivos, material inflamable o productos qu

Artículos peligrosos e ilegales

- También se imponen restricciones legales a artículos como los siguientes:
  - Armas de fuego, cuchillos e instrumentos cortantes
  - Drogas y estupefacientes
  - Llaves maestras de vehículos
  - Y otros

Diferentes tipos de servicios de correo

- Los servicios postales varían de un país a otro
  - Correo urgente
  - Correo prioritario
  - Correo de primera clase
  - Correo certificado
- La decisión sobre los servicios de mensajería depende de
  - Presupuesto disponible
  - Hora de entrega solicitada
  - Importancia del documento

Factores importantes en la expedición del correo

- Compruebe la dirección dos veces
- Tenga en cuenta la urgencia del correo
- Tener en cuenta el presupuesto disponible

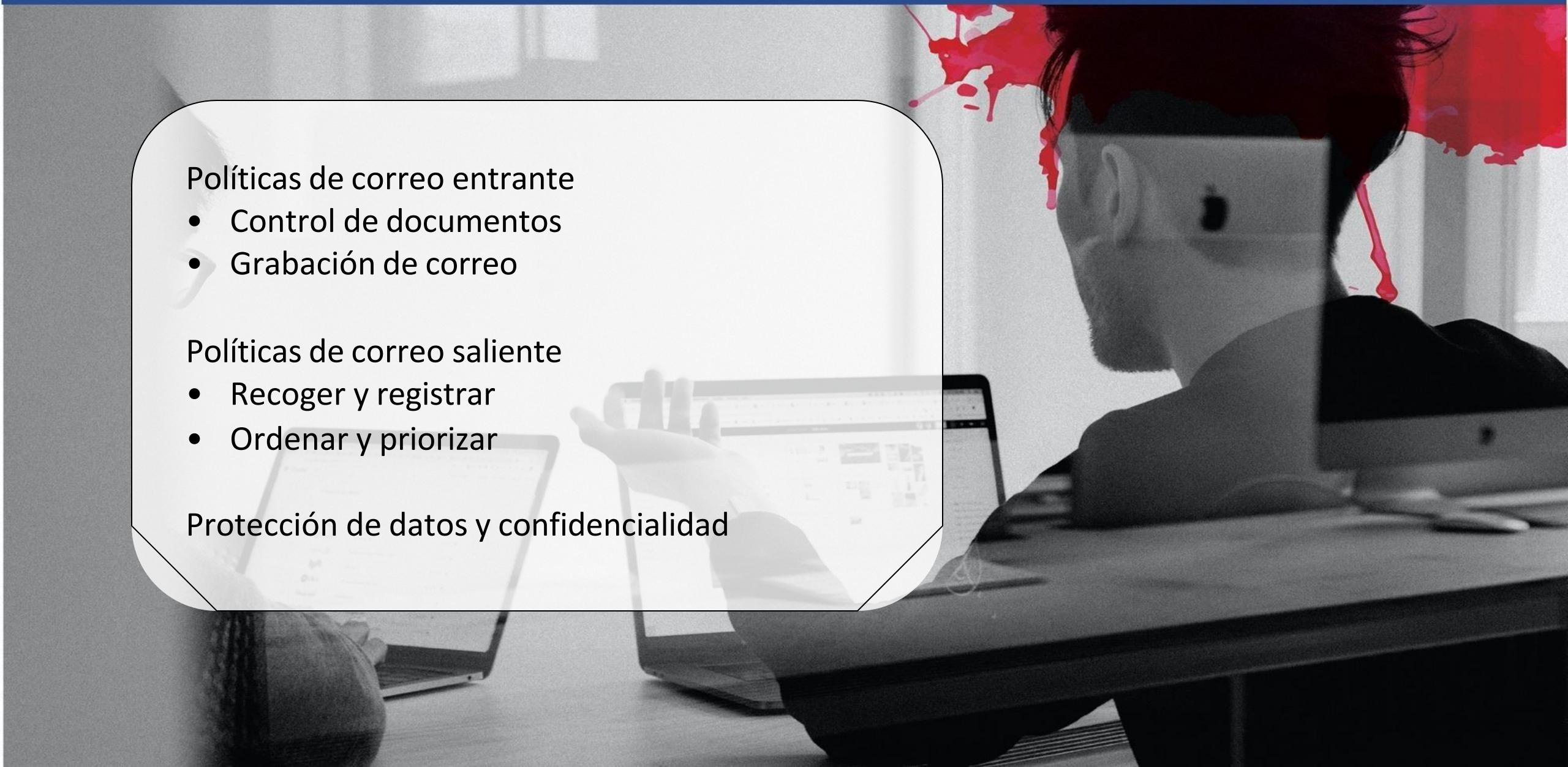
Herramienta metodológica

Tratamiento del correo entrante e-EUPA_LO_2.1_M_003

Herramienta metodológica

Tramitación del correo internacional e-EUPA_LO_2.1_M_004

Módulo Puntos clave



Políticas de correo entrante

- Control de documentos
- Grabación de correo

Políticas de correo saliente

- Recoger y registrar
- Ordenar y priorizar

Protección de datos y confidencialidad

2.1.2 MANEJAR LAS EXISTENCIAS

Material de oficina común

- Suministros y equipos audiovisuales
  - Herramientas de presentación, paneles murales, etc.
- Calendarios
  - Planificadores, agendas, etc.
- Suministros básicos y etiquetas
  - Suministros de correo, cajas, notas, etc.
- Sala de descanso y seguridad
  - Bebidas frías, vasos, platos, material de primeros auxilios, etc.
- Casos prácticos
  - Maletines, accesorios de viaje, carteras, bolsas para ordenador, etc.
- Productos de limpieza
  - Ambientadores, escobas, limpiacristales, cubos de basura, etc.

Material de oficina común

- Organizadores y accesorios de escritorio
  - Bandejas de escritorio, Clasificadores de escritorio, etc.
  - Etiquetas, sellos, tarjetas de visita, sobres, etc.
- Archivado, encuadernación y almacenamiento
- Impresión personalizada
  - Cajas, carpetas, archivos, etc.
- Hardware
  - Calefactores, bombillas, escaleras, pilas, etc.

Antes de hacer el pedido

- Buscar los mejores precios
- Conozca a sus proveedores
- Pedir material de papelería a los proveedores dentro de los límites del presupuesto permitido.
- Seguimiento de los pedidos con los proveedores

Procedimiento de organización

Aceptación de entregas

- con los pedidos
- correspondientes e informar de cualquier problema

Comprobar las entregas entrantes

Procedimiento de organización

Almacenamiento

- Guarde las existencias en un lugar seguro

Procedimiento de organización

- El inventario es el recuento físico de las cantidades y la comprobación del estado de los artículos almacenados en un inventario o almacén.
- Esto se puede hacer para proporcionar una auditoría del stock existente.
- También es la fuente de información sobre discrepancias de stock. Mantenga siempre los registros de stock precisos, legibles y actualizados.

Procedimientos organizativos

Supervisión

- Comprobar si las existencias son suficientes para que la oficina funcione siempre sin papelería en los niveles requeridos.
- Familiarizarse con el día/mes necesidades de material de oficina
- Tenga en cuenta los procedimientos de organización utilizados para controlar los suministros

Procedimiento de organización

Eliminación de

- ¿Quién tiene autoridad para disponer de las cosas
- ¿Cómo se elimina?
  - Vender
  - ¿Destruir?
  - ¿Otros?

Seguridad de las existencias

Mantener las existencias seguras exige saber:

- Lo que tienes
- Dónde se encuentra
- Cuánto vale, por lo que es esencial disponer de buenos registros.

- Un ladrón externo es una amenaza evidente.
  - En este caso, compruebe la seguridad de su perímetro.
- El robo por parte de los empleados puede ser un problema grave.
  - Formar al personal sobre sus políticas y procedimientos de seguridad
  - El personal con responsabilidades financieras no debe supervisar los registros de existencias
  - Restringir el acceso a almacenes, depósitos y armarios de papelería.

Mantener pocas existencias o ninguna, Ventajas - Inconvenientes

- Ventajas
  - Eficaz y flexible
    - Sólo tienes lo que necesitas, cuando lo necesitas
    - Menores costes de almacenamiento
    - Puede mantenerse al día y desarrollar nuevos productos sin malgastar existencias
- Desventajas
  - Satisfacer las necesidades de existencias puede salir caro
  - Agotado
  - Usted depende de la eficacia de sus proveedores

Esto puede ser adecuado para su empresa, si se trata de un entorno de rápida evolución en el que los productos se desarrollan con rapidez y las existencias son caras de comprar.

Mantener muchas existencias, Ventajas - Inconvenientes

- Ventajas
  - Fácil de gestionar
  - Bajos costes de gestión
  - Nunca te quedas sin
  - Comprar al por mayor puede ser más barato
- Desventajas
  - Mayor capacidad de almacenamiento
  - Algunos bienes podrían perecer
  - Las existencias pueden quedar obsoletas antes de ser utilizadas
  - Su capital está inmovilizado

Esta opción puede ser adecuada para su empresa si las ventas son difíciles de predecir y le resulta complicado precisar cuántas existencias necesita y cuándo.

Ventajas de gestionar las existencias de forma correcta

- Mantenga un inventario
  - ¿Para qué sirve el material de oficina específico?
- Identificar a los proveedores de forma adecuada - mejor calidad/precios
  - Precio, solicitudes, comunicación frecuente
- Pedir existencias de acuerdo con los niveles requeridos
  - Recibir confirmación de los proveedores, seguimiento de los pedidos

La importancia de los procedimientos

Procedimientos:

- Identificar **acciones específicas**
  - Seguimiento de las existencias
  - Cómo captar las necesidades del jefe o de los compañeros
  - Cómo realizar el pedido
- Explicar **cuándo tomar medidas**
  - Mostrar los procedimientos de emergencia
  - Incluir advertencias y precauciones
  - Dé ejemplos
  - Mostrar cómo rellenar formularios

- Los procedimientos suelen redactarse en forma de esquema

La importancia de los procedimientos

Un sistema de control de inventario hace mucho más que llevar la cuenta.

- Es una herramienta que una organización utiliza en contabilidad, planificación de existencias, reposición y previsión.
- Un sistema de inventario puede ser tan sencillo como un portapapeles con marcas de verificación, o tan complejo como un sistema automatizado, interconectado.
- A veces con un portapapeles, pero las grandes operaciones requieren sistemas más sofisticados.

"Los procedimientos bien redactados permiten a los empleados comprender sus funciones y responsabilidades dentro de unos límites predefinidos".

Métodos de seguimiento de las poblaciones

Nivel mínimo de existencias

- Se identifica un nivel mínimo de existencias y se reordena cuando las existencias alcanzan ese nivel. Esto se conoce como nivel de pedido.

Revisión de existencias

- Realiza revisiones periódicas de las existencias. En cada revisión haces un pedido para que las existencias alcancen un nivel predeterminado.

Previsión básica

- Utilizar datos históricos para identificar patrones de demanda y realizar pedidos en consecuencia

Justo a tiempo

- El inventario se pide cuando es necesario- No es apropiado en el caso de los administradores de oficina

Métodos de seguimiento de las poblaciones

Cantidades de pedido fijas

- Cuando se activa un punto de pedido, se pide un número determinado de artículos.

Cantidad de pedido económica

- Su objetivo es establecer cantidades de existencias al menor posibles costes.

Métodos de control de existencias

Manual

- Libro de inventario/tarjetas de inventario
- Un sencillo sistema de pedidos

Ordenador

- Todo se hace automáticamente y
- El mismo sistema nos recuerda que hagamos un pedido

Controle sus existencias - Posibilidades para los AP

- Diseñar la plantilla adecuada en una hoja Excel en función de las necesidades de la organización
- Utilice el típico portapapeles y un bolígrafo escribirlo todo
- Utilizar PAD/dispositivos electrónicos que permitan un análisis detallado del rendimiento de los artículos.
- Conocer las necesidades diarias de nuestros colegas

Por ejemplo:

MMC utiliza una media de 50 paquetes de papel a la semana.

El papel se encarga todos los miércoles y el proveedor no acepta pedidos ningún otro día.

Hoy es martes por la tarde y nos quedan 20 paquetes.

¿Cuál de las siguientes ¿elegiría usted?

a. Pedido de 10 paquetes
b. Pedido de 30 paquetes
c. No es necesario hacer el pedido ahora. Vamos
espere hasta el viernes

Actividades importantes para gestionar un stock

Seguir los procedimientos de la empresa

- Inventario mensual - Registro de las existencias
- Pedir existencias de acuerdo con los niveles de pedido requeridos (recibir confirmación de los proveedores, seguimiento de los pedidos).
- Deshacerse de las existencias que no necesita
- Lleve un registro de las existencias que utiliza para poder ajustar los niveles mínimos de reposición.
- Mantener las existencias en la zona de almacenamiento designada asegurándose de que las condiciones son buenas para que las existencias se mantengan en buen estado.
- Identificar proveedores
  - Estudios de mercado
  - Solicitud de precios
  - evaluar la comunicación
  - referencias

Herramienta metodológica

Mantener el nivel de existencias

EUPA_LO_2.1_M_005

Preguntas de revisión

Revisión Pregunta 1

Resumir los requisitos organizativos para realizar pedidos, aceptar entregas, almacenar, controlar y eliminar existencias.

Pregunta de revisión 2

Explicar el procedimiento utilizado para hacer un pedido a un proveedor concreto.

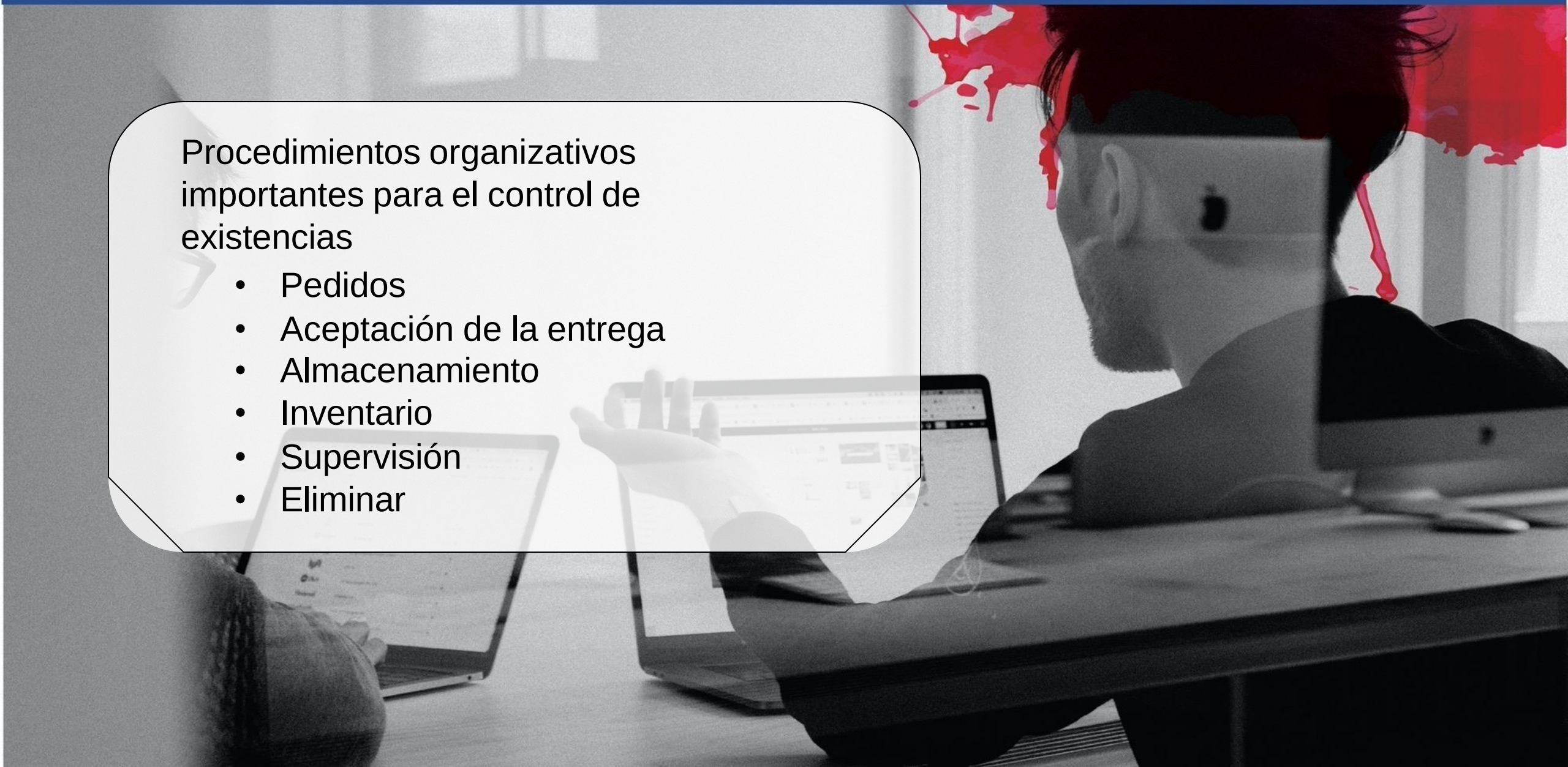
Pregunta de revisión 3

Calcular el nivel adecuado de existencias necesario para el buen funcionamiento de la oficina

Pregunta de revisión 4

Describir las ventajas de disponer de procedimientos para el control de las existencias

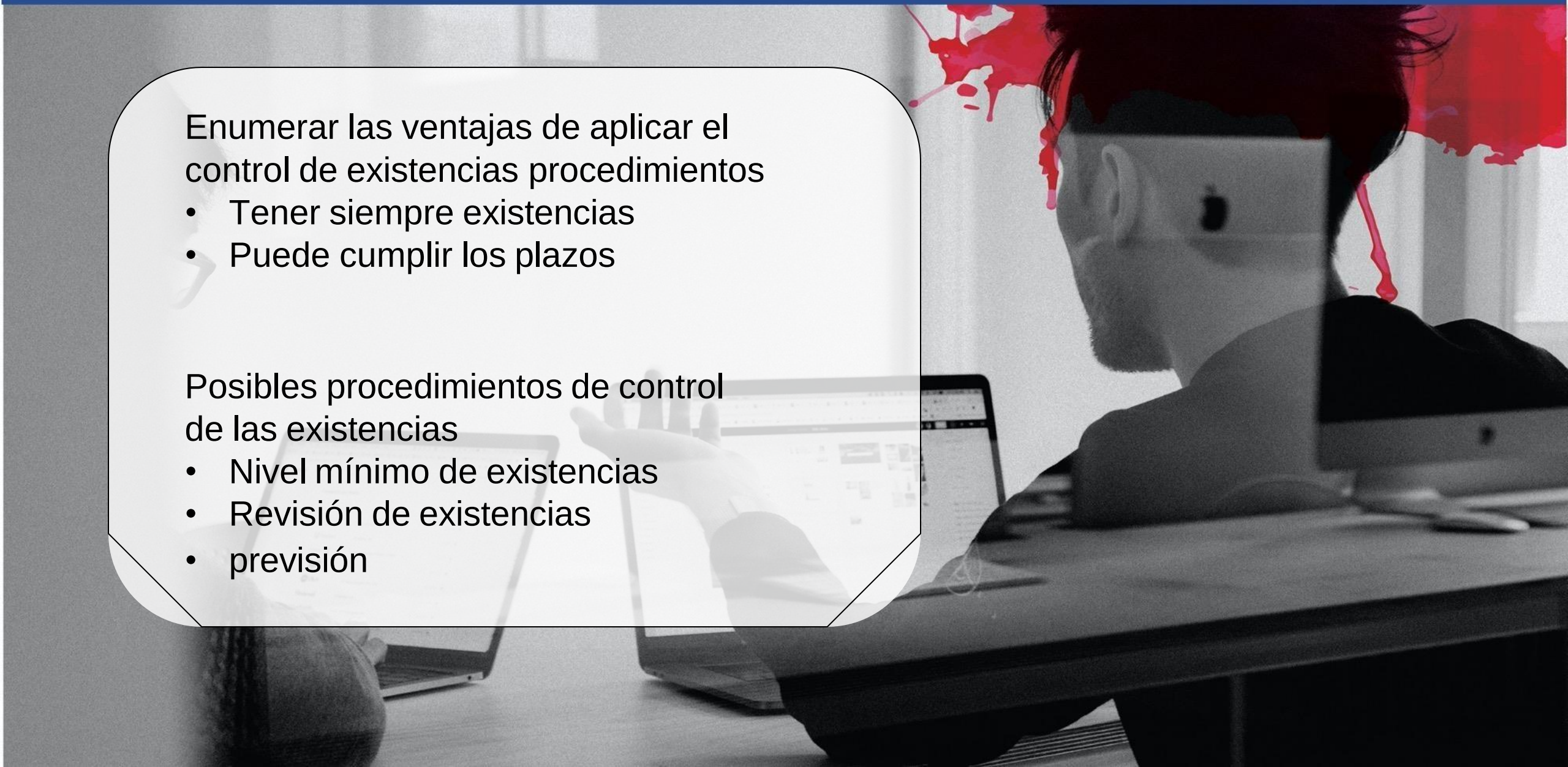
Módulo Puntos clave



Procedimientos organizativos importantes para el control de existencias

- Pedidos
- Aceptación de la entrega
- Almacenamiento
- Inventario
- Supervisión
- Eliminar

Módulo Puntos clave



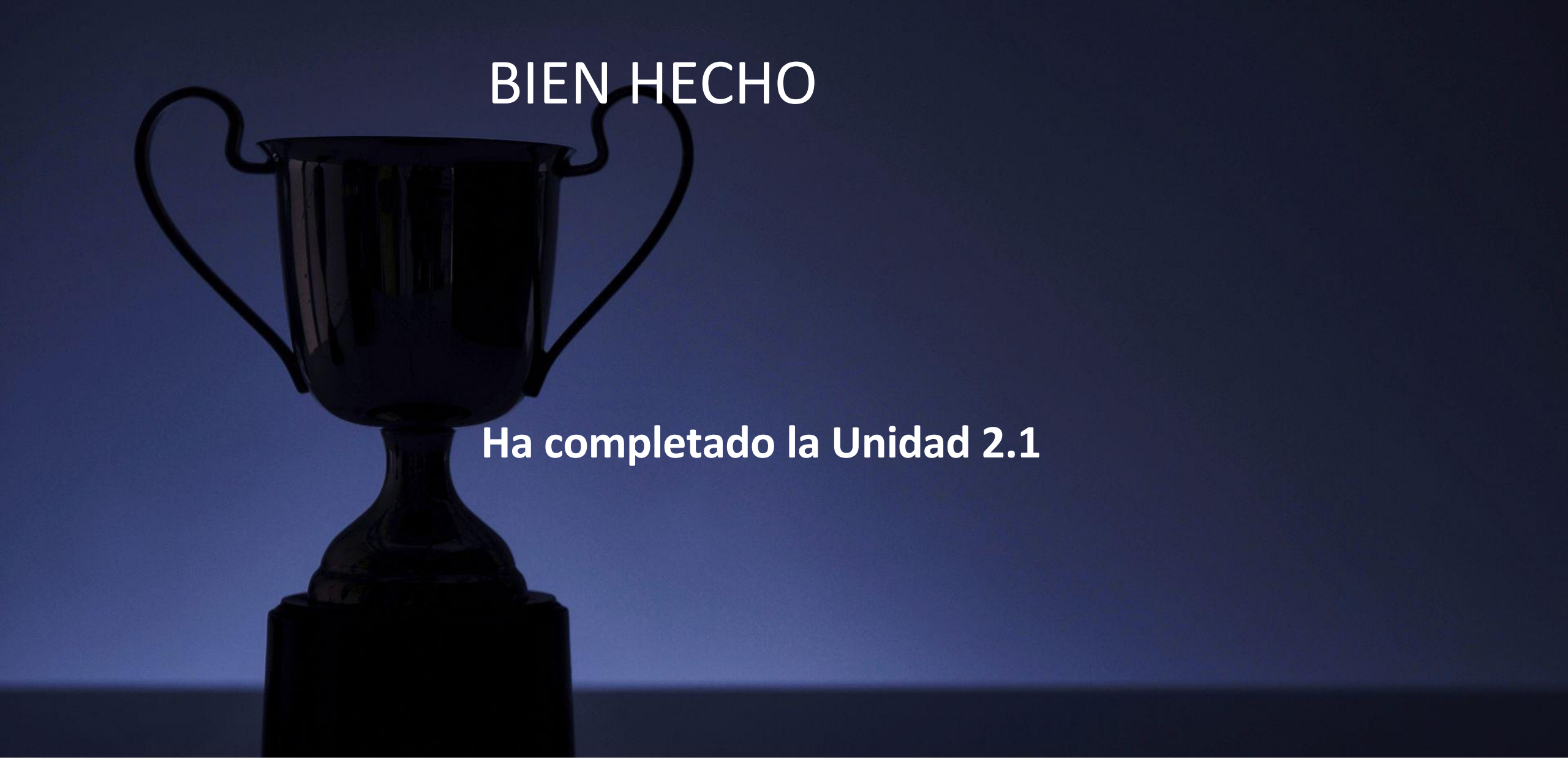
Enumerar las ventajas de aplicar el control de existencias procedimientos

- Tener siempre existencias
- Puede cumplir los plazos

Posibles procedimientos de control de las existencias

- Nivel mínimo de existencias
- Revisión de existencias
- previsión

BIEN HECHO



Ha completado la Unidad 2.1

Cofinanciado por la Unión Europea

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.

e-eupa Certification for Administration Personnel