

DIRECTIVA N°009 -G/22

PARA : TODAS LAS GERENCIAS

ASUNTO : CÍRCULOS DE CALIDAD

I. OBJETIVO

Mejorar las tareas y actividades que se ejecutan en los diversos procesos de SERPOST S.A. por medio del seguimiento, control y la mejora de la calidad con la participación de todos los miembros del equipo, permitiendo que los colaboradores tomen conciencia sobre la importancia de la calidad y la mejora continua para lograr incrementar la productividad de la empresa.

II. ALCANCE

La presente directiva alcanza a todo el personal de la empresa.

II. BASE LEGAL

- 2.1 Decreto Legislativo N° 685, Ley de creación de SERPOST S.A.
- 2.2 Estatuto de SERPOST S.A.
- 2.3 Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
- 2.4 Manual Corporativo: "Manual de metodología integrada para la evaluación del cumplimiento de los sistemas de RSC, SCI, SIG, GCS, BGC y GIR".
- 2.5 Normativa interna.

III. DEFINICIÓN

Círculo de Calidad.- Reuniones sostenidas por un grupo de colaboradores que se llevan a cabo con regularidad para identificar, analizar y resolver problemas relacionados con las funciones que realizan o procesos relacionados.

IV. NORMAS

Las propuestas de soluciones a los problemas se van generando con el trabajo de equipo que se produce en el círculo de calidad. Los colaboradores aportarán sus conocimientos y experiencias, las cuales resultan valiosas en la búsqueda de soluciones, de esta manera, se produce un intercambio de conocimiento y apoyo recíproco dentro del grupo y se promueve la cooperación entre las gerencias y los colaboradores. Para el análisis y la determinación de las propuestas de solución se emplearán las herramientas de calidad definidas en la



Directiva "Elaboración de proyectos para la mejora continua de procesos y Sistema Integrado de Gestión" las mismas que se listan a continuación:

- Diagrama causa-efecto
- Diagrama de Pareto
- Gráfico de Control
- Hoja de Verificación
- Diagrama de flujo o diagrama de actividades
- Histogramas
- Diagrama de Dispersión

4.1 Características del círculo de calidad

- a) Está constituido por un grupo de colaboradores.

Para que un círculo de calidad alcance de manera exitosa sus objetivos, debe estar conformado por un número adecuado de miembros. Se considera que el número más favorable de miembros es de 8 a 10 colaboradores. Este número permite que la interrelación entre todos los miembros sea fácil de conducir.

- b) Los miembros del círculo podrán desempeñarse en la misma área de trabajo o podrá incluir a miembros de áreas que se relacionen con el proceso / actividad a revisar.

El círculo de calidad podrá estar conformado por colaboradores que realizan el mismo trabajo o un trabajo similar, en los casos que se requiera también podrá incluir a colaboradores de otras áreas afines al proceso. De esta forma se facilita el entendimiento de los temas que se tratan y el aporte de conocimiento y experiencia. Este trabajo colaborativo en equipo genera identidad y sentido de pertenencia de los participantes hacia el grupo, debido a que los problemas que se discuten resultan comunes a todos los miembros del círculo.

- c) La participación debe ser voluntaria.

La participación de los colaboradores en los círculos de calidad es voluntaria. La empresa no obliga o presiona a los colaboradores a que formen un círculo, por lo que la participación dependerá de la decisión de cada miembro.

- d) Las reuniones deben ser regulares.

Las reuniones de los círculos de calidad deben efectuarse de manera periódica, es decir, se deben establecer periodos semanales, quincenales, mensuales, trimestrales o semestrales para llevar a cabo dichas reuniones.

Así mismo, se debe definir el tiempo de duración de cada reunión, con el propósito de que la regularidad de las reuniones se respete.



- e) Identificar, analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo.
- f) Los colaboradores que forman parte del círculo de calidad pueden identificar, analizar y resolver problemas que planteen en el grupo o pueden hacerse cargo de algún problema que haya sido recibido de acuerdo a lo establecido de las "Normas para el uso de los buzones de sugerencias, quejas y/o reclamos".
- g) Se deberá elaborar Actas de trabajo con los temas tratados y acuerdos efectuados en cada reunión del círculo de calidad.

Pasos para realizar el círculo de calidad

4.2 Los pasos más importantes que se siguen en el proceso del círculo de calidad son los siguientes:

- a. Identificar el problema.
- b. Analizar el problema y recolectar información con el apoyo de las herramientas de calidad.
- c. Buscar soluciones.
- d. Seleccionar una solución.
- e. Presentar la solución a la gerencia líder del proceso, quien la aprobará, sugerirá mejoras o desestimarán.
- f. Una vez aprobada la solución, remitir a la Gerencia General para su aprobación definitiva, procediendo el círculo de calidad a transferir el proyecto al área responsable.
- g. El área responsable deberá ejecutar la solución / proyecto.
- h. El círculo de calidad hará seguimiento a la ejecución del proyecto por parte del área usuaria (responsable) hasta su implementación al 100%.

Beneficios de aplicar el círculo de calidad

4.3 Entre los principales beneficios que se pueden obtener al aplicar los círculos de calidad, tenemos los siguientes:

- a. Apoya a la mejora de la calidad y promueve la mejora continua dentro de la organización.
- b. Permite resolver los problemas encontrados.
- c. Permite generar una constante capacitación por medio del intercambio de conocimiento entre sus miembros.
- d. Mejora el **clima laboral** al existir mejor comunicación e integración de los colaboradores.
- e. Genera mayor colaboración en el **proceso del trabajo**.
- f. Genera una mayor motivación de los colaboradores para hacer mejor sus tareas.
- g. Promueve la comunicación entre los colaboradores y directivos.



4.4 La formación de círculos de calidad es muy importante para la mejora de la calidad y la productividad. Todo esto se logra por medio del trabajo de equipo que permite compartir conocimientos y experiencias para la identificación, el análisis y la resolución de problemas de tipo laboral.

V. AUTORIZACIÓN

La presente directiva queda aprobada por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

Lima, 16 DIC. 2022

[Handwritten signature]
ALEXANDER INFANTES POMAR
Gerente General
SERPOST El Correo del Perú

