

NORMAS

PARA EL USO DEL

FONDO DE MEJORAMIENTO DE

LA CALIDAD DE SERVICIO

SD-N-004.02

SD-N-004.02



I. OBJETIVO

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



II. ALCANCE

Todas las Gerencias, Subgerencias y jefes de proyectos.

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 (FMCS) vigente.
5. Manual de Gestión de los Proyectos del FMCS vigente.
6. Reglamento interno (FMCS), vigente.
7. D.S. N° 082-2019-EF, que aprueba el T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobado por D.S. N° 344-2018-EF
8. D.L. N° 1444, que modifica la Ley N° 30225, Ley de contrataciones del Estado.
9. D.S. N° 344-2018-EF, que aprueba el reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
10. Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG Normas de Control Interno.
11. D.S. N° 076-2016-EF que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Organismo Supervisor de las contrataciones del estado.
12. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
13. Normativa interna.



IV. NORMAS

1. En el Congreso de Beijing (1999), la Unión Postal Universal (UPU) implementó en su sistema de gastos terminales el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS). En 2016 (Congreso de Estambul) la UPU aprobó la creación de un fondo común del FMCS que actúa como plataforma de financiación para proyectos.
2. El Perú es miembro de la Unión Postal Universal (UPU). Como país integrante aprueba y ratifica las Actas UPU (convenio y reglamentos), aprobado en el Congreso UPU, sujetándose 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.).
3. El beneficiario de los fondos del FMCS es el país. SERPOST S.A. en su condición de operador designado podrá solicitar y utilizar los fondos del FMCS



de la UPU para la mejora de la calidad de servicio postal, para la mejora de los puntos débiles dentro del proceso postal y otros, pudiendo abarcar todos los servicios postales internacionales. La normativa del uso del FMCS se encuentra publicada en la intranet de la empresa y comprende:

- a. Manual de Gestión Financiera del FMCS.
 - b. Manual de Gestión de Proyectos del FMCS.
 - c. Reglamento Interno.
4. SERPOST S.A., es responsable de la elaboración de las proposiciones de proyecto, así como de su ejecución, con relación a la norma citada en el numeral 3. Tiene libertad para solicitar el asesoramiento del consejero regional de proyectos UPU para que le ayude a idear y elaborar la proposición correspondiente al proyecto.
 5. 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 tres (3). Todos los proyectos y actividades deberán prever la participación activa de SERPOST S.A. (en efectivo o en especie). El presupuesto a solicitar no debe exceder del 92% de los fondos disponibles en la cuenta de FMCS de Perú.
 6. Para elaborar una proposición de proyecto a presentar al Consejo Fiduciario del FMCS, la Gerencia General designará a un Jefe de Proyecto 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. El Jefe de Proyecto puede recurrir a la experiencia del Departamento de Asuntos Internacionales para el apoyo en forma y elaboración de los informes a presentarse.
 7. Las áreas de la Empresa en los meses de enero y julio presentarán a sus Gerencias los proyectos que necesiten realizar para la mejora de la calidad de servicio postal, debiendo efectuar sus coordinaciones con la Gerencia de Desarrollo Corporativo, que los asesorará a través del Departamento de Asuntos Internacionales. La Gerencia que presente el proyecto propondrá al jefe del proyecto quien será responsable de la ejecución e implementación del proyecto presentado, quien además brindará información suplementaria sobre el seguimiento y evaluación de resultados.
 8. Las actividades de asesoramiento que podrá coordinar el jefe de proyecto con el Departamento de Asuntos Internacionales sobre la ejecución de un proyecto serán:
 - a. Elaboración y presentación de la proposición del proyecto.- Gestión y posterior presentación para la firma del coordinador nacional.
 - b. Elaboración y presentación de informes:
 - i. Iniciación del Proyecto.- En un plazo de cuatro a ocho semanas a contar desde la recepción de la notificación de la aprobación incondicional con respecto al proyecto aprobado se presentará al coordinador nacional.



- ii. Informe Inicial.- Se presentará en un plazo de ocho semanas a contar desde el comienzo del proyecto.
- iii. Informe Provisional.- De acuerdo con las disposiciones de la notificación referente al proyecto.
- iv. Informe final.- Se presentará en un plazo de doce semanas a contar desde la terminación de las actividades del proyecto.
- c. Seguimiento y supervisión del Proyecto (durante la ejecución).- Duración del proyecto.
- d. Presentar, dado el caso, solicitudes de modificación del proyecto.- Inmediatamente, cuando sea necesario, siempre que no supere el 40% del presupuesto aprobado.

Las acciones descritas en el presente numeral serán coordinadas por el departamento de Asuntos Internacionales con el Coordinador Nacional para el FMCS a fin de agilizar el impulso del proyecto.

- 9. La Gerencia que presente el proyecto, junto con el Jefe del Proyecto seleccionarán a los miembros de su equipo de trabajo, debiendo éste ser ratificado por la Gerencia General mediante Memorándum.
- 10. 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:
 - a. Formula de Solicitud de Proyecto (Anexo 2)
 - b. Declaración de Compromiso y resumen de la declaración (Anexo 1)
 - c. Informe Inicial (Anexo 4)
 - d. Informe Intermedio (Anexo 6)
 - e. Informe Final (Anexo 7)
 - f. Solicitud de modificación del Proyecto (Anexo 3)
 - g. Solicitud de pago (Anexo 5)
- 11. 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 D.S. N° 082-2019-EF, que aprueba el T.U.O. de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento aprobado por D.S. N° 344-2018-EF, debiendo tener en cuenta las características de los requerimientos previstos en el proyecto aprobado.
- 12. La Gerencia de Administración de Recursos, a través de la Subgerencia de Logística facilitará de manera fedateada los documentos que se le solicite, para la elaboración y presentación de informes ante el órgano regulador.
- 13. La Gerencia de Administración de Recursos, a través de la Subgerencia de Finanzas informará al jefe de proyecto y al Departamento de Asuntos Internacionales, que sirve de secretaría técnica en la elaboración y presentación de informes sobre los abonos recibidos de la secretaría del

SD-N-004.02

consejo fiduciario FMCS de la oficina internacional de la Unión Postal Universal, en relación directa con el proyecto que se ejecuta.

V. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. El presente documento deja sin efecto a las Normas para el Uso del Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio (SD-N-004.01) aprobado con fecha 5 de diciembre de 2013.
2. Control de versiones:

CÓDIGO	DOCUMENTO	APROBACIÓN
SD-N-004.00	Normas para el Uso del Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio	26/10/2005
SD-N-004.01	Normas para el Uso del Fondo de Mejoramiento de la Calidad de Servicio	5/12/2013

VI. AUTORIZACIÓN

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

Lima, 20 NOV. 2024


 ALEXANDER INFANTES POMAR
 Gerente General
 SERPOST
 El Correo del Perú

