

	DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	1

# ***Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad***



 	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	2

## INDICE

<b>1</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE RED DE OFICINAS .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015.....</b>	<b>3</b>
2.1	ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN .....	3
<b>3</b>	<b>DOCUMENTACION QUE HAY QUE CONOCER.....</b>	<b>3</b>
3.1	POLITICA DE EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD .....	3
3.2	ORGANIGRAMA .....	5
3.3	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS.....	5
3.4	OBJETIVOS DE CALIDAD.....	7
3.5	INDICADORES DE PROCESOS .....	8
3.6	RESULTADOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE PROCESOS .....	8
<b>4</b>	<b>POLITICA DE COMUNICACIÓN DEL SGC .....</b>	<b>9</b>
4.1	TABLON DE ANUNCIOS INTERNO .....	9
4.2	VESTIBULO DE LA OFICINA .....	10
<b>5</b>	<b>CORRECCIÓN Y/O TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS .....</b>	<b>10</b>
5.1	RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA .....	12
<b>6</b>	<b>GESTION DOCUMENTAL .....</b>	<b>12</b>
6.1	LA CARPETA DEL SGC EN FORMATO PAPEL.....	12
6.2	LAS CARPETAS DEL ARCHIVO ISO ELECTRÓNICO .....	14
<b>7</b>	<b>ANEXO I. CUESTIONARIO de verificación del SGC. en oficina.....</b>	<b>16</b>

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	3

## 1 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE RED DE OFICINAS

En todas las oficinas de la red hay implantado un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), que incluye todos los procesos de Oficinas.

## 2 LA CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

El Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas está certificado en ISO 9001:2015.

La Norma ISO 9001:2015 establece los requisitos mínimos que debe tener un SGC y permite a la vez evaluar este sistema por organizaciones externas acreditadas otorgando la Certificación ISO.

### 2.1 ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El alcance de la certificación es “La comercialización de servicios postales (envíos de correspondencia ordinaria, registrada, paquetería y paquetería urgente), de servicios complementarios para correspondencia (certificaciones, reenvío postal, apartados, buzón de vacaciones, registro digital), de telecomunicación (fax/bufofax, telegrama), parapostales, servicios financieros (envío de dinero) y otros servicios (cobro de recibos y recargas de telefonía). Así como la admisión, pretratamiento y entrega de productos postales (envíos de correspondencia ordinaria, registrada, paquetería y paquetería urgente) y de telecomunicación en las oficinas de la red”.

## 3 DOCUMENTACION QUE HAY QUE CONOCER

El Director y el equipo directivo de la oficina deben conocer la documentación del SGC y son los responsables de su divulgación al resto del personal.

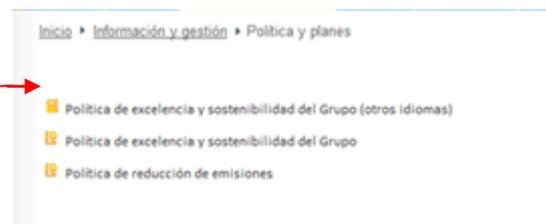
### 3.1 POLITICA DE EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD

Entendemos por *Política de Excelencia de Sostenibilidad* el documento que recoge las intenciones globales y orientación del grupo Correos y que son expresadas formalmente por su presidente. La revisión actualizada está fechada el 10 de febrero del 2015.

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	4



Se encuentra publicada en Conecta en la siguiente ruta: *Conecta / Cómo Trabajamos / Procesos / Excelencia, Eficiencia y Sostenibilidad / Políticas y planes*



	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	5

### 3.2 ORGANIGRAMA

Cada área tiene definido un organigrama, que está publicado en el Portal de Procesos. Puedes acceder a ellos, desde la página principal en el botón Organigrama Empresa.



Hay tres organigramas que afectan a Oficinas y que debes conocer: el del Grupo Correos, el Zonal y el de la Oficina.

### 3.3 PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

La información documentada de los procesos de oficinas está compuesta por:

- Procesos
- Documentos e instrucciones operativas y de apoyo
- Manuales
- Fichas y videos de procesos
- Formularios

Todos estos documentos se encuentran publicados en Conecta y en el Portal de Procesos en el apartado de Oficinas. Están agrupados en ocho bloques: Admisión

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	<b>11</b>
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	<b>10/09/2018</b>
		Página	<b>6</b>

de envíos, Entrega, Telecomunicación, Servicios Financieros, Servicios Postales Complementarios, Experiencia de Cliente, Gestión de la Oficina, Diversificación.



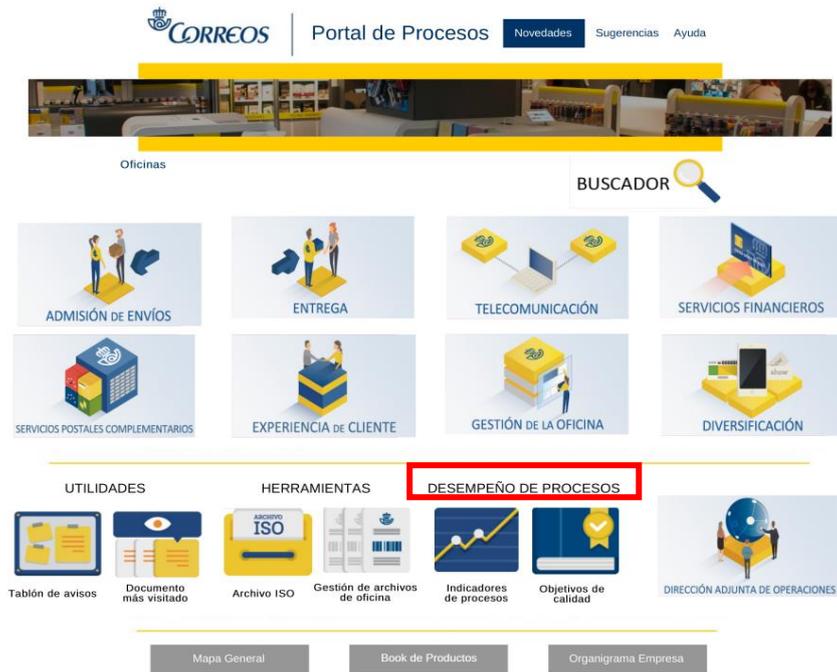
Ruta en Conecta: Cómo Trabajamos/ Procesos/ Procesos de Oficinas

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	<b>11</b>
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	<b>10/09/2018</b>
		Página	<b>7</b>

### 3.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos de calidad se publican todos los años en Conecta. Se definen desde la Dirección Adjunta de Operaciones y son para todas las oficinas.

Ruta: *Portal de Procesos/Oficinas/Desempeño de procesos/Objetivos de Calidad Conecta/Cómo Trabajamos/Procesos/Objetivos de indicadores*



TEMPORES DE ESPERA			
Alcanzar el 70% de Clientes en 8 (Ocho) con Servicio de Turnos			
ACTIVIDADES	INDICADORES	FECHA INI.	FECHA FINI.
Realizar los indicadores con el 70% de Clientes en 8 (Ocho) con Servicio de Turnos	80%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar los indicadores con el 70% de Clientes en 8 (Ocho) con Servicio de Turnos	80%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar los indicadores con el 70% de Clientes en 8 (Ocho) con Servicio de Turnos	80%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar los indicadores con el 70% de Clientes en 8 (Ocho) con Servicio de Turnos			
ADMISIÓN DIGITALIZADA CON FIRMA EN TABLITA			
Realizar la admisión digitalizada con firma en tablita en el 70% de todos los productos y del 100% de cartas certificadas			
ACTIVIDADES	INDICADORES	FECHA INI.	FECHA FINI.
Realizar la admisión digitalizada con firma en tablita	70%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar la admisión digitalizada con firma en tablita	70%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar la admisión digitalizada con firma en tablita	70%	01/01/2018	31/12/2018
Realizar la admisión digitalizada con firma en tablita			

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	8

### 3.5 INDICADORES DE PROCESOS

Se trata de mediciones que nos permiten verificar el desempeño de los procesos por parte de las oficinas, así como las desviaciones respecto a los procedimientos establecidos.

Cada año se actualizan los valores de referencia de los indicadores que marcan los niveles óptimos de calidad.

*Ruta: Portal de Procesos/Desempeño de procesos/Objetivos de Calidad Conecta/Cómo Trabajamos/Procesos/Objetivos de Indicadores*



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO
Indicador de Medida	Indicador de Medida	100%
Indicador de Calidad	Indicador de Calidad	100%
Indicador de Eficiencia	Indicador de Eficiencia	100%
Indicador de Satisfacción	Indicador de Satisfacción	100%
Indicador de Seguridad	Indicador de Seguridad	100%
Indicador de Medio Ambiente	Indicador de Medio Ambiente	100%
Indicador de Responsabilidad Social	Indicador de Responsabilidad Social	100%
Indicador de Innovación	Indicador de Innovación	100%
Indicador de Transparencia	Indicador de Transparencia	100%

### 3.6 RESULTADOS DE OBJETIVOS DE CALIDAD E INDICADORES DE PROCESOS

Cada mes se publica en Conecta la información actualizada de los indicadores de procesos y el *Cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos*.

*Ruta: Portal de Procesos/Desempeño de procesos/indicadores de procesos Conecta/Cómo Trabajamos/Procesos/Indicadores de procesos*

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	9

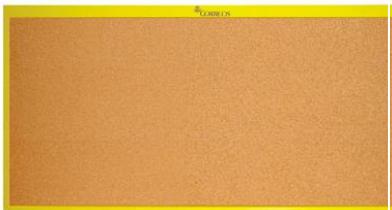


CORREOS Dirección de Operaciones. grupo Correos Control de Gestión.		INDICADORES DE CALIDAD 2017												
		OFICINA		SUBDIRECCIÓN RED DE OFICINAS										
		CODIRED	RED	SECTOR		1	ZONA		1					
PROCESO	INDICADOR	AÑO 2016	OBJETIVO	ACUMULADO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ATENCIÓN AL CLIENTE	Tiempo de Espera (% clientes atendidos < 5')	58,17%	70%	70,10%	60,97%	72,02%	72,90%	70,68%	73,51%	75,82%	68,31%	65,68%		
	QUEJAS POR MOTIVO (Espera - Entrega - Admisión - Atención)		3776	2161	190	265	356	260	272	261	225	332		
VENTAS AL CONTADO	INGRESOS POR EMPLEADO Y OFICINA	-2,06%	0%	-2,46%	0,64%	-8,72%	11,27%	-23,62%	3,36%	1,27%	0,71%	0,10%		
CONTROL CONTABLE	CONFIRMACIÓN DE CÓDIGO DE CONTROL DE COBROS UED EN D+0	98,65%	99%	99,01%	99,28%	99,33%	99,30%	97,61%	98,94%	99,26%	99,24%	98,98%		
	CONFECIÓN DEL BALANCE EN FECHA	98,13%	99%	98,44%	98,41%	98,41%	98,53%	98,64%	98,61%	98,22%	98,27%	98,43%		
ENTREGA	CIERRE DIARIO DE CAJA DE SIGE	98,91%	99%	99,02%	98,94%	99,11%	99,12%	99,07%	99,07%	99,12%	98,78%	98,99%		
	ENVÍOS ENTREGADOS CON TABLETA DIGITALIZADORA	97,25%	97%	97,72%	97,45%	97,96%	97,78%	97,96%	97,43%	97,77%	98,06%	97,31%		
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	GRABACIÓN DE LA ESTADÍSTICA EN PLAZO	97,67%	96%	97,76%	98,06%	98,04%	98,00%	97,67%	98,12%	98,17%	97,29%	96,73%		
COBRO DE RECIBOS	INCIDENCIAS PRODUCIDAS POR MALAS PRÁCTICAS DE LA OFICINA	0	0	Disponible	en	Resultado	Zona							
CERTIFICACIONES	CERTIFICACIONES EMITIDAS EN IRIS ANTES DE D+1	99,61%	99%	99,60%	99,66%	99,74%	99,67%	99,60%	99,76%	99,77%	99,10%	99,41%		
CUMPLIMIENTO OBJETIVOS COMERCIALES	CARTA CERTIFICADA		100%	98,51%	95,69%	97,79%	97,01%	94,21%	99,61%	98,57%	103,75%	101,81%		
	PREFRANQUEADOS, SOBRES Y EMBALAJES		100%	103,10%	100,64%	107,19%	155,02%	100,72%	100,50%	89,67%	94,17%	96,05%		
	CONTRATACIÓN DE SEGUROS	110,44%	100%	124,28%	125,08%	117,61%	101,80%	94,42%	129,62%	173,61%	135,24%	117,20%		
VENTA DE CORRESPONDENCIA	PAQUETERIA	122,16%	100%	98,13%	96,70%	97,89%	93,51%	99,03%	98,23%	97,89%	101,74%	98,95%		
	ADMISIONES DIGITALIZADAS CON FIRMA EN TABLETA DE CARTA CERTIFICADAS		10%	19,63%	6,46%	10,72%	12,08%	14,63%	20,52%	28,76%	30,98%	34,53%		
	ADMISIONES DIGITALIZADAS CON FIRMA EN TABLETAS EXCEPTO CARTA CERT.		90%	91,64%	85,71%	85,86%	86,71%	91,61%	92,79%	93,76%	94,68%	95,56%		

#### 4 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN DEL SGC

El director debe dar a conocer entre los empleados de la oficina y exponer en los lugares destinados a tal fin los siguientes documentos:

##### 4.1 TABLON DE ANUNCIOS INTERNO



- Política de Excelencia y Sostenibilidad.
- Cuadro de objetivo de calidad 2018
- Cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos
- Ficha de apoyo "Atención al Cliente"

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	10

Los documentos deben estar actualizados, especialmente el *Cuadro Resumen Seguimiento Objetivos de Procesos* que se publica cada mes en Conecta.

**Todos los empleados deben saber localizar estos documentos en Conecta.**

## 4.2 VESTIBULO DE LA OFICINA

El cuadro con el Certificado ISO 9001:2008 y el Certificado ISO 14001: 2004 de Bureau Veritas que tienen fecha de caducidad el 28/01/2018 deben retirarse (próximamente se informará qué debe exponerse).



## 5 CORRECCIÓN Y/O TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS

En la oficina pueden producirse incidencias de diferentes tipos como por ejemplo:

- Incumplimientos de requisitos de procesos
- Desviaciones de los indicadores
- Incumplimiento de los objetivos de calidad
- Reclamaciones de servicio (quejas)
- Operativas
- Averías del equipamiento postal que afectan al servicio
- Referentes a la exposición de cartelería, folletos, productos, etc.
- Relativas a la imagen de la oficina
- Recomendaciones de auditoría interna

Todas las incidencias detectadas deben corregirse y/o tratarse:

- Hay incidencias que requieren una corrección, como puede ser actualizar la cartelería expuesta retirando la obsoleta, formalizar el balance del día anterior, etc.
- Hay incidencias que requieren un tratamiento durante un tiempo determinado, como puede ser implementar acciones para mejorar la desviación de los tiempos de espera.

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	11

En la oficina NO deben registrarse las incidencias (de ningún tipo) en ningún formato, archivo o registro, tales como planes de mejora o trabajo, etc. Solo deben corregirse y/o tratarse con las acciones requeridas.

La corrección y/o tratamiento de las incidencias se podrá comprobar y evidenciar por:

**1.- Comprobación visual:** Por ejemplo, las de rotulación de apartados, exposición de cartelería, exposición de documentos en el tablón de anuncios, etc.

**2.- Registros electrónicos de las aplicaciones corporativas:** Por ejemplo, las de grabación de la estadística, confección del balance, cierre de caja SGIE, etc.

**3.- Documentación de la oficina (series documentales y mueble archivador):** Por ejemplo, las relativas a la contratación de apartados, buzón de vacaciones, reenvío postal, etc.

**4.- Evidencias documentadas por la oficina:** Por ejemplo, correos electrónicos reportando la incidencia al área correspondiente, Cuadros de tareas con asignación de responsables, Hojas de Control y Seguimiento de operativa, etc.

Solo archivaremos en el Archivo ISO las evidencias documentadas por la oficina (4). Las evidencias que pueden comprobarse visualmente, en los registros electrónicos de las aplicaciones corporativas o en la documentación de la oficina (series documentales y mueble archivador) no hay que subirlas al Archivo ISO.

Para más información, consulta la Guía para la corrección y tratamiento de incidencias de oficinas publicada en Conecta y en el Portal de Procesos, donde hay ejemplos de incidencias, detalle de la corrección o tratamiento, la evidencia correspondiente y si hay que subirla al archivo.

Ruta Conecta: Cómo Trabajamos/Procesos/ Procesos de Oficinas/ Procesos estratégicos/ Gestión de la Calidad / Documentos Gestión de la Calidad

Ruta Portal de Procesos: Oficina/ Experiencia de cliente/ Sistema de Gestión de Calidad/ documentación adicional

Las evidencias documentadas por la oficina (4) deben conservarse en el Archivo ISO electrónico en el año 2018 en la nueva carpeta 02.-EVIDENCIAS TRATAMIENTO INCIDENCIAS. Las evidencias que sean actas de reunión deberán archivar en la carpeta 08.- COMUNICACIONES, subcarpeta ACTAS DE REUNIÓN.

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	12

## 5.1 RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA

Las recomendaciones de auditoría interna y las incumplidas en los seguimientos deben tratarse y/o corregirse con las acciones requeridas sin registrar en ningún formato o archivo.

Al igual que con el resto de incidencias, se podrá evidenciar y comprobar su corrección y/o tratamiento por:

- 1.- Comprobación visual
- 2.- Registros electrónicos de las aplicaciones corporativas
- 3.- Documentación de la oficina (series documentales y mueble archivador)
- 4.- Evidencias documentadas por la oficina

Solo archivarémos en el Archivo ISO las evidencias documentadas por la oficina (4). Las evidencias que pueden comprobarse visualmente, en los registros electrónicos de las aplicaciones corporativas o en la documentación de la oficina (series documentales y mueble archivador) no hay que subirlas al Archivo ISO.

Las evidencias documentadas deben conservarse en el Archivo ISO electrónico en el año 2018 en la carpeta 02.- EVIDENCIAS TRATAMIENTO INCIDENCIAS.

## 6 GESTION DOCUMENTAL

En todas las oficinas debe conservarse y archiversse la documentación del SGC. Su organización y contenido se establece en la *Tabla Resumen documentación SGC*.

Debe conservarse la documentación de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

La documentación debe conservarse en el Archivo electrónico ISO (excepto la documentación de Mantenimiento de Equipos Postales que se archiva en formato papel del año 2015 al 2018 ambos inclusive).

La documentación del SGC en formato papel debe guardarse en el Mueble archivador de la oficina.

### 6.1 LA CARPETA DEL SGC EN FORMATO PAPEL



#### CARPETA PARA MANTENIMIENTO DE EQUIPOS POSTALES

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad establece el control sobre una serie de equipamientos que vienen detallados en el Listado de Mantenimiento de Equipos Postales –versión 06 del 07/11/2011-.

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	13

Ruta: *Cómo Trabajamos / Procesos / Excelencia y Sostenibilidad / Documentación general del Sistema / MG. Listado de Mantenimiento de Equipos Postales.*

Este documento tiene que imprimirse y archivar en esta carpeta. Los equipos sobre los que las oficinas deben llevar control y mantenimiento son:

- Scanner: Mantenimiento preventivo trimestral (En este caso el servicio de seguridad debera disponer de la documentacion en regla)
- Expendedoras automáticas: Mantenimiento correctivo.
- Balanzas Iris: Mantenimiento correctivo.
- Franqueadoras y Canceladoras. Mantenimiento correctivo.

Si un equipo deja de funcionar correctamente se identificará como “NO APTO”, impidiendo su uso hasta que el personal encargado de mantenimiento lo indique.

En esta carpeta se archivará la documentación correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

Por cada tipo de equipamiento de los indicados, se abrirá una subcarpeta, donde se archivarán de forma separada los partes de actuaciones correctivas del equipamiento indicado (la documentación relativa al scanner la debe tener el servicio de seguridad). Una subcarpeta para cada tipo de equipamiento y dentro de estas subcarpetas, una carpeta por cada equipo, ordenando los documentos de forma cronológica inversa. En caso de no existir alguno de los equipamientos descritos en la oficina (scanner, expendedoras automáticas, etc...), no será necesario abrir una subcarpeta.

Ejemplo: Carpeta de Mantenimiento de Equipos Postales / Subcarpeta de Mantenimiento de Balanzas Iris / Subcarpeta por cada balanza Iris, indicando en el exterior de esta subcarpeta el tipo de equipamiento y el nº de serie (en este caso “Balanza Iris E0 XXXXXX”)

- ✔ Recuerda que debes archivar todos los partes de trabajo y documentación relacionada con las franqueadoras, canceladoras y expendedoras automáticas de estampillas de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

## Balanzas IRIS

De cada Balanza IRIS deberan archivar por número de serie en orden cronológico inverso de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

- Resguardo de inscripción en el registro de control metrológico ( si se conserva en la oficina este resguardo debe archivar, todas las nuevas Balanzas IRIS se proveerán con este resguardo).

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	<b>11</b>
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	<b>10/09/2018</b>
		Página	<b>14</b>

- Libro de Control Metrológico: Registros de las reparaciones y verificaciones realizadas (si no se dispone de este documento, se facilitará en la primera verificación que realice el técnico verificador).
- Parte de trabajo del verificador: El verificador expedirá un parte de trabajo después de verificar la Balanza IRIS.
- Certificado de Verificación: Se recibirá en la oficina en un plazo de dos meses desde la fecha de verificación (verificador externo).
- Protocolos de comprobación: En el caso de que la balanza haya sido verificada por personal de Mantenimiento.
- Parte de trabajo de reparación de la balanza o Actas de Intervención del técnico de Mantenimiento.
- Notificación de solicitud de verificación tras reparación facilitada por el técnico de Mantenimiento: para los casos en que la reparación haya afectado al módulo pesaje y sea necesario verificar la balanza.

✔ Recuerda que debes archivar toda la documentación relacionada con las Balanzas IRIS, los partes de trabajo y los certificados de verificación (verificador externo) o protocolos de comprobación (técnico de Mantenimiento) de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.

## 6.2 LAS CARPETAS DEL ARCHIVO ISO ELECTRÓNICO

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad del año 2015, 2016, 2017 y 2018 debe guardarse en el archivo ISO electrónico.

Ruta: *Portal de Procesos/Herramientas/Archivo ISO*  
*Conecta/Cómo Trabajamos/Procesos/Archivo ISO de Oficinas*



 	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	15

La relación de documentación a archivar y los criterios de archivo están en el documento *Archivo electrónico ISO en oficinas* y en la *Tabla Resumen documentación del SGC* publicados en el Portal de Procesos y en Conecta

Ruta: *Portal de Procesos/Oficinas/Experiencia de Cliente/Sistema de Gestión de Calidad (icono documentación adicional)*

*Conecta/Cómo Trabajamos/Procesos/Procesos de Oficinas/Procesos estratégicos/Gestión de la Calidad/Documentos Gestión de la Calidad*

	<b>DIRECCION ADJUNTA DE OPERACIONES</b>	Versión	11
	<b>Decálogo del Sistema de Gestión de Calidad de Red de Oficinas</b>	Fecha	10/09/2018
		Página	16

## 7 ANEXO I. CUESTIONARIO DE VERIFICACION DEL S.G.C. EN OFICINA

<b>A</b>	<b>CONOCIMIENTO Y ACCESO A LA DOCUMENTACION DEL S.G.C.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
A1	El director conoce el acceso en Conecta a la Política de Excelencia y Sostenibilidad		
A2	El director conoce el acceso en el Portal de Procesos al Organigrama		
A3	El director conoce el acceso en el Portal de Procesos a los procesos y procedimientos documentados		
A4	El director conoce los objetivos de calidad y los indicadores de procesos		
A5	El director conoce el acceso en el Portal de Procesos a los objetivos de calidad		
A6	El director conoce el acceso en el Portal de Procesos a los indicadores de calidad		
<b>B</b>	<b>POLITICA DE COMUNICACIÓN DE LA DOCUMENTACION DEL S.G.C.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
B1	Están expuesto en el Tablón de anuncios los objetivos de calidad		
B2	Está expuesto en el Tablón de anuncios el resumen de indicadores-objetivos de calidad		
B3	Está expuesto en el Tablón de anuncios la Ficha de apoyo "Atención al Cliente"		
B4	Está expuesto en el Tablón de anuncios la Política de Excelencia y Sostenibilidad		
B5	El Director ha archivado el correo electrónico en el que le comunicaban los objetivos de calidad y los indicadores de procesos del año en la carpeta COMUNICACIONES subcarpeta OTROS		
B6	El Director informa a los empleados de los resultados de los objetivos de calidad y de los indicadores de procesos a lo largo del año y lo recoge en las diferentes actas de reunión		
<b>C</b>	<b>DETECCIÓN Y TRATAMIENTO DE INCIDENCIAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
C1	Se tratan y corrigen todas las incidencias (operativas, cliente, indicadores, equipamiento, proveedores, imagen, etc.)		
C2	Se han archivado las evidencias de las acciones tomadas para la corrección y tratamiento de las incidencias		
C3	Se han tratado y corregido las recomendaciones de auditoría interna		
C4	Se han archivado las evidencias de las acciones tomadas para la corrección y tratamiento de las recomendaciones de auditoría interna		
<b>D</b>	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
D1	En el archivo electrónico ISO está la documentación de los años 2015, 2016, 2017 y 2018		
D2	Existe la carpeta en formato papel Mantenimiento de equipos postales con la documentación de los años 2015, 2016, 2017 y 2018.		