

NORMAS

PARA EL USO DEL

FONDO DE MEJORAMIENTO DE

LA CALIDAD DE SERVICIO

SD-N-004.01



I. OBJETIVO

Informar sobre los lineamientos básicos para acceder al Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.

II. ALCANCE

Todas las Gerencias y oficinas de SERPOST S.A.

III. BASE LEGAL

1. Decreto Supremo N° 685. Ley de Creación de SERPOST S.A.
2. Estatuto Social de SERPOST S.A.
3. Convenio Postal Universal.
4. Manual de Gestión Financiera del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio en los Países en Desarrollo (FMCS).
5. Manual de Gestión de los Proyectos del FMCS.
6. Acta de Fideicomiso – Estatutos del FMCS.
7. Decreto Legislativo N° 1017, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF.
8. Ley N° 29873, que modifica el Decreto Legislativo N° 1017, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado.
9. Decreto Supremo N° 138-2012-EF, que modifica el Decreto Supremo N° 184-2008-EF, que aprueba el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
10. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
11. Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 006-2009-EF.
12. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
13. Normativa interna.

IV. NORMAS

1. El Perú como país integrante de la Unión Postal Universal (UPU) y al haber ratificado sus Actas (convenio y reglamentos), está sujeto a su cumplimiento y a otras medidas de carácter operativo que se desprendan del mismo por intermedio del ente regulador (Dirección General de Servicios Postales) y el operador autorizado (SERPOST S.A.).
2. El Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) se utilizará por SERPOST S.A. para la financiación de proyectos con miras a la mejora de la calidad de servicio postal, la reglamentación UPU con respecto al funcionamiento y los mecanismos de uso de FMCS se encuentran ampliamente explicados en los siguientes documentos, los cuales deberán ser publicados en la Intranet:
 - a. Manual de Gestión Financiera del FMCS.
 - b. Manual de Gestión de Proyectos del FMCS.
 - c. Acta de Fideicomiso – Estatutos del FMCS.
3. SERPOST S.A., es responsable de la elaboración de las proposiciones de proyecto para la solicitud de financiación, sin embargo SERPOST S.A. tiene la libertad de recurrir a la experiencia de su Consejero Regional, de la Unión Postal de las Américas,

España y Portugal (UPAEP) para que le ayude a idear y elaborar la proposición correspondiente al proyecto.

4. Las proposiciones de proyecto contarán con la firma del Coordinador Nacional del FMCS, deberán ser completas, verificables y estar suficientemente detalladas, conforme a las disposiciones de los documentos citados en el numeral dos (2). Todos los proyectos y actividades deberán prever la participación activa de SERPOST S.A. (en efectivo o en especie).
5. Para elaborar una proposición de proyecto a presentar al Consejo Fiduciario del FMCS, la Gerencia General designará a un Director de Proyectos que se ocupará de la coordinación técnica del proyecto, el cual deberá mantener informado al Coordinador Nacional para el FMCS sobre los avances del proyecto, quien es representante del país ante el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio – FMCS - UPU.
6. Las áreas de la Empresa presentarán a sus Gerencias proyectos que necesiten realizar para la mejora de la calidad de servicio postal, debiendo efectuar sus coordinaciones con la Gerencia de Desarrollo Corporativo, quien los asesorará a través del Director de Proyectos. La Gerencia que presente el proyecto propondrá al responsable de la ejecución e implementación del proyecto presentado, quien además brindará información suplementaria sobre el seguimiento y evaluación de resultados.
7. Las acciones que deberá coordinar el Director de Proyectos con el Jefe o responsable de la ejecución de un proyecto durante todo el proceso del mismo serán:
 - a. *Elaboración y presentación de la proposición del proyecto.*- Gestión y posterior presentación al FMCS – UPU.
 - b. *Iniciación del Proyecto.*- En un plazo de cuatro a ocho semanas a contar desde la recepción de la notificación de aprobación incondicional con respecto al proyecto o en el momento decidido por el Consejo Fiduciario.
 - c. *Informe Inicial.*- Inmediatamente después de la iniciación del proyecto.
 - d. *Informe Provisional.*- De acuerdo con las disposiciones de la notificación referente al proyecto.
 - e. *Seguimiento y supervisión del Proyecto (durante la ejecución).*- Duración del proyecto.
 - f. *Presentar, dado el caso, solicitudes de modificación del proyecto.*- Inmediatamente, cuando sea necesario.
 - g. *Informe Final.*- En un plazo de seis semanas a contar desde la finalización de las actividades del proyecto.

Las acciones descritas en el presente numeral serán coordinadas por el Director de Proyectos con el Coordinador Nacional para el FMCS a fin de agilizar la tramitación del Proyecto.

8. El Jefe del Proyecto será quien seleccione a los miembros de su equipo de trabajo, debiendo éste ser ratificado por la Gerencia General mediante Memorándum.
9. El mecanismo de presentación de un proyecto en sus diversos escenarios, así como su aprobación y las restricciones a dichos proyectos se encuentra ampliamente explicado en el Manual de Gestión de Proyectos del FMCS. En dicho manual también se encuentran como anexos los formatos necesarios para presentar los avances del proyecto, los cuales son:



SD-N-004.01

Serpost
El Correo del Perú

- a. Formulario de Solicitud de Proyecto (Anexo 1)
 - b. Resumen de la Declaración de Compromiso (parte 1 y 2) (Anexo 2)
 - c. Informe Inicial (Anexo 3)
 - d. Informe Intermedio (Anexo 4)
 - e. Informe Final (Anexo 5)
 - f. Solicitud de modificación del Proyecto (Anexo 6)
 - g. Solicitud de pago (Anexo 7)
 - h. Acuse de Recibo de los Fondos (Anexo 8)
10. La Gerencia de Administración de Recursos será la responsable de ejecutar los procesos de adquisición de bienes y contratación de servicios de acuerdo a la normativa interna vigente en SERPOST S.A. y al Decreto Legislativo N° 1017, que aprueba la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 184-2008-EF, debiendo tener en cuenta las características de los requerimientos previstos en el proyecto aprobado.

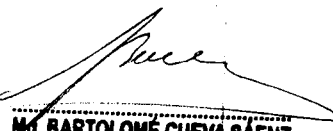
V. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

El presente documento deja sin efecto a las Normas para el Uso del Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio (SD-N-004.00) aprobado con fecha 26 de octubre de 2005

VI. AUTORIZACIÓN

El presente documento, queda aprobado por la Gerencia General y entra en vigencia a partir de la fecha de suscripción.

Lima, 05 DIC. 2013


Mg. BARTOLOMÉ CUEVA SAENZ
Gerente General (e)
Serpost
El Correo del Perú