



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

ÁREA ADMINISTRATIVA

TITULO DE MAGÍSTER EN AUDITORÍA GESTIÓN DE LA CALIDAD

**Diagnóstico, implantación y seguimiento de calidad en el sector de
operaciones de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Autor: Ullrich Estrella, Richard Dennis

Director: Velásquez Navas, Marcelo Gerardo, Dr.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2016

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Doctor

Marcelo Gerardo Velásquez Navas

DOCENTE DE TITULACIÓN

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación, denominado: Diagnóstico, implantación y seguimiento de calidad en el sector de operaciones de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP realizado por Ullrich Estrella Richard Dennis, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, Febrero de 2016

f)

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo Ullrich Estrella Richard Dennis declaro ser autor del presente trabajo de titulación: Diagnóstico, implantación y seguimiento de calidad en el sector de operaciones de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, de la Titulación de Maestría en Auditoría Gestión de la Calidad, siendo Marcelo Gerardo Velásquez Navas, director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, concepto, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 88 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado o trabajos de titulación que se realicen con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”

f. _____

Autor: Ullrich Estrella, Richard Dennis

Cédula: 1713565149

DEDICATORIA

La presente Tesis dedico a:

Mónica, mi esposa, amiga y compañera de toda la vida, quien con su apoyo incondicional me permite cumplir diariamente cada uno de mis sueños y convertirlos en realidad. Te amo.

Melanie y Hans, quienes me brindaron la oportunidad de ser padre y amigo y me permiten despertarme cada día para saber que tengo una fuerte razón para luchar y llegar lejos.

Mis padres que con su apoyo me han dado la oportunidad de crecer física, intelectual y espiritualmente siempre bajo los valores que en el seno familiar me han permitido desarrollarme y convertirme en el ser humano y profesional que soy.

Jesús y mi Madre Dolorosa quien guía mi camino y llena de bendiciones mi hogar cada día.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi Director de Tesis, al Dr. Marcelo Velásquez, por sus valiosos aportes al desarrollo del presente trabajo; así como al Lic. Ottón Rivadeneira, ex Gerente Estratégico de Productos y Servicios de Correos del Ecuador CDE EP, quien ha depositado en mí la confianza de superarme y culminar el presente proyecto.

Agradecer adicionalmente a todos los colaboradores del servicio EMS que de una u otra manera me supieron dar los respectivos lineamientos a fin de cumplir la meta de levantar la presente documentación.

INDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS	v
INDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
ASPECTOS GENERALES	4
1.1 Aspectos generales.....	5
1.2 Conceptos de Calidad	6
1.3 Principios de la Gestión de la Calidad.	9
1.4 Norma ISO 9001:2008.	12
DIAGNÒSTICO DE CORREOS DEL ECUADOR CDE EP	16
2.1 Diagnóstico de Correos del Ecuador CDE EP	17
2.2 Origen y Constitución Legal	17
2.3 Descripción de la Empresa	18
2.4 Estructura Organizativa.....	19
2.5 Misión y Visión.....	23
Objetivos	23
2.6 Situación actual a los requerimientos de la Norma	23
DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	25
3.1 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad	26
3.2 Identificación de los procesos que forman parte del Sistema de Calidad	26
3.3 Política de Calidad	26
3.4 Manual del Sistema de Calidad	27
3.5 Procedimientos, Instructivos y Registros.....	43
IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	65
4.1 Revisión por la Gerencia General.....	66
4.2 Difusión del Manual de Calidad	66
SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	67

5.1 Medición, Análisis y Mejora.....	68
DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS	69
6.1 Demostración de hipótesis	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
BIBLIOGRAFÍA	74
ANEXOS	76
Anexo 1. Decreto 324 de Creación de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP	77
Anexo 2. Flujo de Procesos del Servicio EMS	80
Admisión en Agencia	81
Admisión EMS Programados.....	83
Admisión EMS Internacional Aeropuerto.....	84
Admisión EMS Provincias por Encaminamiento	86
Admisión EMS Provincias por Terminal Terrestre	87
Admisión EMS Provincias por Terminal Terrestre	88
Admisión Operaciones EMS	89
Clasificación de Correspondencia Local y Nacional EMS	90
Clasificación de Correspondencia Internacional EMS	91
Encaminamiento de Correspondencia Local EMS.....	93
Encaminamiento de Correspondencia Nacional EMS	94
Encaminamiento de Correspondencia Internacional EMS	95
Distribución de Correspondencia Local EMS.....	96
Anexo 3. Documentos indispensables requeridos por la norma ISO 9001:2008... 97	
Instructivo de Control de Documentos	103
Instructivo de Control de Registros	109
Instructivo de Auditoría Interna.....	114
Instructivo de Acción Correctiva y Preventiva.....	120
Instructivo de Control de Producto – Servicio No Conforme	128
Instructivo de Calificación y Selección de Auditores.....	131
Anexo 4. Matriz de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008	137

RESUMEN

El servicio Express Mail Service – EMS de Correos del Ecuador de entrega rápida, desarrollado ante el flujo de mercado postal actual. Este servicio está regulado a nivel internacional por los criterios estipulados por la Cooperativa EMS, sin embargo a nivel nacional, el sistema operativo no se encuentra definido de manera formal.

Desarrollar un Sistema de Calidad para el servicio EMS, constituye un proceso importante tomando en cuenta que representa el modelo operativo de una administración postal, desde la admisión por parte del cliente hasta entrega final del envío EMS a su destinatario.

Para este efecto una vez realizado el diagnóstico, se identificó la necesidad de contar con la documentación requerida a nivel de la empresa para desarrollar el Sistema de Gestión de Calidad, siendo documento crítico el Manual de Calidad del servicio EMS.

Con la documentación, se efectuó la validación a fin de que lo estipulado en procedimientos se cumpla, verificándose los cumplimientos respectivos y generando las acciones correctivas y preventivas necesarias así como efectuar las oportunidades de mejora que la operación postal requiere en el Sector de Operaciones.

PALABRAS CLAVE: Sistema de Gestión de la Calidad, Sector de Operaciones, Servicio Express Mail Service, EMS.

ABSTRACT

The EMS - Express Mail Service of CDE EP Ecuador, was developed because of the flow of current postal market, this service is regulated by the internationally criteria set by the EMS Cooperative, but this is not defined formally by the national system.

Developing a Quality System for *EMS service* constitutes an important process considering that this service represents the core business of any postal administration around the world, since the admissions process by the customer up to the final process of delivery EMS.

Because of the EMS -service importance, the diagnosis of its process has done to identify the documentation required at the level of the company to develop the Quality Management System, identifying the document "Quality Manual of the Express Mail Service" as a critical document.

Finally with the structured documentation, we started the validation process to verify the procedures compliance and generate corrective and preventive actions. It was also important to implement opportunities that the postal operation required at the Operations area.

KEYWORDS: Quality management system, Operations area, EMS- Express Mail Service.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación desarrolla un sistema de gestión de calidad, para el servicio EMS, considerando el flujo del proceso operativo postal, determinado en los requisitos de la cooperativa EMS.

Para el desarrollo del tema propuesto se abordan los siguientes capítulos: Aspectos generales donde se realiza una breve reseña de los conceptos de calidad, principios y la norma ISO 9001:2008, diagnóstico de los Correos del Ecuador, diseño del sistema de gestión de calidad, implementación y seguimiento.

Con los resultados de esta investigación la empresa cuenta con un sistema de calidad enfocado a la satisfacción de las necesidades de los clientes y la documentación requerida para evidenciar el mejoramiento continuo. Entre los impactos más relevantes se puede citar el proceso documentado y formal para el desarrollo de las operaciones, además de la satisfacción del cliente al contar con procesos más eficientes al cumplir con la oferta de valor “entrega en el menor tiempo posible”.

Para dar respuesta al problema planteado se utilizó la metodología propuesta por la ISO 9001:2008, que propone cuatro etapas para el desarrollo e implementación de sistemas de calidad, fundamentadas en el ciclo de mejoramiento continuo de Deming: planificar, hacer, verificar y actuar.

Para el desarrollo de la presente investigación se plantea el siguiente objetivo: Estructurar un Sistema de Gestión de Calidad para la empresa pública Correos del Ecuador – CDE EP, conforme los estándares contenidos en la norma ISO 9001:2008.

Esta investigación parte de un diagnóstico para identificar las necesidades del sistema de Calidad, en una segunda etapa se realiza el levantamiento de los procesos y desarrollo de la documentación necesaria, para continuar con la implementación y concluir con la validación del sistema.

El desarrollo de la investigación contó con el compromiso y colaboración del personal de operaciones del servicio EMS, sin duda este fue uno de los factores de éxito ya que se logró conformar un equipo de trabajo para la implementación del sistema propuesto. Una de las limitantes de esta investigación fue la alta rotación en los cargos directivos.

ASPECTOS GENERALES

1.1 Aspectos generales

En el marco competitivo en el que se desenvuelven actualmente muchas empresas, deben presentar alternativas de negocio que permitan su supervivencia, rentabilidad una de estas alternativas es el contar con una certificación de calidad, pero surge la siguiente inquietud:

¿Obtener una certificación de calidad es la solución que requiere una empresa?

La respuesta no necesariamente es sí, pero permite considerar que SI es el camino indicado si se toman como idea el mejorar y el plantearse nuevos retos a nivel de la empresa. Sin embargo una empresa que desea mejorar, se puede plantear el generar un Sistema de Gestión, sin tener que llegar a la certificación, tomando en consideración que lo importante es que el documento sea utilizado, controlado y mejorado en el tiempo; y no considerarlo como un documento más.

Las empresas que se encuentran adaptadas al modelo tradicional de una organización vertical con el esquema Jefe-Subordinado y determinado por el trabajo de áreas independientes (Contabilidad, Administración, etc.), y que se ha considerado que es el momento ideal de realizar ese cambio tan importante que le permita ingresar en competitividad trabajando en un proceso de gestión por procesos pero que ante todo y sea parte de la decisión de sus niveles gerenciales y directivos los que determinen:

¿Por qué es importante asumir la Calidad?

Según Rubén Roberto Rico en su libro *“Calidad Estratégica Total: Total Quality Management”* se toman en consideración tres importantes alternativas:

- a. Por el elevado costo que implica hacer las cosas mal, repetir trabajos, corregir errores continuos, no evitar el despilfarro, entre otros conceptos.
- b. Por la ventaja competitiva que produce brindar a los clientes la Calidad en bienes y servicios que ellos reciben como tal.
- c. Por lo que significa lograr un mayor rendimiento de la inversión para hoy y siempre.

De lo anotado anteriormente es importante que se considere estas tres consideraciones y permita verificar por que una empresa desee realizar un proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.

1.2 Conceptos de Calidad

Para entender lo que es la calidad analicemos que significa Calidad, y podemos observar que la palabra Calidad tiene su origen del latín *Qualitatem*, y que su significado nos dice que es un Atributo o Propiedad que distingue a las personas a bienes y servicios.

Observemos otros conceptos importantes para proseguir el análisis respectivo:

“La Calidad debe necesariamente estar relacionada con el uso y el valor que satisface el requerimiento de los clientes”.

“La Calidad es la suma de los valores agregados que se incorporan al producto y/o servicio a lo largo del proceso, y que los clientes extraen de ellos”.

“Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.

“Cumplir lo solicitado por el cliente”.

“Suma de Valores Agregados a los largo del Proceso”.

Pero cuál es el concepto de Calidad en la ISO?

De acuerdo a la norma *ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario*; observamos en su cláusula 3.1 Términos relativos a la Calidad; en la que la **calidad** (3.1.1) es (International Organization for Standardization, 2005):

*“Grado en el que el conjunto de **características** (3.5.1) inherentes cumple con los **requisitos** (3.1.2)”.*

Del concepto anterior y basado en la misma norma, surgen nuevos términos como:

Características: *“Rasgo diferenciador”.*

Requisitos: *“Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria”.*

Los conceptos generales de Calidad nos permiten definir un Concepto de Calidad personal de la siguiente manera:

“La Calidad es el cumplimiento de los requisitos de los productos y/o servicios esperados por el Cliente”

Partiendo de este criterio se determina que la Organización que desee involucrar Calidad debe considerar la interrelación de los siguientes criterios (Rico, 2001):

- a. Ambiente Propicio: La Organización que considere implementar Calidad en su organización debe considerar la implementación de un ambiente adecuado para el desarrollo de la Calidad, entre lo que deberá considerarse una cultura uniforme organizacional, compartida y desarrollada por todos los miembros de la misma.

- b. Management: Será considerado como la parte central de la Calidad, la misma que debe buscar el incremento de la eficiencia y la productividad.
- c. Empleador: El empleador deberá mostrar un respeto por el ser humano y sus capacidades, fomentando el compromiso de motivación y reconocimiento del esfuerzo y su participación.
- d. Proceso y Herramientas del Sistema: La Organización debe contar con los adecuados procesos y herramientas de su Sistema de tal manera que permita la posibilidad de un correcto y eficiente funcionamiento del mismo.
- e. Planeamiento y Control Estratégico: La implementación de Calidad en la Organización debe permitir que la misma rompa los paradigmas tradicionales y genere un cambio en la estrategia empresarial que le permita desarrollar una estrategia competitiva que admita la medición del desempeño y mejoras continuas.
- f. Proveedores: Siendo que la calidad es la suma de valores agregados, los proveedores se convierten en parte fundamental de la cadena productiva y que no puede ser privada. Los proveedores deben velar por cumplir los requisitos y entregar de igual manera calidad en sus productos y/o servicios, de acuerdo a las especificaciones proporcionadas por el cliente.
- g. Personal: El personal es la parte fundamental e importante del desarrollo e implementación de la Calidad, ya que depende del alto compromiso y lealtad para con la organización en el involucramiento de todos y cada uno de los procesos identificándose y colaborando en la ejecución de los objetivos de forma permanente.
- h. Clientes: El Cliente es la razón de ser de todas las organizaciones y sin ellos, no se justifica la búsqueda de la Calidad.

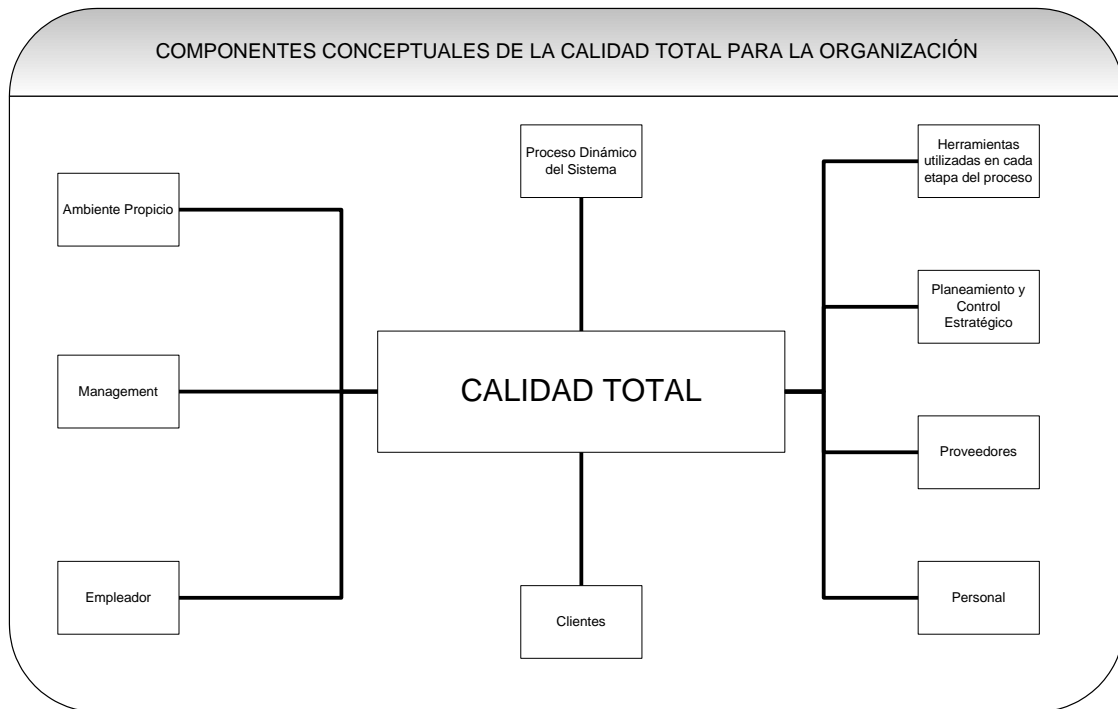


Figura 1: Componentes Conceptuales de la Calidad Total para la Organización

Fuente: (Chandezon, 1999)

Elaborado por: Ullrich Estrella, Richard Dennis

De los componentes anteriores, permite determinar que quién mide la Calidad de una u otra manera es el Cliente, y que la Calidad es para el Cliente cuando el producto o servicio ha logrado satisfacer sus necesidades y expectativas.

El Cliente percibe y diferencia cuando un producto o servicio cumple con sus expectativas, si las organizaciones tienen especial énfasis es satisfacer permanentemente todos sus requerimientos y valora de forma económica la compra o adquisición de los mismos. Para que se cumpla lo anteriormente expresado, existen valores que influyen los niveles de satisfacción de los clientes:

- a. Calidad del Producto o Servicio: Principal factor que busca el cliente en el producto o servicio.
- b. Precio Justo: Los clientes pagan el precio justo de los bienes o servicios adquiridos, resistiéndose a realizar el pago de bienes o servicios que incluyan costos de no calidad o de ineficiencia (bienes o servicios con desperfectos).
- c. Servicio en Menor Tiempo: El cliente espera conseguir bienes o servicios de manera ágil y oportuna.

- d. Seguridad y Confiabilidad: Los clientes cuentan con la seguridad y la confiabilidad de la marca que adquieren, lo que les brinda la satisfacción de obtener un bien o servicio que cumple sus expectativas y necesidades.
- e. Mejora Continua: Los clientes buscan siempre la innovación en los bienes o servicios que adquieren de tal manera que le permitan seguir confiando en la marca adquirida.
- f. Calidad y Agilidad en el servicio Posventa: Hace referencia a la continuidad que le brinda la marca aun después de realizada la adquisición del bien o servicio, lo que le brinda la seguridad de que sus nuevas expectativas están siendo contempladas a futuro.

1.3 Principios de la Gestión de la Calidad.

La Gestión de la Calidad está basada en ocho principios que permiten su aplicabilidad y sobre los que se basan las normas de sistemas de gestión de la calidad de las Normas ISO 9000.

Los ocho principios de la calidad definidos en la Norma ISO 9000:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario y en la Norma ISO 9004:2000 – Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño, se detallan a continuación y en la figura 2 (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010):

Principio 1. Enfoque al Cliente: *“Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes”* (International Organization for Standardization, 2000).

La aplicación de este principio en cualquier organización conduce a que se realice la investigación que permita comprender las necesidades y expectativas de los clientes, que permita asegurar que los objetivos de la organización se encuentran vinculados de forma directa con las necesidades y expectativas del cliente. Esto permitirá que exista una comunicación directa de estas necesidades y expectativas del cliente con la organización, de tal forma que le permita medir la satisfacción del cliente y actuar en función de dichos resultados, lo que genera que se gestione sistemáticamente las relaciones cliente – organización y con todo el entorno del cliente como accionistas, empleados, proveedores, comunidad y la sociedad en general.



Figura 2: Principios de la Calidad

Fuente: (Fontalvo Herrera & Vergara Schmalbach, 2010)

Principio 2. Liderazgo: *“Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización”* (Senlle, 2001)

El principio de liderazgo se aplica en la organización para que tome en cuenta todas las necesidades de los clientes, proveedores, accionistas y la comunidad, de tal forma que permita establecer la visión de la organización de una manera clara, con metas y objetivos definidos, con valores a nivel general de la organización que inspiren la confianza necesaria al personal para que se actúe con responsabilidad. Este liderazgo debe permitir, inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de cada uno de los miembros del equipo, lo que ocasiona el siguiente principio de calidad.

Principio 3. Participación del personal: *“El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización”* (Senlle, 2001).

El personal de una organización debe encontrarse altamente motivado, comprometido y participativo, con ideas nuevas, innovadoras y creativas en la persecución de los objetivos de la organización, de tal forma que cuando se aplique este principio de la calidad en una organización se comprenda y valore la importancia de la contribución y función del personal. Para eso deben quedar claramente establecidas las restricciones de su desempeño

(definidas sus funciones y campos de acción), Colaborar con su aporte en la implementación de soluciones a los problemas existentes, ser parte fundamental de su evaluación de desempeño de forma crítica y constructiva, de tal forma que le permita medirse en función de sus metas y objetivos personales.

Principio 4. Enfoque basado en Procesos: *“Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”* (Senlle, 2001).

La organización que aplique este principio podrá definir de forma sistemática las actividades necesarias para obtener el resultado deseado, estableciendo las responsabilidades claras para gestionar las actividades fundamentales, las mismas que deben ser medibles y analizables. La organización debe estar en la capacidad de identificar los factores, las actividades, recursos, métodos y materiales que intervienen en el proceso, de tal forma que permita la evaluación de los riesgos, las consecuencias, y los impactos de las actividades sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas de la organización. El Enfoque basado en Procesos proporciona como beneficio a la organización costos más bajos, resultados mejorados, consistentes y predecibles, de tal forma que permita la identificación y priorización de las diversas oportunidades de mejora.

Principio 5. Enfoque de Sistema para la Gestión: *“Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos”* (Senlle, 2001).

La organización al aplicar el enfoque de sistema para la gestión debe estructurar un sistema que permita lograr los resultados de forma eficaz y eficiente. Debe entenderse que los procesos deben estar integrados y alineados para obtener los resultados esperados, para esto se debe mejorar continuamente el sistema mediante la medición y la evaluación. Este principio conduce al principio de Mejora Continua.

Principio 6. Mejora Continua: *“La mejora continua del desempeño global de una organización debería ser un objetivo permanente de esta”* (Senlle, 2001).

El principio de mejora continua proporciona a la organización el utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización, de tal forma que el objetivo de cada uno de sus miembros, sea el de establecer mejora continua a los procesos, productos, y sistemas,

utilizando para ello los métodos y herramientas de la mejora continua (hojas de verificación, histogramas, diagramas de Pareto, Ishikawa, entre otras).

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: *“Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información”* (Senlle, 2001).

La organización y sus responsables deben asegurar que los datos y la información son suficientes, exactos y confiables; deben ser accesibles y analizados utilizando métodos válidos, que permitan la toma de decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos mediante la referencia a los registros de los mismos.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor: *“Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos de crear valor”* (Senlle, 2001).

Este principio permitirá establecer relaciones de largo plazo, basados en la selección e identificación de los proveedores, manteniendo una comunicación directa con información y planes de trabajo conjuntas. La organización debe procurar inspirar, alentar y reconocer las mejoras y logros de los proveedores; ya que los mismos aumentan la capacidad de crear valor para ambas partes.

1.4 Norma ISO 9001:2008.

La International Organization for Standardization – Organización Internacional de Normalización o ISO, fue creada tras la Segunda Guerra Mundial el 23 de febrero de 1947, y es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica, cuya función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel mundial (Esponda, 2005) .

ISO alberga a 160 institutos nacionales a nivel mundial, en el caso del Ecuador el instituto adscrito a ISO es el Instituto Ecuatoriano de Normalización – INEN, el mismo que tiene como Misión el de ser el *“Organismo técnico nacional, eje principal del Sistema Ecuatoriano de la Calidad en el país, competente en Normalización, Reglamentación Técnica, Metrología y Certificación de la Conformidad; que contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos relacionados con la seguridad, la protección de la vida y la salud humana, animal y vegetal, la preservación del medio ambiente, la protección del*

consumidor; y, promueve la cultura de la calidad y el mejoramiento de la competitividad en la sociedad ecuatoriana” (Instituto Ecuatoriano de Normalización, 2009).

Normas ISO 9000: Designan el conjunto de normas sobre calidad y gestión continua de la calidad, las mismas que pueden ser aplicadas en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios. Estas normas recogen las guías y herramientas específicas para la implantación de un sistema de gestión de calidad. Realizar la implantación de un sistema de Gestión de Calidad basado en normas ISO 9000 ofrece una serie de ventajas entre las que se pueden considerar:

- Estandarización de las actividades del personal que trabaja en la organización por medio de la documentación.
- Incrementar la satisfacción del cliente.
- Medir y monitorear el desempeño de los procesos.
- Disminución de reprocesos.
- Incremento de la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua de los procesos y de productos.

La Norma ISO 9000, es en realidad una familia de normas, las mismas que han venido cambiando desde su primera versión en el año 1987 hasta la versión actual 2008.

Como se puede observar en la Figura 3, la familia de Normas ISO 9000 evoluciona de acuerdo a las diversas necesidades de las empresas y los clientes en calidad. Entre los principales inconvenientes de las dos primeras versiones eran la dificultad de adaptación de las normas a las empresas de servicios, excesiva burocratización del sistema basado en la documentación desmedida de los procesos, ausencia de la flexibilidad debido a la rigidez de cumplimiento de la documentación de los procedimientos e instructivos y la falta de la presencia de la mejora continua en la configuración propia de los sistemas de Gestión de Calidad, generaron la tercera edición de las normas en la versión 2000, vigentes desde diciembre del año 2003. Cuyos principios fueron descritos en el apartado anterior.

Tabla 1: Composición de Familia de Normas ISO 9000

Versión 1987		Versión 1994		Versión 2000	
Doc.	Contenido	Doc.	Contenido	Doc.	Contenido
ISO 9000:1987	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización.	ISO 9000:1994	Normas para la gestión y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización.	ISO 9000:2005	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
ISO 9001:1987	Modelo para la garantía de calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta.	ISO 9001:1994	Modelo para la garantía de calidad en el diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta.		
ISO 9002:1987	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta.	ISO 9002:1994	Modelo para la garantía de calidad en la producción, instalación y servicio post-venta.	ISO 9001:2008	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.
ISO 9003:1987	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas.	ISO 9003:1994	Modelo para la garantía de calidad en la inspección final y pruebas.		
		ISO 9004:1994	Gestión y elementos de un sistema de calidad. Reglas generales.	ISO 9004:2009	Sistemas de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.

Fuente: (Camisión, 2009)

Normas ISO 9000:2005 – Fundamentos y Vocabulario: Aquí encontramos los fundamentos de la calidad como son los principios de la calidad y el vocabulario general de calidad a ser utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Normas ISO 9001:2008 – Requisitos Generales: Norma que es la única de certificación, muestra y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad, proviene de la versión ISO 9001:2000. Esta norma está basada en ocho capítulos, de los cuales los tres primeros se refieren a la declaración de los principios, estructura y descripción de la empresa. Los cinco capítulos siguientes están orientados a los procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad. Esta norma tiene muchas similitudes con el Círculo de Deming – Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

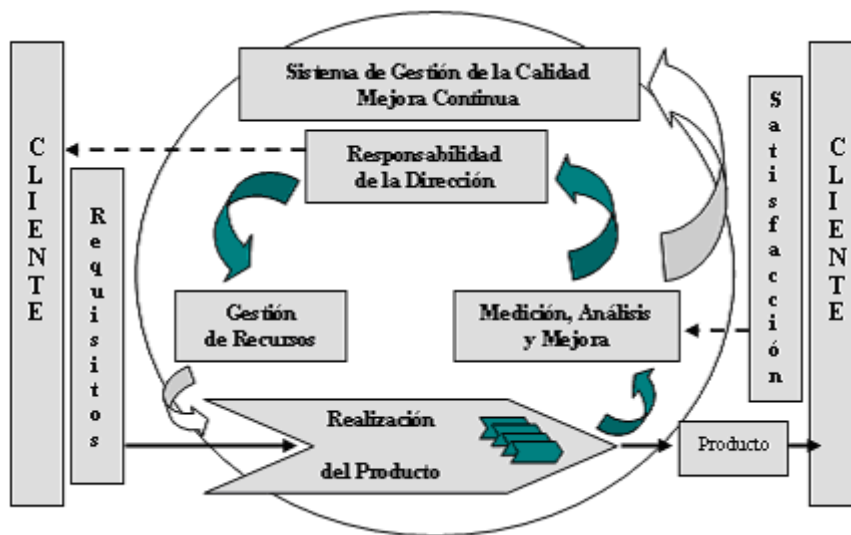


Figura 3: ISO 9001:2008

Fuente: (International Organization for Standardization, 2008)

Normas ISO 9004:2009 – Directrices para la mejora del desempeño: Esta norma proporciona las directrices para la mejora del desempeño global de una organización, la eficiencia y la eficacia basadas en el enfoque a procesos, para la mejora del rendimiento del sistema de gestión de la calidad (International Organization for Standardization, 2009).

DIAGNÒSTICO DE CORREOS DEL ECUADOR CDE EP

2.1 Diagnóstico de Correos del Ecuador CDE EP

Para conocer el diagnóstico de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, conozcamos su origen, constitución legal, estructura y situación actual a la situación de la norma.

Antes de iniciar el desarrollo del Diagnóstico de la Empresa, es importante indicar que existe un área dedicada al análisis y desarrollo de procesos, cuya documentación se efectúa de acuerdo a las necesidades institucionales y de cada una de las áreas. Es importante aclarar que de igual manera no se tiene previsto incursionar en procesos de certificación bajo normativa ISO en el mediano plazo.

2.2 Origen y Constitución Legal

Se tiene conocimiento que desde épocas milenarias, las múltiples culturas aborígenes que habitaron lo que hoy constituye la República del Ecuador, utilizaron el correo como medio de intercambio de noticias, productos agrícolas y órdenes militares.

El imperio Inca, como toda organización social jerarquizada, necesitó un sistema de comunicaciones que permitiera transmitir órdenes y noticias a todo lo largo de su vasto territorio. Las funciones de transmisión las realizaban los chasquis. Estos eran jóvenes entre los 18 y 20 años, reclutados y adiestrados desde niños por sus cualidades físicas de velocidad, resistencia, excelente memoria para cumplir su misión y que pagaban con la muerte por revelar el mensaje o transmitirlo erróneamente.

Llevaban siempre un pututu (instrumento de viento, un tipo de trompeta fabricada con un cuerno de buey o de una caracola grande) para anunciar su llegada; un khipu (sistema nemotécnico de cuerdas de lana o algodón y nudos de uno o varios colores, usado como un sistema de contabilidad y de escritura) donde traía la información; y, un qëpi (mochila o morral) a la espalda donde llevaba objetos y encomiendas. En la cabeza llevaba un penacho de plumas blancas.

Los chasquis portaban vestimenta que los distinguía del común y que variaba dependiendo del carácter de las noticias que iban a transmitir. Así, por ejemplo, en tiempos de guerra, si se trataba de una victoria, el chasqui se presentaba vestido de blanco, atado el cabello y entonando cánticos guerreros; si por el contrario, era la derrota su mensaje, aparecía con el cabello revuelto y envuelto en el silencio.

Durante la Colonia, en el año de 1769 en la Real Audiencia de Quito se estableció un sistema de jornadas reglamentarias para el servicio de correos. El 7 de mayo de 1779, se realiza el primer despacho desde Riobamba hasta Lambayeque (Perú), constituyéndose en la marca postal más antigua que se conoce.

El 8 de Junio de 1794, con los documentos y títulos expedidos, legalizados y firmados por el Rey de España en la ciudad de en Aranjuez, nace el correo en el Ecuador.

En el primer año de vida republicana, el 2 de mayo de 1831, bajo la presidencia de Juan José Flores se expide el decreto creando la Administración General de Correos bajo la directa dependencia gubernamental y de absoluta necesidad para la vida del nuevo Estado, libre e independiente.

El 1 de enero de 1865, en el gobierno de Gabriel García Moreno, se emitió el primer sello postal procesado en el Ecuador. En octubre de 1895, el entonces presidente del Ecuador, Eloy Alfaro, introdujo a la mujer a la administración pública, precisamente en Correos, manifestando que la Administración General de Correos sea servida por señoritas, a excepción de los cargos de Administrador general e Interventor que continuará siendo desempeñando por hombres.

A pesar del desarrollo tecnológico mundial con los mensajes electrónicos, el correo no ha perdido su vigencia y ventaja, puesto que continúa siendo el medio más utilizado por la sociedad ecuatoriana y mundial para el envío de correspondencia y paquetería.

Mediante el Decreto Ejecutivo No. 324 de 14 de abril de 2010 (Ver Anexo 1), firmado por el Presidente Constitucional de la República, Sr. Eco. Rafael Correa Delgado, se realiza la creación de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP (Gobierno de la República del Ecuador, 2010).

2.3 Descripción de la Empresa

Correos del Ecuador CDE-E.P., es una empresa pública confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como su objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

Correos del Ecuador CDE-E.P., es miembro de la Unión Postal Universal - UPU, y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP, organismos intergubernamentales que regulan la actividad postal mundial. A nivel nacional se encuentra regulada por la Agencia Nacional Postal – ANP y adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL. Su Gerente General actual es la Ing. Zoila Mercedes Bedón.

2.4 Estructura Organizativa

Correos del Ecuador CDE EP, de acuerdo a su estructura orgánica basada en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y de acuerdo al Decreto 324, artículo 5, se encuentra regida por un Directorio quien es la máxima autoridad de la Empresa; Directorio conformado de la siguiente manera:

- El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado permanente, quién lo presidirá.
- El titular del organismo nacional de planificación o su delegado permanente; y,
- Un miembro designado por el Presidente de la República.

El organigrama de la Empresa Pública Correos del Ecuador se encuentra definido de la siguiente manera:

- Nivel Directivo:
 - o Directorio.
 - o Gerencia General.
 - o Subgerencia General.
- Nivel Asesor:
 - o Dirección de Comunicación Organizacional y RRPP.
 - o Dirección Nacional de Seguridad Postal.
 - o Dirección Nacional Jurídica.
 - o Auditoría Interna
 - o Dirección de Planificación.
- Nivel de Apoyo:
 - o Secretaría General.
 - o Gerencia Estratégica de Tecnología y Mejoramiento Continuo:
 - Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

- Dirección Nacional de Tecnología.
 - Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
 - o Gerencia Estratégica de Negocios:
 - Dirección Nacional de Ventas.
 - Dirección Nacional de Marketing.
 - Dirección Nacional de Negocios Especiales.
 - Dirección Nacional de Servicio al Cliente.
 - o Gerencia Estratégica Financiera:
 - Dirección Nacional Administración Contable.
 - Dirección Nacional Administración Presupuestaria.
 - Dirección Nacional Administración de Tesorería.
 - o Gerencia Estratégica de la Administración:
 - Dirección Nacional de Talento Humano.
 - Dirección Nacional Administrativa.
 - Dirección Nacional de Sucursales y Agencias.
 - Dirección Nacional de Agenciados, Patentados y Franquicias.
 - Dirección Nacional de Transporte y Flota.
- Nivel Operacional:
 - o Gerencia Estratégica de Productos y Servicios:
 - Dirección Nacional de Distribución Masiva.
 - Dirección Nacional de Paquetería.
 - Dirección Nacional de Acopio y Entrega.
 - Dirección Nacional de Enlace Internacional.
- Procesos Desconcentrados:
 - o Zona 1:
 - Gerencia Zonal Ibarra.
 - Gerencia Zonal Tulcan.
 - Gerencia Zonal Esmeraldas.
 - Gerencia Zonal Lago Agrio.
 - o Zona 2:
 - Gerencia Zonal Tena.
 - Gerencia Zonal Pichincha.
 - Gerencia Zonal Orellana.
 - o Zona 3:
 - Gerencia Zonal Ambato.
 - Gerencia Zonal Latacunga.

- Gerencia Zonal Puyo.
- Gerencia Zonal Riobamba.
- o Zona 4:
 - Gerencia Zonal Portoviejo.
 - Gerencia Zonal Santo Domingo de los Tsáchilas.
- o Zona 5:
 - Gerencia Zonal Guayas.
 - Gerencia Zonal Santa Elena.
 - Gerencia Zonal Babahoyo.
 - Gerencia Zonal Guaranda.
- o Zona 6:
 - Gerencia Zonal Cuenca.
 - Gerencia Zonal Azogues.
 - Gerencia Zonal Macas.
- o Zona 7:
 - Gerencia Zonal Machala.
 - Gerencia Zonal Loja.
 - Gerencia Zonal Zamora Chinchipe.
- o Zona 8:
 - Gerencia Zonal Galápagos.

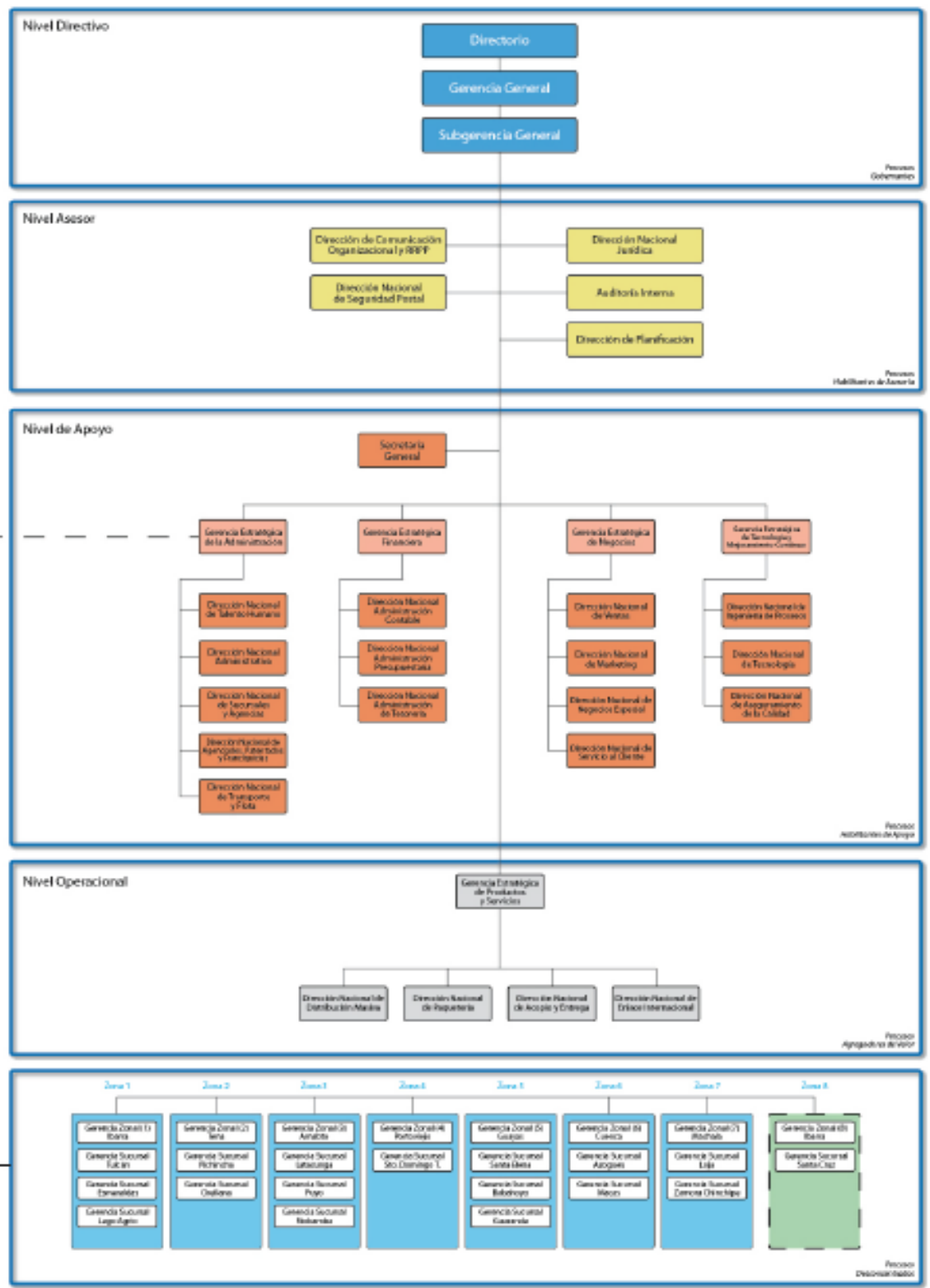


Figura 4: Organigrama Estructural de Correos del Ecuador CDE EP

Fuente: (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012)

2.5 Misión y Visión

Misión de Correos del Ecuador CDE EP: *“Correos del Ecuador CDE E.P., es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país”* (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012).

Visión de Correos del Ecuador CDE EP: *“Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes”* (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012).

Objetivos

- Incrementar la participación y posicionamiento en el mercado postal ecuatoriano mejorando la rentabilidad de la empresa.
- Optimizar, homologar, estandarizar y automatizar los procesos de la empresa.
- Gestionar óptimamente el talento humano de CDE E.P. a través de procesos transparentes y de calidad amparados en los valores empresariales.
- Ampliar la Cobertura de la empresa CDE E.P. a nivel nacional.
- Fomentar la cultura del servicio en la empresa.

2.6 Situación actual a los requerimientos de la Norma

Correos del Ecuador CDE EP, en su situación actual, se encuentra regulada por la Unión Postal Universal – UPU, la misma que establece las normativas propias de distribución a nivel mundial, sin que esto signifique una obligatoriedad de normatividad certificada de distribución.

Para que Correos del Ecuador CDE EP, por medio de la Gerencia Estratégica de Productos y Servicios y de la Dirección Nacional de Paquetería intervenga en un Sistema de Gestión de Calidad, se ha realizado el levantamiento de los procesos operativos del servicio Express Mail Service – EMS, levantamiento realizado por la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos (anteriormente denominada Gerencia Nacional de Desarrollo Organizacional y su unidad de Gestión de Calidad).

Es importante mencionar que actualmente la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, cuenta con un área de Aseguramiento de la Calidad, fruto de la participación de la misma en un taller de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP, del Plan Nacional de la Calidad. Esta área se encuentra en proceso de desarrollo.

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

3.1 Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Para la realización del diseño del Sistema de Gestión de Calidad, se ha tomado en consideración el levantamiento de los procesos operativos actuales; la elaboración de instructivos y manuales de procedimientos que permitan contar con la documentación requerida para ser normados y la elaboración del Manual de Calidad propiamente dicho.

3.2 Identificación de los procesos que forman parte del Sistema de Calidad

Los procesos que han sido considerados en el Sistema de Gestión de Calidad para el servicio Express Mail Service – EMS, son los siguientes:

- Admisión de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Clasificación de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Encaminamiento de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Distribución de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.

Es importante indicar que estos procesos operativos se encuentran determinados en el Mapa de Procesos Generales de Correos del Ecuador CDE EP, encontrándose a nivel de Procesos Generadores de Valor, tal como se lo puede visualizar en la figura 6.

3.3 Política de Calidad

La propuesta de política de Calidad para el Sistema de Gestión de Calidad de Correos del Ecuador CDE EP se expone a continuación:

Nuestro compromiso en Correos del Ecuador CDE EP es ofrecer un sistema de tratamiento de correspondencia y de paquetería Express Mail Service - EMS, que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por nuestros clientes; sustentados en la honestidad, experiencia, responsabilidad, puntualidad y trabajo en equipo, a través del mejoramiento continuo e innovación de la infraestructura, tecnología y los procesos.



Figura 5: Mapa de Procesos de Correos del Ecuador CDE EP

Fuente: (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012)

3.4 Manual del Sistema de Calidad

El Manual del Sistema de Calidad del servicio Express Mail Service – EMS, ha sido realizado considerando que este servicio debe ajustarse a las cláusulas de las norma ISO 9001:2008, sin apartarse de las regulaciones internacionales establecidas por la Cooperativa EMS, que es la Unidad reguladora de la Unión Postal Universal – UPU referente al servicio.

Se propone el siguiente Manual de Calidad:

0. Antecedentes.

0.1. Información de la Empresa.

La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, tiene sus orígenes el 2 de mayo de 1831, bajo la presidencia del General Juan José Flores, en donde se expide el decreto respectivo creando la Administración General de Correos bajo la directa dependencia gubernamental y de absoluta necesidad para la vida del nuevo Estado, libre e independiente.

El 1 de enero de 1865, en el gobierno del Dr. Gabriel García Moreno, se emite el primer sello postal procesado en el Ecuador.

A pesar del desarrollo tecnológico mundial con los mensajes electrónicos, el correo no ha perdido su vigencia y ventaja, puesto que continúa siendo el medio más utilizado por la sociedad ecuatoriana y mundial para el envío de correspondencia y paquetería.

El 14 de Abril de 2010 mediante Decreto Ejecutivo, el Presidente Constitucional de la República el Economista Rafael Correa Delgado, se crea la Empresa Pública Correos del Ecuador – CDE EP -, como operador público del servicio postal oficial del Ecuador que tiene como principal objeto el de proporcionar, mantener y promover la Calidad del servicio público de admisión, curso y entrega de los envíos de correspondencia a nivel nacional e internacional, venta de productos postales; y en especial la prestación del Servicio Postal Universal.

Correos del Ecuador CDE - E.P., es una empresa pública confiable, productiva, competitiva y ética que ofrece a sus clientes, una amplia gama de servicios postales de calidad a nivel local, nacional e internacional.

Debido a que el correo es un servicio básico universal e indispensable para la ciudadanía, la empresa estatal tiene como su objetivo el ofrecer un servicio cada vez más seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

Correos del Ecuador CDE - E.P., es miembro de la Unión Postal Universal - UPU, y de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP, organismos intergubernamentales que regulan la actividad postal mundial.

0.2. Misión.

“Correos del Ecuador CDE E.P., es una Empresa Pública de servicios postales y logísticos con tecnología de punta y cobertura a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad, calidez y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general sin discriminación alguna, aportando al desarrollo del país” (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012).

0.3. Visión.

“Para el 2017 ser la empresa líder en el mercado de servicios postales y logísticos así como un referente de los operadores postales de la región, reconocida por su cobertura a nivel nacional e internacional, óptimos en tiempos de respuesta, seguridad y cumplimiento de los compromisos adquiridos con nuestros clientes” (Empresa Pública Correos del Ecuador, 2012).

1. Objetivo y Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

1.1. Objetivo.

Estructurar un Sistema de Gestión de Calidad para la Empresa Pública Correos del Ecuador - CDE E.P., conforme los estándares contenidos en la norma ISO 9001:2008.

1.2. Alcance.

El Sistema de Gestión de Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P., se aplica a los procesos identificados para:

- Admisión de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Clasificación de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Encaminamiento de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Distribución de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.

1.3. Responsabilidad del Manual.

La responsabilidad por el mantenimiento, divulgación y actualización de este manual está a cargo de la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

1.4. Enfoque basado en procesos.

La Dirección Nacional de Paquetería y la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos, adoptarán para la consecución del Sistema de Gestión de Calidad un enfoque basado en procesos, el cual se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de dicho sistema, permitiendo aumentar la satisfacción de nuestros clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para este efecto se hace énfasis en los siguientes puntos:

- Comprensión y cumplimiento de los requisitos.
- Necesidad de considerar los procesos.

2. Referencias Normativas y Exclusiones.

Las Referencias Normativas a las cuáles Correos del Ecuador CDE – E.P., se encuentra regulada son:

- Convenio de la Unión Postal Universal – UPU.
- Convenio de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP.
- Normativa de la Agencia Nacional Postal – ANP.
- Reglamento de la Cooperativa EMS - UPU

De manera adicional el presente Manual de Calidad hace mención a las siguientes referencias:

- ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Conceptos y Vocabularios.
- ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

- ISO 9004:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.

El Sistema de Gestión de Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P., basado en la norma ISO 9001:2008, excluye los siguientes requisitos establecidos en la norma:

- 7.4.1 Proceso de Compras, debido a que Correos del Ecuador CDE EP, como empresa perteneciente al sector público se rige a los controles establecidos por la Secretaría Nacional de Contratación Pública - SERCOP.

3. Definiciones y Acrónimos.

3.1. Definiciones.

Clientes.- Son todas aquellas personas naturales y/o jurídicas que utilizan los servicios postales de Correos del Ecuador – CDE E.P.

Consejo Asesor.- Instancia deliberativa compuesta por el Gerente General, el Subgerente General, los Asesores de la Gerencia y la Subgerencia General, el Director Nacional de Ingeniería de Procesos y el Director Nacional de Paquetería.

Comité de Calidad.- Instancia deliberativa compuesta por un Representante de la Alta Dirección, un representante de la Director Nacional de Paquetería y un representante de la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

Correspondencia: Conjunto de cartas que se despachan o se reciben.

Destinatario.- Persona a quién se encuentra dirigida una correspondencia o encomienda postal.

EMS: Express Mail Service, servicio de correspondencia Express de la Unión Postal Universal.

Encomiendas Postales: Paquete cuyo peso supera los dos kilogramos que se despacha o se recibe.

IPS: Sistema Internacional Postal.

Manual.- Se refiere al Manual del Sistema de Gestión de Calidad.

Norma.- Norma ISO 9001:2008.

Objetivos Estratégicos.- Son objetivos que responden a las acciones que deben realizarse para dar cumplimiento a la Misión y Visión de toda la Organización, se consiguen en un largo plazo.

Objetivos Tácticos.- Son objetivos que se basan en la Misión, la Visión y en los Objetivos Estratégicos; se definen por cada una de las Direcciones de la Organización para alcanzarlas a mediano plazo.

Objetivos Operacionales.- Son objetivo que definen acciones particulares a ser llevados a cabo para lograr el cumplimiento de los objetivos tácticos; cada área y/o departamento los establece con la finalidad de lograrlo en el día a día.

Pequeño Paquete: Paquete cuyo peso es menor o igual a los dos kilogramos que se despacha o se recibe.

Remitente: Persona que envía la correspondencia y/o encomienda postal.

3.2. Acrónimos.

AO	:	Auxiliar Operativo.
CC	:	Comité de Calidad.
CDE	:	Correos del Ecuador CDE – E.P.
EMS	:	Express Mail Service.
GG	:	Gerente General de CDE – E.P.
DNV	:	Dirección Nacional de Ventas
DNI	:	Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.
DNS	:	Dirección Nacional de Sucursales.
DNP	:	Dirección Nacional de Paquetería.
DNT	:	Dirección Nacional de Talento Humano.
DNSC	:	Dirección Nacional de Servicio al Cliente.
DNSP	:	Dirección Nacional de Seguridad Postal.
SGC	:	Sistema de Gestión de Calidad.
SGG	:	Subgerente General de CDE – E.P.

4. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad.

La implementación del SGC en CDE se estructura de la siguiente manera:

- Definición de la Misión y Visión de CDE.
- Elaboración del Plan Estratégico de CDE.

Con esta información se da paso a la conformación del CC de CDE con la finalidad de definir el SGC que CDE en sus procesos operativos va a brindar a sus clientes y usuarios.

4.1. Requisitos Generales.

CDE ha definido contar con un SGC para su sector de Operaciones Postales en el servicio EMS basado en los siguientes puntos:

4.1.1. Descripción de Procesos.

La DNP de CDE ha definido los siguientes procesos operativos:

- Admisión de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Clasificación de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Encaminamiento de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.
- Distribución de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS.

Estos procesos se encuentran determinados para los servicios Express Mail Service – EMS, Certificado, Ordinario plus, Ordinario, Empresarial y Encomiendas Postales.

4.1.2. Secuencia e Interacción de los Procesos.

Los procesos operativos descritos en el punto 4.1.1 correspondientes a esta sección se encuentran basados en el Mapa de Procesos de CDE en la Figura 6 del presente documento.

Los procesos Operativos, requieren el apoyo de algunos de los procesos habilitantes y en estos los procesos de apoyo y de Asesoría como son los de Gestión Administrativa, Gestión Tecnológica, Gestión de Talento Humano, Gestión de Calidad, Gestión Financiera y de Gestión de Seguridad Postal. Es importante aclarar que estos procesos no son parte del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1.3. Criterios y Métodos.

La DNP define los siguientes criterios y métodos que permitirán asegurar el control de la operación postal y de los procesos:

- Rastreo de sacas, correspondencia y encomiendas postales EMS.
- Implementación de formularios de control de correspondencia EMS.
- Control de tiempos de encaminamiento EMS.

La metodología a ser aplicada en los procesos operativos del SGC es la conocida como PHVA – Planificar – Hacer – Verificar – Actuar (Círculo de Deming).

Para el cumplimiento del SGC y en concordancia del PHVA, se tiene la siguiente aplicación (Ver anexo 2):

- Admisión de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS: Planificación de retiro de correspondencia de clientes empresariales y de ventanilla de acuerdo a los horarios establecidos, Ejecución del retiro de correspondencia de acuerdo a la planificación. Determinar los retiros de clientes o de agencias no efectuados de acuerdo a la planificación y Ejecutar los cambios correspondientes que permitan el cumplimiento.
- Clasificación de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS: Clasificación de la correspondencia tanto a nivel local, nacional e internacional, teniendo como parámetros domicilios por sectores de entrega, agencias, sucursales y administraciones postales de destino, todo ello basado en los tiempos establecidos por el servicio d+1 a nivel local, d+2 a nivel nacional, d+j a nivel internacional, entendiéndose en j la cantidad de días que dependen del traslado de aerolíneas y de cada una de las administraciones postales de destino.
- Encaminamiento de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS: Planificación de la hora máxima de salida del despacho nacional hacia cada una de las sucursales, verificando que los despachos sean completos y a

tiempo; y determinando las causales de retrasos y puntos de mejora de dichos casos.

- Distribución de Correspondencia y Encomiendas Postales EMS: Entrega a tiempo de la correspondencia EMS, sectorizando adecuadamente las rutas de entrega, y ejecutando el registro de la información en el sistema IPS.

4.1.4. Disponibilidad de Recursos e Información.

La DNP asegurará la disponibilidad de acceso de los recursos materiales y de la información necesaria para la consecución de la operatividad postal del servicio EMS, para este efecto dispondrá del acceso a las aplicaciones informáticas operativas y a la obtención de los reportes necesarios.

4.1.5. Seguimiento, Medición y Análisis de los Procesos.

De los procesos operativos y de acuerdo a las exclusiones vistas en la sección 2 del presente manual, la DNP puede realizar el seguimiento y medición de los procesos operativos.

4.1.6. Implementación de Acciones y Mejora Continua.

El CC revisará de manera continua los procesos operativos con la finalidad de analizar y efectuar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la respectiva mejora continua a los procesos que forman parte del SGC.

4.2. Requisitos de la Documentación.

Los siguientes son los requisitos indispensables para la documentación del SGC de CDE.

4.2.1. Elementos Generales.

La documentación del SGC contendrá los siguientes elementos:

- La Política de Calidad, aprobada por la GG.
- Objetivos de Calidad, aprobada por la GG.
- Manual de Calidad (CDE-GDC-GDC-MQ001).
- Procedimientos documentados indispensables requeridos por la norma ISO 9001:2008 (Ver Anexo 3):
 - Control de Documentos.
 - Control de Registros.
 - Auditorías Internas.
 - Control del Producto no conforme.
 - Acciones Correctivas y Preventivas.
- Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.
- Archivo de Registros de evidencia de la calidad de los procesos establecidos en el SGC.

4.2.2. Manual de Calidad.

Correos del Ecuador – CDE E.P. establece y mantiene el presente Manual de Calidad (CDE-GDC-GDC-MQ001) conforme a los requisitos que indica la norma ISO 9001:2008, como soporte para el mantenimiento del SGC, el mismo que incluye:

- La política de calidad y el alcance del SGC.
- La referencia a los procedimientos documentados necesarios y requeridos para el correcto funcionamiento del SGC.
- Descripción de la interacción de los procesos que constituyen el SGC.

4.2.3. Control de Documentos.

El control de los documentos estará fundamentado en el Instructivo de Control de Documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN002).

4.2.4. Control de los Registros.

El control de los registros estará fundamentado en el Instructivo de Control de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN003).

5. Responsabilidad de la Dirección.

5.1. Compromiso de la Dirección.

La GG de Correos del Ecuador – CDE E.P, demuestra su compromiso con el SGC, informando y comunicando la importancia del cumplimiento de los requisitos de sus clientes amparados en el Reglamento de la Cooperativa EMS de la UPU, estableciendo la política y los objetivos de Calidad, realizando las respectivas revisiones por la gerencia y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios al servicio EMS.

5.2. Enfoque al Cliente.

Correos del Ecuador – CDE E.P., demuestra su compromiso al cliente basado en las siguientes consideraciones:

- Amplia gama de servicios de distribución de acuerdo a sus necesidades.
- Distribución a nivel Local, Nacional e Internacional.
- Servicio Postal seguro, eficiente, rápido y de excelente calidad.

5.3. Política de Calidad.

Nuestro compromiso en Correos del Ecuador CDE EP es ofrecer un sistema de tratamiento de correspondencia y de paquetería Express Mail Service - EMS, que garantice el cumplimiento de los servicios contratados por nuestros clientes; sustentados en la honestidad, experiencia, responsabilidad, puntualidad y trabajo en equipo, a través del mejoramiento continuo e innovación de la infraestructura, tecnología y los procesos.

5.4. Planificación.

Correos del Ecuador – CDE E.P., define como su planificación del SGC los siguientes puntos:

5.4.1. Objetivos de Calidad.

- Garantizar el cumplimiento de los servicios contratados de nuestros clientes, mediante la disminución del tiempo de distribución.
- Incrementar los puntos de cobertura de distribución EMS a nivel nacional mediante la ampliación y fortalecimiento de la flota de transporte.

5.4.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Correos del Ecuador – CDE E.P., garantiza que la planificación del SGC se efectúa de acuerdo a lo indicado en el numeral 4 artículo 1 referente a los requisitos generales del presente Manual de Calidad.

De igual forma esta planificación asegura que todos los cambios se realicen de forma controlada manteniéndose la integridad y funcionamiento del SGC, utilizándose para este efecto la planificación de la mejora continua y la revisión constante del SGC por parte de la GG.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

Para una correcta administración del SGC de Correos del Ecuador – CDE E.P., se definen los siguientes elementos:

- Definición de Responsabilidad y Autoridad.
- Definición del Representante de la Alta Dirección.
- Plan de Comunicación Interna.

Estas definiciones así como la difusión del Plan de Comunicación Interna se encuentran a cargo de la Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y de la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad.

Correos del Ecuador – CDE E.P., define las responsabilidades y autoridades de su personal en la organización por medio del Organigrama Funcional aprobado por el Directorio de la Empresa y a las funciones definidas de cada puesto por el Ministerio de Relaciones Laborales.

5.5.2. Representante de la Alta Dirección.

La GG de Correos del Ecuador – CDE E.P., emite el nombramiento mediante el cual designa a su representante en el SGC, para que, con independencia de otras funciones y responsabilidades, tenga las siguientes responsabilidades y autoridad:

- Asegurar que los procesos que pertenecen al SGC están establecidos y mantenidos.
- Informar oportunamente a la GG del funcionamiento del SGC así como de sus oportunidades de mejora.
- Promover los requisitos que solicita el cliente para ser parte del SGC.

5.5.3. Comunicación Interna.

Correos del Ecuador – CDE E.P., asegura que existe una adecuada comunicación entre los distintos niveles y funcionarios de la Empresa que forman parte del SGC, de tal manera que se considere la eficacia mediante la ejecución de comunicaciones medibles del SGC.

5.6. Revisión por la Dirección.

Correos del Ecuador – CDE E.P., asegura su revisión por la Dirección en el SGC de la siguiente manera:

5.6.1. Generalidades.

La GG y el CC, revisan el SGC a intervalos planificados siendo al menos una revisión por año, para este efecto utilizará el Formato de Acta de Revisión por la Dirección, con la finalidad de asegurarse la continuidad, conveniencia, adecuación, mejora y eficacia del SGC. Esta revisión evaluará la necesidad de cambios internos en la Organización del SGC, incluyéndose la política y objetivos de la Calidad de ser necesario.

5.6.2. Información para la revisión.

La GG de Correos del Ecuador considerará como información necesaria para la Revisión por la Dirección los siguientes puntos para su funcionamiento actual, así como las oportunidades de mejora a implementarse:

- Informes de Auditorías.
- Retroalimentación del cliente.
- Conformidad del Servicio.
- Estado de Acciones Correctivas y/o Preventivas.
- Seguimiento a las revisiones anteriores del SGC.
- Recomendaciones de Mejora.

5.6.3. Salidas para la revisión.

La GG y el CC de Correos del Ecuador CDE EP, utilizando los resultados indicados en el Formato de Acta de Revisión por la Dirección, en donde se demostrará las acciones de mejora implementadas al SGC y sus procesos y en la mejora en el servicio acerca de los requerimientos que el Cliente necesita.

6. Gestión de los Recursos.

6.1. Provisión de Recursos.

Correos del Ecuador – CDE E.P., por medio de la GG, asegura la provisión de todos los recursos necesarios para la implantación, operación y mejora continua del SGC y la satisfacción de sus clientes.

Los recursos asignados para este cumplimiento son:

- Recurso Humano capacitado.
- Infraestructura necesaria.
- Recursos económicos.

Todos estos recursos se encontrarán regulados y planificados de acuerdo a las normativas vigentes en el Plan Anual de Compras – PAC y al Plan Operativo Anual – POA de Correos del Ecuador CDE E.P.

6.2. Recursos Humanos.

La Provisión de Recursos Humanos en el SGC se encuentra definida en los siguientes aspectos.

6.2.1. Generalidades.

El personal asignado y que participa de las diversas responsabilidades del proceso del SGC se encuentra determinado en el Organigrama estructural de la DNP y del servicio EMS. Sus funciones responsabilidades, competencias y actividades se encuentran definidas en el Manual de Funciones respectivo.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

Correos del Ecuador – CDE E.P., con la finalidad de asegurar la competencia ideal de su personal que participa del SGC y de acuerdo al Plan Anual de Compras – PAC, se determinan las necesidades de capacitación y entrenamiento respectivo, y una vez realizada esta capacitación se determinará su participación en el SGC.

6.3. Infraestructura.

Correos del Ecuador – CDE E.P., garantiza por medio de las respectivas partidas presupuestarias establecidas en el presupuesto anual los rubros necesarios de infraestructura operativa y tecnológica.

6.4. Ambiente de trabajo.

Correos del Ecuador – CDE E.P., por medio de la DNT determina la Gestión de Ambiente de Trabajo tanto de los recursos humanos, así como de los recursos físicos.

7. Realización del Servicio.

7.1. Planificación de la realización del Servicio.

Correos del Ecuador – CDE E.P., realiza anualmente su plan operativo por parte de la DNP, en donde se determina las necesidades anuales del servicio EMS. De igual manera se

planifica el personal y los vehículos que son utilizados para los procesos de admisión, encaminamiento y distribución del servicio EMS.

Como evidencia de la planificación del servicio se encuentra:

- Plan Operativo Anual EMS.
- Lista de Supervisores EMS de forma anual.
- Lista de Turnos operativos EMS.
- Lista de Operativos EMS de forma anual.
- Lista de parque automotor EMS de forma anual.

7.2. Procesos relacionados con el Cliente.

Correos del Ecuador – CDE E.P., al formar parte de la cooperativa EMS, tiene identificados los siguientes procesos relacionados con el cliente:

7.2.1. Determinación de requisitos relacionados con provisión del servicio.

Correos del Ecuador – CDE E.P., ha identificado los requerimientos del cliente de acuerdo a lo indicado en el reglamento de la Cooperativa EMS y en su Catálogo de productos y Servicios de Correos del Ecuador para el sector empresarial así como para el público en general.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La DNP así como el personal del EMS en su Plan Operativo Anual EMS, determina la capacidad operativa para satisfacer los requerimientos de los clientes. Para este efecto los registros tanto de admisión como de entrega final a destinatario se deberán encontrar registrados en el sistema IPS, de tal manera que se cumpla lo estipulado en el manual de procedimientos y en los acuerdos establecidos en la Cooperativa EMS.

7.2.3. Comunicación con el Cliente.

La GNC con su equipo de Asesores Comerciales serán los encargados de la relación con los clientes empresariales para conocer y actualizar los requerimientos con el cliente.

La GNCS y por medio de las áreas de Atención al Cliente y Call Center son quienes realizarán la comunicación directa con los clientes postventa tanto empresariales como de ventanilla.

La GNF por medio de las ventanillas de Agencias y Sucursales a nivel nacional, realizarán la comunicación directa con el cliente en el proceso de admisión de correspondencia EMS en ventanilla.

7.3. Diseño y Desarrollo.

Correos del Ecuador – CDE E.P., ha definido el Diseño y Desarrollo del Servicio EMS en el SGC basado en lo establecido en la Cooperativa EMS de la siguiente manera:

7.3.1. Planificación del Diseño y Desarrollo.

La DNP y la Unidad del servicio EMS, planifica el retiro de la correspondencia EMS de las agencias y Clientes Corporativos, utilizando para ello como registro de la planificación el Cronograma Diario de Retiro de correspondencia, el cual permite analizar el transporte adecuado de retiro de la misma así como el personal operativo necesario para la operatividad.

7.3.2. Elementos de Entrada del Diseño y Desarrollo.

La DNP y la Unidad del servicio EMS, mantendrá como registros de entrada para el desarrollo del servicio de la correspondencia, la Guía de Correspondencia EMS, basada en los requisitos dispuestos por la Cooperativa EMS.

7.3.3. Resultados del Diseño y Desarrollo.

La DNP y la Unidad del servicio EMS, realizará la entrega de la correspondencia EMS utilizando para ello como registro el Manifiesto de Distribución EMS, basado en los requisitos dispuestos por la Cooperativa EMS.

7.3.4. Revisión del Diseño y Desarrollo.

La GNSP y la Unidad del servicio EMS realizarán la revisión de la correspondencia EMS distribuida y rezagada, utilizando el Manifiesto de Distribución EMS, de tal forma que permita evaluar la distribución y realizar las acciones correspondientes para la correspondencia rezagada.

7.3.5. Verificación del Diseño y Desarrollo.

La DNP realizará la verificación del Cronograma Diario de Retiro de Correspondencia, de tal manera que se verifique que toda la correspondencia EMS ha sido retirada de las agencias, así como de los Clientes Corporativos.

7.3.6. Validación del Diseño y Desarrollo.

La DNP del SGC validará el diseño y desarrollo del servicio EMS de acuerdo a las planificaciones respectivas, de tal manera que garantice satisfacer los requerimientos de los clientes.

7.3.7. Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo.

La DNP identificará los cambios necesarios a ser implementados y conjuntamente con la GNDO se realizará la evaluación y control de los mismos. Serán considerados como registros de dicho control los flujos de procesos actualizados y documentación de la revisión de los cambios efectuados.

7.4. Compras y Contratos.

Correos del Ecuador – CDE E.P. para los procesos de Compras y Contratos referentes al Servicio EMS, considera los siguientes puntos:

7.4.1. Proceso de Compras y Contratos.

No aplica esta cláusula, debido a que por ser una Empresa Pública, todas sus compras y contrataciones deben ser reguladas por la SERCOP.

7.4.2. Información de las Compras y Contratos.

La DNP y la Unidad EMS, deben definir las especificaciones necesarias basadas en sus necesidades como paso previo al proceso general de compras del INCOP. Para este efecto se contara con la documentación necesaria y específica como:

- Anexos.
- Análisis de Factibilidad.
- Resúmenes Ejecutivos.
- Contratos.
- Especificaciones.
- Definiciones (en los casos que aplica).

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

Correos del Ecuador – CDE E.P., como parte de sus procesos de compras y de contratación debe realizar las respectivas validaciones de las mismas, para tal efecto si la compra y/o contratación refiere a un software se contará con el documento Matriz de Prueba y en el caso de Obras Civiles o Bienes con los respectivos Informes técnicos de las áreas responsables verificadoras. Estos documentos serán considerados como esenciales al Acta Entrega Recepción respectiva.

7.5. Producción y Prestación del servicio.

Correos del Ecuador – CDE E.P., determinará la producción y prestación del servicio EMS basado en los siguientes lineamientos:

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

La DNP controla la producción del servicio EMS por medio de los registros de seguimiento de cada correspondencia EMS desde la recepción hasta la entrega al destinatario de la misma, de acuerdo a los parámetros de distribución establecidos a nivel nacional e internacional. Para este efecto se revisarán los registros de todos los eventos desde la admisión hasta la entrega final al destinatario en el sistema IPS.

7.5.2. Validación de los procesos para la prestación del servicio.

Correos del Ecuador – CDE E.P., como miembro de la Cooperativa EMS, recibe la evaluación del desempeño del servicio EMS a nivel internacional. A nivel nacional, el servicio EMS cuenta con los indicadores de control del servicio. Estas validaciones tanto a nivel nacional como a nivel internacional son verificadas de manera posterior a cada uno de los eventos registrados en el sistema IPS.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Correos del Ecuador – CDE E.P., identifica y da trazabilidad desde la admisión de la correspondencia y mercadería EMS hasta la entrega final al destinatario por medio del código de correspondencia EMS que se encuentra en la Guía EMS, misma que se encuentra acorde al reglamento de la Cooperativa EMS. El código de correspondencia (código de barras) se encontrará en cada guía de correspondencia EMS y será capturado en cada uno de los procesos ya cumplidos, de tal manera que se de cumplimiento a los eventos en el seguimiento de la correspondencia EMS.

7.5.4. Propiedad del Cliente.

Correos del Ecuador – CDE E.P., se responsabiliza de los documentos y mercadería EMS mientras la misma se encuentra bajo la responsabilidad operativa de CDE hasta la entrega final al destinatario en el territorio nacional.

La correspondencia y mercadería EMS de salida Internacional, CDE se responsabiliza de su protección mientras la misma se encuentre en territorio nacional, mediante la póliza de seguros respectiva de acuerdo a las normativas de la ANP, quien es el ente regulador postal en el país.

7.5.5. Preservación del Servicio.

LA DNP como responsable del proceso de distribución del Servicio EMS garantiza la preservación de la correspondencia EMS entregada por el cliente hasta la entrega al destinatario de dicha correspondencia. Para este efecto identifica la correspondencia al destino de distribución utilizando los embalajes correspondientes (gavetas o sacas) de tal forma que la correspondencia no se deteriore.

7.6. Control de los equipos de seguimiento y medición.

La DNP realiza la calibración y mantenimiento respectivo de los siguientes dispositivos:

- Balanzas sencillas.
- Balanzas de alta carga.
- Lectores ópticos de códigos de barras.

Para este efecto los registros a ser considerados serán los contratos respectivos de mantenimiento y los registros de calibración respectivos.

8. Medición, Análisis y Mejora.

8.1. Generalidades.

Correos del Ecuador – CDE E.P., ha definido como mecanismo de control y de medición indicadores de gestión para asegurar la calidad del servicio, mismos que se encuentran definidos en el manual de procedimientos y en los acuerdos establecidos por la Cooperativa EMS.

8.2. Seguimiento y Medición.

El SGC de Correos del Ecuador – CDE E.P., se encuentra definido en el seguimiento y medición de la siguiente manera:

8.2.1. Satisfacción del Cliente.

Correos del Ecuador – CDE E.P., para realizar la medición de satisfacción al cliente ha definido los siguientes registros a ser utilizados con esta finalidad:

- Encuesta de Satisfacción al Cliente.
- Evaluación por el Cliente del servicio EMS.

8.2.2. Auditoría Interna.

La Auditoría Interna al SGC estará fundamentada en el Instructivo de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN004).

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos.

El seguimiento y medición de los procesos está fundamentado en los indicadores de procesos definidos en el Manual de Procedimientos del Servicio EMS.

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio.

El seguimiento y medición del servicio está fundamentado en los indicadores del servicio EMS definidos en el Manual de Procedimientos del Servicio EMS

8.3. Control del Producto no conforme.

El Control del Producto/ Servicio No Conforme estará fundamentado en el Instructivo de Control del Producto – Servicio No Conforme del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN006).

8.4. Análisis de datos.

El Análisis de los datos proporcionados por la DNP en cada uno de los procesos, permitirá definir nuevas estrategias de Control del proceso y que permitan la generación de mejoras, y acciones correctivas y preventivas al Servicio EMS.

El análisis de los datos de los procesos de compras estará sujeto a los análisis respectivos pertenecientes a los procesos de compras públicas del SERCOP.

El análisis de los datos correspondientes a los procesos de contratación, capacitación y competencias del personal perteneciente a los procesos del SGC, están sujetos a los definidos en los indicadores correspondientes de la GNR.

8.5. Mejora.

Correos del Ecuador – CDE E.P., ha definido la siguiente metodología para los procesos de Mejora del SGC:

8.5.1. Mejora continua.

Correos del Ecuador – CDE E.P., ha establecido su SGC como una modelo que permita los procesos de Mejora Continua del SGC.

La realización anual de proyectos de Mejora, los mismos que se encuentran definidos en el Plan Anual de Compras – PAC y en el Plan Operativo anual – POA; serán considerados como parte de las estrategias de mejoramiento Continuo del SGC.

8.5.2. Acción correctiva.

La Acción Correctiva estará fundamentada en el Instructivo de Acciones Correctivas y Preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN005).

8.5.3. Acción preventiva.

La Acción Preventiva estará fundamentada en el Instructivo de Acciones Correctivas y Preventivas del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador – CDE E.P. (CDE-GDC-GDC-IN005).

9. Anexos.

No Aplica.

10. Revisiones del Manual.

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

3.5 Procedimientos, Instructivos y Registros

Para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad del servicio Express Mail Service – EMS, se ha considerado los siguientes documentos principales para sus controles:

- Manual de Procedimientos del Servicio Express Mail Service – EMS.
- Instructivo de Elaboración de Documentos.
- Instructivo de Control de Documentos.
- Instructivo de Control de Registros.
- Instructivo de Auditoría Interna.
- Instructivo de Acciones Correctivas y Preventivas.
- Instructivo de Control del Producto – Servicio no conforme.
- Instructivo de Calificación y Selección de Auditores.
- Lista Maestra de Registros.
- Acta de Revisión por la Dirección.
- Matriz de Servicio no conforme.
- Solicitud de Acción Correctiva.

De los documentos anteriormente descritos, el Manual de Procedimientos del Servicio Express Mail Service – EMS, explica el tratamiento operativo del servicio, basados en los aspectos críticos de la Cadena de Valor de Correos del Ecuador CDE EP (Figura 6); Cada uno de los documentos considerados para su elaboración, control y registro son documentados basados en la normativa ISO 9001:2008, mientras que los formularios y registros pertenecen al Control de Anexos debido a que son mencionados a lo largo de dicha documentación, es importante considerar que muchos de los formularios y registros se encuentran normados acorde a lo dispuesto por la Cooperativa EMS.

Se ha considerado el siguiente Manual de Procedimientos del Servicio Express Mail Service - EMS:

I. Objetivo.

Establecer el procedimiento operativo para el área EMS, con la finalidad de brindarle el conocimiento necesario al personal involucrado para poder operar de una manera adecuada cumpliendo los estándares de servicio de la Institución y reglamentos de la Unión Postal Universal.

II. Alcance.

Este procedimiento abarca desde la recepción de la correspondencia que arriba del encaminamiento, aeropuerto y demás rutas hasta la clasificación, despacho y distribución de los envíos EMS a nivel local, nacional e internacional.

Estas políticas y procedimientos tienen alcance y aplicabilidad para el área EMS de Correos del Ecuador CDE EP, para el período 2013 - 2017.

III. Referencias.

- “Manual EMS” de la Cooperativa EMS de la Unión Postal Universal.
- “Instructivo para el Manejo de Mercancías peligrosas y objetos de tratamiento especial” de la Agencia Nacional Postal.
- “Instructivo para el Manejo de Mercancías peligrosas y objetos de tratamiento especial” de la Agencia Nacional Postal.

IV. Términos y Definiciones.

EMS: Express Mail Service.

CNC: Centro Nacional de Clasificación.

UPU: Unión Postal Universal.

ANP: Agencia Nacional Postal.

IPS: Internacional Postal System / Sistema Postal Internacional.

V. Responsabilidades.

- Gerente Nacional de Operaciones:
 - o Hacer cumplir las políticas y procedimientos detallados en el presente manual.
- Jefe del Servicio EMS:
 - o Hacer cumplir las políticas y procedimientos detallados en el presente manual.
 - o Supervisar e implementar controles al personal de EMS.
 - o Supervisar e implementar controles al personal de Club correos.
 - o Planificar las horas extras del personal.
- Asistente EMS:
 - o Control y manejo de la caja chica.
 - o Recaudar la tasa de aforo de los envíos internacionales.
 - o Revisar y controlar facturas de clientes programados.
 - o Realizar requerimientos administrativos.
 - o Realizar estadística mensual del departamento.
- Supervisor EMS:
 - o Planificar la entrega y retiro de paquetes de clientes programados.
 - o Revisar y controlar los despachos de la ruta a cantones.
 - o Supervisar los envíos de la correspondencia nacional e internacional.
 - o Atender solicitudes de pick up de clientes.
 - o Realizar los boletines internacionales.
 - o Control de devoluciones.
- Auxiliares de Facturación:
 - o Realizar la planilla de clientes según cortes establecidos.
 - o Realizar el consolidado mensual.
 - o Ingresar y clasificar información de clientes.
 - o Realizar guías de EMS para clientes programados.
 - o Proveer guías de EMS a las oficinas correspondientes a la región.
 - o Realizar reportes mensuales de los envíos procesados al dpto. Financiero.
- Auxiliares Operativos:
 - o Registrar el ingreso de los despachos que arribaron del exterior en el sistema IPS.
 - o Clasificar los envíos nacionales por destino.
 - o Clasificar, constatar y distribuir guías de retorno.

- Realizar los despachos internacionales.
- Digitadores:
 - Ingresar la Información de los envíos en el sistema IPS.
 - Elaborar los Listados de Carteros.
 - Ingresar la Gestión de entrega en el sistema (Dar de baja de los envíos entregados en el sistema).
 - Elaborar los Prealertas de los despachos Nacionales.
- Chofer:
 - Clasificar la valija pesada.
 - Entrega de Valija en el Terminal terrestre.
 - Retiro de Valija que arriba al Terminal Terrestre.
 - Distribuir diariamente la valija asignada.
 - Retirar paquetes de los clientes programados.
- Cartero:
 - Clasificar la correspondencia.
 - Distribuir la correspondencia.
- Auxiliar de ventanillas:
 - Dar seguimiento a la valija internacional.
 - Contestar Pre Alertas de los despachos nacionales.
 - Entrega de envíos EMS.
- Seguridad Postal:
 - Supervisar la descarga de valija y verificar los despachos que arriban al EMS.
 - Supervisar y auxiliar a la Policía Antinarcóticos en las revisiones de rutina a los envíos internacionales.
 - Elaborar el Parte correspondiente en caso de que un envío sea incautado por la Policía Antinarcóticos.
 - Supervisar que todas las operaciones que se efectúen en el EMS se realicen de manera adecuada.
- Policía Antinarcóticos:
 - Realizar la Revisión Antinarcóticos de todos los envíos que serán enviados al exterior.
 - Incautar los envíos que considere para investigaciones.

VI. Políticas.

Arribo de carga

1. Se deberá verificar con los Manifiestos el total de Despachos que arriban en los vehículos.
2. Se deberá pesar y registrar sobre cada uno de los envíos el peso y la fecha de llegada a la Oficina.
3. Se deberá notificar de inmediato al personal de Seguridad Postal y al Supervisor las condiciones en las que llega la valija y los envíos que contiene en caso de existir anomalías para que se elabore el respectivo Boletín de Verificación.

Digitación

4. Se deberá ingresar el Nombre del cliente en el sistema y campo que corresponda en el siguiente orden:
 - 4.1. Primer Nombre.
 - 4.2. Inicial del segundo nombre.
 - 4.3. Apellido paterno.
 - 4.4. Apellido materno.
 - 4.5. Apellido de casada al final, en caso de que el envío contenga dicha información. Por ejemplo: Martha A. Muñoz Jiménez de Mendoza
5. Se deberá ingresar la información completa de la Dirección de destino y el Nombre de la Empresa o Referencia al final de la dirección separándolo por el símbolo /. Por ejemplo: Aguirre 301 y Chile / Correos del Ecuador.
6. Para el caso de las devoluciones a nivel nacional se cambiará la información del destinatario en el sistema IPS por la del remitente ya que este será su nuevo destino, pero agregando al final de la información la palabra "devolución".
7. La elaboración del Listado de Entrega debe realizarse en el orden establecido por el Cartero/Chofer según su ruta.

Despacho de envíos

8. Se deberá colocar el adhesivo de precaución "Fragil" sobre los envíos que por su contenido requieran manipulación cuidadosa.
9. Todos los despachos que serán transportados hacia las diferentes Oficinas de destino a nivel nacional deberán ser revisados antes de ser cargados a los

vehículos por el Supervisor, Seguridad postal y Chofer, verificando peso y cantidad de bultos con la información de los Manifiestos y Guías de Despacho.

10. Se deberán enviar los respectivos Pre alertas a las Oficinas de destino detallando todo lo que será transportado.

Distribución de envíos

11. Los ítems que serán transportados por los Carteros deberán ser colocados en sus respectivos bolsos o cajones de la mejor manera para que estos no sufran daño al ser transportados.
12. Los registros de entrega deben quedar en los Listados y en las Guías con letra de imprenta y de manera Legible por parte del destinatario.
13. Todos los ítems que serán devueltos a origen deberán tener colocados el sello/sticker CN-15 firmado por la persona que realizó la distribución del envío y señalando el motivo por el cual se hizo el rezago.
 - Desconocido.- Si el destinatario no es reconocido o conocido en el lugar (oficina, domicilio, etc.) al cual fue dirigido el envío.
 - Cambio de Dirección.- Si el destinatario se ha cambiado de domicilio.
 - Dirección Insuficiente.- En caso de que la Dirección proporcionada en el envío no concuerde con el intento de entrega realizado por el Cartero.
 - Rechazado.- Que el destinatario se rehúsa a recibir el envío por cualquier motivo.
 - No Reclamado.- Cuando al destinatario le fue entregado un Aviso de Llegada de un envío y el mismo no fue retirado de la Ventanilla de Rezagos.
 - Otros.- Cualquier otro motivo de los que no se encuentran listados y justifique la no entrega del envío al destinatario.

Solicitud de Guías Preimpresas

14. Servicio al cliente deberá remitir de inmediato las Solicitudes de Guías EMS preimpresas por parte de los clientes al Auxiliar de Facturación respectivo.
15. Las Guías Preimpresas deberán ser entregadas mediante Memo y se le deberá solicitar al cliente la firma por la recepción de las Guías solicitadas.

Generales

16. En caso de elaborarse Boletines de Verificación, se deberán llenar los campos detallando las irregularidades y recomendaciones para prevenir dichas irregularidades.
17. En caso de elaborarse Boletines de Verificación, guarde las carátulas, precintos y manifiestos como elementos de prueba.
18. En caso de robo del vehículo o correspondencia a su cargo, el cartero deberá poner la denuncia respectiva ante la autoridad competente y presentarla al Jefe del área.
19. En caso de accidente o robo el Jefe del área elaborará un Informe del hecho comunicando las pérdidas que se tuvieron, detallando códigos de Guía para el caso de la correspondencia y entregar 1 copia del informe a Seguridad Postal y a cada uno de los departamentos que considere involucrados y que deberían conocer lo ocurrido.
20. Para el envío de “Guías de Retorno” a los clientes que soliciten este servicio seguir procedimiento de Instructivo CDE-EMS-OPE-IN001 “Manejo de Guías de Retorno”.
21. Para la Manipulación de mercancías peligrosas el personal involucrado deberá regirse a lo estipulado en el “Instructivo para el Manejo de Mercancías peligrosas y objetos de tratamiento especial” de la Agencia Nacional Postal.
22. Para el manejo de envíos rezagados el personal involucrado deberá regirse a lo estipulado en el “Instructivo para el tratamiento de envíos postales no distribuibles y rezagados” de la Agencia Nacional Postal.
23. Todos los procesos deberán regirse a lo estipulado en el “Manual EMS” de la Cooperativa EMS de la Unión Postal Universal.

VII. Procedimientos.

A. Recepción, Apertura y Clasificación de Despachos Internacionales

EMS – Auxiliar Operativo

1. Recoja los despachos del vehículo que viene del Aeropuerto.
2. Verifique con los Manifiestos el total de Despachos que arriban y notifique a la persona de Seguridad Postal las condiciones en las que llegaron los despachos en caso de existir anomalías.
3. Traslade las sacas al Centro de Acopio.
4. Entregue “Guía de Traslado” (Referencia: Anexos, Anexo No.1) al Servidor Aduanero Supervisor de Correos.

5. Revise estado físico de las sacas.
6. Ingrese una por una la recepción de las sacas en el sistema IPS con su código de carátula en orden de despacho.
7. Pese la Saca y Compare vs. Carátula.
8. Coloque el peso de la saca en la carátula en caso de existir diferencia.
9. Revise información de los despachos en los Manifiestos.
10. Apertura las sacas en compañía del funcionario de Aduana encargado de perfilar los envíos que deberán pasar al proceso de Aforo.
11. Grape el Precinto a la carátula de la saca.
12. Anote en el Manifiesto CN33 los envíos seleccionados por la Aduna para el proceso de aforo.
13. Selle o escriba la fecha sobre el envío.
14. Anote en el espacio de observación del CN33, el peso, el destino, si es carta o paquete, color y si el envío presenta alguna anomalía.
15. Selle con la fecha actual el Listado CN33.

Si el envío es seleccionado por la Aduana para el proceso de Aforo

16. Entregue los envíos al Auxiliar en el Centro de Acopio encargado del Ingreso de Información en el sistema IPS.

Centro de Acopio de CDE – Auxiliar Operativo

17. Firme en el Manifiesto CN33 la recepción de los envíos para aforo.
18. Continúe con el “Procesamiento de envíos para Aforo” (Centro de Acopio).
19. Solicita al Servidor de Aduana Supervisor de Correos, la salida de los paquetes que no necesitan ser aforados.
20. Reciba la autorización de salida del Centro de Acopio por el Servidor Aduanero Supervisor de Correos.
21. Almacene los envíos dentro de las sacas con los Manifiestos, carátulas y precintos que le corresponda.
22. Traslade los envíos al área correspondiente.
23. Archive el listado CN33 y CN38 de los despachos.
24. Pese cada uno de los ítems.
25. Escriba el peso del ítem en el frente.

Si existe alguna anomalía

26. Comunique las anomalías que presenten los despachos a la persona de Seguridad Postal y al Supervisor para que continúe con el proceso de “Elaboración de Boletín de Verificación E2”.
27. Ingrese la recepción de cada uno de los ítems en el sistema IPS con su código de Guía y señalando si es Mercadería en caso de serlo.
28. Entregue los ítems o la guía de los mismos al Digitador para el ingreso de Información.

EMS – Digitador

29. Reciba los ítems o las Guías de estos por parte del Auxiliar.
30. Ingrese el código de la Guía en el sistema IPS.
31. Ingrese el Peso del ítem y los Datos del Destinatario, (Nombre, Dirección, Ciudad) en el sistema IPS.
32. Entregue los ítems ingresados al Auxiliar.

EMS – Auxiliar Operativo

33. Reciba del Digitador los ítems ingresados.

Si el destino del ítem está dentro de la ciudad

34. Almacene los ítems en una Gaveta.
35. Entregue la Gaveta a los Carteros para que se efectúe el proceso de “Distribución a Domicilio”.

Si el destino del ítem está fuera de la ciudad

36. Ordene los Ítems de acuerdo a su destino en su respectivo espacio en el clasificador.
37. Efectúe el proceso “Cierre de despachos Nacionales”.

B. Recepción, Apertura y Clasificación de Despachos Nacionales y locales

EMS – Auxiliar Operativo

1. Recoja la valija con la correspondencia que viene de las diferentes Rutas Nacionales.
2. Verifique con una persona de Seguridad Postal el total de Despachos que arriban y notifique a la persona de Seguridad Postal las condiciones en las que llegaron los despachos en caso de existir anomalías.

3. Traslade la Valija al área correspondiente para la apertura.
4. Descargue la Valija.
5. Revise el estado de la saca.
6. Pese la saca.
7. Corte los Precintos o elementos de Seguridad.
8. Vacíe el contenido de la saca.
9. Verifique con el Listado de los ítems CN31 el contenido de la saca.
10. Selle el Listado CN31 con la fecha actual.
11. Archive el listado CN31.
12. Pese cada uno de los ítems.
13. Escriba el peso del ítem en el frente de la saca en el espacio determinado para el efecto.

Si existe alguna anomalía

14. Comunique las anomalías que presenten los despachos a la persona de Seguridad Postal y al Supervisor para que continúe con el proceso de "Elaboración de Boletín de Verificación E2".
15. Recoja los envíos de ventanillas y Reciba del Auxiliar del CNC la correspondencia que viene de las Agencias de la ciudad para EMS.
16. Selle todos los ítems con la fecha actual.

Si el destino del ítem está dentro de la ciudad

17. Ingrese en la pantalla para envíos locales en el sistema IPS cada uno de los ítems con su respectivo código de Guía.
18. Entregue los ítems o la guía de los mismos al Digitador para el ingreso de Información.
19. Continúe en el numeral 22.

Si el destino del ítem está fuera de la ciudad

20. Ingrese en la pantalla para envíos nacionales en el sistema IPS cada uno de los ítems con su respectivo código de Guía.
21. Entregue los ítems o la guía de los mismos al Digitador para el ingreso de Información.

EMS – Digitador

22. Reciba los ítems o las Guías de estos por parte del Auxiliar.

23. Ingrese el código de la Guía en el sistema IPS.
24. Ingrese el Peso del ítem y los Datos del Remitente y Destinatario, (Nombre, Dirección, Ciudad, teléfono) en el sistema IPS.
25. Entregue los Ítems ingresados al Auxiliar.

EMS – Auxiliar Operativo

26. Reciba del Digitador los ítems ingresados.

Si el destino del ítem está fuera del País

27. Separe los ítems para que sean revisados por la Policía Antinarcoóticos en el proceso “Revisión Antinarcoóticos”.
28. Ordene los Ítems de acuerdo a su destino en su respectivo espacio en el clasificador Internacional.
29. Efectúe el proceso de “Cierre de despachos Internacionales”.

Si el destino del ítem está fuera de la ciudad

30. Ordene los Ítems de acuerdo a su destino en su respectivo espacio en el clasificador.
31. Efectúe el proceso “Cierre de despachos Nacionales”.

Si el destino del ítem está dentro de la ciudad

32. Almacene los ítems en una Gaveta.
33. Entregue la Gaveta a los Carteros para que se efectúe el proceso de “Distribución a Domicilio”.

C. Distribución a Domicilio

EMS – Cartero

1. Reciba la Gaveta con los ítems por parte del Auxiliar que realiza las Aperturas.
2. Ordene los ítems en los Clasificadores de acuerdo al lugar de destino.
3. Recoja de los clasificadores todos los ítems que le corresponda de acuerdo a su recorrido y colóquelos en el orden en que realizara las entregas de los mismos.
4. Entregue al Digitador los ítems para que realice la zonificación.

EMS – Digitador

5. Reciba del Cartero los ítems.

6. Ingrese cada uno de los ítems con sus códigos de guía al sistema IPS especificando inicialmente el cartero con su código respectivo.
7. Imprima la Lista para el Cartero.
8. Entregue los ítems y el Listado al cartero.

EMS – Cartero

9. Reciba los ítems y el Listado por parte del Digitador.
10. Coloque los ítems en sus respectivos bolsos o cajones.
11. Proceda a la entrega de la correspondencia según su ruta.

Si el ítem No puede ser entregado pero es posible visitar al cliente nuevamente

12. Almacene el ítem y continúe con la entrega de los ítems restantes siguiendo la ruta correspondiente.

Si no es posible efectuar la entrega del ítem

13. Deje un “Aviso de Llegada” (Referencia: Anexos, Anexo No.2) en el lugar de entrega para que el ítem sea retirado en la Ventanilla de EMS No.2.
14. Entregue el ítem y solicite la firma y el Nombre de la persona que recibe escrito en la Guía.
15. Regrese al EMS con la correspondencia NO entregada y las Guías firmadas de los ítems entregados con sus listas.

Si existieron ítems que no pudieron ser entregados

16. Entregue al Auxiliar los ítems que no pudieron ser entregados para que ingrese en el sistema los eventos.

EMS – Auxiliar Operativo

17. Recibe los ítems NO entregados.

Si es la 1era vez que el ítem no pudo ser entregado pero se va a efectuar la entrega nuevamente

18. Ingrese en el IPS el estado de NO entregado del ítem y la razón de que se efectuará la 2da entrega.
19. Entregue al cartero para que realice nuevamente la entrega del ítem.

Si no es posible efectuar la entrega del ítem

20. Deje un “Aviso de llegada” (Referencia: Anexos, Anexo No.2) en el lugar de entrega para que el ítem sea retirado en la Ventanilla de EMS No.2.

Si se dejó Aviso por el ítem para retirar en Ventanilla de Rezagos

21. Ingrese en el IPS el estado de NO entregado del ítem y la razón por la cual no pudo ser entregado.
22. Elabore un Listado en el IPS por todos los ítems que serán enviados a ventanilla.
23. Imprima el Listado (2 copias).
24. Entregue el ítem a la persona encargada de la Ventanilla de Rezagos para que sea retirado por el cliente con el Aviso dejado en el lugar de entrega en el proceso “Entrega envíos EMS Rezagados” (Ventanilla).
25. Solicite la firma de recibido en la copia del listado.
26. Archive el listado firmado.

Si no es posible la entrega del ítem

27. Solicite al cartero el pegado o sellado del CN15 (Referencia: Anexos, Anexo No.3) sobre el ítem, señalando el Motivo para devolución, firmado y con fecha actual.
28. Ingrese en el IPS el estado de NO entregado del ítem y la razón por la cual no fue posible la entrega.
29. Ordene el ítem en el clasificador que le corresponda según el lugar de origen para realizar su devolución.

EMS – Cartero

30. Entregue las Guías firmadas de los Ítems entregados y las Listas al Digitador.

EMS – Digitador

31. Recibe las Guías de los ítems entregados y la Lista de los mismos por parte del Auxiliar.
32. Ingrese al IPS para dar de Baja a lo entregado por Cartero.
33. Ingrese el código de la guía o el impreso en el listado.
34. Ingrese el código del cartero que hizo las entregas.
35. Ingrese la Fecha de entrega, hora, nombre y número de cédula de la persona que recibió el ítem.

36. Escriba en la parte de atrás de la lista el total de ítems entregados, rezagados, y el total en la lista es decir los zonificados.

Si la guía está marcada para Retorno al remitente

37. Entregue las copias de las Guías que se solicitan por los clientes como Retornos al Auxiliar.
38. Continúe con el proceso de “Envío de Guías de Retorno”.
39. Adjunte el resto de las Guías al listado y archívelas.

D. Cierre de Despachos Nacionales

EMS –Auxiliar

1. Recoja los ítems de los clasificadores.
2. Ingrese en el sistema IPS con el código de la provincia a la cual será enviada la saca/funda.
3. Ingrese en el IPS todos los ítems que conformaran la saca/funda.
4. Coloque cinta de embalaje al ítem en caso de necesitarlo.
5. Pegue sticker de precaución FRÁGIL sobre el ítem en caso de serlo.
6. Coloque los ítems dentro de la saca/funda.
7. Pese la saca/funda completa.
8. Efectúe el cierre colocando el peso total de la saca/funda en el sistema.
9. Ingrese el código, el despacho que corresponde, precinto que se utilizará si es saca.
10. Imprima la carátula o marbete CN35.
11. Imprima 2 Manifiestos con el Despacho CN38 y 2 Manifiestos con el total de ítems CN31.
12. Firme y selle todos los listados con el sello de EMS.
13. Coloque 1 CN38 y 1 CN31 dentro de la saca / funda.
14. Archive 1 de las copias restantes del CN38 y CN31 ordenados por Provincia como respaldo.

Si el despacho es una Funda

15. Pegue la carátula en la Funda.
16. Cierre la funda con cintas o grapas.

Si el despacho es una Saca

17. Cierre con el Precinto la saca y amarre la carátula a la misma.

18. Elabore en Excel la “Guía de Despacho General” con el formato que incluye el comprobante de traslado de bienes (Referencia: Anexos, Anexo No.4).
19. Imprima la Guía de despacho General (5 copias para los despachos enviados por cooperativa, 10 copias para los que van en la Ruta Riobamba, 7 copias a Santo Domingo, 6 copias a Quito), el número de copias dependerá de la cantidad de paradas o ciudades de destino de los envíos.
20. Revise todo lo que será enviado junto al supervisor, seguridad postal y chofer, dictando los datos de la carátula de los despachos y comparando lo físico con la Guía de Despacho.
21. Firme y selle todas las Guías de Despacho.
22. Solicite la firma de la persona de Seguridad postal, el supervisor y del chofer en todas las copias de la Guía de Despacho.
23. Entregue 1 copia de la Guía a Seguridad Postal.
24. Archive 1 copia para respaldo y estadísticas.
25. Entregue la saca o funda cerrada y los documentos restantes al chofer que se llevará la correspondencia.

Si la correspondencia será enviada por cooperativa al Terminal Terrestre

26. Llene el “Recibo de caja chica” (Referencia: Anexos, Anexo No.5) para el chofer con la cantidad de dinero que se le entregará para pagar los envíos.
27. Solicite la firma del Chofer en el Recibo de caja chica.
28. Entregue el Recibo de caja chica y el dinero al chofer para que este realice el pago por el envío de la valija y regrese con la Facturas por los envíos realizados.

E. Cierre de Despachos Internacionales

EMS –Auxiliar

1. Recoja los ítems de los clasificadores.
2. Ingrese en el IPS con el código del país al cual será enviada la saca.
3. Ingrese en el IPS los códigos de guía de todos ítems que conformaran la saca/funda.
4. Coloque cinta de embalaje al ítem en caso de necesitarlo.
5. Pegue sticker de precaución FRÁGIL sobre el ítem en caso de serlo.
6. Coloque los ítems dentro de la saca/funda.
7. Pese la saca/funda completa.

Si la correspondencia será enviada por DHL

8. Coloque 2 precintos en la saca.
9. Llene la Guía DHL con el número de ítems, peso, número de precintos, Destino. Firma y fecha.
10. Continúe en el numeral 12.
11. Coloque 1 solo precinto a la saca.
12. Ingrese el código, el despacho que corresponde, número de precintos que se utilizará.
13. Efectúe el cierre colocando el peso total de la saca en el sistema.
14. Imprima 5 CN38 si será enviada la saca por DHL y 6 CN38 para el resto de aerolíneas.
15. Imprima la carátula o marbete CN35, 3_CN33 y 1_CN31.
16. Firme y selle todos los listados con el sello de EMS.
17. Coloque 1 CN33 y 1 CN31 dentro de la saca.
18. Archive 1 CN33 para las estadísticas.
19. Cierre con el/los Precintos la saca y amarre la carátula a la misma.
20. Traslade las sacas al CNC.
21. Verifique con un CN38 lo que se va a despachar Pesando la saca en presencia del supervisor del CNC.
22. Entregue las sacas, las Guías DHL, el CN33 y los CN38 restantes para que sean enviados al Aeropuerto junto con los despachos del CNC al Auxiliar que se encargará del proceso de “Despacho Internacional General” (CNC).

F. Elaboración de Boletín de Verificación E2

EMS – Supervisor

1. Solicite a una persona de Seguridad Postal que tome las fotos de la saca o ítem que presente las anomalías.

Seguridad Postal

2. Tome Fotos a los ítems que presenten irregularidades.
3. Envíe por correo las fotos tomadas al Auxiliar.

EMS – Supervisor

4. Guarde las fotos como respaldo de lo sucedido.
5. Guarde las carátulas, precintos, y manifiestos como elementos de prueba.

6. Elabore el Boletín de Verificación E2 (Referencia: Anexos, Anexo No.6) sobre el formato Excel para correspondencia nacional, o en el sistema IPS para correspondencia que proviene del exterior.
7. Llene los campos del Boletín especificando los ítems con irregularidades y escriba recomendaciones.
8. Imprima el Boletín de Verificación (4 copias).
9. Firme y selle el Boletín.
10. Encamine 2 copias del Boletín a la Oficina de Origen del envío con anomalías.
11. Coloque 1 Boletín en el despacho hacia la Oficina de destino.
12. Archive 1 Boletín como respaldo.

G. Envío de Guías de Retorno

EMS –Auxiliar Operativo

1. Reciba las Guías de los ítems entregados con la señalización de “Retorno” (Referencia: Anexos, Anexo No.7) por parte del Digitador.

Si la Guía No se encuentra en la ciudad de Retorno

2. Elabore el Memorando con el detalle de todas las guías que serán enviadas a su respectiva Oficina CDE de Origen.
3. Firme y coloque el sello de la oficina en el Memorando y la copia.
4. Coloque las guías y el listado en una funda o sobre cerrado para enviarse a la Oficina CDE de Origen.
5. Coloque la funda o sobre que contiene las guías dentro de una de las sacas en el proceso de “Cierre de Despacho Nacional” para que sean diligenciadas hacia la Oficina CDE de Origen.

Si la Guía se encuentra en la ciudad de Retorno

6. Ordene las guías por cliente en el clasificador correspondiente.
7. Elabore el Oficio con el detalle de las guías ha devolverse, y con una copia para que el cliente firme el recibido.
8. Firme y coloque el sello de EMS en Oficio y su copia.
9. Coloque las Guías y el Oficio con su copia en un sobre cerrado.
10. Envíe el sobre con los carteros para que entreguen las guías a los clientes y regresen con la copia del Oficio firmado.

H. Revisión Antinarcóticos

Policía Antinarcóticos

1. Abra los ítems de la mejor manera posible con ayuda de una persona de Seguridad Postal.
2. Revise cada ítem.

Si se encuentra alguna anomalía en el ítem

3. Incaute el ítem para investigaciones.

Seguridad Postal

4. Anote en el libro correspondiente el código del ítem con la firma del Policía que realizo la incautación.
5. Elabore el parte correspondiente por el ítem incautado.

EMS –Auxiliar Operativo

6. Ingrese al sistema IPS el código del ítem con la razón de que fue un Artículo prohibido.

Si el ítem no presenta novedades

7. Embale el ítem nuevamente.
8. Pegue el sticker de Revisado en el ítem.

Seguridad Postal

9. Escribe en el Libro de Revisiones el código de guía del ítem revisado por la policía.
10. Anote el País de destino del ítem y si necesita Revisión Canina.

Policía Antinarcoáticos

11. Pegue otro sticker con la nota REVISIÓN CANINA en caso de existir algún tipo de duda con lo revisado.
12. Entregue los ítems revisados al Auxiliar para que Clasifique los ítems en los clasificadores según su país de destino y efectúe el proceso de “Cierre de Despacho Internacional”.

I. Facturación

EMS – Auxiliar de Facturación

1. Recoja las guías del clasificador respectivo.

2. Ingrese al sistema PVU para elaborar la “Planilla EMS”.
3. Escriba el número de Planilla en la Guía.
4. Ingrese código según peso del ítem entregado, número de guía, peso, cantidad, ciudad de destino, fecha de envío por parte del cliente a oficinas de CDE.

En el día de corte

5. Ingrese a la pantalla “Planilla por Sucursal”, coloque el número de Contrato del cliente a facturar.
6. Escoja la opción Imprimir Detallado / Kg. detallado dependiendo del cliente.
7. Exporte la planilla a un archivo Excel.
8. Revise si los valores en la planilla son los correctos según tarifa.
9. Coloque en la planilla de Excel el logotipo de Correos, la dirección de Correos y cuadre planilla al papel de impresión.
10. Imprima Planilla (2 copias).
11. Ingrese al formato en Excel de las Facturas.
12. Coloque el # contrato, nombre del cliente/empresa, Dirección y RUC.
13. Ingrese el número de envíos gestionados en todo el periodo.
14. Coloque el valor antes de IVA que resultó de la planilla y el respectivo descuento según el número de envíos.
15. Imprima la Factura (4 copias).
16. Entregue al cartero la planilla y las facturas para que sean entregadas al cliente firmando el recibido en la misma.

EMS - Cartero

17. Diríjase a la dirección del cliente.
18. Solicite al cliente la firma de recibido en la factura y sus copias.
19. Entregue Planilla y Factura Original al cliente.
20. Regrese con las copias de la factura entregada a las oficinas de CDE.
21. Entregue al Auxiliar que corresponda las copias de las facturas firmadas.

EMS – Auxiliar de Facturación

22. Reciba del cartero las copias de la factura con la firma del cliente.
23. Adjunte 1 factura a la planilla y entregue al Auxiliar de Financiero encargado del proceso de “Cobranzas (Financiero)”.

24. Ingrese la información de la factura entregada en el archivo "Control de Facturación" y en la Base de "Cartera de Clientes".

VIII. Indicadores de Gestión.

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Efectividad del Servicio</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de Correspondencia EMS entregada respecto de la Correspondencia EMS recibida</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Cantidad de correspondencia entregada EMS entregada/Cantidad de correspondencia recibida) *100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Rezagos del Servicio</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de Correspondencia EMS No entregada respecto de la Correspondencia EMS recibida (Producto-Servicio No Conforme)</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Cantidad de correspondencia No entregada EMS entregada/Cantidad de correspondencia recibida) *100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Monitoreo del Servicio</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de Correspondencia EMS entregada respecto de la Correspondencia EMS no entregada</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Cantidad de correspondencia entregada EMS entregada/Cantidad de correspondencia no entregada)*100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Tiempos de Entrega</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de tiempos de distribución efectivo respecto del tiempo de distribución real</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Tiempo de distribución EMS efectivo /Tiempo de distribución real)*100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Tiempos Cumplimiento</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de tiempos de distribución efectuado respecto del tiempo de distribución planificado de acuerdo a la Cobertura de entrega</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Tiempo de distribución EMS efectuado /Tiempo de distribución planificado)*100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

INDICADOR DE GESTIÓN				
Nombre	<i>Efectividad de Digitación</i>			
Descripción	<i>Porcentaje de la digitación efectuada respecto de la digitación recibida</i>			
Fórmula de Cálculo	Responsable del Indicador	Frecuencia	Estándar	Responsable del Análisis
<i>(Cantidad de digitación EMS efectuada /Cantidad de digitación EMS recibida)*100</i>	<i>Supervisor de EMS</i>	<i>Diario</i>	<i>100%</i>	<i>Jefe Nacional de EMS</i>

IMPLEMENTACIÒN DEL SISTEMA DE GESTIÒN DE CALIDAD

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra descrito de la siguiente manera

4.1 Revisión por la Gerencia General

Una vez que se ha cumplido con la elaboración y aprobación de todos los documentos y procesos que formaran parte del Sistema de Gestión de la Calidad, esta será revisada por la Gerencia General y el Comité Ejecutivo conformado por las Gerencias Estratégicas quienes pasaran a ser quienes controlen los diversos procesos en los que las Direcciones a su cargo intervienen.

La Gerencia Estratégica de Productos y Servicios, así como la Dirección Nacional de Paquetería y la Unidad de EMS son los responsables del Servicio Express Mail Service y del cumplimiento del Manual de Calidad.

4.2 Difusión del Manual de Calidad

La difusión del Manual de Calidad se encontrará a cargo de la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos, la misma que utilizará la Intranet de Correos del Ecuador para su publicación y control.

SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Una vez Difundido el Manual de Calidad, las Competencias del Seguimiento respectivo del Sistema de Gestión de Calidad, recaen en la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad, quienes en base al Plan Nacional de Auditoría Interna del Sistema de Gestión evaluarán el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos descritos en el manual de procedimientos, así como de solicitar las acciones correctivas o preventivas y promover la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

5.1 Medición, Análisis y Mejora

La Dirección Nacional de Paquetería y la Unidad de EMS, cuentan con los indicadores descritos en el apartado VIII del Manual de Procedimientos los mismos que permitirán definir la medición respectiva. Estos indicadores son:

- **Efectividad del Servicio:** Este indicador determina el porcentaje de cumplimiento de entrega de la correspondencia EMS.
- **Rezagos del Servicio:** Este indicador determina el porcentaje de correspondencia EMS que no ha sido entregada. Este es el indicador del Producto No Conforme.
- **Monitoreo del Servicio:** Este indicador permite medir el porcentaje de entregas y rezagos efectuados de acuerdo a la frecuencia de medición.
- **Tiempos de Entrega:** Este indicador mide el porcentaje de distribución efectivo respecto del tiempo de distribución en el que invierte el equipo de distribución (carteros).
- **Tiempos de Cumplimiento:** Este indicador permite medir el cumplimiento de los tiempos de entrega de acuerdo a los tiempos de entrega de la cobertura definida para el proceso de distribución.
- **Efectividad de Digitación:** Este indicador permite medir la digitación efectuada en el registro de eventos y de entrega, lo que permite el control de la gestión completa del servicio.

Con estos indicadores, tanto la Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad como la Dirección Nacional de Paquetería, pueden efectuar el análisis y proponer las mejoras al servicio EMS a fin de dar cumplimiento a requerimientos establecidos en el servicio.

DEMOSTRACIÓN DE HIPÓTESIS

6.1 Demostración de hipótesis

La hipótesis planteada para la presente investigación es: *“Elaborar un Sistema de Gestión de Calidad basado en un enfoque de procesos para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.”*, la finalidad de la misma es determinar la importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad, en este caso para el Servicio Express Mail Service.

La elaboración del manual es fundamental para la implementación exitosa del sistema, una de las etapas de mayor complejidad en este trabajo es la de seguimiento y medición ya que contribuyen con la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad. Al inicio del desarrollo de la presente tesis, el servicio EMS no cumplía los requisitos básicos de la Norma ISO 9001:2008.

Cuando el presente trabajo de tesis empezó su desarrollo a finales del año 2012, a nivel internacional el Servicio EMS en el Ecuador, presentaba múltiples variaciones en la calidad del servicio, llegando a estar posicionado desde el puesto 30 hasta el puesto 125, esto debido a la falta de seguimiento y control tanto de procesos como de indicadores de gestión. La definición de los indicadores y el análisis respectivo de su evolución, han permitido definir estrategias de control y monitoreo del servicio, contribuyendo para que el servicio EMS haya cerrado el último trimestre del año 2013 en el puesto 24 a nivel mundial con un porcentaje de cumplimiento del 98% a nivel internacional. A nivel nacional el porcentaje de cumplimiento de los tiempos de distribución se encuentra en el 97%.

El posicionamiento puede verse afectado por causas ajenas a la operatividad y al control efectuado como por ejemplo factores climáticos, traslado de ubicaciones (en febrero del año 2013 se efectuó el traslado del nuevo Aeropuerto Internacional Sucre) e intervención de terceros como es en el caso de la correspondencia Internacional de las disposiciones efectuadas por la SENAE – Aduana del Ecuador.

Pese al cambio de autoridades desde el inicio del presente trabajo, se planteo a nivel operativo el cumplimiento de la propuesta del Sistema de Calidad de tal manera que permita un mejor resultado al cliente, para lo cual se ha brindado varias capacitaciones del servicio, efectuando diversos controles en los procesos descritos en el presente trabajo que permitan garantizar el nivel del servicio.

De lo anteriormente expuesto, se puede afirmar el cumplimiento de la Hipótesis a favor del mejoramiento del servicio EMS.

CONCLUSIONES

- El Servicio EMS, es el más rápido que actualmente ofrece Correos del Ecuador CDE EP, sin embargo la elaboración del plan de gestión le permitirá contar con un documento base que genere los lineamientos principales para su correcto y normal funcionamiento.
- En la etapa de diagnóstico se identificó como una deficiencia la falta de documentación de los procesos, desarrollando como parte de este trabajo de investigación el manual, registros, flujos de procesos e instructivos los mismos que aportan a la consolidación y sostenibilidad del sistema de calidad propuesto.
- El desarrollo del sistema de gestión de calidad en el servicio EMS, debe generar de manera constante la implementación de mejoras que permitan el cumplimiento de las ofertas de ventas del cliente de cumplir con sus expectativas, especialmente aquellos en los referentes a los tiempos de entrega.
- El desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en el servicio EMS, permite definir la implementación de las nuevas estrategias de logística de acuerdo a las condiciones de mercado y de las necesidades de los clientes.
- La implementación del sistema propuesto incorpora las directrices dispuestas por la Cooperativa EMS en el proceso operativo, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de las Empresa de Correos del Ecuador.

RECOMENDACIONES

- El desarrollo del sistema de gestión de calidad del servicio EMS en Correos del Ecuador CDE EP, debe ser continuamente actualizado a fin de ir corrigiendo las normativas necesarias que permitan el mejor desempeño del servicio ofrecido.
- Implementar un servicio de monitoreo operativo robustecido que permita el cumplimiento de los tiempos de entrega tanto a nivel nacional como internacional.
- Para la implementación de nuevas estrategias de distribución, es imperante la automatización de varios procesos que actualmente son elaborados de manera manual a fin de que se permita verificar los niveles de cumplimiento del sistema de gestión de calidad.
- Se debe efectuar una amplia capacitación al personal operativo, jefaturas y nivel Jerárquico Superior sobre la Norma ISO 9001:2008, y la verificación del cumplimiento de los requisitos de la misma de tal manera que permita para el año 2015 la certificación de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Camisón, C. (16 de Diciembre de 2009). *mailxmail*. Recuperado el 10 de enero de 2013, de <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-normativos-gestion-calidad>
- Chandezon, G. (1999). *Hacia la calidad total*. Barcelona: Ediciones Granica, S.A.
- Empresa Pública Correos del Ecuador. (2012). Estatuto Orgánico de gestión por procesos. Quito, Ecuador: Correos del Ecuador.
- Esponda, A. (2005). *Hacia una calidad más robusta*. México: Panorama Editorial, S.A.
- Fontalvo Herrera, T., & Vergara Schmalbach, J. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios ISO 9001:2008*. España: Eumed - Universidad de Malaga.
- Gobierno de la República del Ecuador. (14 de Abril de 2010). Decreto Ejecutivo No. 324 . *Decreto de creación de la Empresa Pública de Correos del Ecuador*. Quito, Ecuador: Registro Oficial .
- Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2009). *Plan Estratégico Institucional 2009 - 2014*. Quito: INEN.
- International Organization for Standardization. (2000). ISO 9004:2000. *Directrices para la mejora del desempeño*. Ginebra , Suiza: ISO.
- International Organization for Standardization. (2005). ISO 9000:2005. *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: ISO.
- International Organization for Standardization. (15 de 11 de 2008). Norma ISO 9001:2008. *Gestión y aseguramiento de la calidad* . Ginebra, Suiza: ISO.
- International Organization for Standardization. (2009). ISO 9004:2009. *Directrices para la mejora del desempeño*. Ginebra, Suiza: ISO.
- Rico, R. (2001). *Calidad Estratégica Total*. Córdoba: Ediciones Macchi.
- Senlle, A. (2001). *ISO 9000:2000 Calidad y excelencia*. Barcelona: Gestión 2000.

Sitios Web

- <http://www.correosdelecuador.gob.ec>.
- http://www.iram.org.ar/Documentos/Certificacion/Sistemas/ISO9000_2000/Calidad.PDF.
- <http://www.aiteco.com/herramie.htm>.

- http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n.
- <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-normativos-gestion-calidad/familia-normas-iso-9000-evolucion-caracteristicas>.
- <http://www.monografias.com/trabajos11/reno/reno.shtml>.
- <http://www.todoexpertos.com/categorias/negocios/gestion-de-calidad/respuestas/2344469/iso-9004-version-2009>.

ANEXOS

Anexo 1. Decreto 324 de Creación de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP

Nº 324

RAFAEL CORREA DELGADO

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

CONSIDERANDO:

Que el inciso segundo del Artículo 314 de la Constitución de la República, dispone que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; y, dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control, y regulación;

Que el Artículo 315 de la Norma Suprema dispone que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas;

Que la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Empresas Públicas dispone que las empresas públicas o estatales existentes antes de la expedición de la referida ley, para seguir operando, adecuarán su organización y funcionamiento a las disposiciones de dicha norma en un plazo no mayor a ciento ochenta días;

Que la Ley General de Correos expedida por Decreto Supremo No. 3683 el 30 de julio de 1979, publicado en el Registro Oficial No. 888 de 3 de agosto de 1979, creó a Correos del Ecuador como Empresa Nacional;

Que conforme Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio de 2008, se expidió el Reglamento de los Servicios Postales; en su capítulo III, que se refiere a la prestación del Servicio Postal Público, Artículo 12, establece que Correos del Ecuador, es el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador;

Que el Decreto Ejecutivo No. 8, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, establece en su artículo 22, numeral tercero, que Correos del Ecuador es entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

En ejercicio de las facultades y atribuciones que le confiere el artículo 147, numeral 5, de la Constitución de la República del Ecuador, Segunda Disposición Transitoria de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, y artículo 11, letra f), del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva,

DECRETA:

Artículo 1.- Créase la Empresa Pública Correos del Ecuador -CDE E.P.-, como el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador; persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en el Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha.

Artículo 2.- El objeto de la empresa pública Correos del Ecuador CDE EP comprende lo siguiente:

RAFAEL CORREA DELGADO

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

1. Proporcionar, mantener y promover la calidad del servicio público de admisión, curso y entrega de los envíos de correspondencia a nivel nacional e internacional, venta de productos postales; y, en especial la prestación del Servicio Postal Universal.
2. Recaudar y realizar los pagos que demanden las Instituciones del Estado o Empresas Públicas, a través del Sistema de Pagos Interbancarios del Banco Central del Ecuador, siempre que se refiera al pago del Bono de Desarrollo Humano o similares, entrega de remesas de migrantes; y, recaudar a través de sus ventanillas los pagos por servicios básicos provistos por el Estado, de conformidad con la Ley;
3. Recibir de sus clientes el pago de los productos actuales y futuros que ofrece la Empresa Pública Correos del Ecuador, en dinero en efectivo, con tarjetas de crédito debidamente emitidas por el Sistema Financiero Nacional, o a través de otros medios de pago válidos de conformidad con lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.
4. Realizar emisiones de sellos postales de beneficencia en cuyo valor inicial se incluirá el adicional que se destine a este efecto; mismo que no será considerado como parte de los recursos económicos de Correos del Ecuador, y será entregado a las Instituciones que solicitaron la emisión de beneficencia una vez que se ha comercializado todo el tiraje de dicha emisión.
5. Implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios postales para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual podrá establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas.
6. Acceder a tecnologías avanzadas y alcanzar las metas de productividad y eficiencia en todos los ámbitos de sus actividades y gozará de capacidad asociativa, entendida ésta como facultad empresarial para asociarse en consorcios y alianzas estratégicas.
7. Realizar todo tipo de acuerdos, convenios, contratos civiles o comerciales, fideicomisos, inversiones, comisiones; podrá asumir cualquier forma asociativa, para el cumplimiento de su objeto social.
8. Prestar servicios de soporte, consultoría, asesoría en materia postal.

Artículo 3.- El capital de la empresa pública Correos del Ecuador es la suma de las cuentas que conforman el patrimonio registrado en el balance de la empresa estatal Correos del Ecuador, cortado a la fecha de expedición de este Decreto Ejecutivo.

Artículo 4.- La Empresa Pública Correos del Ecuador subroga los derechos y obligaciones de Correos del Ecuador. Los activos y pasivos, y, en general todos los bienes, derechos

RAFAEL CORREA DELGADO

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

y obligaciones de Correos del Ecuador extinta por disposición legal, se transfieren en forma total a la Empresa Pública que mediante este acto se crea.

Artículo 5.- Para efectos de lo dispuesto en el apartado a) del artículo 7 de la Ley Orgánica de Empresas públicas, el Directorio de CDE EP estará conformado de la siguiente manera:

1. El Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o su delegado permanente, quien lo presidirá;
2. El titular del organismo nacional de planificación o su delegado permanente; y,
3. Un miembro designado por el Presidente de la República, en este caso se nombra a la ingeniera Sofia Eugenia Espín Reyes.

Artículo 6.- El Directorio de la empresa pública Correos del Ecuador –CDE EP-, estructurará el estatuto orgánico de la empresa y los demás reglamentos internos que correspondan, en los que constarán todos los aspectos necesarios para la gestión y operación de la empresa pública.

Artículo 7.- En todo lo no previsto en este Decreto Ejecutivo sobre la administración y gestión de CDE EP, se estará a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su reglamento y las demás disposiciones que conforme a éstos dicten el Directorio y el Gerente General.

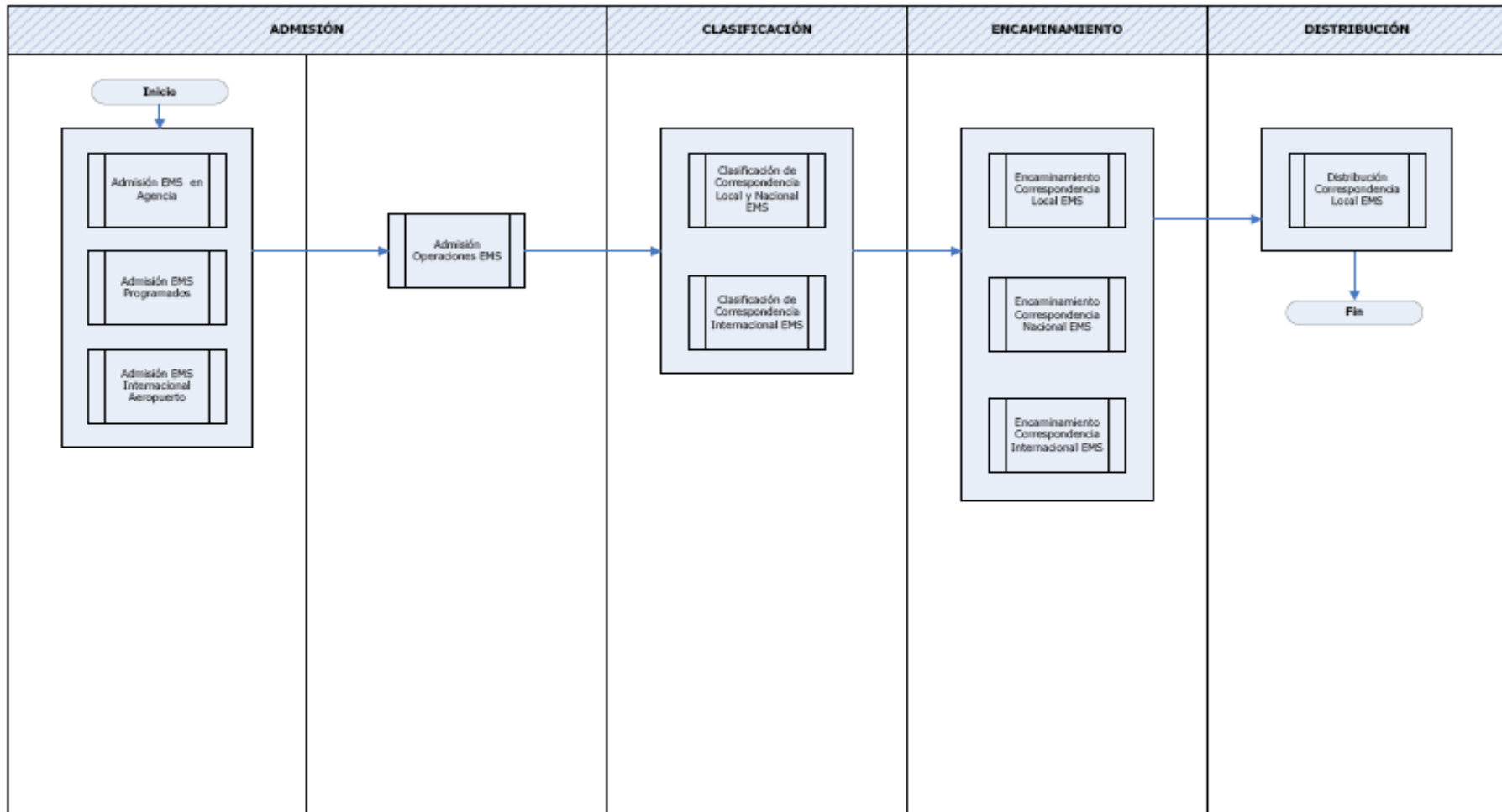
Disposición Final.- De la ejecución del presente Decreto Ejecutivo, encárguese al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El presente Decreto Ejecutivo entrará en vigencia a partir de la presente fecha, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

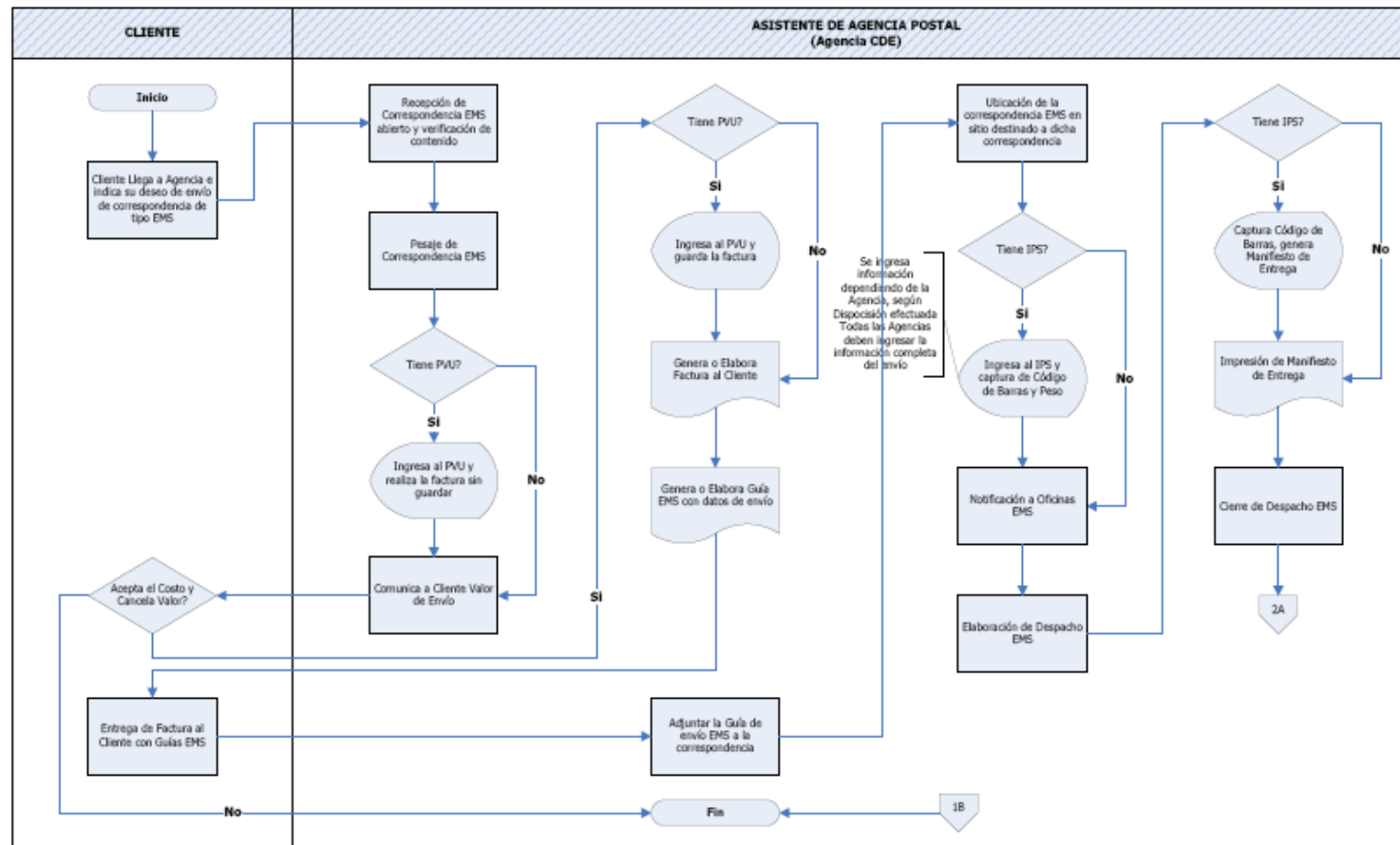
Dado en el Palacio Nacional, en Quito, a 14 de abril de 2010

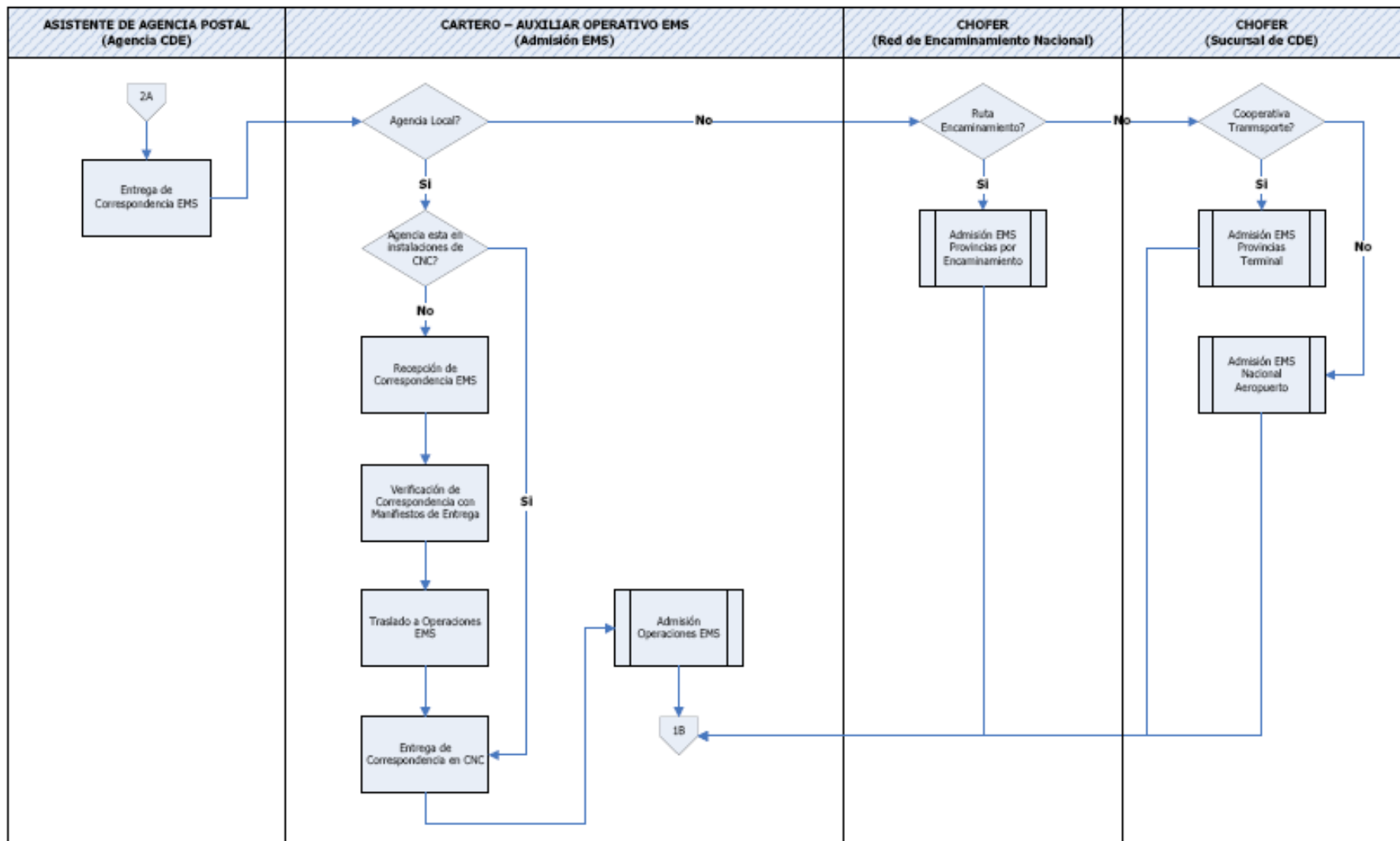

Rafael Correa Delgado
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

Anexo 2. Flujo de Procesos del Servicio EMS

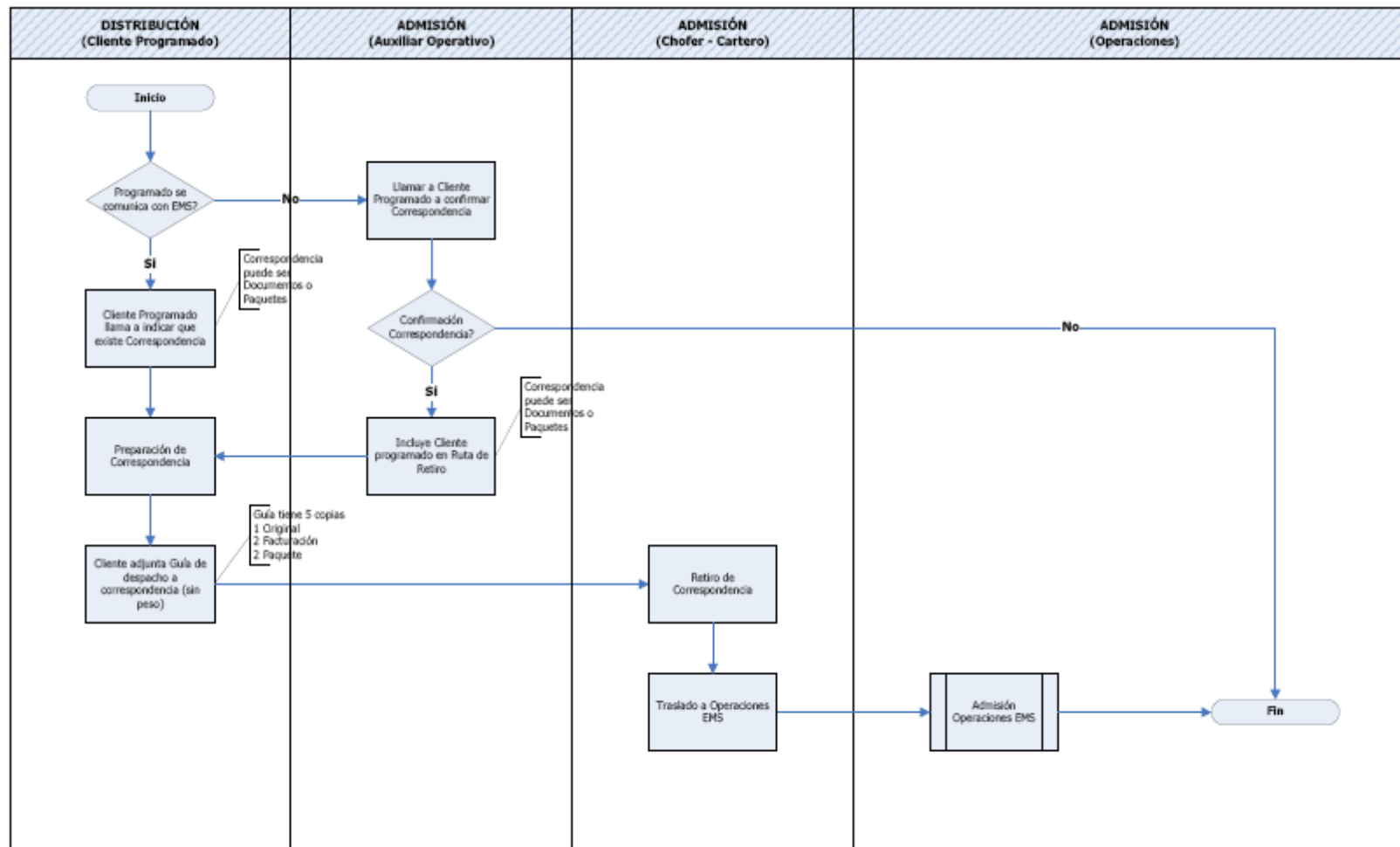


Admisión en Agencia

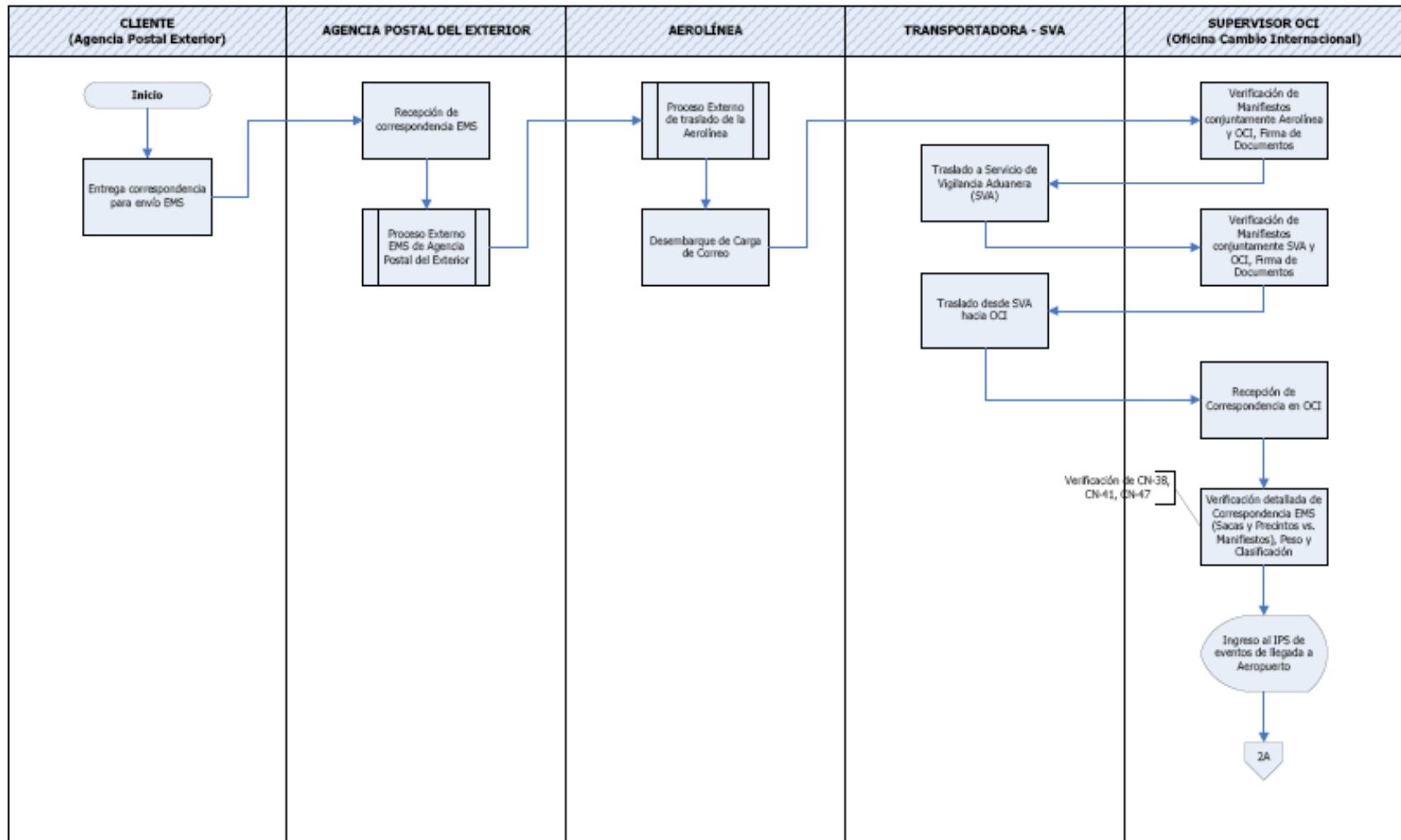


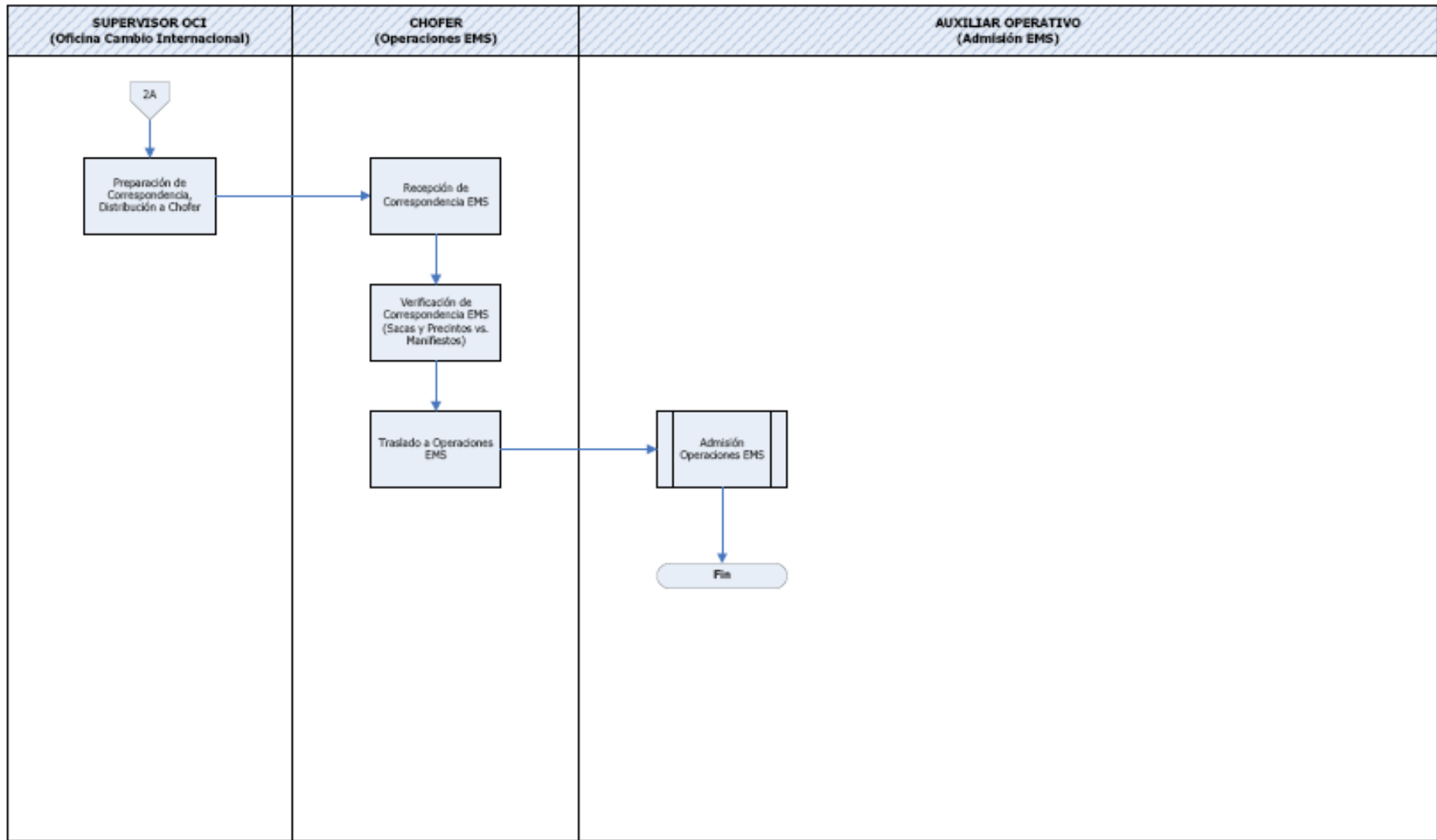


Admisión EMS Programados

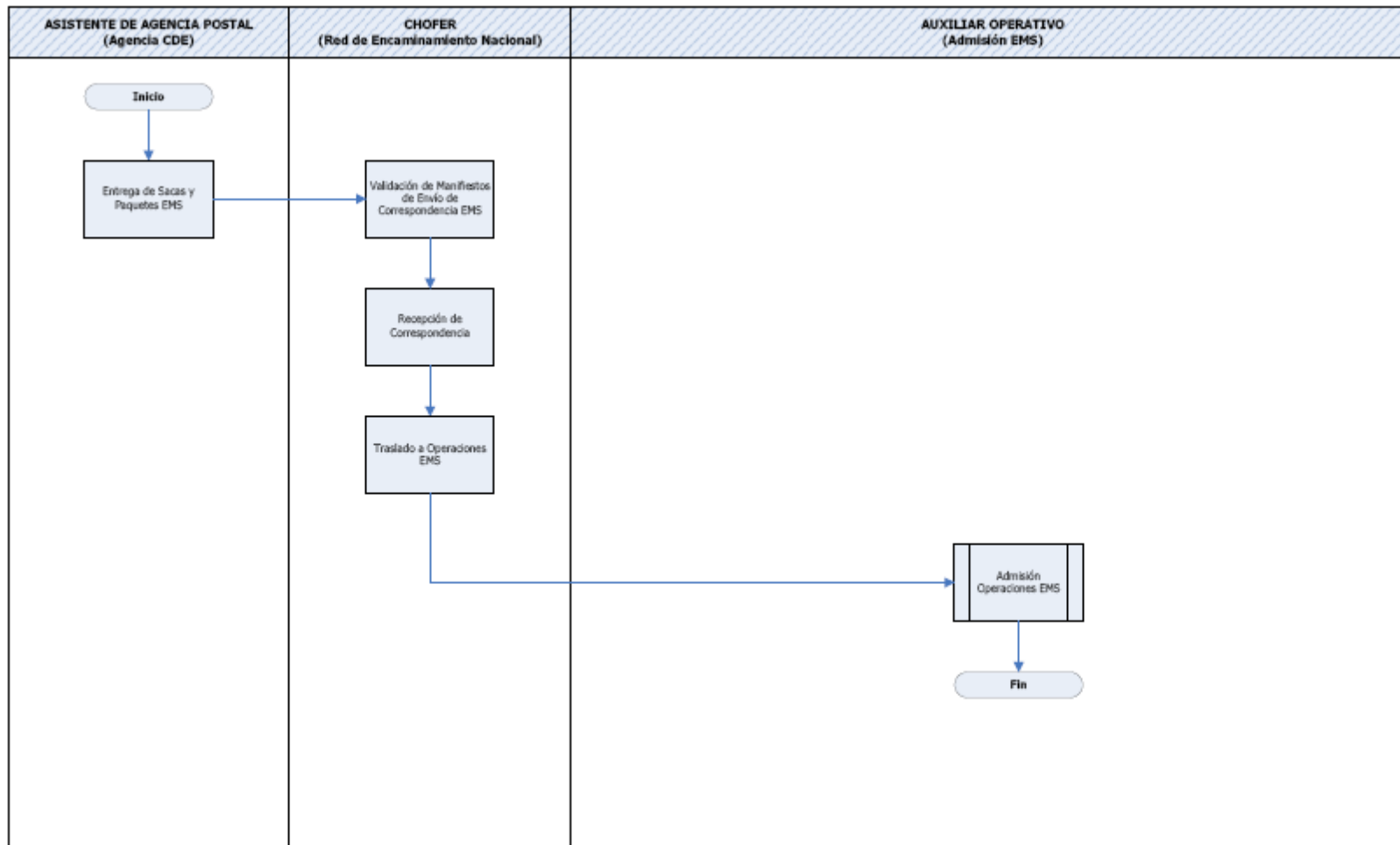


Admisión EMS Internacional Aeropuerto

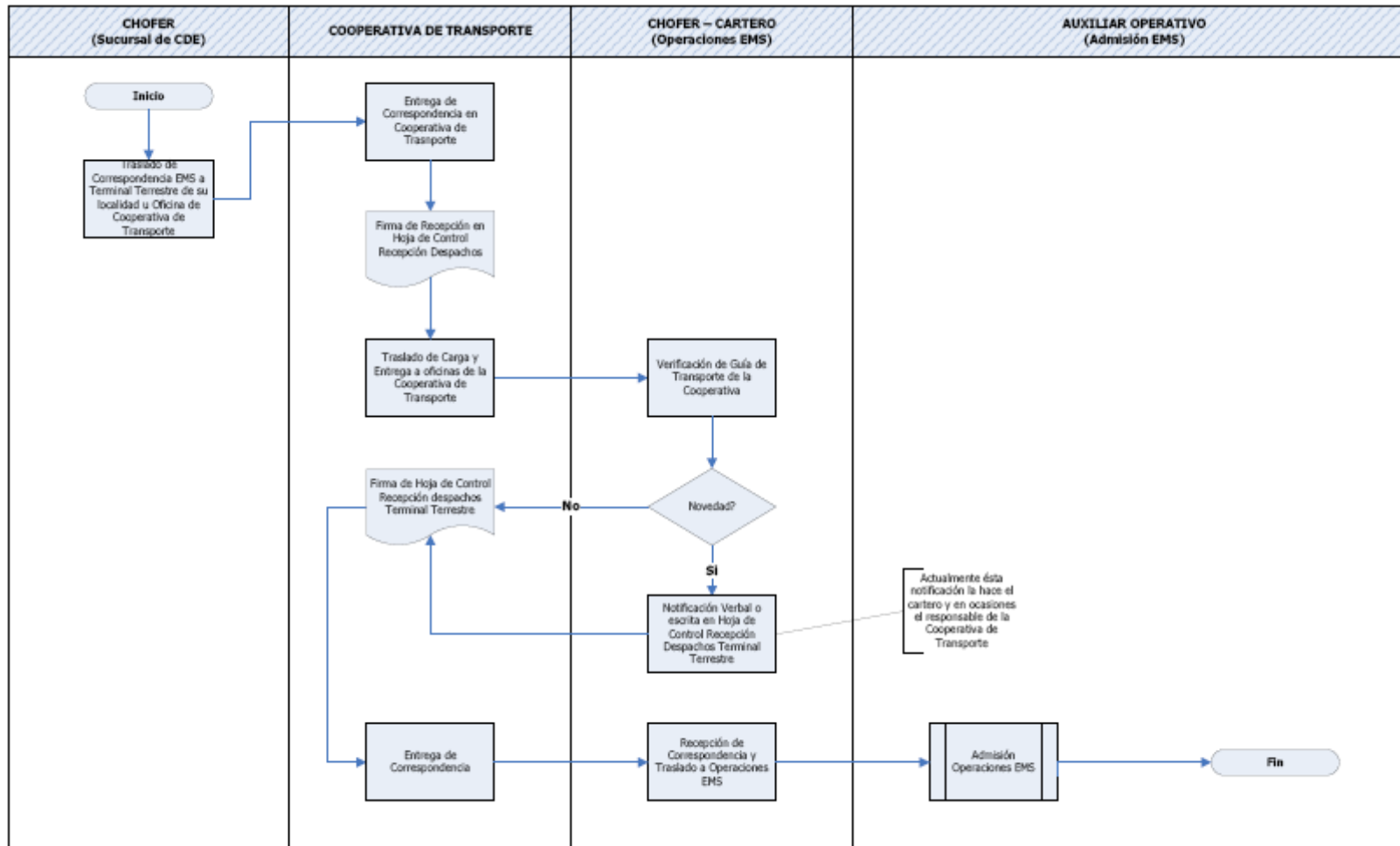




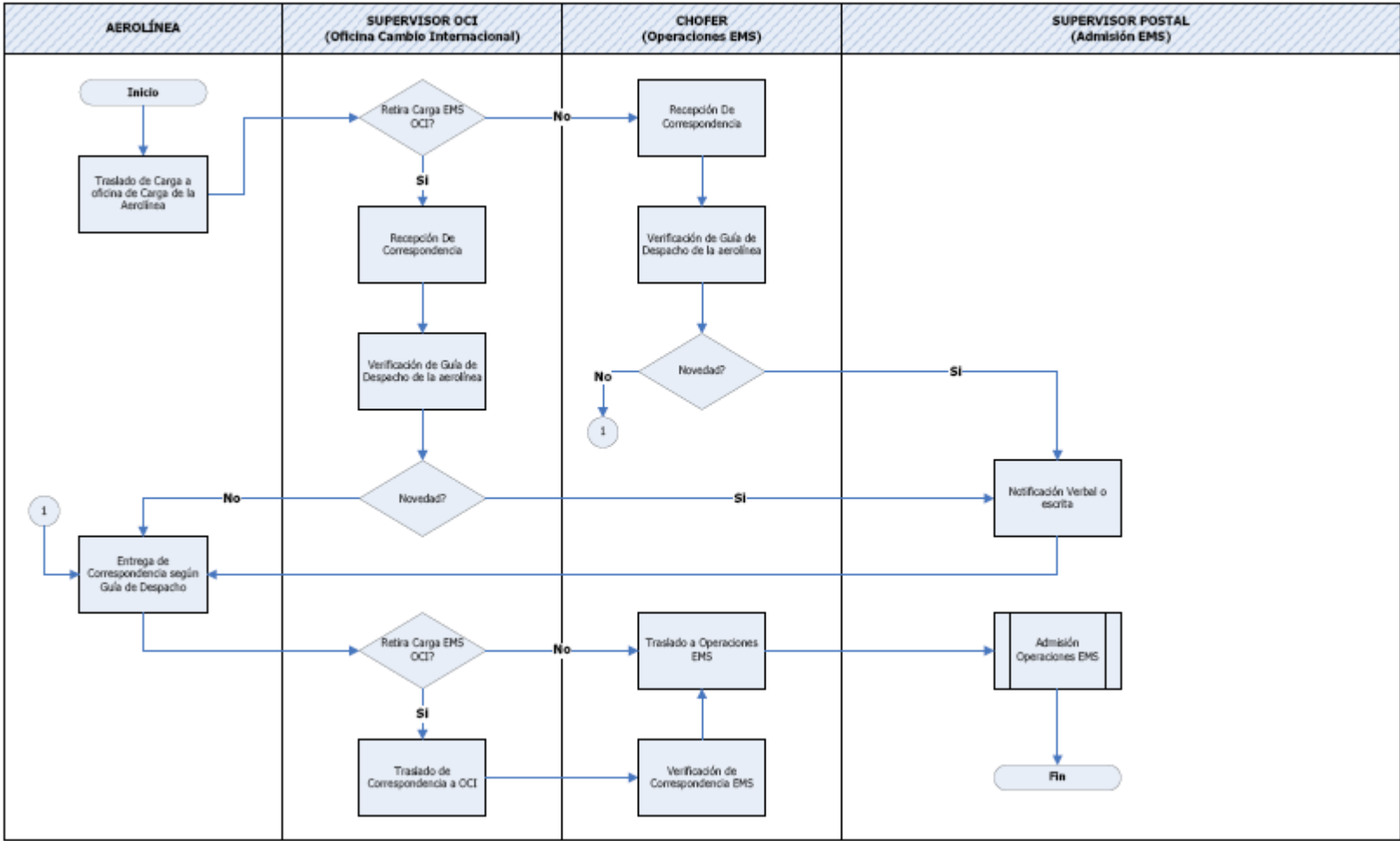
Admisión EMS Provincias por Encaminamiento



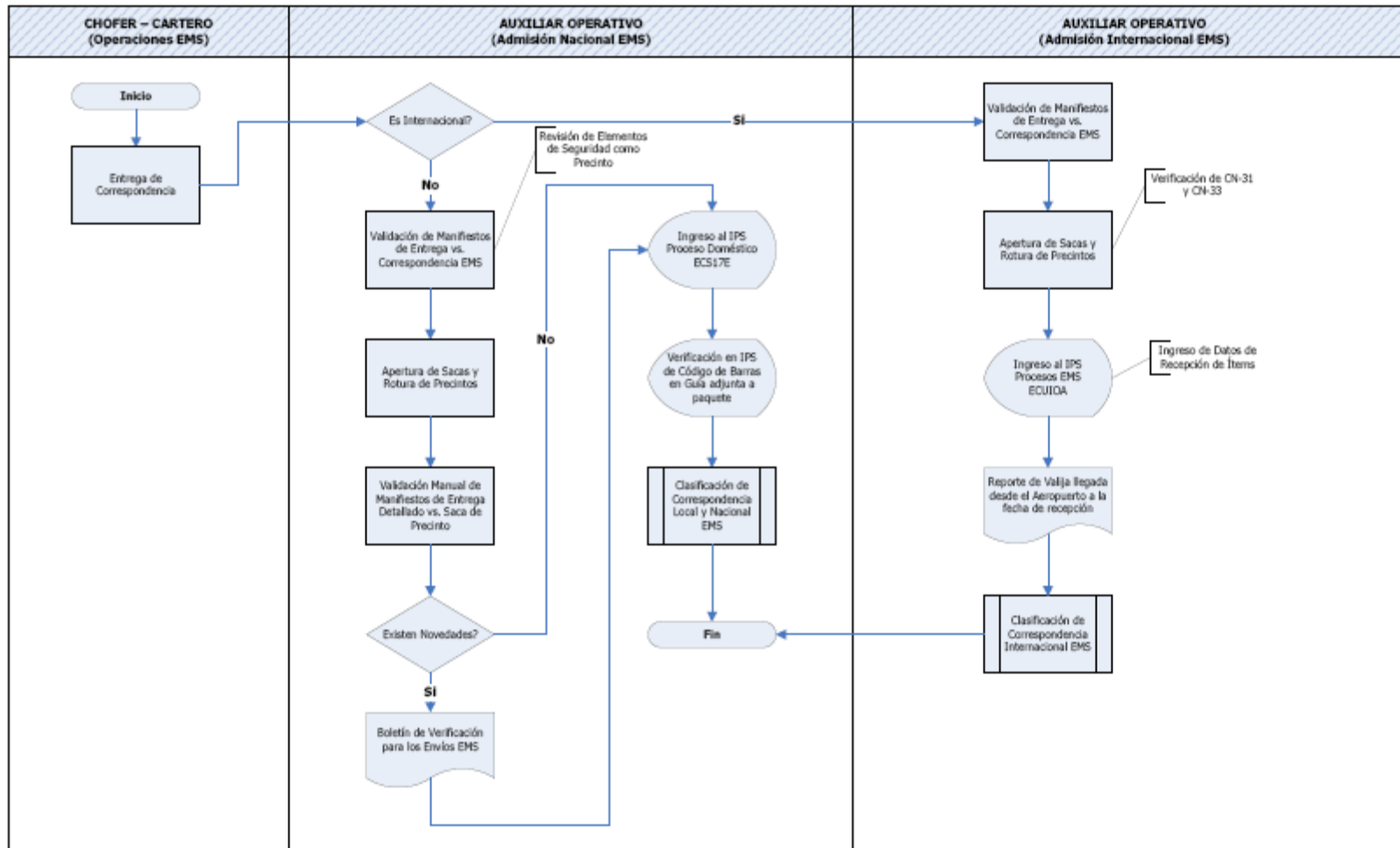
Admisión EMS Provincias por Terminal Terrestre



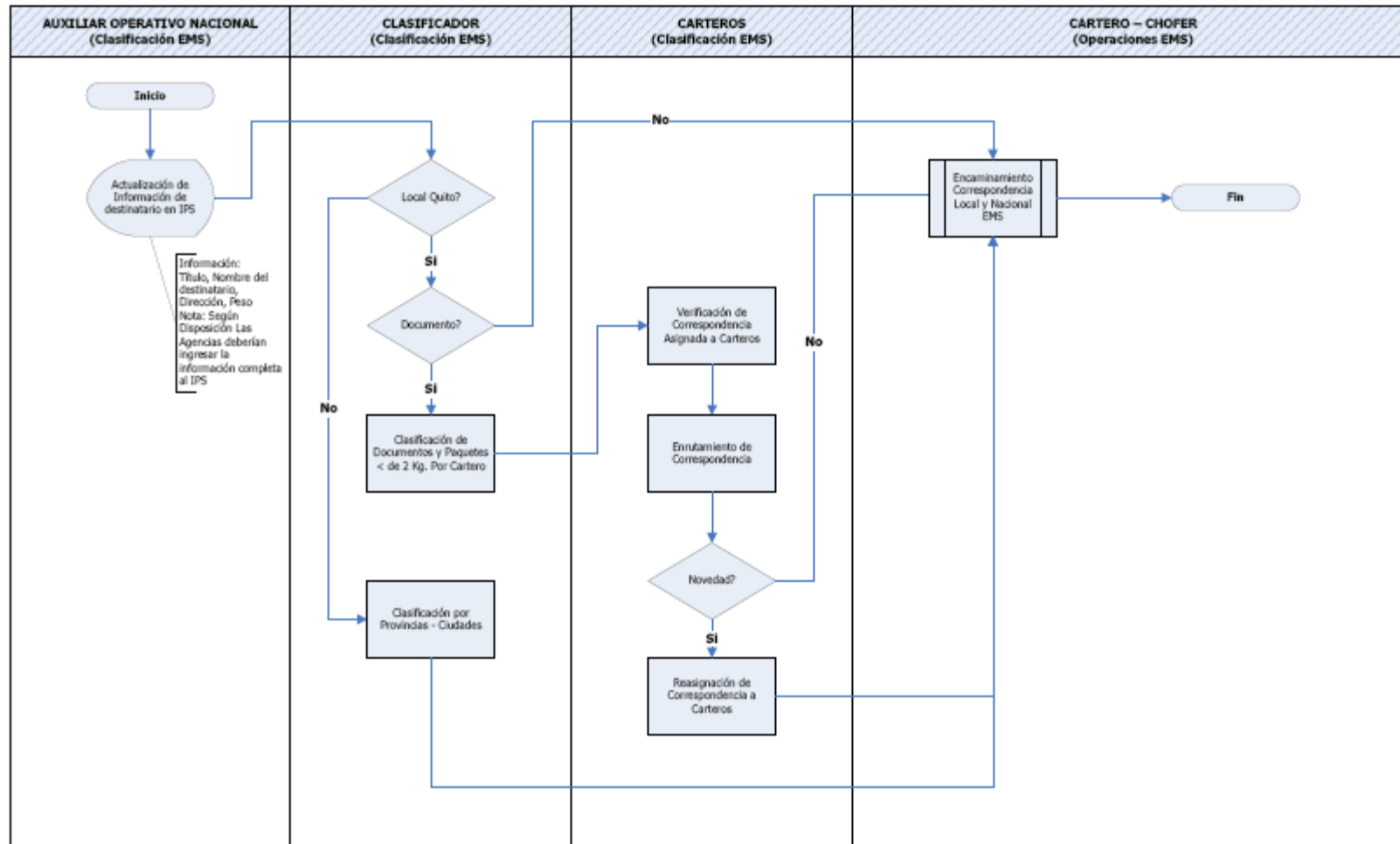
Admisión EMS Provincias por Terminal Terrestre



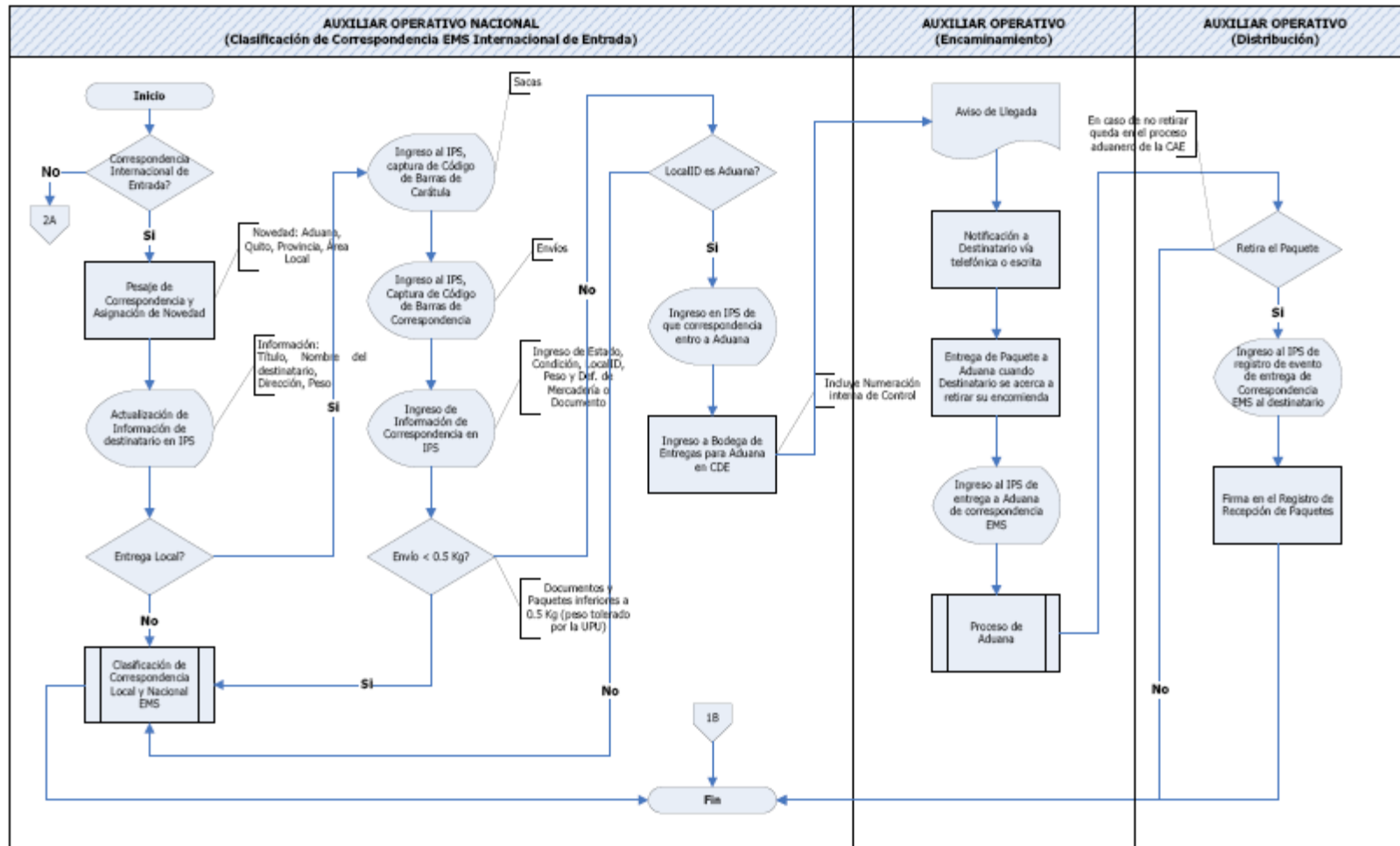
Admisión Operaciones EMS



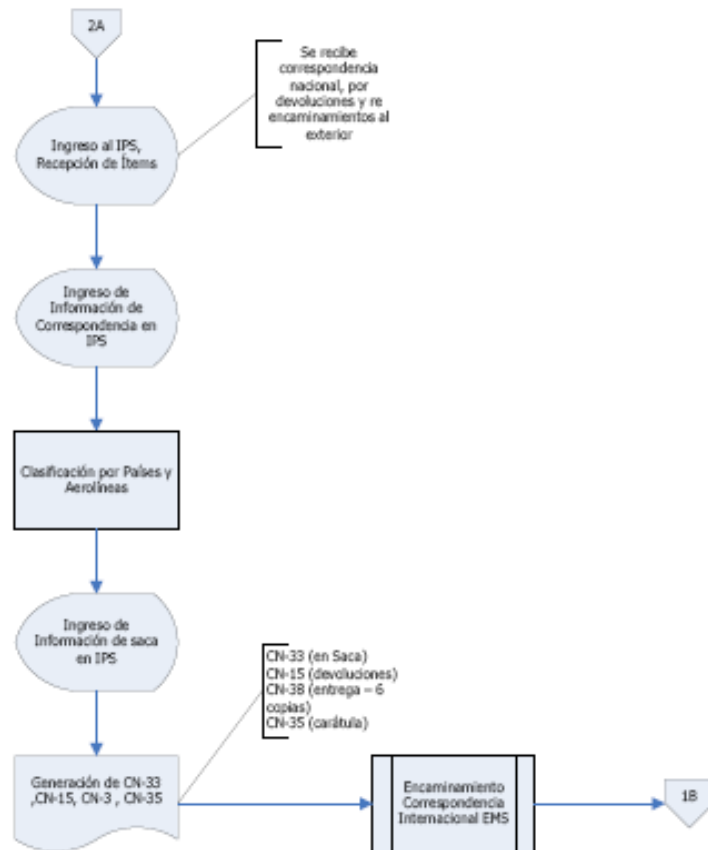
Clasificación de Correspondencia Local y Nacional EMS



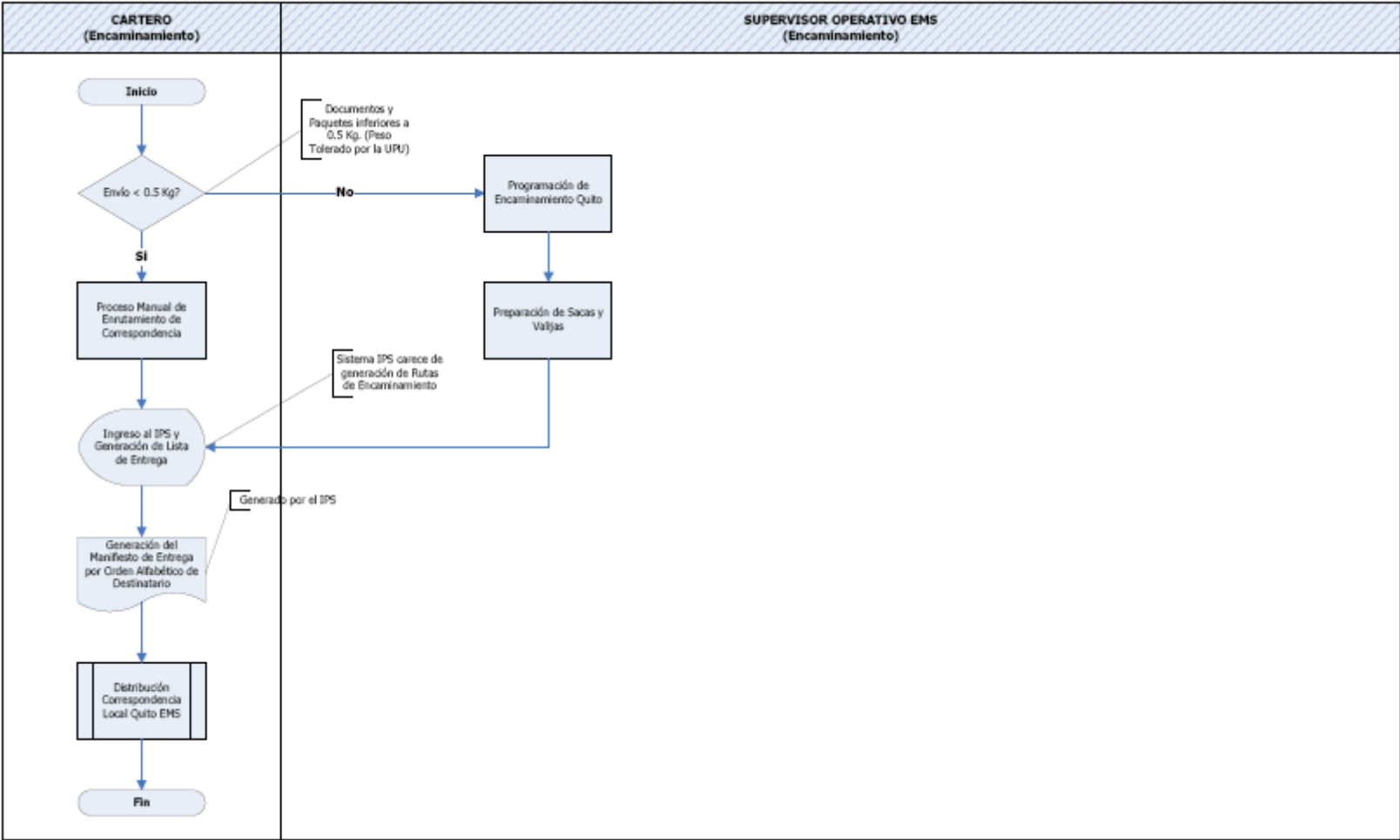
Clasificación de Correspondencia Internacional EMS



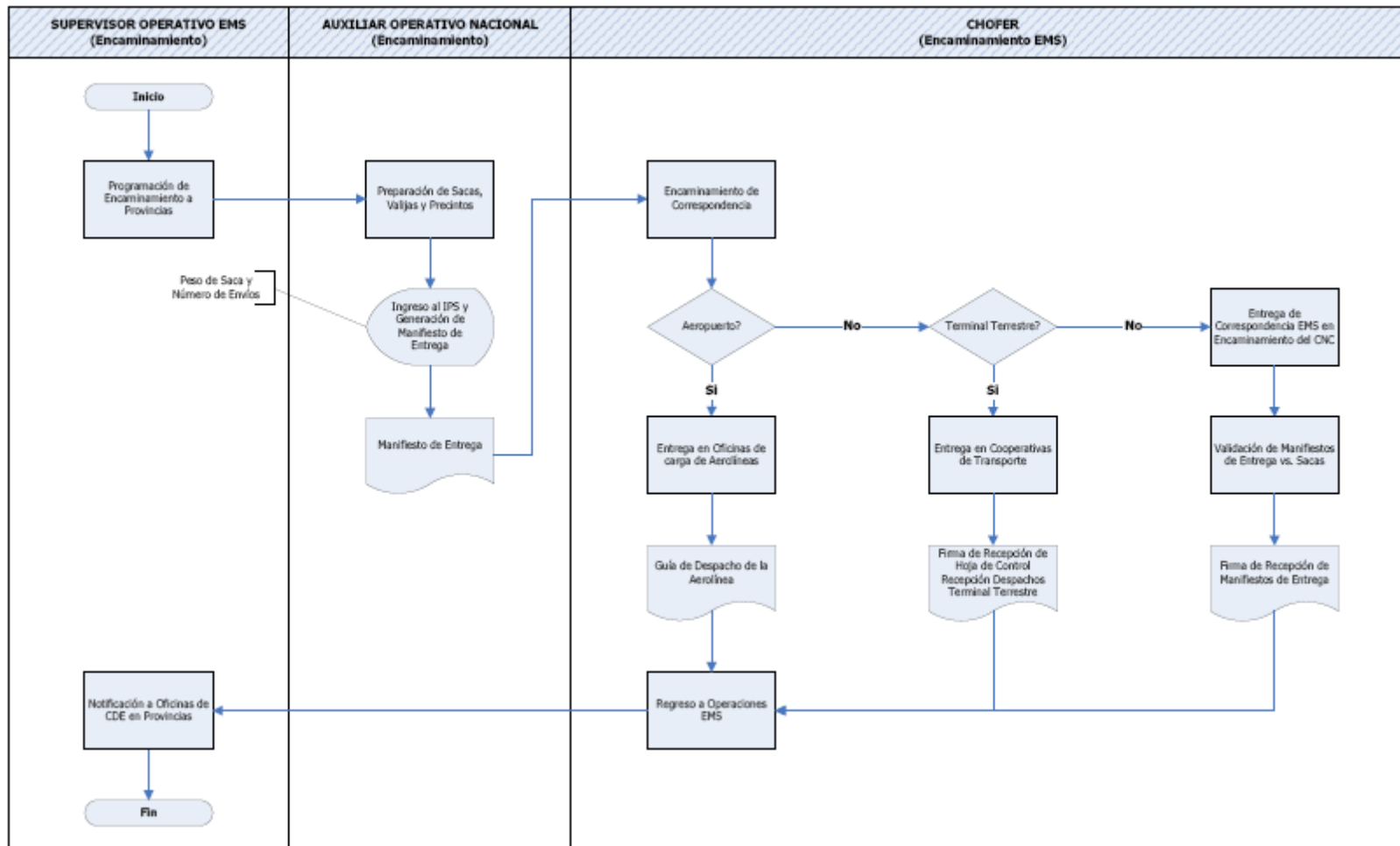
AUXILIAR OPERATIVO INTERNACIONAL
(Clasificación de Correspondencia EMS Internacional de Salida)



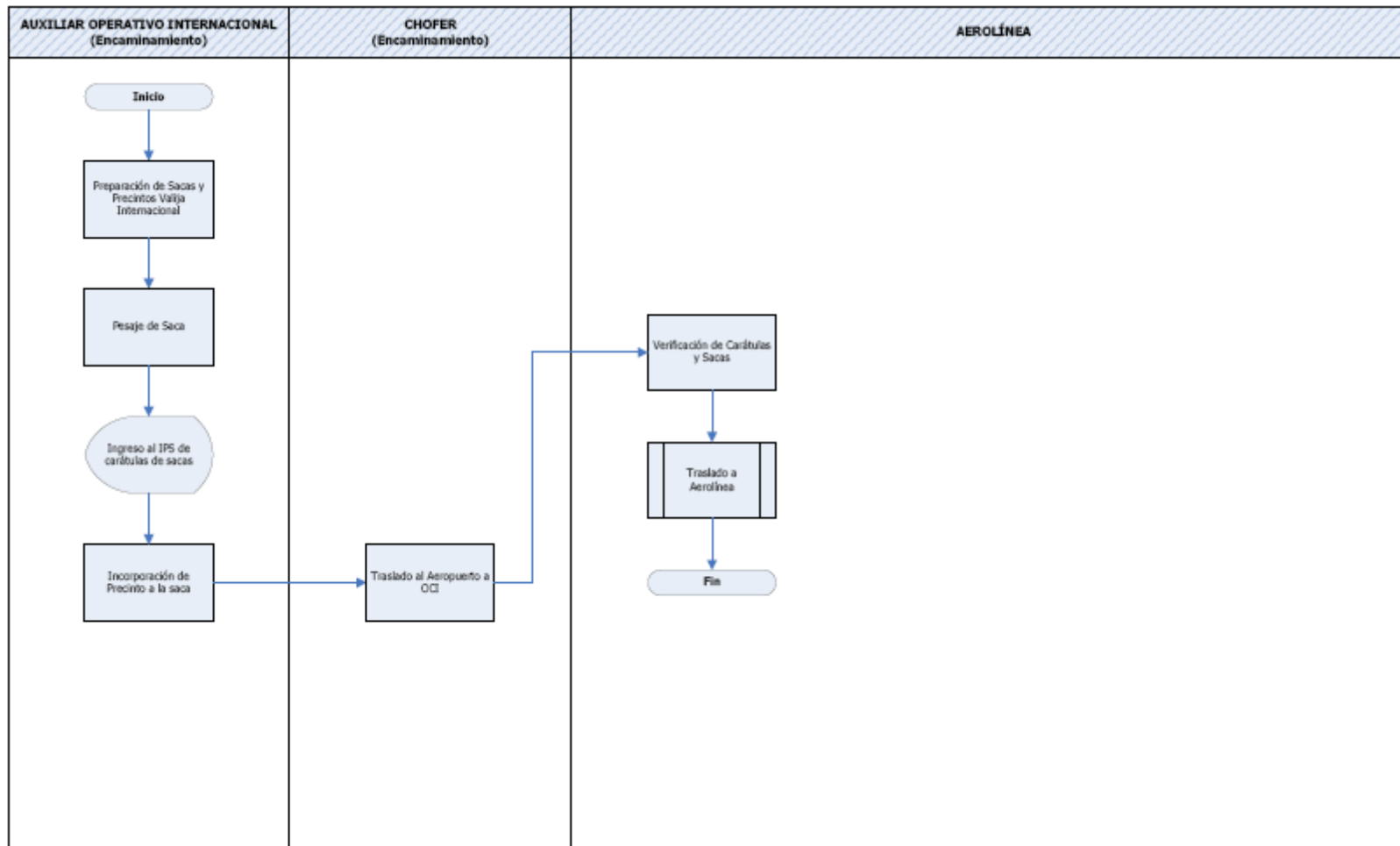
Encaminamiento de Correspondencia Local EMS



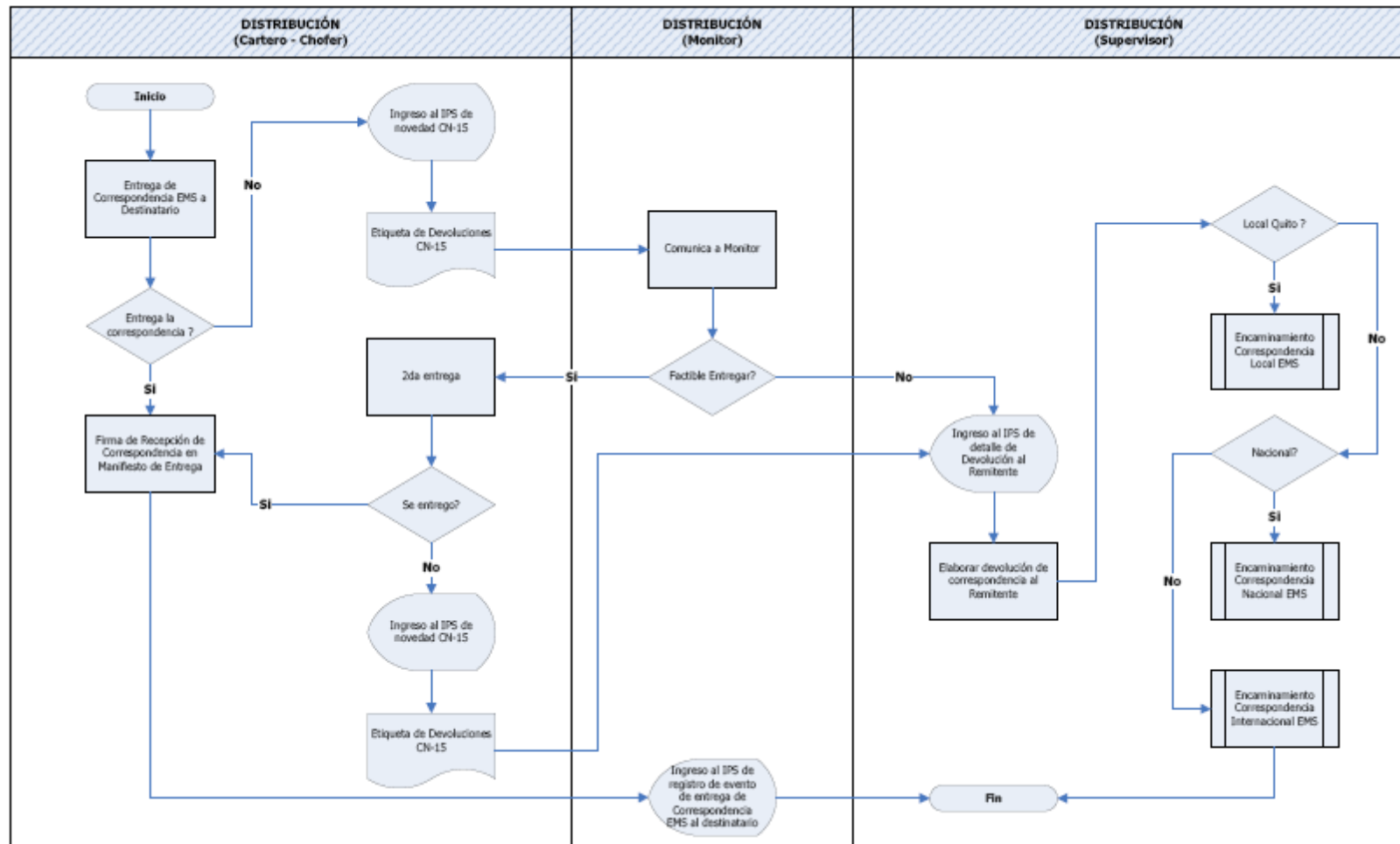
Encaminamiento de Correspondencia Nacional EMS



Encaminamiento de Correspondencia Internacional EMS



Distribución de Correspondencia Local EMS



Anexo 3. Documentos indispensables requeridos por la norma ISO 9001:2008

INSTRUCTIVO DE ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS

I.OBJETIVO

Este Instructivo por objeto definir la forma, metodología, normativa y actividades necesarias para el diseño y elaboración de los documentos internos que formarán parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP.

II.ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con todos los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad internos que se encuentran detallados en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III.REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Manual de Calidad.

IV.GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Documentos Internos: Comprenden los documentos internos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos y detallados en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP que han sido elaborados, revisados, aprobados y distribuidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

Documentos Externos: Comprenden las leyes, reglamentos, requisitos de clientes, normas y especificaciones del servicio postal. También se consideran aquellos documentos que no han sido elaborados, revisados y aprobados dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP que sin embargo son utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad y se encuentran detallados en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

V.LINEAMIENTOS

Analista de Ingeniería de Procesos

1. Tiene la responsabilidad de elaborar o coordinar el diseño de los documentos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
2. Difundir y controlar este documento a todo el personal que participa del Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Vigilar que la última revisión del documento se encuentre difundido y que el personal que participa del Sistema de Gestión de la Calidad no esté utilizando versiones anteriores del presente documento.

Documentación

4. Los documentos a ser elaborados y que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad son:
 - Manuales de Procedimientos,
 - Instructivos,
 - Mapas de Procesos,
 - Flujos de Procesos,
 - Definiciones,
 - Matriz de Pruebas,
 - Formularios,
 - Guías de Uso,
 - Análisis de Prefactibilidad,
 - Funcionalidades,
 - Informes.
5. Todos los documentos contendrán un código de identificación del documento, las fechas elaboración, actualización y aprobación y el número de revisión del documento.
6. Los documentos Manuales de Procedimientos e Instructivos contendrán fundamentalmente la siguiente información en su contenido:
 - Objeto,
 - Alcance,
 - Referencias,
 - Glosario de Términos,
 - Responsabilidad,

- Identificación,
 - Lineamientos,
 - Procedimiento,
 - Anexos.
7. El documento Definición contendrá fundamentalmente la siguiente información en su contenido:
- Antecedentes,
 - Objetivo,
 - Mapa Conceptual,
 - Definiciones,
 - Anexos
8. El documento Matriz de Pruebas contendrá fundamentalmente la siguiente información en su contenido:
- Referencia a Definición,
 - Opción de prueba,
 - Caso de prueba,
 - Resultado Esperado,
 - Resultado Final.
9. El documento Guía de Uso de formularios contendrá fundamentalmente la siguiente información en su contenido:
- Propósito,
 - Instrucciones,
 - Aplicación,
 - Campos a Llenar,
 - Anexos.
10. El resto de la documentación mantendrá los controles de documentación expresados en el punto 5 de acuerdo los formatos propios que maneje la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: “Procedimiento para la Elaboración de Documentos”.

VII. PROCEDIMIENTOS

Requerimiento de Documentos

Área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Diseñe un modelo del documento que es necesario implementar en el Sistema de Gestión de Calidad, para este efecto utilice el formulario CDE-GDC-FR003 “Solicitud de Requerimientos” (Anexo No. 1).
2. Elabore un memorando dirigido a la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos solicitando la elaboración de dicho documento adjuntando el formulario antes mencionado.

Director Nacional de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

3. Reciba el memorando del área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad en la que se solicita la elaboración de un documento determinado.
4. Remita la elaboración de dicho documento al Analista de Ingeniería de Procesos.

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

5. Recibe el formulario de Solicitud de Requerimientos del área requirente.
6. Diseñe y elabore el documento indicado en el Formulario de Requerimientos.
7. Remita por correo electrónico el documento preliminar al área requirente solicitando las observaciones y/o modificaciones respectivas en el documento elaborado.

Área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad

8. Reciba el documento preliminar del Analista de Ingeniería de Procesos.

9. Revise el documento preliminar enviado.

Documento preliminar está correcto

10. Remita por correo electrónico al Analista de Ingeniería de Procesos que el documento preliminar se encuentra correcto y se de paso a la aprobación respectiva. Siga al procedimiento Aprobación de Documentos.

Documento preliminar no está correcto

11. Remita por correo electrónico al Analista de Ingeniería de Procesos que el documento preliminar no se encuentra correcto y envíe las observaciones respectivas por correo electrónico.

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

12. Recibe por correo electrónico las observaciones al documento preliminar.

13. Actualice el documento preliminar con las observaciones indicadas por el área requirente. Siga al punto 7.

Aprobación de Documentos

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

14. Recibe por correo electrónico la confirmación del documento preliminar.

15. Imprima el documento final para el registro de firmas que aprueban el documento.

16. Solicite las firmas de aprobación al área requirente.

17. Solicite la firma de aprobación a la Subgerencia General de Correos del Ecuador CDE EP.

18. Registre el documento aprobado en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.
19. Remita el documento aprobado en formato pdf o xls (hoja de cálculo protegida) al área requirente para su utilización.

Difusión de Documentos Aprobados

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

20. Digitalice la resolución aprobada por la Gerencia General.
21. Elabore un memorando dirigido al área requirente y a las áreas involucradas en el proceso indicando el número de resolución con el motivo de entrega y difusión del documento aprobado.
22. Remita el memorando al Director Nacional de Ingeniería de Procesos.

Director Nacional de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

23. Reciba el memorando del Analista de Ingeniería de Procesos en la que se realiza la entrega y difusión de la resolución del documento aprobado.
24. Remita el memorando adjuntando la resolución del documento aprobado al área requirente y a las áreas involucradas en el proceso.
25. Publique el documento aprobado en la Intranet corporativa de la Empresa.

IX. ANEXOS

No aplica

X. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Control de Documentos

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo definir las actividades o tareas referentes al manejo, uso y control de los documentos que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con todos los documentos que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad, tanto interno como externo y que pertenezcan al Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Manual de Calidad.
- CDE-GDC-GDC-IN001 - Procedimiento para Elaborar Documentos.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Documento: Es considerado un documento del Sistema de Gestión de la Calidad aquel que se define en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la

Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP; el medio de soporte de los documentos puede ser de forma escrita o en archivos digitales, video, fotografías, grabaciones de audio.

Documentación: Es el conjunto de documentos.

Registro: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona la evidencia de actividades desempeñadas. Los registros permiten documentar la trazabilidad, proporcionar la evidencia de verificaciones, las acciones preventivas y correctivas del Sistema de Gestión de la Calidad.

Proceso: Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.

Manual de Calidad: Es el documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

Procedimiento: Es la forma específica de llevar a cabo un proceso, estos pueden ser documentados o no.

Instructivo: Documento de mayor detalle y precisión que define la forma de llevar a cabo las actividades o procesos. Este documento siempre será parte de un Procedimiento.

Definición: Documento que indica y define la forma de llevar a cabo las necesidades tecnológicas e informáticas de los procesos.

Matriz de Pruebas: Documento de control que permite evaluar una aplicación o sistema informático.

V. LINEAMIENTOS

Analista de Aseguramiento de la Calidad

1. Responsable del control y ejecución del Control de Documentos con el personal de Correos del Ecuador CDE EP que participa del Sistema de Gestión de la Calidad.

2. Difundir los documentos aprobados a todo el personal que participa del sistema de Gestión de la Calidad. Para este efecto sellará los documentos con la leyenda “Documento Controlado”.
3. Vigilar que la última revisión del documento se encuentre difundido y que el personal que participa del Sistema de Gestión de la Calidad no esté utilizando versiones anteriores de los documentos controlados.
4. Prevenir y recaudar todos los documentos obsoletos que se encuentren difundidos.
5. Solicitar a las áreas requirentes la entrega de los documentos obsoletos para su destrucción y/o archivo con la leyenda “Documento Obsoleto”.
6. Incluir los documentos en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

Comité de Calidad

7. Revisar los documentos aprobados para su difusión al personal participante del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.
8. Remitir las observaciones y las modificaciones necesarias de los Documentos al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad.
9. Definir y aprobar los documentos internos y externos que intervienen en el Sistema de Gestión de la Calidad, creándolos en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

Correos del Ecuador CDE EP

10. Todo el personal que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad, tiene la responsabilidad de dar cumplimiento con los documentos aprobados en el Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: “Procedimiento para el Control de Documentos”.

VII. PROCEDIMIENTOS

Actualización de Documentos

Área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Elabora memorando dirigido a la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos solicitando se realice la actualización de un documento aprobado perteneciente al Registro de Documentación Interna y Externa del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, adjuntando los justificativos y los cambios necesarios a ser introducidos.
2. Remite el memorando a la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos.

Director Nacional de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

3. Reciba el memorando del área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad con la solicitud de cambios de documentos aprobados.
4. Analice que los cambios sugeridos al documento aprobado sean adecuados.

Cambios sugeridos requieren información adicional

5. Remita el memorando con las inquietudes y observaciones necesarias al área requirente para que sustenten los cambios solicitados. Siga al punto 1.

Cambios sugeridos son aceptados

6. Remita el memorando con los cambios solicitados al Analista de Ingeniería de Procesos para que realice los cambios solicitados.

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

7. Reciba el memorando del área requirente del Sistema de Gestión de la Calidad con la aprobación de la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos de la solicitud de cambios de documentos aprobados.
8. Elabore los cambios sugeridos por el área requirente del documento aprobado.

9. Actualice el control de cambios de revisiones del documento, así como el número de la revisión del documento.
10. Remita el documento actualizado para revisión del Comité de Calidad, para su aprobación y difusión.

Comité de Calidad

11. Reciba el documento actualizado por el Analista de Ingeniería de Procesos.
12. Verifique y valide que los cambios solicitados por el área requirente se encuentran realizados.

Aprobación del Documento

13. Apruebe el documento actualizado y remita al Analista de Aseguramiento de la Calidad para la difusión del documento a las áreas involucradas. Siga al paso No. 15.

Documento tiene observaciones

14. Remita al Analista de Ingeniería de Procesos para que realice las observaciones o cambios indicados por el Comité de Calidad. Siga al paso No. 8.

Analista de Ingeniería de Procesos – Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

15. Reciba el documento aprobado por el Comité de Calidad.
16. Elabore un memorando dirigido al área requirente solicitando los documentos actuales impresos a ser considerados “Documento Obsoleto”.
17. Realice la difusión del documento aprobado y actualizado y selle el documento con la leyenda “Documento Controlado”.

Archivo de Documentos Obsoletos

Analista de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

18. Reciba del área requirente los documentos físicos a ser considerados obsoletos.
19. Selle los documentos con la leyenda “Documento Obsoleto”.
20. Archive los documentos físicos de tal forma que exista evidencia de control de los documentos y registro de versionamiento.
21. Guarde magnéticamente los documentos obsoletos en el archivo digital de la versión anterior.

22. Retire cualquier documento de versiones anteriores que se encuentren difundidos de manera digital en la empresa.

VIII. ANEXOS

No aplica.

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Control de Registros

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo definir las actividades o tareas referentes al manejo, uso y control de los registros que sean parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con todos los registros que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad, los mismos que pertenecen a la Lista Maestra de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Norma ISO 9004:2001 INEN – Directrices para la mejora del desempeño.
- Manual de Calidad.
- CDE-GDC-GDC-IN001 - Procedimiento para Elaborar Documentos.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Almacenamiento: Mecanismo de almacenar o archivar los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Clasificación: Categorización de los registros de acuerdo a su procedencia, proceso, actividad, período y fecha.

Estado: Destino que el registro tiene actualmente (activo, inactivo, destruido).

Procesamiento: Procesos que reciben los datos recopilados en los registros.

Protección: Ubicación adecuada para la conservación de los registros impidiendo que sean alterados.

Recuperación: Proceso de solicitar el registro por personal autorizado.

Registro: Documento que presenta los resultados obtenidos o proporciona la evidencia de actividades desempeñadas. Los registros permiten documentar la trazabilidad, proporcionar

la evidencia de verificaciones, las acciones preventivas y correctivas del Sistema de Gestión de la Calidad.

V. LINEAMIENTOS

Analista de Aseguramiento de la Calidad

1. Elaborar, actualizar y mantener la Lista Maestra de Registros que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
2. Responsable del control, revisión y verificación del Control de Registros con los responsables de las áreas participantes de Correos del Ecuador CDE EP en el Sistema de Gestión de la Calidad.
3. Vigilar el buen estado del archivo temporal y permanente de los documentos y registros físicos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad.
4. Llevar el registro de los informes de la destrucción física (trituration o incineración) de los registros cuya "Disposición Final" de la Lista Maestra de Registros así lo indique.

Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación

5. Responsable del almacenamiento digital de todos los registros y datos que pertenezcan a los diversos sistemas de la información del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
6. Disponer de un almacenamiento digital de los documentos físicos que sean requeridos para el archivo por los responsables de las áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
7. Proporcionar los mecanismos necesarios para la recuperación de los registros y datos que se encuentren almacenados en todos los medios de almacenamiento de información.

Áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP

8. Todo el personal que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad, tiene la responsabilidad de llenar los formularios, documentos o cualquier otro documento que permita el registro de la información del proceso respectivo.
9. El registro de la información de todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad debe guardar las siguientes características:
 - Todos los registros deben ser legibles.
 - Contener información de responsabilidad de quién elabora el registro como: Nombre del responsable, Fecha de registro y firma de responsabilidad.
 - Detallar toda la información solicitada en los diferentes documentos y en los casos de información que no se disponga o no sea del caso, o espacios en

blanco se deberá cancelar los mismos con una línea de finalización o en su defecto incluirse la leyenda “No Aplica”.

- No se permitirá enmendaduras o correcciones en los documentos, salvo en aquellos casos en los que exista una aprobación con identificación de firma de responsabilidad, fecha de registro de la corrección y sello del área.
 - Se permite el añadir información complementaria en los documentos tales como instrucciones o acciones a emprenderse, de darse el caso las mismas deberán ser identificadas con firma de responsabilidad, fecha de registro y sello del área.
10. Cada Director de las áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad del Control de los registros de los procesos en los cuales son parte activa, para lo cual deberán nombrar un responsable del control de dichos registros.
 11. El responsable del control de los registros de cada área participante del Sistema de Gestión de la Calidad deberá almacenar los registros de acuerdo a las necesidades que cada área tenga, teniéndose los siguientes criterios como principales: Códigos, Nombres de documentos y fechas de elaboración.
 12. Todos los documentos físicos deberán ser almacenados en carpetas o archivadores, en sitios y ubicaciones adecuadas de tal forma que garanticen un rápido acceso a dicha información y eviten el deterioro, daño o pérdida de dichos documentos.
 13. Todos los documentos físicos que sean archivados podrán ser almacenados según su fecha de elaboración y frecuencia establecida en diaria, semanal, mensual, semestral y anual.
 14. El tipo de almacenamiento de un documento está estipulado en el campo de “Almacenamiento” de la Lista Maestra de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
 15. El tiempo de vigencia de un documento se encontrará determinado a los Requerimientos legales, del cliente o por necesidades de la Empresa, las mismas que se encontrarán detalladas en el campo “Tiempo de Vigencia” en la Lista Maestra de Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.
 16. Todos los documentos que se encuentren en la Lista Maestra de Registros que fueron archivados de manera temporal en cada área requirente tendrán el tratamiento que indique el campo “Disposición Final”, el mismo que puede indicar:
 - Archivo General de Correos del Ecuador CDE EP: Serán archivados de manera permanente; estos documentos y registros serán correctamente identificados y diferenciados unos de otros.

- Destrucción Física: Eliminación física (trituración o incineración) del registro, previa elaboración y aprobación del Informe de Destrucción Física por el área participante y archivo por el Analista de Aseguramiento de la Calidad.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: “Procedimiento para el Control de Registros”.

VII. PROCEDIMIENTOS

Generación de Registros Físicos

Personal del Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Llene la información relativa al proceso del Sistema de Gestión de la Calidad en el formulario respectivo.
2. Entregue al Responsable del Control de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsable del Control de los Registros - Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

3. Reciba el formulario debidamente llenado por el personal.
4. Archive el formulario en la ubicación respectiva.

Disposición Final Registros Físicos

Archivo General de Correos del Ecuador

Responsable del Control de los Registros - Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

5. Prepare adecuadamente los registros físicos que van a ser transferidos al Archivo General de Correos del Ecuador CDE EP.
6. Elabore un acta Entrega – Recepción en el que se detalle los registros físicos que van a ser archivados de manera permanente.
7. Entregue los registros físicos al responsable de la Dirección Nacional Administrativa para su archivo permanente y solicite la recepción de los mismos en el acta Entrega – Recepción.

Responsable del Archivo – Dirección Nacional Administrativa

8. Reciba los registros físicos por parte del Responsable del Control de los Registros.
9. Firme el acta Entrega – Recepción previa confirmación de los registros recibidos.
10. Traslade los registros físicos al Archivo General de Correos del Ecuador CDE EP.

Destrucción Física

Responsable del Control de los Registros - Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

11. Prepare los registros físicos que van a ser destruidos.
12. Elabore el Informe de Destrucción de los registros físicos que van a ser destruidos indicando el tipo de destrucción (trituration o incineración).
13. Realice la destrucción de los documentos indicados en el Informe.
14. Entregue el Informe de Destrucción de los registros al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Analista de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

15. Reciba el documento Informe de Destrucción de los registros del Responsable del Control de los Registros.
16. Archive el Informe de Destrucción de los registros.

VIII. ANEXOS

No aplica.

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Auditoría Interna

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo definir el procedimiento de planificación y ejecución de la Auditoría Interna para el Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con la verificación de toda la documentación que ha sido implementada, difundida y utilizada en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP. De igual forma permite examinar y evaluar todas las actividades que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad, verificar la efectividad de los procesos inmersos, identificar las áreas involucradas y las necesidades de mejora continua.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Norma ISO 19011:2002 INEN – Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Manual de Calidad.
- CDE-GDC-GDC-IN001 - Procedimiento para Elaborar Documentos.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Auditor de la Calidad: Profesional calificado encargado de efectuar la Auditoría de la Calidad

Auditoría de la Calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditoría de Gestión: La auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la organización y con los que se han manejado los recursos.

Control Interno: Proceso efectuado por el consejo de administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos.

Gestión: Proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Se busca fundamentalmente la supervivencia y el crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco que esta determinado por los objetivos y políticas establecidas por un plan estratégico e involucra todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

Evidencia: Información cuya veracidad es demostrable basada en hechos (registros) y obtenida por mecanismos de observación, medición, ensayo, entre otros medios.

Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría.

Indicadores de gestión: Los cuales se materializan de acuerdo a las necesidades de la institución, es decir, con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir. Las actividades que se realizan en una organización requieren cuantificarse, es decir, medirse; esa medida refleja en qué grado las actividades que se ejecutan dentro de un proceso, o los resultados del proceso se han alcanzado.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito específico de la norma.

No Conformidad Mayor: Incumplimiento de un requisito exigido de la norma. Se debe considerar en este rango cualquier hallazgo que ocasione un impacto en la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No Conformidad Menor: Deficiencia aislada del cumplimiento de un requisito de la norma. Tómesese en cuenta aquellas debilidades o casos aislados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Observación: Comprobación realizada durante el proceso de auditoría de la calidad y verificada por evidencias sustentables y objetivas.

Programas: Tarea preliminar trazada por el Auditor y que se caracteriza por la previsión de los trabajos que deben ser efectuados en cada servicio Profesional que presta, a fin de que este cumpla íntegramente sus finalidades dentro de la Normas de la Contabilidad y las Normas y Técnicas de la Auditoría.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema que contiene la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para la implantar la Gestión de la Calidad en la Empresa.

V. LINEAMIENTOS

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

1. Elaborar el Programa de Auditoría Anual del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
2. Auditar todos los procesos identificados en el mapa de Procesos al menos una vez al año.
3. Emitir la Orden de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP con cinco (5) días hábiles al inicio de la Auditoría Interna.
4. Actualizar el Programa de Auditoría Anual del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP cuando se presentaren las siguientes necesidades:
 - Estado e Importancia del Proceso Auditado.
 - Reporte de No Conformidades Externas e Internas.
 - Reclamos, quejas y/o sugerencias de los clientes.
 - Resultados de Auditorías Internas o Externas previas.
 - Solicitud directa de Auditoría por parte del Comité de Calidad o de la Gerencia General de Correos del Ecuador CDE EP.
 - Cambios significativos operativos, administrativos, tecnológicos y comerciales en los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Planificar la Auditoría Externa (de tercera parte) realizada por el ente calificado.

Comité de Calidad

6. Revisar y aprobar el Programa de Auditoría Anual del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.

7. Revisar y aprobar el Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP presentado por el Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad.
8. Proporcionar los mecanismos necesarios para la recuperación de los registros y datos que se encuentren almacenados en todos los medios de almacenamiento de información.
9. Revisar el Informe de Auditoría Externo.
10. Designar al Auditor Líder responsable del proceso de Auditoría.
11. Calificar al equipo de Auditoría Interna propuesto por el Auditor Líder designado.
12. Presenciar la reunión de apertura y clausura de Auditoría Interna.

Auditor Líder – Equipo Auditor Interno de Aseguramiento de la Calidad

13. Es Responsabilidad del Auditor Líder definir los siguientes puntos:
 - Objeto y Alcance de la Auditoría Interna.
 - Metodología a utilizarse.
 - Documentación de referencia.
 - Selección del equipo auditor.
 - Elaboración del cronograma de auditoría.
14. Seleccionar al equipo de Auditoría Interna de Aseguramiento de la Calidad de acuerdo al documento de Selección de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
15. El Equipo auditor no debe formar parte del área del proceso involucrada en la auditoría interna.
16. Llevar a cabo la reunión de apertura de auditoría y explicar el alcance y objetivos de la auditoría interna.
17. Ejecutar la auditoría interna planificada.
18. Levantar las no conformidades encontradas en los hallazgos debidamente evidenciadas.
19. Elaborar la Solicitud de Acción Correctiva respectiva de las no conformidades encontradas.
20. Elaborar el Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP y presentarlo al Comité de Calidad para su respectiva aprobación.
21. Llevar a cabo la reunión de clausura para la lectura del Informe de Auditoría.

22. Realizar la Auditoría de Seguimiento para la verificación de las acciones correctivas descritas en la Solicitud de Acción Correctiva.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: "Procedimiento para Auditorías Internas".

VII. PROCEDIMIENTOS

Planificación de la Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

1. Designe al Auditor Líder del proceso de auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Indique de ser necesario los puntos específicos de auditoría que deban realizarse.

Auditor Líder

3. Reciba del Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad la designación de la auditoría, así como de los puntos específicos de auditoría de ser necesario.
4. Seleccione el equipo auditor que participará de la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Realice el plan de auditoría en donde se deberá incluir los objetivos de la auditoría, los criterios de auditoría, los documentos de referencia, el campo de aplicación, el cronograma de auditoría, funciones y responsabilidades de los miembros del equipo de auditoría y la distribución de los mismos.
6. Coordine la reunión inicial o de apertura que da inicio a la auditoría.
7. Recopile todos los documentos y registros necesarios para la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.

Equipo Auditor

8. Verifique el cumplimiento de los requisitos de la norma.
9. Obtenga la evidencia necesaria para el cumplimiento o no de los requisitos de la norma.
10. Realice la evaluación respectiva de los hallazgos obtenidos frente a los criterios de auditoría.
11. Realice una revisión preliminar con los responsables delegados.

12. Elabore la Solicitud de Acción Correctiva de ser necesario.
13. Entregue al auditor líder los resultados y conclusiones de los hallazgos obtenidos.

Auditor Líder

14. Reciba de los miembros del equipo auditor los resultados y conclusiones de los hallazgos obtenidos.
15. Elabore el informe de auditoría.
16. Realice la reunión final o de clausura de la auditoría.
17. Solicite la revisión y aprobación del informe de auditoría a los participantes de la auditoría.
18. Entregue el informe final al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

19. Reciba el informe final de auditoría del Auditor Líder.
20. Archive el informe final de auditoría de acuerdo a los criterios del Procedimiento de Control de Documentos.

VIII. ANEXOS

No aplica.

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Acción Correctiva y Preventiva

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo establecer el mecanismo en el que se propondrá, ejecutara y verificará las diversas acciones correctivas y/o preventivas que permitan eliminar las causas que originarán no conformidades reales y potenciales, como resultado del proceso de auditoría interna que sean realizadas al Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Manual de Calidad.
- CDE-GDC-GDC-IN001 - Procedimiento para Elaborar Documentos.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomaran en consideración el siguiente glosario de términos:

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad detectada en un hallazgo.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar posibles causas potenciales que puedan generar una no conformidad en un hallazgo.

Auditor de la Calidad: Profesional calificado encargado de efectuar la Auditoría de la Calidad

Auditoría de la Calidad: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Evidencia: Información cuya veracidad es demostrable basada en hechos (registros) y obtenida por mecanismos de observación, medición, ensayo, entre otros medios.

Hallazgo: Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría.

Informe de Auditoría Interna: Registro que presenta en términos generales el resultado del plan de auditoría, detallando las no conformidades y observaciones encontradas en la realización de la auditoría.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito específico de la norma.

No Conformidad Mayor: Incumplimiento de un requisito exigido de la norma. Se debe considerar en este rango cualquier hallazgo que ocasione un impacto en la calidad del producto o servicio entregado al cliente.

No Conformidad Menor: Deficiencia aislada del cumplimiento de un requisito de la norma. Tómese en cuenta aquellas debilidades o casos aislados en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Observación: Comprobación realizada durante el proceso de auditoría de la calidad y verificada por evidencias sustentables y objetivas.

Queja: Reclamo emitido por el cliente el mismo que puede o no ser documentado, mediante el cual se manifiesta una No Conformidad.

Solicitud de Acción Correctiva: Documento que registra el hallazgo encontrado en la auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad.

Sistema de Gestión de la Calidad (SGC): Sistema que contiene la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para la implantar la Gestión de la Calidad en la Empresa.

V. LINEAMIENTOS

Origen de las Acciones Correctivas y Preventivas

1. Realizar las acciones correctivas y/o preventivas de las No Conformidades determinadas en los siguientes casos:

- Auditorías Internas del SGC, realizadas por Auditores Internos.
 - Auditores Externos del SGC, realizadas por Auditores Externos (auditoría documentada).
 - Análisis de los Procesos, detectada por cualquier funcionario de la Empresa, comunicándolo directamente al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
 - Quejas de Clientes, recibidos por personal de la empresa, los mismos que deben ser reportados directamente al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Las acciones correctivas y/o preventivas deben ser apropiadas y dimensionadas de acuerdo al hallazgo y la no conformidad encontrada de tal manera que estas no vuelvan a ocurrir.
 3. Toda acción correctiva debe ser verificada la eficacia de la acción emprendida antes de ser cerrada.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

4. Elaborar, actualizar y mantener el programa de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
5. Vigilar que todos los procesos que forman parte del mapa de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad sean auditados al menos una vez al año.
6. Solicitar la aprobación del programa de auditorías internas y externas a los miembros del Comité de Calidad.
7. Recibir las no conformidades evidenciadas en la Auditoría Interna y de cualquier otra fuente las mismas que deben ser documentadas en el Registro de No Conformidades el mismo que debe contener la causa raíz, las acciones correctivas emprendidas y el seguimiento del cumplimiento de la acción emprendida.
8. Elaborar las No Conformidades en el formulario "Solicitud de Acción Correctiva", el mismo que será el registro documentado de los hallazgos encontrados.
9. Registrar el cumplimiento de las acciones correctivas tomadas para eliminar la causa de las no conformidades encontradas.
10. Verificar la eficacia de la acción emprendida en el proceso en donde se detectó la no conformidad y realizar el registro respectivo en la solicitud de acción correctiva.
11. Recibir la (s) Solicitud de Acción Correctiva elaborada(s) por Auditoría de tercera parte o externas al Sistema de Gestión de la Calidad.

12. Dar trámite correspondiente de las no conformidades emitidas por auditorías de tercera parte o externas y vigilar la implementación de las acciones correctivas realizadas por el responsable del área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

Comité de Calidad

13. Revisar y aprobar el programa de auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.

Auditor Líder

14. Analizar y establecer las acciones correctivas del proceso analizado que en el hallazgo se determinó una No Conformidad.
15. Definir las acciones correctivas, responsables y la fecha de cumplimiento de las mismas.
16. Registrar todo hallazgo de no conformidad de la auditoría de primera parte o interna en la Solicitud de Acción Correctiva.
17. Informar al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad sobre la detección de potenciales no conformidades en la Solicitud de Acciones Preventivas como parte de la auditoría interna o de primera parte.
18. Remitir la Solicitud de Acción Preventiva registrada al Responsable del área participante del Sistema de Gestión de la Calidad para que efectúe la respectiva acción preventiva que se puede efectuar (análisis de causa, ubicación, responsable y tiempo).
19. Verificar las acciones correctivas o preventivas en un período de tiempo no mayor a cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha de notificación de las no conformidades o potenciales no conformidades como seguimiento de la solicitud de acción correctiva o preventiva.
20. Informar al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

Responsables de las Áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP

21. Analizar y establecer las acciones correctivas del proceso analizado que en el hallazgo se determinó una No Conformidad.
22. Definir las acciones correctivas, responsables y la fecha de cumplimiento de las mismas.

23. Registrar todo hallazgo de no conformidad en la Solicitud de Acción Correctiva.
24. Informar al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad sobre la detección de potenciales no conformidades y la respectiva acción preventiva que se puede efectuar (análisis de causa, ubicación, responsable y tiempo).
25. Realizar la respectiva acción preventiva que se puede efectuar (análisis de causa, ubicación, responsable y tiempo) de las potenciales no conformidades determinadas en la auditoría interna o de primera parte.
26. Remitir la Solicitud de Acción Preventiva registrada una vez verificada la eficacia de la misma al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad para el control de mismo.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas”.

VII. PROCEDIMIENTOS

Generación de Solicitud de Acción Correctiva - Preventiva

Auditor Interno

1. Llene la información relativa a la No Conformidad del hallazgo en el formulario de Solicitud de Acción Correctiva (Anexo No. 1).
2. Entregue al Auditor Líder de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditor Líder

3. Reciba el formulario de Solicitud de Acción Correctiva del Auditor Interno.
4. Elabore el Informe de No Conformidades y Acciones Preventivas respectivo en donde se notifique al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad las no conformidades encontradas.
5. Entregue el Informe de No Conformidades y Acciones Preventivas encontradas al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

6. Reciba el documento Informe de No Conformidades y Acciones Preventivas del Auditor Líder.

7. Notifique por escrito mediante memorando las Solicitudes de Acción Correctiva – Preventiva a los responsables de las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Responsables de las Áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP

8. Reciba el memorando emitido por el Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad de las Solicitudes de Acción Correctiva – Preventiva levantadas en el proceso de Auditoría.
9. Analice cada una de las no conformidades informadas, al igual que las oportunidades de mejora para las acciones preventivas.
10. Determine las causas que originan la no conformidad, empléese para este efecto un diagrama de Causa – Efecto (Diagrama de Ishikawa), Método Por qué, u otro que se considere conveniente.
11. Asigne el responsable del área en efectuar las diversas acciones y el plazo de cumplimiento.

Seguimiento de Acciones Correctiva - Preventiva

Responsables de las Áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP

12. Verifique que la acción correctiva – preventiva haya sido implementada y su comprobación sea verificable (deben existir Indicadores).

Acción emprendida no es la correcta

13. Revise nuevamente la acción correctiva – preventiva implementada.

Acción emprendida es la correcta

14. Complete en la Solicitud de Acción Correctiva – Preventiva la acción correctiva efectuada y determine la fecha de verificación.
15. Informe por escrito mediante memorando al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad que las acciones correctivas – preventivas han sido implementadas solicitando la verificación de seguimiento por parte del Auditor para completar el plan de auditoría.
16. Remita el memorando con las Solicitudes de Acción Correctiva – Preventiva al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

17. Reciba el memorando con las Solicitudes de Acción Correctiva – Preventiva del Responsable del área participante del Sistema de Gestión de la Calidad.
18. Notifique por escrito mediante memorando las Solicitudes de Acción Correctiva – Preventiva solicitando se realice el seguimiento de las acciones emprendidas al Auditor Líder del plan de auditoría.

Auditor Líder

19. Reciba el memorando de seguimiento de acciones emprendidas por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
20. Efectúe el plan de seguimiento de las acciones correctivas – preventivas efectuadas por las áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad.
21. Verifique que las acciones correctivas – preventivas hayan sido implementada y su comprobación sea verificable (deben existir Indicadores).

Acción emprendida no es la correcta

22. Notifique al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad que la acción emprendida no es la adecuada, y que la No Conformidad no ha sido solventada.

Acción emprendida es la correcta

23. Complete en la Solicitud de Acción Correctiva – Preventiva el seguimiento a la acción correctiva – preventiva efectuada e indique la fecha de verificación.
24. Remita la solicitud de Acción Correctiva – Preventiva finalizada al Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

25. Reciba las solicitudes de Acción Correctivas – Preventivas finalizadas y archívelas de acuerdo a lo indicado en el procedimiento de Control de Registros.

VIII. ANEXOS

Anexo No.1 “Solicitud de Acción Correctiva - SAC”



CORREOS DEL ECUADOR CDE E.P.
¡La solución definitiva!

CORREOS DEL ECUADOR CDE EP

SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA

CDE-GDC-FR004

Rev. Ene-2010 (0)

Fecha:

No. de

No Conformidad - Mayor

Requisito

No Conformidad - Menor

Descripción de la No Conformidad

Ubicación

Evidencia

Auditor:

Fecha:

Acción Correctiva

Respon.:

Fecha:

Seguimiento

Auditor:

Fecha:

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Control de Producto – Servicio No Conforme

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo definir las actividades o tareas referentes para garantizar que el servicio postal no sea conforme con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP sean detectados, identificados y controlados, con la finalidad de evitar que estos sean ofertados, entregados o utilizados de manera intencional.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con el control y tratamiento del producto o servicio postal no conforme identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9000:2005 INEN - SGC Conceptos y vocabularios.
- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos.
- Norma ISO 9004:2001 INEN – Directrices para la mejora del desempeño.
- Manual de Calidad.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Servicio: Servicio Postal que Correos del Ecuador CDE EP declara como parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Servicio No Conforme: Servicio Postal que no cumple con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad. El Servicio No Conforme puede ser catalogado por errores o defectos generados en los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

V. LINEAMIENTOS

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

1. Elaborar el informe de todas las novedades relativas al producto/servicio No Conforme.
2. Generar el plan de Mejora Continua a partir de las novedades registradas de producto/servicio No Conforme.
3. Llevar el control de las novedades en el producto/servicio No Conforme.
4. Solicitar la autorización de la Gerencia General de Correos del Ecuador CDE EP para la entrega de productos/servicios No Conformes.
5. Solicitar la autorización de forma escrita por el Cliente en los casos en los que se desee la liberación de servicios o productos No Conformes.
6. Actualizar la Matriz de Servicio No Conforme.

Comité de la Calidad

7. Aprobar la Matriz de Servicio No Conforme.

Áreas participantes del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP

8. Identificar el producto/servicio No Conforme en los procesos pertenecientes al Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
9. Realizar el tratamiento del Servicio No Conforme de acuerdo a lo indicado en la Matriz de Servicio No Conforme del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.
10. Realizar la verificación de la corrección del Servicio No Conforme, validando su conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.
11. Generar conjuntamente con el Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad una Solicitud de Acción Correctiva en aquellos casos en los que un servicio/ producto No Conforme sea detectado de forma reiterativa (más de tres repeticiones) y se proceda con el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: "Procedimiento para el Control del Producto/Servicio No Conforme".

VII. PROCEDIMIENTOS

Detección de Producto/Servicio No Conforme

Responsable del Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

1. Identifique el producto/servicio No Conforme del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Verifique si el producto o servicio identificado como Servicio No Conforme conste en la Matriz de Servicio No Conforme.

Producto/Servicio No consta en la Matriz de Servicio No Conforme

3. Informe al Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad del servicio o producto no conforme detectado.
4. Sugiera el correctivo a ser aplicado a dicho servicio o producto no conforme.

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

5. Recapte del Responsable del área participante del Sistema de Gestión de la Calidad el servicio o producto no conforme detectado, así como la sugerencia de corrección respectiva.
6. Actualice la Matriz de Servicio No Conforme, solicitando la aprobación respectiva al Comité de Calidad.
7. Informe al responsable del área participante del Sistema de Gestión de la Calidad la actualización y aprobación de la Matriz de Servicio No Conforme. Pase al punto 8

Producto/Servicio consta en la Matriz de Servicio No Conforme

Responsable del Área participante del Sistema de Gestión de la Calidad

8. Realice el correctivo indicado en la Matriz de Servicio No Conforme.

VIII. ANEXOS

No aplica.

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Instructivo de Calificación y Selección de Auditores

I. OBJETIVO

Este instructivo tiene por objetivo definir el criterio de calificación y selección de los Auditores del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE EP.

II. ALCANCE

Este instructivo tiene que ver con los responsables de la Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

III. REFERENCIAS

Este instructivo se ampara en las siguientes referencias:

- Norma ISO 9001:2008 INEN - SGC Requisitos, Req.: 8.2.2.
- Norma ISO 19011: 2008 INEN – Directrices para Auditoría Interna.
- Manual de Calidad.
- CDE-GDC-GDC-IN004 - Procedimiento para Auditorías Internas.

IV. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este instructivo se tomarán en consideración el siguiente glosario de términos:

Documentación: Es el conjunto de documentos que certifican el cumplimiento de los requisitos solicitados.

V. LINEAMIENTOS

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

1. Convocar de manera interna y de forma anual a todos los funcionarios de Correos del Ecuador CDE EP a formar parte del equipo de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Receptar la documentación de los aspirantes a Auditores Internos en el plazo de cinco (5) días laborables contados a partir de la fecha de convocatoria.

3. Seleccionar y Calificar a los candidatos a Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la Tabla de Criterios de Calificación de Auditores (Anexo No. 1).
4. Elaborar la lista de candidatos a Auditores Internos incluyendo la respectiva puntuación para ser remitida al Comité de Calidad para su aprobación.

Comité de Calidad

5. Revisar y Aprobar de la lista de candidatos para Auditores Internos con su respectiva puntuación al equipo de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Designar al Auditor Líder del equipo de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad para el proceso de auditoría.
7. Emitir el respectivo certificado que acredite a los Auditores Internos seleccionados, firmada por la Gerencia General y los miembros del Comité de Calidad de Correos del Ecuador CDE EP.

Calificación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad

8. Remitir la información solicitada dentro del plazo de calificación y selección indicada por el Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
 9. Los aspirantes serán evaluados de acuerdo a la Tabla de Criterios de Calificación de Auditores la misma que comprende los siguientes parámetros de calificación:
 - Educación: El aspirante debe contar con la preparación académica suficiente que le permita desarrollar las actividades de auditoría interna de forma profesional. El puntaje máximo es de seis (6) puntos no acumulativos.
 - Experiencia Laboral: El aspirante a Auditor Interno debe contar con la experiencia laboral que contribuya al desarrollo de los conocimientos y habilidades siguientes:
 - Terminología de la Calidad y del servicio postal,
 - Principios de Gestión de la Calidad y su aplicación,
 - Herramientas de Gestión de la Calidad y su aplicación,
 - Servicio Postal y sus productos y/o servicios.
- El puntaje máximo es de cinco (5) puntos no acumulables.

- Experiencia Laboral en el campo de la Gestión de la Calidad: Contar con la experiencia laboral en el campo de la Gestión de la Calidad de tal forma que le permita tener una visión sobre el manejo y operación de los Sistemas de Gestión de la Calidad. El puntaje máximo es de cinco (5) puntos no acumulables.
- Formación como Auditor: El aspirante a Auditor Interno debe contar con el entrenamiento adecuado y haber aprobado los siguientes cursos de capacitación (siendo al menos obligatorio uno de ellos para ser Auditor Interno):
 - Análisis e Interpretación de la Norma ISO 9001,
 - Formación de Auditores Internos,
 - Formación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

El puntaje es acumulable por parámetro específico del parámetro de calificación.
- Experiencia en auditorías: Para ser considerado Auditor Interno el aspirante deberá contar al menos con 2 auditorías como Auditor en Formación en los últimos dos años. Para ser considerado Auditor Líder el aspirante deberá contar al menos con 4 auditorías como Auditor Interno en los últimos dos años.

El puntaje es acumulable por parámetro específico del parámetro de calificación.

10. Los aspirantes a Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad deberán contar con un puntaje igual o superior a los quince (15) puntos de la Tabla de Criterios de Calificación de Auditores.

11. El aspirante a Auditor Líder del Sistema de Gestión de la Calidad de Correos del Ecuador CDE EP, deberá contar con un puntaje igual o superior a los veinte (20) puntos de la Tabla de Criterios de Calificación de Auditores.

Auditor del Sistema de Gestión de la Calidad

12. Los auditores seleccionados a formar parte del equipo auditor interno del Sistema de Gestión de la Calidad, intervendrán en los procesos de auditoría en las fechas establecidas en los cronogramas respectivos.

13. Durante el tiempo que dure la auditoría sus funciones normales laborables serán compaginadas con las funciones de auditoría.

14. Presentar el respectivo informe de labores del tiempo de auditoría al Auditor Líder con copia a su Jefe Inmediato como justificativo de las labores desempeñadas.
15. Las actividades de Auditoría Interna serán consideradas como parte de sus funciones laborables mientras dure el proceso de auditoría.

VI. IDENTIFICACIÓN

El presente instructivo será identificado en el Sistema de Gestión de la Calidad como: "Procedimiento para la Calificación y Selección de Auditores".

VII. PROCEDIMIENTOS

Convocatoria para formar parte del equipo Auditor

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

1. Convoque a todos los funcionarios de Correos del Ecuador CDE EP a formar parte del equipo de auditores internos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Recelte los documentos de los aspirantes a formar parte del equipo auditor interno del Sistema de Gestión de la Calidad.

Calificación y Selección para formar parte del equipo Auditor

Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad – Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

3. Revise la documentación remitida por los aspirantes a auditores internos.
4. Verifique que la documentación solicitada se encuentre completa.

Documentación requiere información adicional

5. Solicite al aspirante que complete la documentación faltante.

Documentación es aceptada

6. Califique la documentación recibida y revisada de acuerdo a la Tabla de Criterios de Calificación de Auditores (Anexo No. 1).
7. Realice un cuadro de calificaciones por aspirante y calificación obtenida ordenada desde el mayor puntaje hasta el menor puntaje.

8. Remita por memorando al Comité de Calidad la lista de aspirantes a Auditores Internos con la tabla de calificaciones.

Comité de Calidad

9. Reciba el memorando del Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad con la lista de auditores calificados.
10. Verifique y valide que los aspirantes indicados en la lista antes mencionada sean acordados para ser considerados como parte del equipo de Auditoría Interna del Sistema de Gestión de la Calidad.
11. Nombre a los Auditores Líderes de la lista de auditores seleccionados.
12. Elaboren los certificados de calificación de Auditores Internos del Sistema de Gestión de la Calidad.

VIII. ANEXOS

Anexo No.1 “Tabla de Criterios de Calificación de Auditores”

PARÁMETRO	PARÁMETRO ESPECÍFICO	PUNTAJE
Educación	Secundaria	1
	Superior Cursando	2
	Superior Terminada	3
	Diplomado – Especialización - Maestría	4
	Diplomado - Especialidad en Sistemas de Gestión de la Calidad	4
	Maestría en Sistemas de Gestión de la Calidad	5
	Doctorado u otro grado Superior	6
Experiencia Laboral	0 – 1 año	1
	1 – 3 años	2
	4 – 6 años	3
	7 – 10 años	4
	10 – más años	5
Experiencia Laboral	Experiencia en Sistemas	3

en el campo de la Gestión de la Calidad	de Gestión de Calidad	
	Experiencia en Sistemas de Gestión de Calidad y Sistemas de Gestión Ambiental	5
Formación como Auditor	Formación de Auditor	1
	Cursos relacionados con Sistemas de Gestión de la Calidad (puntaje por cada curso)	1
	Curso de Formación de Auditores Internos (40 horas)	2
	Curso de Certificación de Auditor Líder (40 horas)	5
Experiencia en Auditorías	Auditor en Formación (puntaje por cada auditoría)	1
	Auditor Interno (puntaje por cada auditoría)	2
	Auditor Líder (puntaje por cada auditoría)	3

IX. REVISIONES DEL INSTRUCTIVO

El presente documento se actualizará luego de su primera aprobación.

Anexo 4. Matriz de Cumplimiento de la Norma ISO 9001:2008

Cláusulas	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
1	Alcance, que ámbito se va certificar	X		
2	Referencia normativa, normas a implementar	X		
3	Términos y definiciones	X		
4	SGC			
4.1	Requisitos generales	X		
4.2	Requerimientos de documentación	X		
4.2.1	Generalidades	X		
4.2.2	Manual de calidad - MC	X		
4.2.3	Control de documentos	X		
4.2.4	Control de registros	X		
5	Responsabilidad de la Alta gerencia	X		
5.1	Compromiso de la Dirección	X		
5.2	Enfoque al cliente	X		
5.3	Política de calidad	X		
5.4	Planificación, objetivos de calidad y SGC	X		
5.4.1	Objetivos de calidad	X		
5.4.2	Planificación del sistema de gestión calidad	X		
5.5	Responsabilidad, autoridad y comunicación	X		
5.5.1	Responsabilidad y autoridad	X		
5.5.2	Representante de la Dirección	X		
5.5.3	Comunicación interna	X		
5.6	Revisiones por la dirección	X		
5.6.1	Generalidades	X		

Cláusulas	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
5.6.2	Información para la revisión	X		
5.6.3	Resultados de la Revisión	X		
6	Gestión Recursos	X		
6.1	Provisión de Recursos	X		
6.2	Recursos humanos	X		
6.2.1	Generalidades	X		
6.2.2	Competencia, toma conciencia y capacitación	X		
6.3	Infraestructura	X		
6.4	Ambiente de trabajo	X		
7	Realización del servicio	X		
7.1	Planificación de la realización del servicio	X		
7.2	Procesos relacionados con el clientes	X		
7.2.1	Determinación requisitos del servicio	X		
7.2.2	Revisión de requisitos del servicio	X		
7.2.3	Comunicación con cliente	X		
7.3	Diseño y Desarrollo	X		
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo	X		
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	X		
7.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	X		
7.3.4	Revisión de diseño y desarrollo	X		
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	X		
7.3.6	Validación del diseño y desarrollo	X		

Cláusulas	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
7.3.7	Control de cambios del diseño y desarrollo	X		
7.4	Compras	X		Excepción
7.4.1	Proceso de compras	X		Excepción
7.4.2	Información de las compras	X		Excepción
7.4.3	Verificación de los productos comprados	X		Excepción
7.5	Producción y prestación del servicio o producto	X		
7.5.1	Control producción y prestación servicio	X		
7.5.2	Validación procesos de producción y prestación serv	X		
7.5.3	Identificación y trazabilidad	X		
7.5.4	Propiedad del cliente	X		
7.5.6	Preservación del servicio o producto	X		
7.6	Control de dispositivos de seguimiento y medición	X		
8	Medición, Análisis y Mejoramiento	X		
8.1	Generalidades	X		
8.2	Seguimiento y medición	X		
8.2.1	Satisfacción del cliente	X		
8.2.2	Auditoria interna	X		
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos	X		
8.2.4	Seguimiento y medición del servicio	X		
8.3	Control de servicio o producto No Conforme	X		
8.4	Análisis de datos	X		

Cláusulas	Descripción	Cumple	No Cumple	Observaciones
8.5	Mejoramiento	X		
8.5.1	Mejora continua	X		
8.5.2	Acciones correctivas	X		
8.5.3	Acciones preventivas	X		