



REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año I - Nº 102

Quito, jueves 13 de febrero de 2014

Valor: US\$ 2.50 + IVA



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

**ING. HUGO ENRIQUE DEL POZO
BARREZUETA
DIRECTOR**

Quito: Avenida 12 de Octubre
N 23-99 y Wilson

Edificio 12 de Octubre
Segundo Piso

Dirección: Telf. 2901 - 629
Oficinas centrales y ventas:
Telf. 2234 - 540

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2430 - 110

Sucursal Guayaquil:
Malecón Nº 1606 y Av. 10 de Agosto
Telf. 2527 - 107

Suscripción anual: US\$ 400 + IVA
para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país
Impreso en Editora Nacional

80 páginas

www.registroficial.gob.ec

**Al servicio del país
desde el 1º de julio de 1895**

SUMARIO:

Págs.

RESOLUCIONES:

No. DIR CDE E. P. 0029-2011

**Reglamento Interno de Gestión del
Talento Humano 3**

No. DIR CDE E. P. 005-2012

**Reglamento Orgánico de Gestión
Organizacional por Procesos 28**

No. DIR CDE E. P. 0029-2011

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA
CORREOS DEL ECUADOR CDE E. P.**

Considerando:

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado;

Que, mediante Decreto Ejecutivo 324, de 14 de abril de 2010, se creó la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, como el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador; persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotado de autonomía presupuestaria, financiera, económica administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha;

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en su artículo 17, señala lo siguiente:

“Art. 17.- NOMBRAMIENTO, CONTRATACION Y OPTIMIZACION DEL TALENTO HUMANO.- La designación y contratación de personal de las empresas públicas se realizará a través de procesos de selección que atiendan los requerimientos empresariales de cada cargo y conforme a los principios y políticas establecidas en esta Ley, la Codificación del Código del Trabajo y las leyes que regulan la administración pública. Para los casos de directivos, asesores y demás personal de libre designación, se aplicarán las resoluciones del Directorio.

El Directorio, en aplicación de lo dispuesto por esta Ley, expedirá las normas internas de administración del talento humano, en las que se regularán los mecanismos de ingreso, ascenso, promoción, régimen disciplinario, vacaciones y remuneraciones para el talento humano de las empresas públicas.

Por lo menos un cuatro por ciento del talento humano de las empresas públicas deberá ser personal con capacidades especiales acreditado por el Consejo Nacional de Discapacidades.

La autoridad nominadora previo informe motivado podrá realizar los cambios administrativos del personal dentro de una misma jurisdicción cantonal, conservando su nivel,

remuneración y estabilidad. De tratarse de cambios administrativos a jurisdicciones distintas de la cantonal, se requerirá consentimiento expreso del obrero o servidor.

En las empresas públicas se incorporará preferentemente a personal nacional para su desempeño en las áreas técnicas y administrativas.

El Ministerio de Relaciones Laborales, a través de firmas externas especializadas realizará el control posterior (ex post) de la administración del recurso humano y remuneraciones conforme a las normas y principios previstos en esta Ley y las demás normas que regulan la administración pública. El informe de dicha firma será puesto en conocimiento del Directorio, para que éste disponga las medidas correctivas que sean necesarias, de ser el caso.”;

Que, en uso de las facultades que le concede la Ley Orgánica del Empresas Públicas LOEP, y más normas legales aplicables:

Resuelve:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de Gestión del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., de acuerdo al siguiente texto:

**REGLAMENTO INTERNO DE GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA PÚBLICA
CORREOS DEL ECUADOR CDE-E.P.**

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Régimen aplicable

1. Las normas que regulan la gestión del Talento Humano en Correos del Ecuador CDE E.P. están contenidas de forma exclusiva en la Constitución, Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo, y en el presente Reglamento Interno. En consecuencia, el personal que labora en ésta Empresa Pública Correos del Ecuador.
2. Las disposiciones contenidas en este Capítulo son de carácter general y de aplicación obligatoria para los Servidores Públicos de libre designación y remoción, Servidores Públicos de Carrera con nombramientos permanentes, eventuales u ocasionales; y, para los obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador.
3. Las escalas remunerativas que rigen a la Empresa Pública Correos del Ecuador, serán determinadas por el Directorio; adicionalmente a las escalas remunerativas y a los beneficios de orden social, del personal que labora en ésta empresa tiene derecho a la remuneración variable, observando para el efecto las disposiciones contenidas en el numeral 4 del artículo 20 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
4. Ésta Empresa Pública Correos del Ecuador podrá celebrar convenios o contratos de pasantías con estudiantes de institutos, universidades y escuelas

politécnicas, debidamente certificadas por el SENESCYT, respetando la equidad y paridad de género, discapacidad y la interculturalidad. Estas pasantías no podrán durar más de seis meses y se establece un reconocimiento económico equivalente al 60% de la remuneración básica mínima unificada del trabajador en general. A los pasantes se les otorgará también todos los beneficios sociales establecidos para los trabajadores de la ésta Empresa Pública Correos del Ecuador.

5. La Empresa Pública Correos del Ecuador, podrá también celebrar convenios de práctica estudiantil con los establecimientos de educación secundaria que hayan solicitado realizar dicha práctica. Las prácticas estudiantiles no serán remuneradas, ni tendrán ningún tipo de reconocimiento económico y no podrán durar más de treinta días.

Por estos convenios o contratos no se origina relación laboral ni dependencia alguna; por lo que no generan derechos ni obligaciones laborales.

Tanto los pasantes como los estudiantes que realicen prácticas estudiantiles deberán observar las disposiciones disciplinarias constantes en la normativa interna de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

7. La reglamentación para el reconocimiento y pago de viáticos, movilizaciones y subsistencias del personal que labore en las empresas públicas será expedida por el Gerente General.

Artículo 2.- Políticas de Talento Humano.- La gestión del talento humano, en todas sus fases o procesos, se realizará de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y en éste Reglamento.

A más de las actividades inherentes al talento humano previstas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y el Código del Trabajo, se observarán las siguientes:

1. Diagnóstico y diseño de proyectos de capacitación y desarrollo de cultura y clima organizacional;
2. Diseño y optimización de sistemas de remuneraciones junto con sistemas de evaluación de la gestión de personal;
3. Diseño de estrategias empresariales hacia la organización de equipos de alto rendimiento al interior de ésta Empresa, con implementación de procesos de desarrollo de personal y talento humano;
4. Implementación de procesos para el mejoramiento de la comunicación y el lenguaje organizacional, como elemento clave de desarrollo de la Empresa;
5. Elaboración y actualización del Reglamento Interno específico del Sistema de Administración del personal de manera tal que posibilite una gestión eficiente y eficaz del personal.

6. Desarrollo de asistencia técnica para las unidades de personal de ésta Empresa, a fin de fortalecer su capacidad de gestión en el proceso de implantación del Sistema de Administración de Personal;
7. Capacitación de calidad permanente en las diferentes actividades;
8. Selección técnica de personal en la Empresa, con procesos de reclutamiento mediante convocatorias públicas internas y/o externas; y,
9. Ejecución de procesos de cambio o movilidad a los que debe sujetarse el personal que labore en la Empresa que serán: promoción, rotación, transferencia y retiro, en función a la evaluación de su desempeño, su adecuación a las especificaciones de un nuevo puesto, a la capacitación recibida y en función a las demandas y posibilidades presupuestarias de la empresa. La movilidad se fundamentará en la igualdad de oportunidad de participación, la capacidad en el desempeño y transparencia.

Artículo 3.- Capacitación productiva.- La capacitación productiva se entiende como el conjunto de procesos mediante los cuales el personal que labora en la Empresa, adquiere nuevos conocimientos, desarrolla habilidades y modifica actitudes, con el propósito de mejorar constantemente su desempeño y los resultados de la organización para una eficiente y efectiva prestación de servicios a los usuarios de los bienes o servicios proveídos por la Empresa.

Artículo 4.- Evaluación del personal.- El Gerente General o su delegado establecerán los procedimientos y mecanismos de evaluación del personal, de manera que los resultados de estas evaluaciones constituyan insumos para optimizar de la gestión del talento humano y para definir las metas de la Empresa.

Artículo.- 5.- Limitaciones presupuestarias.- La cuantificación de los requerimientos de personal deberá tomar en consideración las restricciones presupuestarias y las políticas que en materia de personal se dicten para el efecto, por ello las estructuras ocupacionales responderán a características específicas de complejidad, responsabilidad, especialización y selección por competencias.

Artículo 6.- Manual de Puestos.- El establecimiento de perfiles, puestos y determinación de funciones, se desarrollará en el Manual de Puestos, elaborado por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, de conformidad con los lineamientos generales que establezca el Directorio, y que al menos contendrán:

1. Identificación.- Esto es la denominación, la dependencia, la supervisión ejercida, la categoría y la ubicación del puesto dentro de la estructura organizacional de la empresa;
2. Descripción.- Entendiéndose como la naturaleza u objetivo, las normas a cumplir, las funciones específicas y continuas del puesto y los resultados esperados expresados en términos de calidad y cantidad; y,

3. Especificación.- Es decir los requisitos personales y profesionales que el puesto exige.

Esta información estará expresada en forma escrita y será ajustada al inicio de cada gestión en función de la Programación Anual.

Artículo 7.- Contratación colectiva.- La contratación colectiva será exclusivamente para los obreros de la Empresa, la misma que se registrará por las normas y Convenios Internacionales ratificados por el Ecuador, los principios constitucionales y las disposiciones del Código del Trabajo, normatividad presupuestaria vigente, la Ley Orgánica de Empresas Públicas y el presente Reglamento.

Los contratos colectivos, actas transaccionales, actas de finiquito y otros acuerdos que celebren las Empresas Públicas, excluyendo de este derecho a quienes ocupan cargos ejecutivos, de dirección, representación, gerencia, jefatura, asesoría, libre designación, de confianza, gerentes de filiales o sucursales, administradores de agencias o unidades de negocio, apoderados generales o especiales o consultores, servidores públicos; en ningún caso podrán estipular pagos de indemnizaciones, bonificaciones o contribuciones empresariales por terminación de cualquier tipo de relación individual de trabajo que excedan los valores y porcentajes señalados en la Ley.

Artículo 8.- Límites de indemnización.- Ninguna autoridad, juez o tribunal puede declarar como derecho adquirido, ni ordenar el pago de una indemnización por terminación de relaciones laborales, bajo la figura de despido intempestivo por un monto superior al establecido legalmente. Esta premisa jurídica es de cumplimiento obligatorio y aplicable tanto para servidores como obreros, por lo tanto no es susceptible de queja, impugnación, acción de amparo, demanda, reclamo o cualquier otra acción administrativa.

Artículo 9.- Convenio de Confidencialidad.- Cada persona que trabaje en la Empresa, incluidos los administradores, directivos y asesores, junto con su contrato o nombramiento deben firmar un convenio de confidencialidad en el que se comprometa a guardar reserva en el manejo de la información comercial, empresarial, tecnológica y en general sobre la información estratégica de la Empresa. En caso de comprobarse su incumplimiento, el convenio contemplará una sanción pecuniaria y la prohibición de ejercer funciones en otra Empresa o institución Pública, sin perjuicio de otras sanciones que establezca la Ley. El convenio de confidencialidad deberá extenderse incluso por un tiempo de hasta cinco años posteriores a su retiro efectivo de la Empresa.

Artículo 10.- Declaración patrimonial de bienes.- Los recursos de la Empresa, serán manejados con transparencia y responsabilidad. En razón de estos preceptos, sus servidores y obreros, administradores y directivos al momento de la posesión de sus cargos, cada dos años y al finalizar su gestión presentarán una declaración juramentada de su patrimonio. El incumplimiento de esta disposición será causal de terminación de la relación contractual existente o de la designación realizada a su favor.

La Empresa podrá exigir a sus servidores y obreros, administradores y gerentes una autorización de levantamiento del sigilo de sus cuentas bancarias, de ser así necesario.

Artículo 11.- Responsable de la administración.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Administración del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador le corresponde al Gerente General a través de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, en su calidad de delegada.

Artículo 12.- Funciones de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.- La Gerencia Nacional de Recursos Humanos de la Empresa Pública Correos del Ecuador, será la encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, el Código de Trabajo y éste Reglamento; para lo cual, entre otros aspectos será la responsable de:

1. Administrar técnicamente el Talento Humano de la Empresa;
2. Realizar los análisis de dimensionamiento anual alineados a la planificación estratégica de la Empresa, planes operativos anuales, estructura organizacional y carga de trabajo;
3. Generar de forma coordinada con la Gerencia Nacional de Ingeniería de Procesos y la Gerencia de Tecnología, el procedimiento y metodología de análisis de dimensionamientos,
4. Elaborar y actualizar anualmente el Manual de Perfiles y Competencias;
5. Determinar las necesidades de creación, supresión, trasposos y traslados de puestos, **plan de renuncias voluntarias** en apego a la planificación estratégica, planes operativos anuales, estructura organizacional y carga de trabajo;
6. Formular el presupuesto anual para la Administración de la Gestión del Talento Humano;
7. Elaborar en forma anual la metodología, procedimiento, indicadores y metas a aplicarse en la Empresa Pública Correos del Ecuador para el pago de la remuneración variable, actividad que la desarrollará de forma coordinada con la Gerencia Nacional de Operaciones y Gerencia Nacional de Ingeniería de Procesos;
8. Actualizar, crear y eliminar puestos y posiciones constantes en el Manual de Perfiles y Competencias.
9. Evaluar periódicamente el desempeño de los servidores u obreros de la Empresa, a fin de garantizar que éstos respondan al cumplimiento de las metas empresariales.
10. Realizar las demás atribuciones que le sean conferidas a través del presente Reglamento o por disposiciones del Gerente General.

CAPÍTULO II

CLASIFICACION DEL PERSONAL

Artículo 13.- Clasificación del personal que labora en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), el Talento Humano en la Empresa se regirá estrictamente por lo dispuesto en la antedicha Ley y en el presente Reglamento. Supletoriamente, observará las disposiciones contenidas en la Codificación del Código de Trabajo en todo lo no previsto en los cuerpos normativos anteriormente señalados y siempre que no contraríe los principios rectores de la Administración del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

De esta forma, el talento humano de la Empresa, se clasificará de la siguiente manera:

- 1. Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción.-** Los Servidores Públicos de Libre Designación y Remoción son aquellos que ejercen funciones de dirección, representación, asesoría y en general funciones de confianza, tales como: el Gerente General, Subgerente General, Asesores, Gerentes Estratégicos, Gerentes Nacionales y Zonales o cualquier otro cargo que se encuentre bajo estos parámetros.
- 2. Servidores Públicos de Carrera.-** Se consideran Servidores Públicos de Carrera al personal que ejerce funciones administrativas, operativas, profesionales, técnicas en sus distintas especialidades y de jefatura así como coordinadores de área. Estos servidores no son de libre designación y remoción e integran los niveles estructurales de la Empresa Pública Correos del Ecuador, tales como Responsables y Técnicos en las distintas áreas administrativas y operativas con sus respectivos asistentes que prestan servicios a la Empresa siempre y cuando se ajusten a estos parámetros.
- 3. Obreros.-** Es el Talento Humano que, entre otros aspectos, forma parte de manera directa de los procesos operativos, productivos y de especialización de servicios de la Empresa. La definición de quienes son los obreros le corresponde realizar al Gerente General de la Empresa sobre la base de la propuesta técnica presentada por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

Artículo 14.- Profesionales contratados bajo la Ley Orgánica del Sistema Nacional del Contratación Pública.- Las contrataciones de servicios profesionales especializados de carácter específico o puntual requeridos por la Empresa Pública Correos del Ecuador, previa autorización del Gerente General, se sujetarán a lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en su Reglamento General.

Dichas contrataciones, en consecuencia no están sometidas a las normas contenidas en este Capítulo, estando sus derechos y obligaciones regulados en el respectivo contrato y ordenamiento legal aplicable.

CAPÍTULO IV

ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DEL TALENTO HUMANO

Artículo 15.- Objetivo de la administración técnica del talento humano.- La Administración técnica del Talento Humano tiene por objetivo establecer normas, mecanismos, técnicas y procedimientos que permitan potencializar y garantizar la administración del talento humano bajo preceptos de eficacia y eficiencia buscando la mayor productividad.

Artículo 16.- Procesos de la administración técnica del talento humano.- Los procesos de la Administración Técnica del Talento Humano, son: Planificación del Talento Humano, Selección, Clasificación de Puestos, Administración de Remuneraciones, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Vacaciones, Licencias y Permisos, Cambios Administrativos, Régimen Disciplinario, Terminación de Nombramientos y Contratos, Protección Laboral y Bienestar Social.

SECCION I

PLANIFICACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 17.- Alcance de la planificación.- La planificación del Talento Humano es el conjunto de normas, mecanismos, técnicas y procedimientos orientados a determinar los requerimientos del talento humano de manera programada y sistemática, a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la Planificación Estratégica, Plan Operativo Anual (POA), prestación de servicios y carga de trabajo de las áreas de la empresa.

Artículo 18.- Aspectos de la planificación.- La Planificación del Talento Humano tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

1. Se deberá estructurar una planificación que analice los requerimientos del talento humano a corto, mediano y a largo plazo.
2. La distribución orgánica de los puestos se deberá realizar con fundamento en la funcionalidad de las diferentes áreas o procesos de la empresa a fin de garantizar la asignación adecuada del talento humano idóneo y calificado.

Artículo 19.- Aprobación de la planificación.- En base a la estructura organizacional aprobada, el Gerente General hasta el 30 de noviembre de cada año aprobará la planificación del Talento Humano que regirá el año siguiente, la misma que permitirá cumplir con los objetivos empresariales.

Artículo 20.- Políticas para la creación de puestos.- En la creación de nuevos puestos, como parte de la planificación del talento humano, se observarán las siguientes políticas generales:

1. La creación de puestos será realizada única y exclusivamente con base al Plan Anual de Talento

Humano aprobado por el Gerente General. La remuneración para los puestos a crearse, será fijada por el Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador con base a las escalas salariales vigentes en la empresa; y,

2. Las denominaciones de puestos responderán a la estructura ocupacional que corresponda.

SECCION II

DE LA SELECCIÓN E INCORPORACIÓN DEL TALENTO HUMANO

Artículo 21.- Alcance del proceso de selección.- El proceso de selección del talento humano es el conjunto de normas, mecanismos, políticas, métodos y procedimientos, tendientes a evaluar la idoneidad de los aspirantes que reúnan los requerimientos establecidos para el puesto a ser ocupado. El proceso de selección del talento humano será de responsabilidad de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

Apartado I

De las vacantes

Artículo 22.- Vacantes.- Se entiende por vacante a una posición de la empresa, que debe ser ocupada, ya sea temporal o definitivamente. El área de Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador será la responsable de mantener un registro actualizado de las vacantes existentes en la empresa.

Artículo 23.- Condiciones para que se produzcan vacantes.- Se considerará como una vacante a ser cubierta cuando se cumpla las siguientes condiciones:

1. **Vacante Temporal.-** La vacante temporal se producirá cuando se necesite cubrir temporalmente una posición de un servidor u obrero.

Casos de Vacantes Temporales de Servidores: Las vacantes temporales de los servidores se producen cuando se deban satisfacer necesidades temporales de la empresa, por un plazo no mayor a dos (2) años, en situaciones tales como:

- 1.1. Proyectos o necesidades propias de la actuación de la empresa;
- 1.2. Licencias y comisiones con remuneración;
- 1.3. Licencias y comisiones sin remuneración;
- 1.4. Para ocupar puestos comprendidos dentro de la escala del nivel jerárquico superior.

2. **Vacante Definitiva de Servidores y Obreros.-** Se generará una vacante de manera definitiva, en los siguientes casos:

- 2.1. Desvinculación del servidor u obrero;
- 2.2. Creación de puestos;

- 2.3. Salida, promoción o ascenso del titular.

Para ser cubierta la vacante de un puesto existente en la Empresa el área requirente, en el plazo máximo de noventa (90) días de producida la misma, deberá solicitar a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos que realice el trámite necesario para cubrir la referida vacante. Para el caso de las vacantes definitivas la Gerencia Nacional de Recursos Humanos determinará si amerita o no ser cubierta dicha posición, en caso de que no sea requerida se realizará un nuevo dimensionamiento del área para definir la reestructura de la vacante.

3. **Puestos de Libre Designación y Remoción.-** Cuando se requieran cubrir posiciones de servidores que ejerzan funciones de dirección, representación, asesoría y en general funciones de confianza.

Apartado II

De las Formas de vinculación

Artículo 24.- Nombramientos y/o contratos.- La empresa podrá vincular a sus servidores públicos y obreros a través de nombramientos y/o contratos, según corresponda, en la forma prevista en este apartado.

Artículo 25.- Vinculación de servidores públicos.- Los servidores públicos se vincularán con la empresa a través de nombramientos, de conformidad a la siguiente clasificación:

1. **Nombramiento para personal de libre designación y remoción,** quienes no tendrán relación laboral. Su régimen observará las normas contenidas en el capítulo II del Título III de la Ley Orgánica de Empresas Públicas. Este tipo de nombramientos no generará estabilidad para el servidor público; razón por la cual, la autoridad nominadora puede dar por terminado este tipo de nombramientos en cualquier momento y sin que medie ningún tipo de causal o condición. De esta forma, los servidores públicos de libre designación y remoción no tendrán derecho al pago de ningún tipo de indemnización ni compensación económica por terminación anticipada de su nombramiento, en caso de que se haya establecido un plazo de duración del mismo.
2. **Nombramientos para servidores públicos de carrera,** expedidos al amparo de la Ley Orgánica de Empresas Públicas y de la normativa constante en el presente Reglamento. Estos podrán ser: Eventuales, Ocasionales y Permanentes.
 - 2.1. **Nombramientos Eventuales:** Se utilizará este tipo de nombramientos para los casos definidos en los números 1.3 y 1.4 del número 1: "Vacante Temporal" del artículo 23 de este Reglamento. A este tipo de nombramientos podrán acceder tanto personal interno de la empresa como personal que no pertenezca a ella. La duración de este tipo de nombramientos será de hasta dos años.

La suscripción de nombramientos eventuales será autorizada por el Gerente General de la empresa. El

personal que labore en la empresa bajo esta modalidad, tendrá relación de dependencia y derecho a todos los beneficios económicos contemplados para el personal de nombramientos permanentes, con excepción de las indemnizaciones por supresión de puesto o incentivos para jubilación.

A los servidores de la empresa que mantengan este tipo de nombramientos, no se les concederá licencias y comisiones de servicios con o sin remuneración para estudios regulares o de posgrados dentro de la jornada de trabajo, ni para prestar servicios en otra empresa o institución.

Este tipo de nombramientos no genera derecho adquirido para la emisión de un nombramiento permanente.

- 2.2 **Nombramientos Ocasionales:** Estos nombramientos serán empleados para los casos 1.1 y 1.2 del número 1: "Vacante Temporal" del artículo 23 de este Reglamento. A este tipo de nombramientos solo podrá acceder personal externo de la empresa. La duración de este tipo de nombramientos será de hasta dos años renovables.

La suscripción de nombramientos ocasionales será autorizada por el Gerente General de la empresa. El personal que labore bajo esta modalidad, tendrá relación de dependencia y derecho a todos los beneficios económicos contemplados para el personal de nombramientos eventuales y permanentes, con excepción de las indemnizaciones por supresión de puesto o incentivos para jubilación.

A los servidores que mantengan este tipo de nombramientos, no se les concederá licencias y comisiones de servicios con o sin remuneración para estudios regulares o de posgrados dentro de la jornada de trabajo, ni para prestar servicios en otra empresa o institución.

Este tipo de nombramientos no genera derecho adquirido para la emisión de un nombramiento permanente, pudiendo darse por terminado en cualquier momento, sin que medie causal alguna.

- 2.3 **Nombramientos Permanentes:** Los nombramientos permanentes se utilizarán para ocupar las vacantes definitivas.

Artículo 26.- Vinculación de obreros.- Para ocupar las vacantes temporales o definitivas de obreros, se observarán las disposiciones contenidas en la Codificación del Código de Trabajo; por lo tanto, se celebrará un Contrato Individual de Trabajo en cualquiera de las formas previstas en el referido cuerpo legal.

Artículo 27.- Período de prueba.- Los nombramientos eventuales superiores a un año; así como, los nombramientos permanentes tendrán un término inicial de prueba por un período de tres meses, a acepción de las personas que actualmente trabajan en la Empresa Pública de conformidad a lo dispuesto en la disposición transitoria primera inciso tercero de la Ley Orgánica de Empresas

Públicas. Durante el referido período de prueba, el Gerente General podrá terminar la relación de trabajo con el servidor, sin más trámite que la notificación de terminación.

La terminación de los referidos nombramientos dentro del período de prueba no generará ningún tipo de indemnización ni compensación económica a favor del servidor.

En el caso de nombramientos definitivos que hayan sido terminados dentro del período de prueba, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos podrá convocar al participante que obtuvo el segundo puesto en el concurso de méritos y oposición o, iniciar un nuevo proceso de selección.

Artículo 28.- Registro de nombramientos y contratos.-

La elaboración de todos los nombramientos y contratos laborales estará a cargo de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, la misma que velará por el cumplimiento de todos los requisitos previos a la contratación, observará la normatividad correspondiente y mantendrá un registro de los nombramientos y contratos del personal suscritos en la empresa. Deberá cumplir para el efecto con las siguientes disposiciones:

1. **Nombramientos.-** Los nombramientos de los servidores públicos de la empresa deberán registrarse en la Gerencia Nacional de Recursos Humanos en orden secuencial y numérico, dentro del plazo de quince (15) días contados a partir de su otorgamiento. Así mismo, se deberá informar al Ministerio de Relaciones Laborales respecto al otorgamiento de los referidos nombramientos.
2. **Contratos.-** Una vez celebrado el contrato de trabajo de los obreros se procederá a legalizarlo en el Ministerio de Relaciones Laborales en el plazo máximo de 30 días contados a partir de su celebración, luego de lo cual se realizará el registro de dicho contrato en la Gerencia Nacional de Recursos Humanos en el plazo máximo de 15 días contados a partir de la Inscripción realizada en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Apartado III

Del Ingreso a Correos del Ecuador CDE-E.P.

Acápites I

Requisitos y políticas para el ingreso

Artículo 29.- Requisitos para el ingreso.- Para el ingreso a la Empresa se requiere:

1. Ser mayor de 18 años y estar en el pleno ejercicio de los derechos previstos por la Constitución de la República y la Ley para el desempeño del servicio público.
2. No encontrarse en interdicción civil, no ser el deudor al que se siga proceso de concurso de acreedores y no hallarse en estado de insolvencia fraudulenta declarada judicialmente;

3. No estar comprendido en alguna de las causales de prohibición para ejercer cargos públicos;
4. Cumplir con los requerimientos de preparación académica y demás competencias exigibles previstas en la normativa interna y en el Manual de Funciones y Competencias.
5. Haber sufragado, cuando se tiene obligación de hacerlo, salvo las causas de excusa previstas en la Ley;
6. No encontrarse en mora del pago de créditos establecidos a favor de entidades u organismos del sector público;
7. Presentar la declaración patrimonial juramentada en la que se incluirá lo siguiente:

Detalle de activos y pasivos y autorización para levantar el sigilo de sus cuentas bancarias. Esta información deberá ser presentada al inicio y al finalizar su gestión y con la periodicidad que determina este reglamento.

- 7.1 Declaración de no adeudar más de dos pensiones alimenticias;
- 7.2 Declaración de no encontrarse incurso en nepotismo, inhabilidades o prohibiciones previstas en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en la normativa interna de la empresa y en el ordenamiento jurídico vigente.
8. No tener en su contra auto de llamamiento a juicio debidamente ejecutoriado;
9. Carné del CONADIS, en caso de ser persona discapacitada.
10. Certificado médico otorgado por un Centro de Salud Pública.
11. Carnet de tipificación sanguínea, otorgado por el Centro de Salud Pública.
12. No haber sido sancionado con destitución por el cometimiento de delitos de cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento ilícito y en general, por mal manejo de fondos y bienes públicos, o por haber recibido dádivas, regalos, o dinero ajeno a su remuneración, salario o compensaciones complementarias fijadas en la ley.
13. Haber sido declarado ganador en el concurso de méritos y oposición o de cualquier otro procedimiento de selección previsto por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, salvo en el caso de los servidores de libre designación y remoción.
14. Los documentos, convenios, pruebas y exámenes que solicite la Empresa, relacionados con el puesto de trabajo y que precautelen los intereses de la empresa.

A más de los requisitos anteriormente señalados, toda persona que ingrese a prestar sus servicios en la empresa, bajo cualquier modalidad, deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Empresas Públicas; y, adicionalmente, para el caso de los obreros, los establecidos en la Codificación del Código de Trabajo.

Artículo 30.- Políticas de incorporación del talento humano.- Para la incorporación de personal a la empresa se observarán los siguientes lineamientos:

1. **Autorización de ingreso.-** El Gerente General o su delegado, en su calidad de representante legal de la empresa, autorizará los nombramientos, contratos o sustituciones del Talento Humano, con excepción de la designación de los administradores de las filiales o subsidiarias que observarán el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
2. **Porcentaje de discapacitados.-** Por lo menos un 4% del talento humano de la empresa deberá ser personal con capacidades especiales acreditado por el Consejo Nacional de Discapacidades.
3. **Equidad de género.-** La empresa promoverá la vigencia del principio de equidad de género, entendiéndolo por tal el reconocimiento de la igualdad de derechos, oportunidades y responsabilidades de hombres y mujeres.
4. **Nepotismo.-** Se prohíbe el nepotismo, en los términos establecidos en la Constitución de la República, Ley Orgánica de Empresas Públicas y la normativa interna de la Empresa. El incumplimiento a esta disposición generará la nulidad del nombramiento o contrato y las responsabilidades administrativas, civiles y penales a que hubiere lugar.

Queda expresamente prohibida la contratación de parientes de la máxima autoridad de la Empresa Pública Correos del Ecuador, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad; o de los cónyuges o convivientes en unión de hecho. El incumplimiento a esta disposición generará la nulidad del nombramiento o contrato y las responsabilidades administrativas correspondientes.

Para el caso de la contratación de obreros, en lo que respecta a la prohibición anteriormente detallada, la normativa aplicable será la prevista en la Codificación del Código de Trabajo.

5. **Fecha de inicio.-** La fecha de inicio de la incorporación del servidor u obrero a la Empresa Pública Correos del Ecuador será la que conste en el Nombramiento o Contrato de Trabajo, según corresponda.

De igual forma, y a efectos de realizar la afiliación obligatoria de los servidores u obreros al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se tomará como fecha de ingreso, la fecha constante en los nombramientos o contratos de trabajo, según sea el caso. Para el caso de los servidores u obreros que no ingresen el primer día de cada mes, se pagará la parte proporcional correspondiente a los días efectivos trabajados.

6. **Convenio de confidencialidad.-** Todo el personal de la empresa o que ingrese a trabajar en la misma, sea este servidor, obrero, pasante, deberá suscribir un convenio de confidencialidad el mismo que deberá el ser registrado y custodiado por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
7. **Documentos falsos o adulterados.-** En caso de determinarse que los datos o documentos presentados por el servidor u obrero que forme parte de la empresa, son falsos o alterados, será separado inmediatamente de la misma, al tenor de lo determinado en la normativa interna y en las normas que le sean aplicables por su régimen.
8. **Manejo de expedientes.-** La Gerencia Nacional de Recursos Humanos es la responsable del manejo del expediente personal de cada servidor u obrero, el mismo que estará conformado entre otros documentos por: hoja de vida, evaluaciones psicométricas y técnicas, informe de la entrevista, informe médico, títulos profesionales, pruebas, exámenes y demás documentos requeridos por la Empresa.
9. **Notificación de cambios.-** Cualquier cambio de domicilio, estado civil, o de cualquier otra circunstancia relevante que se suscitare con el servidor u obrero y que modifique la información inicial proporcionada, deberá ser notificada a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, comunicación que se deberá efectuar en un término no mayor a cinco días contados a partir del momento en que ocurrió dicho cambio.

De no cumplirse con esta obligación, para efectos administrativos y legales, el domicilio del servidor u obrero, será la dirección que consta en los registros que para el caso lleva la empresa, información que es proporcionada por el servidor u obrero al momento de llenar el formulario de datos personales para laborar en la empresa.

Acápites II

De los procedimientos de selección

Artículo 31.- Régimen legal aplicable.- El ingreso a la empresa; así como, el ascenso y la promoción de sus servidores públicos, se realizará mediante los procedimientos de selección establecidos por La Gerencia Nacional de Recursos Humanos y se observará para el efecto lo dispuesto en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Codificación de Código de Trabajo y en la normativa interna de Correos del Ecuador CDE EP.

Artículo 32.- Nombramientos de personal de libre designación y remoción.- La autoridad nominadora determinará el procedimiento de selección y los mecanismos que considere idóneos para ocupar las posiciones de libre designación y remoción. La autoridad nominadora designará libremente, entre quienes reúnan los requisitos pertinentes, a los servidores de libre designación y remoción que formen parte de la empresa y podrá prescindir de sus servicios en el momento que lo considere conveniente sin necesidad de que medie causal alguna.

Artículo 33.- Procedimientos para otorgar nombramientos de servidores públicos de carrera.-

Para otorgar nombramientos de servidores públicos de carrera, se observará los siguientes procedimientos:

1. **Nombramientos Eventuales y Ocasionales:** Debido a la naturaleza, características y finalidad de los nombramientos Eventuales y Ocasionales, La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, será quien determine el procedimiento de selección específico que se utilizará para cada tipo de nombramiento.

Para el caso de los nombramientos ocasionales, a más del informe previo de La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, se deberá contar con la partida presupuestaria y disponibilidad de los recursos económicos para este fin.

2. **Nombramientos permanentes.-** Conforme el procedimiento que se señala en el sub acápite siguiente:

Sub Acápites I

Nombramientos permanentes

Artículo 34.- Concurso de méritos y oposición.- Los nombramientos permanentes para servidores públicos de carrera serán otorgados una vez que se haya realizado el correspondiente concurso de méritos y oposición de conformidad a las disposiciones contenidas en este sub acápite y en los lineamientos y procedimientos que determine La Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

El concurso de méritos y oposición podrá ser interno o abierto:

1. **Concurso Interno.-** Convocatoria realizada a través de medios de comunicación interna, únicamente para los servidores y/u obreros de la empresa, orientada a llenar la vacante producida. Los servidores que deseen participar en estos concursos y por ende ser promocionados o ascendidos deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- 1.1. Cumplir con los requisitos exigidos para la posición, conforme al Manual de Perfiles y Competencias.
- 1.2. Haber permanecido al menos un año en el último puesto ocupado. Sin embargo en casos excepcionales y debidamente justificados se podrá prescindir del tiempo requerido cuando exista un servidor u obrero, que cuente con potencial y competencias necesarias para ocupar una vacante en un período menor al establecido. Para ello es imprescindible que se cuente con un informe del Jefe Superior Inmediato del aspirante el mismo que deberá ser debidamente aprobado por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
- 1.3. No haber sido sancionado al menos un año antes de la fecha de publicación del concurso.

2. **Concurso Abierto.-** Convocatoria realizada a través de medios externos en los que podrán participar tanto

los servidores públicos y/u obreros, como también personas externas. Los candidatos deberán cumplir con los requisitos exigidos para la selección, conforme al Manual de Perfiles y Competencias; y, en el caso de que los postulantes sean servidores y/u obreros de la empresa, deberán cumplir los siguientes requisitos adicionales:

- 2.1. Permanencia mínima de un año en el último puesto ocupado en la empresa. Sin embargo en casos excepcionales y debidamente justificados se podrá prescindir del tiempo requerido cuando exista un servidor u obrero, que cuente con potencial y competencias necesarias para ocupar una vacante en un período menor al establecido. Para ello es imprescindible que se cuente con un informe del jefe inmediato superior del aspirante el mismo que deberá ser debidamente aprobado por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
- 2.2. No haber sido sancionado al menos un año antes de la fecha de publicación del concurso.

Artículo 35.- Procedimiento.- El Concurso de Méritos y Oposición se desarrollará de la siguiente manera:

1. La Gerencia Nacional de Recursos Humanos a través de una convocatoria –interna o abierta-, dará a conocer que en la empresa se necesita cubrir una vacante definitiva y comunicará el tipo de concurso, mecanismos y lineamientos de selección a emplearse y el tiempo máximo de presentación de carpetas del personal que aspire a ocupar dicha vacante.

La Convocatoria abierta es un mecanismo que busca incentivar la participación del mayor número de aspirantes potencialmente calificados, con las competencias necesarias para ocupar puestos de la Empresa.

2. La Gerencia Nacional de Recursos Humanos analizará las hojas de vida recibidas y determinará qué aspirantes, según los requerimientos y las competencias que posean, cumplen con el perfil del cargo y pueden continuar en el proceso de selección.
3. A los aspirantes que cumplan con el perfil requerido para el cargo se les convocará a que rindan una prueba Psicométrica a fin de poder medir: capacidades, intereses y aptitudes, como inteligencia, comprensión y fluidez verbal, intereses ocupacionales, personalidad, actitudes, entre otras.
4. A los cinco (5) candidatos que hayan obtenido los mayores puntajes tanto en la calificación de su hoja de vida, como en las pruebas psicométricas, se les aplicará una Prueba Técnica de Conocimientos elaborada por el área generadora de la necesidad;
5. A los tres mejores perfiles resultantes del proceso de selección se les realizará las siguientes entrevistas:
 - 5.1 Una primera entrevista efectuada por el responsable de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, en la cual se observará y determinará si las competencias que posean los candidatos cumplen los requerimientos exigidos en el puesto.

- 5.2 Los candidatos que superen la primera entrevista; esto es, que cumplan las competencias requeridas para el puesto, acudirán a una segunda entrevista con el gerente o delegado del área requirente.

6. Sobre la base de esta entrevista, el gerente del área requirente o su delegado recomendará a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos que contrate al postulante que, conforme su criterio, sea el más apropiado para ocupar el puesto requerido.

SECCION III

CLASIFICACIÓN DE PUESTOS

Artículo 36.- Proceso de clasificación de puestos.- El proceso de clasificación de puestos es el conjunto de políticas, normas, mecanismos, métodos y procedimientos para describir y valorar un puesto, a fin de ubicarlo dentro de un grupo ocupacional y en la escala salarial que le corresponda. La descripción del puesto deberá constar en el Manual de Clasificación de Puestos y Valoración de Cargos de la Empresa.

Artículo 37.- Modificación de puestos.- Cuando la denominación de un puesto sea modificada por efecto del análisis y descripción del puesto se aplicará la nueva denominación, sin que ello implique cambio de actividades del ocupante del mismo; por lo que, no será considerado como despido intempestivo.

SECCION IV

NORMATIVA SOBRE ASCENSOS, PROMOCIONES Y REMUNERACIONES

Apartado I

Del Ascenso

Artículo 38.- Ascenso.- El ascenso es el desarrollo de carrera vertical de un servidor dentro de la empresa, que por efecto de un concurso de méritos y oposición, pasa de un puesto inferior a uno superior.

Artículo 39.- Concurso de méritos y oposición.- Para los ascensos se tomará en cuenta obligatoriamente el resultado del concurso de méritos y oposición y la eficiencia de los servidores, medida a través de la evaluación del desempeño que de forma periódica la empresa haya realizado.

Artículo 40.- Nómina elegible.- Para llenar los puestos vacantes por ascenso, se efectuará el respectivo concurso de méritos y oposición de los servidores opcionados. La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, en función de los méritos y capacidades de los servidores públicos de carrera, elaborará una nómina de los servidores que estén facultados para participar en los respectivos concursos internos y abiertos cuando impliquen ascensos.

Apartado II

De las Promociones

Artículo 41.- Promoción.- La promoción es el desarrollo de carrera horizontal de un servidor dentro de empresa que, en virtud del informe presentado la Gerencia Nacional de

Recursos Humanos, cambie de funciones y denominación de cargo dentro de un mismo grupo ocupacional, sin que necesariamente implique incremento salarial.

Apartado III

De las Remuneraciones

Artículo 42.- Salario y sueldo.- Salario es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo; y sueldo, la remuneración que por igual concepto corresponde al servidor. El salario se paga por jornadas de labor y en tal caso se llama jornal; por unidades de obra o por tareas. El sueldo, por meses, sin suprimir los días no laborables

Artículo 43.- Administración salarial.- La administración salarial es el conjunto de normas, mecanismos y procedimientos tendientes a establecer o mantener una estructura de salarios que permita una equidad interna y competitividad externa.

Artículo 44.- Objetivos de la administración salarial.- La implementación de una administración salarial al interior de la empresa, busca alcanzar los siguientes objetivos:

1. Remunerar a cada servidor u obrero de acuerdo con el grupo ocupacional y puesto que ocupa;
2. Retribuir a los servidores u obreros por cumplimiento de metas y objetivos (Remuneración Variable);
3. Atraer y retener a los mejores talentos para los puestos, de acuerdo con las competencias exigidas para el mismo;
4. Establecer mecanismos remunerativos para lograr la eficiencia empresarial;
5. Dar a conocer a los servidores y obreros el sistema de remuneración adoptado por la empresa; y,
6. Contribuir al equilibrio entre los intereses financieros de la Empresa Pública Correos del Ecuador y su política de administración del talento humano.

Artículo 45.- Directrices.- La administración salarial se basará en las siguientes directrices:

1. Los incrementos salariales de los servidores de carrera y de los obreros, se realizarán en función del porcentaje propuesto por el Gerente General, para cada uno de los grupos ocupacionales de la empresa, el mismo que deberá ser debidamente aprobado por el Directorio. Los incrementos salariales entrarán en vigencia a partir de la fecha de aprobación del Directorio.
2. Los incrementos salariales que se generen en función de la contratación colectiva, en el caso de los obreros, serán máximo en el porcentaje fijado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Artículo 46.- Escala salarial.- La escala salarial es el valor remunerativo que tiene un puesto de trabajo por efecto del perfil y valoración del mismo, que se encuentra ligado a un grupo ocupacional.

El Directorio de la empresa, sobre la base de las disposiciones anteriormente mencionadas aprobará de forma anual las escalas salariales que rijan a los servidores y obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador, para lo cual considerará los siguientes aspectos:

1. Grupos Ocupaciones de la empresa;
2. Mercado salarial sectorial;
3. Proyección de Ingresos de la empresa; y,
4. Presupuesto de la empresa.

Artículo 47.- Remuneración mensual unificada.- La remuneración mensual unificada de cada servidor se establecerá sobre la base de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y en la normativa interna de la empresa.

Para el caso de los obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador la remuneración mensual unificada estará establecida en función de las normas y disposiciones emitidas por el Ministerio de Relaciones Laborales y de lo dispuesto en la Codificación del Código de Trabajo.

Se entenderá como remuneración unificada al Sueldo o Salario incluido todos los componentes salariales de cada servidor u obrero, que conste en su nombramiento o contrato de trabajo, según corresponda

No forma parte de la remuneración mensual unificada:

1. Los valores correspondientes al componente variable por cumplimiento de metas.
2. La décima tercera y décima cuarta remuneraciones.
3. Los valores correspondientes a viáticos, subsistencias, dietas y movilizaciones.
4. Los valores por las subrogaciones y encargos.
5. Los valores por horas suplementarias y extraordinarias.
6. Los valores por bonificación geográfica.
7. Los valores por fondos de reserva.
8. Honorarios por capacitación.
9. Gastos de residencia.

Las remuneraciones y los beneficios económicos que les correspondan a los servidores u obreros se cancelarán en forma mensual, pudiendo realizarse anticipos quincenales, de acuerdo a la política que establezca la empresa. El pago de las remuneraciones será total o proporcional en función a la fecha de inicio establecida en el nombramiento o contrato.

Artículo 48.- Décimo tercera remuneración.- La décimo tercera remuneración de los servidores u obreros corresponderá a una remuneración equivalente a la doceava parte de todas las remuneraciones que el servidor u obrero

hubiera recibido durante el período de cálculo respectivo, el mismo que será desde el 1 de diciembre del año anterior hasta el 30 de noviembre del siguiente año. La décimo tercera remuneración deberá ser cancelada hasta el 20 de diciembre de cada año.

Si el servidor u obrero, por cualquier causa, saliera de la empresa antes de la fecha de pago prevista en el párrafo anterior, recibirá la parte proporcional de la décimo tercera remuneración que le corresponda al momento de su salida.

Artículo 49.- Décimo cuarta remuneración.- La décimo cuarta remuneración corresponderá a una bonificación adicional anual equivalente a una remuneración básica unificada vigente a la fecha de pago, determinada por el Ministerio de Relaciones Laborales.

El período de cálculo de la décimo cuarta remuneración para los servidores u obreros que hayan laborado un período completo será el siguiente:

Trabajadores de la costa y región insular: Marzo 1 del año anterior a Febrero del año del pago. Fecha máxima de pago 15 de marzo.

Trabajadores de la sierra y oriente: Agosto 1 del año anterior a Julio 31 del año del pago. Fecha máxima de pago 15 de agosto.

Si el servidor u obrero, por cualquier causa, saliere de la Empresa Pública Correos del Ecuador antes de la fechas de pago prevista en el párrafo anterior, recibirá la parte proporcional de la décimo cuarta remuneración que le corresponda al momento de su salida.

Artículo 50.- Fondos de reserva.- Los servidores y obreros que hayan prestado sus servicios para la Empresa Pública Correos del Ecuador por más de un año tienen derecho a recibir una remuneración básica unificada por cada año completo posterior al primero de sus servicios, conforme a las normas pertinentes que regulen la seguridad social.

Artículo 51.- Bonificación geográfica.- Los servidores y obreros de la empresa percibirán una bonificación económica mensual adicional a su remuneración mensual unificada, por circunstancias geográficas de difícil acceso a sus lugares de trabajo, en aplicación de la norma técnica que expida para el efecto el Ministerio de Relaciones Laborales.

Esta bonificación constituye un ingreso complementario y no forma parte de la remuneración mensual unificada. El servidor u obrero recibirá dicha bonificación mientras se mantenga laborando en lugares geográficos específicos determinados por el Ministerio de Relaciones Laborales, quedando bajo la responsabilidad del Área de Talento Humano de la empresa el control de su cumplimiento.

Artículo 52.- Riesgos del trabajo.- Riesgos del trabajo son las eventualidades dañosas a que está sujeto el trabajador, con ocasión o por consecuencia de su actividad.

Para los efectos de la responsabilidad del empleador se consideran riesgos del trabajo las enfermedades profesionales y los accidentes.

Art. 348.- Accidente de trabajo.- Accidente de trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.

Art. 349.- Enfermedades profesionales.- Enfermedades profesionales son las afecciones agudas o crónicas causadas de una manera directa por el ejercicio de la profesión o labor que realiza el trabajador y que producen incapacidad.

Art. 350.- Derecho a indemnización.- El derecho a la indemnización comprende a toda clase de trabajadores, salvo lo dispuesto en el Artículo 353 de la Codificación del Código de Trabajo.

Artículo 52.- Indemnización por accidente de trabajo o enfermedad.- En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, ocasionada como consecuencia del desempeño de las funciones del servidor u obrero de la empresa que no se encuentre afiliado al IESS, que causare disminución en sus capacidades para el desempeño de su trabajo, se considerará lo establecido en el artículo 438 de la Codificación del Código del Trabajo y la legislación de seguridad social.

De suscitarse el fallecimiento o incapacidad total permanente, el servidor u obrero o sus herederos de ser el caso, serán indemnizados de acuerdo con los límites y cálculos establecidos para el caso de la supresión de puestos.

Para lo establecido en el presente artículo se aplicará la presunción del lugar de trabajo, desde el momento en que la servidora o el servidor público u obrero/a salen de su domicilio con dirección a su lugar de trabajo y viceversa.

Los pagos de las indemnizaciones previstas en el presente artículo deberán ser realizados por la empresa únicamente en el caso de que el servidor u obrero no se encuentre afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. En estos casos se ejercerá el derecho de repetición en contra del o los servidores responsable/s de la no afiliación al IESS del servidor u obrero.

Artículo 53.- Porcentaje de aportación al IESS.- Por la naturaleza jurídica de las empresas públicas, los servidores públicos de libre designación y remoción; y, de carrera aportarán al IESS en el porcentaje establecido para los servidores públicos en general. En el caso de los obreros su aporte será el equivalente al de los trabajadores en general.

Artículo 53.- Descuentos.- De los haberes del servidor u obrero se efectuarán los descuentos que fueren de ley, los anticipos otorgados en función del reglamento de anticipos establecido por la empresa; los que estuvieren amparados en la Contratación Colectiva, cuando corresponda; y /o, por disposición judicial.

Artículo 54.- Remuneración para el personal de libre designación y remoción.- La remuneración para el personal de libre designación y remoción será regulada por el Directorio de la empresa, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Los servidores de libre designación y remoción, percibirán a más de la remuneración mensual, todos los beneficios económicos establecidos para los servidores públicos de carrera y obreros, los mismos que se encuentran señalados en los artículos 47 y siguientes del presente Reglamento.

Artículo 55.- Remuneración variable.- De conformidad con el Art. 20, numeral 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Correos del Ecuador CDE-E.P., establecerá su sistema de remuneración variable, orientada a bonificar económicamente al cumplimiento individual, grupal y colectivo en base a los indicadores empresariales que Correos del Ecuador CDE EP esta Empresa establezca. La remuneración variable se reconocerá proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras éstos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido.

El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando la Correos del Ecuador genere ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios.

Artículo 56.- Políticas para la remuneración variable.- El Directorio aprobará en forma anual las políticas, metodología, procedimiento, indicadores, metas y porcentajes o montos a aplicarse por concepto de remuneración variable, bajo las siguientes directrices:

1. El pago de Remuneración Variable se hará siempre y cuando se haya presupuestado;
2. El pago de Remuneración Variable aplicará a todo el Talento Humano de la empresa, regido por el presente Título de este Reglamento, conforme a su nivel de participación en los resultados obtenidos o cumplimiento de metas y objetivos; y,
3. La Remuneración variable se la fijará en función de la evaluación de desempeño realizada a los servidores u obreros de la empresa por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
4. La Remuneración variable tomará en cuenta los límites establecidos en el Mandato Constituyente No. 2 es decir no superar los 15 salarios mínimos vitales por cada trabajador.

Artículo 57.- Disposición de pago.- Sobre la base de las políticas fijadas anualmente por el Directorio, referidas en el artículo precedente, el Gerente General dispondrá que se aplique el sistema de remuneración variable al talento humano que sea merecedor de dicho beneficio.

SECCION V

DESARROLLO Y FORMACION PROFESIONAL

Artículo 58.- Desarrollo y formación profesional.- El desarrollo y formación del Talento Humano es el proceso sistemático y permanente orientado a la adquisición o actualización de conocimientos, al desarrollo de técnicas y habilidades y al cambio de actitudes y comportamientos,

tendiente a mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de los servidores u obreros en el desempeño de sus funciones, que se realizará de conformidad con el Plan Anual de Capacitación.

Artículo 59.- Subprocesos.- Los subprocesos que forman parte del proceso de desarrollo y formación profesional son:

1. Formulación del Plan Anual de Capacitación;
2. Ejecución de Plan Anual de Capacitación; y,
3. Medición de eficacia y resultados de la Capacitación

Artículo 60.- Levantamiento de necesidades de capacitación.- Anualmente la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, sobre la base de la Planificación Estratégica de la Empresa, levantará las necesidades de capacitación del personal de todas las áreas. Dicha Gerencia será responsable de formular el Plan Anual de Capacitación para ser presentado a la Gerencia General para su aprobación.

En la elaboración del Plan Anual de Capacitación participarán las áreas técnicas, administrativas y operativas de cada una de las áreas de la Empresa; dicho plan será aprobado, con anterioridad a la presentación de la proforma presupuestaria establecida para el ejercicio del año siguiente.

Durante los procesos de detección de necesidades se determinará el personal que participará en cada evento; seleccionándolo de acuerdo con los criterios con preeminencia del interés empresarial sobre el personal.

Cada jefe deberá facilitar y exigir la concurrencia de su equipo de trabajo a los eventos que serán difundidos con la suficiente antelación.

Artículo 61.- Ejecución del Plan Anual de Capacitación.- La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, ejecutará el Plan Anual de Capacitación. La contratación de los servicios de capacitación en temas relacionados con el giro específico del negocio se realizará observando lo dispuesto en la normativa de contratación del Giro Específico del Negocio de la empresa; y, los demás servicios de capacitación se contratarán observando lo dispuesto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y en su Reglamento General.

Artículo 62.- Alcance de capacitación.- Podrán participar en los eventos de desarrollo, formación y especialización, todos aquellos servidores y obreros de la empresa, de acuerdo a las necesidades de la empresa y siempre que cumplan los requisitos exigidos para cada evento.

Artículo 63.- Tipos de evento de capacitación.- El Plan Anual de Capacitación considerará los siguientes tipos de eventos:

1. **Eventos de desarrollo:** Son los eventos de carácter interno brindados a través de instructores internos a fin de replicar el conocimiento de metodologías, procesos, productos, herramientas, y equipos que requiere un

servidor u obrero para el desempeño de sus funciones, pudiéndose ser parte del proceso de inducción y/o actualizaciones al puesto de trabajo;

2. **Eventos de formación:** Son los eventos de corto plazo, tales como: cursos, seminarios, talleres, conferencias, mesas redondas y más eventos similares de carácter interno y externo, enfocados a la actualización y reducción de brechas de conocimientos del servidor u obrero
3. **Eventos de especialización:** Se consideran como tales a: Diplomados, Especializaciones y Certificaciones, enfocadas al perfeccionamiento del conocimiento del servidor u obrero para el desempeño de sus funciones.

Artículo 64.- Focalización de los participantes.- la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, establecerá y validará las condiciones que deban reunir los participantes, para los diferentes eventos de capacitación, debiendo considerarse los siguientes requisitos mínimos:

1. Eventos de desarrollo:

- 1.1. El evento al cual sea inscrito debe tener relación con su puesto de trabajo; y,
- 1.2. No registrar participación en un evento similar, salvo que sea sobre nuevos aspectos o actualizaciones.

2. Eventos de formación

- 2.1. El evento al cual sea inscrito debe tener relación con su puesto de trabajo;
- 2.2. No acreditar sanción alguna por falta grave, en el último año, salvo autorización del Área de Talento Humano de la empresa; y,
- 2.3. Cumplir los requisitos solicitados por el proveedor del evento.

3. Eventos de especialización

- 3.1. El evento al cual sea inscrito debe tener relación con su puesto de trabajo;
- 3.2. Ser servidor de carrera con nombramiento permanente de la empresa;
- 3.3. Tener título de tercer nivel o experiencia que le acredite como elegible;
- 3.4. Acreditar una evaluación de desempeño laboral superior al 80%;
- 3.5. No haber sido sancionado por falta grave, en el último año;
- 3.6. En el caso de haber sido beneficiario de otros programas de especialización o becas en el país o en el exterior, auspiciado por la Empresa Pública Correos del Ecuador en los dos (2) últimos años, se solicitará la respectiva aprobación de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos; y,

- 3.7. Cumplir con las condiciones que exijan los otorgantes del evento, incluyendo las evaluaciones que se requiera para el efecto.

Artículo 65.- Patrocinio.- Todo evento de especialización deberá constar en el Plan Anual de Capacitación aprobado y previo informe favorable de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, el mismo que se sujetará al siguiente patrocinio:

1. El evento será cubierto al 100% por la empresa;
2. En los eventos que se realicen fuera del domicilio habitual del servidor u obrero se reconocerán los viáticos correspondientes;
3. Para cualquier evento de especialización, realizado en el país o fuera del mismo, incluyendo maestrías y doctorados, que sean de interés de la empresa y que cuenten con informe favorable del Área de Talento Humano, se concederá licencia con sueldo de hasta un (1) año, y por el resto del tiempo del evento se concederá licencia sin sueldo.
4. Cualquier evento que sea de interés particular del servidor u obrero, siempre que dicha licencia sea debidamente justificada y autorizada por la máxima autoridad de la empresa, se le otorgará hasta un año de permiso sin remuneración

Ningún evento de especialización será concedido por un tiempo mayor de dos (2) años.

Artículo 66.- Obligaciones del servidor u obrero convocado.- El personal de la Empresa Pública Correos del Ecuador que fuere convocado a participar en eventos de capacitación está obligado a asistir y a aprobar el curso, para el efecto tendrá el respaldo y colaboración de sus jefes inmediatos.

En caso de que, por falta de responsabilidad, dedicación y/o entereza, los servidores u obreros no aprobaran las capacitaciones, deberán restituir a la empresa los gastos incurridos por dicho efecto. Para el cobro de esta obligación, la empresa ejercerá en contra del servidor u obrero la Jurisdicción Coactiva.

Artículo 67.- Desistimiento.- Aquella o aquellas personas que habiendo sido seleccionadas para beneficiarse de un evento de especialización, desistieran de su postulación, no podrán ser consideradas para un evento posterior, durante los dos años siguientes, salvo casos debidamente justificados y comprobados por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos de acuerdo a su jurisdicción.

Artículo 68.- No asistencia a cursos.- El personal que injustificadamente se niegue a concurrir a los cursos programados como obligatorios dentro del Plan Anual de Capacitación no tendrá derecho a promoción o ascenso alguno, por un período de dos años a partir de la convocatoria, sin perjuicio de las medidas que la empresa pueda decidir en virtud del dispuesto en el presente Reglamento General.

El Plan Anual de Capacitación determinará el tipo de cursos que el personal deba realizar en cada ubicación y puesto, para garantizar su eficiente desempeño.

Artículo 69.- Becas.- Las becas se otorgarán de acuerdo a lo establecido en el artículo 65 del presente Reglamento utilizando para ello las que fueren ofrecidas por organismos nacionales e internacionales, o con financiamiento propio de la empresa, cuando las necesidades empresariales así lo determinen.

Artículo 70.- Firma del convenio de devengación.- Todo servidor u obrero de la empresa que haya sido beneficiado por una beca de formación o especialización deberá firmar un convenio obligándose a servir a la Empresa, por lo menos por el doble del tiempo de duración de la especialización o beca. En caso de que el servidor u obrero no cumpla con esta obligación, deberá restituir a la empresa el monto del costo de la especialización o beca asumido por la empresa. Para el cobro de esta obligación, Correos del Ecuador CDE-E.P., ejercerá en contra del servidor u obrero la Jurisdicción Coactiva.

Los servidores u obreros que hayan asistido a cualquier tipo de eventos de capacitación por su experiencia y conocimientos adquiridos, podrán ser requeridos por la empresa para replicar lo aprendido en programas de capacitación, organizados por la empresa, que deberán ser cumplidos en forma obligatoria.

Artículo 71.- Pago honorarios a instructores.- Los servidores u obreros de la empresa que por sus conocimientos y experiencia, sean requeridos para colaborar fuera del horario de la jornada de trabajo, en calidad de organizadores, profesores, facilitadores o instructores en eventos de capacitación, tendrán derecho a percibir los honorarios que sean del caso por su trabajo.

SECCION VI

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Artículo 72.- Evaluación de desempeño.- La evaluación del desempeño es el conjunto de normas, mecanismos, técnicas, métodos y procedimientos que sistemáticamente se orientan a evaluar y medir la gestión de los servidores y obreros de la empresa.

De conformidad con lo señalado en el número 5 del Art. 20 y el número 1 del Art. 30 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, efectuará evaluaciones periódicas a todos los servidores y obreros de la misma.

Artículo 73.- Subprocesos.- Los subprocesos que forman parte de este proceso son:

1. Diseño
2. Ejecución
3. Seguimiento y Control

Artículo 74.- Diseño.- El diseño es un subproceso técnico mediante el cual se definirán los tipos de evaluación a

implantarse orientados a medir el potencial del personal, el cumplimiento de objetivos, metas y el nivel de competencias.

Artículo 75.- Tipos de evaluación.- Al interior de Correos del Ecuador CDE-E.P., se aplicarán los siguientes tipos de evaluación:

1. **Evaluación en período de prueba.-** Todos los servidores que sean vinculados a la empresa con nombramientos que tengan un período inicial de prueba y los obreros contratados con término inicial de prueba, como requisito para superar el período de prueba, deberán sujetarse a la evaluación respectiva de acuerdo al procedimiento y formato establecido para el efecto.
2. **Evaluación del desempeño por competencias y resultados.-** Los servidores y obreros se sujetarán a evaluaciones periódicas por competencias y resultados con base a la metodología y al plan de aplicación que establezca la Gerencia Nacional de Recursos Humanos; dicha evaluación será considerada para efecto de aplicación de los sistemas de remuneración variable, permanencia en la empresa, promociones, ascensos y eventos de capacitación.

Artículo 76.- Área responsable para evaluaciones.- La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, será la única área competente para generar, administrar y difundir modelos, metodologías, procedimientos, herramientas, puntajes mínimos y demás normas técnicas para la aplicación de las evaluaciones descritas en el presente Reglamento. La evaluación del desempeño deberá ser de conocimiento inicial del servidor u obrero y de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la empresa.

Artículo 77.- Objetivos de evaluación.- Son objetivos de la evaluación periódica del desempeño del servidor u obrero de la Empresa Pública Correos del Ecuador los siguientes:

1. Conocer el desempeño laboral del servidor u obrero de la empresa.
2. Identificar los factores que obstaculizan el desempeño eficiente de servidores u obreros de la empresa.
3. Determinar las medidas correctivas para mejorar el desempeño de los servidores y obreros de la empresa.
4. Incentivar a los servidores y obreros de la empresa a través del mecanismo de remuneración variable en base al cumplimiento de metas y objetivos empresariales.
5. Mejorar el desempeño en las actividades que realizan en la empresa.

Artículo 78.- Apelación.- Los servidores u obreros que como resultado de la evaluación aplicada se sientan indebidamente evaluados podrán presentar su apelación ante el Gerente Estratégico según corresponda, debiendo presentar los argumentos y justificativos de respaldo.

El Gerente Estratégico resolverá sobre las apelaciones presentadas por los servidores u obreros, para lo cual se apoyará en un informe respecto al caso elaborado por un

Comité que estará conformado por, el Coordinador de Área a la que pertenezca el servidor que presentó la apelación, Gerente Nacional de Recursos Humanos y un par del servidor u obrero que se sienta afectado, sin que esta resolución sea susceptible de impugnación o apelación en sede administrativa. En caso de que el servidor u obrero pertenezca a la Gerencia Estratégica según el caso, el Comité se conformará por un delegado del Gerente General, el Gerente Nacional de Recursos Humanos y un par del servidor de carrera que se sienta afectado.

SECCION VII

DE LA PROTECCIÓN LABORAL Y BIENESTAR SOCIAL

Artículo 79.- Políticas de eficiencia y productividad.- Correos del Ecuador CDE-E.P., a fin de fortalecer el desarrollo profesional y personal, incrementar los niveles de eficiencia y productividad; y, fomentar un clima organizacional favorable en la empresa, buscando proteger la integridad física, mental y psico - social de sus servidores y obreros, brindará y entregará:

1. Ropa de trabajo o uniformes;
2. Implementos de seguridad industrial;
3. Programas de medicina preventiva;

La empresa, podrá otorgar a todos los servidores y obreros, los siguientes beneficios:

1. Dispensarios médicos;
2. Servicio odontológico;
3. Otros que se consideren necesarios acordes al giro del negocio.

La normativa de estos servicios o beneficios se establecerá en los respectivos instructivos aprobados por el Gerente General.

SECCION VIII

RÉGIMEN DE TRABAJO

Artículo 80.- Traslados, traspasos y cambios.- De acuerdo con la planificación estratégica empresarial, con los cambios en la estructura organizacional y/o procesos, con las necesidades de la empresa o las del desarrollo del servidor u obrero, se podrán realizar traslados, traspasos y cambios administrativos de acuerdo a los grupos ocupacionales y funcionales de las personas que los ocupan; a través de Gerente Nacional de Recursos Humanos.

Artículo 81.- Autorización de traslados, traspasos y cambios.- El Gerente General de la empresa o su delegado, previo informe técnico de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y al cumplimiento de los requisitos establecidos para cada caso, podrá autorizar los traslados, traspasos y cambios administrativos que se produzcan en la empresa.

Artículo 82.- Traslado administrativo.- Se entiende por traslado administrativo al movimiento, debidamente motivado, del servidor u obrero de la empresa de un puesto a otro vacante, de igual clase y categoría, o de distinta clase pero de igual remuneración, dentro de la empresa, y que no implique cambio de domicilio. Los traslados de un puesto a otro podrán ser autorizados siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El candidato al traslado debe cumplir con los requerimientos para el puesto al cual va a ser trasladado.
2. Ambos puestos tengan igual remuneración

Artículo 83.- Traspasos de puestos entre áreas administrativas.- Se autorizarán los traspasos de puestos, con la respectiva partida presupuestaria, de una unidad administrativa a otra, dentro de la misma empresa, en procesos de fortalecimiento organizacional con sustento en análisis de racionalización y optimización del talento humano, derivados de cambios de estructura y/o procesos y de la planificación estratégica de la empresa, sin que se afecte la estabilidad y funciones del servidor u obrero.

También se podrá realizar traspaso de un puesto a otra área administrativa bajo los siguientes criterios técnico administrativos:

1. Reorganización interna de la empresa o sus áreas, derivada de procesos de mejoramiento, modernización o por afectación de ámbito legal de la empresa.
2. Por la asignación de nuevas atribuciones, responsabilidades y competencias emitidos por el nivel directivo, derivadas de los objetivos de la empresa.
3. Desconcentración de funciones y delegación de competencias legalmente establecidas.
4. Evitar la duplicidad de funciones, atribuciones y responsabilidades.
5. Modificación o creación de productos o servicios de la empresa.

Artículo 84.- Traspasos de puestos a otras empresas públicas o instituciones.- En caso de que el traspaso se lo realice a otra Empresa Pública, Correos del Ecuador o Institución del Estado, además del informe de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos se deberá observar las siguientes recomendaciones:

1. Para el traspaso de puestos con su respectiva partida presupuestaria, si ello implica aumento de la masa salarial o gasto corriente de la entidad se requerirá aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales;
2. Cuando se trate de traspasos de puestos cuyos presupuestos pertenecen a categorías presupuestarias diferentes, se procederá a transferir el puesto con la partida presupuestaria correspondiente, así como los recursos presupuestarios que financian los gastos de personal del citado puesto, en los montos y valores que se encuentren contemplados hasta el final del período

fiscal en el presupuesto de la entidad de origen. La entidad receptora del puesto estará obligada a incluir el respectivo financiamiento en su presupuesto institucional a partir del periodo fiscal siguiente.

Artículo 85.- Cambios administrativos.- Los cambios administrativos son los movimientos de los servidores u obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador de un área a otra distinta. El Gerente General podrá autorizar el cambio administrativo, entre distintas áreas de la Empresa Pública Correos del Ecuador, sin que implique modificación presupuestaria y siempre que se realice por necesidades empresariales, por un periodo máximo de 10 meses en un año calendario, observándose que no se atente contra la estabilidad, funciones y remuneración del servidor u obrero.

Una vez cumplido el periodo autorizado el servidor deberá ser reintegrado a su puesto de trabajo original.

SECCION IX

DEL RÉGIMEN INTERNO

Apartado I

Jornadas, horarios y turnos de trabajo

Artículo 86.- Límite de jornadas.- Para los servidores u obreros que laboran en funciones administrativas, la jornada de trabajo será de ocho (8) horas diarias efectivas, a las cuales se sumarán sesenta minutos para alimentación, el tiempo adicional que se tome será compensado en el mismo día.

Para los servidores u obreros cuyas funciones principales se deban realizar en el subsuelo el tiempo máximo será de seis horas diarias.

Artículo 87.- Disposición de horarios y turnos de trabajo.- Los horarios y turnos de trabajo serán dispuestos por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, en función de las necesidades de la empresa, pudiendo ser éstos cambiados en cualquier momento con los reconocimientos legales, de ser el caso.

Artículo 88.- Abandonos o atrasos.- Los servidores u obreros que laboren en turnos, no podrán abandonar su puesto de trabajo mientras no llegue su relevo. Si se produjere atraso o inasistencia, le corresponderá al jefe inmediato superior tomar las acciones que sean del caso a fin de evitar que se suspendan las actividades propias de su puesto.

Artículo 89.- Control de asistencia.- La empresa establecerá el sistema de registro que considere conveniente para controlar la asistencia y puntualidad de los servidores u obreros. Los servidores y obreros están obligados a registrar personalmente su asistencia al trabajo, siendo obligación de los responsables inmediatos del servidor u obrero y del responsable del proceso de controlar la puntualidad y permanencia del personal a su cargo en los lugares de trabajo, así como de reportar las novedades diarias a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

Artículo 90.- Tolerancia de atrasos.- La tolerancia en los atrasos será de hasta diez minutos, por dos ocasiones en el mes. Luego de este tiempo se podrá aplicar la sanción respectiva.

Para el personal que labore por turnos, no existirá tolerancia en los atrasos.

Artículo 91.- Faltas injustificadas.- El servidor u obrero que faltare injustificadamente, o dejare de trabajar sin justificación, perderá la parte proporcional de su remuneración, sin perjuicio de la sanción respectiva y el derecho de la empresa de iniciar las acciones legales necesarias para dar por terminado el nombramiento o el contrato, según corresponda.

Artículo 92.- Licencias por atención médica.- Las ausencias por el tiempo indispensable para atención médica están permitidas, siempre y cuando el servidor u obrero presente el correspondiente certificado médico validado u otorgado por el IESS hasta tres días de producida la ausencia a su lugar de trabajo.

Las ausencias derivadas por este motivo por más de tres días, tendrán que ser justificadas con certificado médico emitido por el IESS o avalado por éste, sin perjuicio de que la empresa en cualquier momento pueda investigar sobre la procedencia del mismo y realizar una valoración médica a través de los médicos ocupacionales.

Artículo 93.- Sanciones.- Las sanciones por incumplimiento a las disposiciones previstas en este apartado serán determinadas por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos de conformidad a lo establecido en el presente Reglamento.

Apartado II

Jornadas de trabajo suplementarias y extraordinarias planificadas y emergentes

Artículo 94.- Pago de horas suplementarias y extraordinarias.- Las horas suplementarias y extraordinarias, se pagarán a los servidores u obreros que deban laborar tiempo adicional, las mismas que no podrán superar las 4 horas diarias, 12 horas a la semana y 48 horas al mes, salvo las horas emergentes que podrán superar el límite de horas mensual de acuerdo a las circunstancias especiales que se presenten.

Artículo 95.- Circunstancias para jornadas suplementarias y extraordinarias.- En todo lo que respecta al control y pago de las jornadas suplementarias y extraordinarias deberá observarse lo dispuesto en el Reglamento de Jornadas Suplementarias y extraordinarias que la empresa emita para el efecto.

Artículo 96.- Jefes inmediatos.- Se entenderá como jefes inmediatos las denominaciones que se encuentren en los grupos ocupacionales de responsables de área, gerentes y directivos reconocidos en la estructura organizacional de la empresa, quienes serán los encargados de generar el plan de actividades mensual para laborar en jornadas de trabajo suplementarias y extraordinarias, de acuerdo a las necesidades reales de la empresa, procurando maximizar el

recurso humano, para evitar el pago por este concepto. Serán responsables administrativa y pecuniariamente por el pago indebido por concepto de horas suplementarias y extraordinarias.

Los jefes inmediatos tendrán como responsabilidad precautelar que el talento humano a su cargo que deba laborar en jornadas suplementarias y/o extraordinarias, no excedan los límites previstos en el presente Reglamento.

Apartado III

Vacaciones, permisos y/o licencias, comisiones

Artículo 97.- Derecho de vacaciones.- Los servidores u obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador tendrán derecho a un período de vacaciones anuales remuneradas, de entre un mínimo de quince (15) días calendario y un máximo de treinta (30) días calendario. Este derecho se producirá después de haber cumplido once meses de labores continuas, de conformidad a la Codificación del Código de Trabajo y el presente Reglamento Interno.

Artículo 98.- Calendario anual.- El periodo de vacaciones estará fijado según el calendario anual elaborado por el Jefe inmediato del servidor u obrero, con el visto bueno del Gerente de Área, y remitido hasta el 15 de enero de cada año a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

En caso de que varios servidores u obreros soliciten hacer uso de sus vacaciones anuales en un mismo período, lo que conlleve a afectar el normal desenvolvimiento del área, el jefe inmediato procederá a definir el calendario mediante sorteo.

Una vez que se presente el calendario anual elaborado por cada área, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos elaborará la programación de vacaciones para el siguiente año, debiendo considerar de manera previa las necesidades de trabajo y el cumplimiento eficiente de actividades y prestación de servicios de la empresa.

Artículo 99.- Acumulación de vacaciones.- Cuando por necesidades de la empresa y con aprobación del Jefe Inmediato, el servidor u obrero no pueda hacer uso de las vacaciones, éstas podrán acumularse hasta por dos períodos consecutivos, después de lo cual se las tomarán de forma obligatoria. Bajo ninguna circunstancia las vacaciones no gozadas serán compensadas económicamente, salvo en el caso de la cesación de funciones del servidor u obrero, en cuyo caso se calcularán en base a la última remuneración percibida.

Cuando las vacaciones se tomen por partes, éstas deberán comprender por lo menos el 50% del tiempo que le corresponda, en forma consecutiva.

Artículo 100.- Suspensión o negativa de vacaciones.- Sólo los jefes inmediatos, por un imprevisto debidamente comprobado que afecte el servicio o actividades de la empresa y que se requiera la presencia específica del servidor, podrán suspender o negar el uso de vacaciones, las mismas que deberán ser tomadas en otro periodo.

Apartado IV

Permisos y/o licencias

Artículo 101.- Permiso.- Se entiende por permiso la ausencia temporal del servidor u obrero de su lugar de trabajo que debe contar con el conocimiento y autorización previa del jefe inmediato superior, sea para casos personales, enfermedad, calamidad doméstica, asuntos oficiales, estudios o, permisos imputables a vacaciones.

Artículo 102.- Solicitud.- El servidor u obrero deberá solicitar cualquier permiso y/o licencia remunerada a su jefe inmediato, para lo cual presentará los justificativos correspondientes, el mismo que deberá comunicar de la concesión del permiso a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, para su registro y control.

Artículo 103.- Límite de permisos.- Los permisos concedidos con cargo a vacaciones no podrán exceder de ocho días dentro de un año de servicio y serán imputables a las vacaciones del servidor u obrero, para efectos de cómputo, se tomará en consideración lo siguiente:

Si el día que le corresponde reintegrarse a sus labores es lunes o coincide después de un feriado, automáticamente serán agregados al permiso solicitado los días sábados, domingos y feriados, los mismos que afectarán directamente al número de días de vacaciones que tenga pendiente sean éstos dentro del periodo actual o siguiente.

Artículo 104.- Ausencias no superiores a una jornada de trabajo.- Cualquier ausencia motivada por asuntos personales imposterables no superiores a una jornada de trabajo, requerirán autorización previa del jefe inmediato y deberán ser recuperados dentro de la misma semana laboral.

Artículo 105.- Licencias con remuneración.- Serán licencias con remuneración las siguientes:

1. Por enfermedad, hasta por tres días. A partir del cuarto día la remuneración es compartida con el IESS cumpliendo con los requisitos y procedimientos establecidos en la Ley de Seguridad Social.
2. Por maternidad, hasta doce (12) semanas, por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimientos múltiples el plazo se extiende por diez días adicionales. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, se regirá por la normatividad del IESS. En cuanto al pago de la remuneración se observará los porcentajes dispuestos por el IESS.
3. Para el período de lactancia por dos horas diarias durante doce meses contados a partir de que haya concluido su licencia de maternidad, siendo potestad de la servidora escoger el horario; entendiéndose que este permiso se suspenderá en caso de fallecimiento del recién nacido.
4. El servidor u obrero tiene derecho a licencia por paternidad con remuneración por diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es

normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se ampliará por cinco días más.

5. En los casos de que la hija o hijo haya nacido prematuro o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más. Cuando la hija o hijo nacido con una enfermedad, degenerativa, terminal o irreversible, o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, y, a falta de éste, por otro profesional.
6. En caso de fallecimiento de la madre durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso, de la parte que reste del periodo de licencia que le hubiere correspondido a la madre si no hubiese fallecido.
7. La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado.
8. La servidora o el servidor público tendrán derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija o hijo hospitalizados o con patologías degenerativas; licencia que podrá ser tomada en forma conjunta o alternada y se justificará mediante la presentación de un certificado médico otorgado por el facultativo especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización. En el caso de los obreros se regirán a lo dispuesto en el Art. 152 de la Codificación del Código de Trabajo.
9. Por calamidad doméstica hasta por tres días. Entiéndase por calamidad doméstica del servidor u obrero público el fallecimiento, accidente o enfermedad grave de su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, o de sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, e igualmente los siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes del servidor. Para justificar esta falta, es indispensable que el servidor o trabajador presente el correspondiente documento que certifique la calamidad doméstica referida. La verificación de dicho instrumento quedará a discreción de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
10. Para efectuar estudios regulares de postgrados, reuniones, conferencias, pasantías, visitas de observación en el exterior o en el país, y, otros cursos de capacitación siempre que sea de interés para la empresa, mediante comisión de servicios hasta por un año, cuando el servidor u obrero hubiere cumplido al menos un año de servicio.
11. Cuando el servidor u obrero se desplace a cumplir tareas oficiales en reuniones, conferencias, o visitas de observación dentro o fuera del país se le concederá licencia con remuneración, mediante comisión de servicios, percibiendo viáticos, subsistencias, gastos de movilización y transporte por el tiempo que dure dicha licencia desde la fecha de salida hasta el retorno.

Artículo 106.- Licencias sin remuneración.- Serán licencias sin Remuneración las siguientes:

1. Cuando el permiso por enfermedad sobrepase los tres días, se podrá conceder licencia con remuneración compartida, cumpliendo con los requisitos y procedimientos establecidos por el IESS
2. Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de un servidor u obrero electo por votación popular.
3. Cuando el permiso otorgado al servidor u obrero para que acuda a eventos de especialización, sean estos dentro o fuera del país, sobrepasen el primer año de licencia con sueldo, se le concederá por el resto del tiempo del evento licencia sin sueldo.
4. Para cumplir con necesidades de interés particular del servidor u obrero, siempre que dicha licencia sea debidamente justificada y autorizada por el Gerente General de la empresa, se le otorgará hasta un año de permiso sin remuneración.

Apartado V

Comisión de servicio con y sin remuneración

Artículo 107.- Comisión de servicios.- La Comisión de servicios constituye el aporte técnico, profesional y personal que entrega un servidor u obrero de la empresa en beneficio de otra empresa, organismo o institución del Estado, dentro o fuera del país.

Artículo 108.- Comisión de servicios con remuneración.- El Gerente General de la empresa o quien éste delegue, podrá declarar en comisión de servicios con remuneración a los servidores u obreros que sean requeridos a prestar sus servicios en otras Empresas Públicas o entidades del Estado, de conformidad con las normas de la administración pública.

Los servidores u obreros podrán ser declarados en comisión de servicios con remuneración en otra Empresa Pública, o entidad del Estado previa solicitud de la autoridad competente, así como la aceptación por escrito del servidor requerido y el informe favorable de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.

Artículo 109.- Mantenimiento de beneficios.- El servidor u obrero que se encuentre en comisión de servicios con remuneración, conservará los derechos y beneficios proporcionados por Correos del Ecuador CDE-E.P., durante la misma; así como, al reintegrarse a la Empresa.

Artículo 110.- Comisiones de servicio sin remuneración.- El servidor u obrero de la empresa podrá prestar sus servicios en otra Empresa Pública o institución del Estado, mediante comisión de servicios sin remuneración, previa su aceptación por escrito, informe favorable de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y autorización por parte del Gerente General de la empresa.

Artículo 111.- Interrupción de la relación laboral.- La comisión de servicios sin remuneración interrumpe la relación laboral durante el período de la comisión

concedida, tiempo en el cual se suspenden los beneficios y prestaciones que otorga la empresa a sus servidores u obreros. Una vez concluida la comisión el servidor u obrero tendrá derecho a ser reintegrado a su puesto original, en las mismas condiciones.

Apartado VI

De la subrogación o encargo

Artículo 112.- Subrogación o encargo.- En caso de ausencia o incapacidad temporal del Gerente General le subrogará el Gerente General subrogante, el mismo que para ser nombrado deberá reunir los mismos requisitos exigidos para el Gerente General, cumplirá con los deberes y atribuciones previstas para el titular mientras dure su encargo y tendrá los derechos determinados en el artículo 21 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Cuando por disposición de la ley o por orden escrita de autoridad competente, un servidor u obrero deba subrogar a superiores jerárquicos o ejercer un encargo en los que perciban mayor remuneración mensual unificada, este recibirá la diferencia de la remuneración mensual unificada, obtenida entre el valor que percibe al subrogante y el valor que perciba el subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo y a partir de la fecha en que se inicia tal encargo o subrogación, sin perjuicio del derecho del titular a recibir la remuneración que le corresponda.

El Gerente General podrá delegar la realización de ciertas actividades inherentes a su cargo sin que por este motivo se considere como subrogación, ni que genere los beneficios que esta conlleva.

Los servidores públicos de carrera que tengan más de 13 años de servicio en la empresa y que pasen a ocupar puestos de libre designación y remoción, mantendrá los derechos que les corresponda en su calidad de servidores de carrera.

Apartado VII

De la subrogación o encargo

Artículo 113.- Traslado.- Previa a la supresión de una posición, el servidor u obrero afectado podrá solicitar el traslado a otra área de trabajo, siempre y cuando cumpla con los requisitos y condiciones de la posible posición vacante a ocupar.

Si por razones técnicas que impidan a la empresa acoger lo solicitado o por que el servidor u obrero no exprese su voluntad o declare que no desee acogerse a este derecho, se procederá con la desvinculación de acuerdo a su régimen.

Artículo 114.- Cambios.- Cuando por efecto de cambio de estructura, razón social, fusión, escisión o cualquier otra figura legal que afecte a las denominaciones constantes en la vigente estructura de empresa, se considerarán las nuevas nomenclaturas en reemplazo de las constantes en la respectiva normativa interna.

Apartado VIII

Obligaciones de Correos del Ecuador CDE-EP y de sus servidores y obreros

Artículo 115.- Obligaciones.- Constituyen obligaciones de la Empresa Pública Correos del Ecuador hacia sus servidores y obreros las consagradas en la Ley Orgánica de Empresa Pública, su Reglamento y en la normativa interna de cada Empresa Pública Correos del Ecuador, y supletoriamente en la Codificación del Código de Trabajo, de acuerdo al régimen de trabajo que corresponda.

Artículo 116.- Obligaciones de servidores y obreros.- Son obligaciones del servidor y obrero para con Correos del Ecuador CDE-EP, además de las contempladas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en el Reglamento y en la Codificación del Código de Trabajo, de acuerdo a su régimen, las siguientes:

1. Conocer, cumplir y hacer cumplir las disposiciones, reglamentos, manuales e instructivos expedidos y demás normas que sean propias del área de trabajo a la que pertenezca el servidor u obrero;
2. Cumplir adecuadamente las órdenes impartidas por sus superiores jerárquicos, siempre y cuando las mismas no se contrapongan a las normas que rigen en la empresa;
3. Desempeñar con eficiencia, calidad, honestidad y responsabilidad las funciones y tareas inherentes a su trabajo o que le fueren encomendadas;
4. Ejecutar personalmente y de la mejor forma, las actividades esenciales, así como también las demás actividades, tareas y funciones conexas, accesorias o complementarias de su puesto de trabajo;
5. Controlar y evaluar el desempeño de sus subalternos con imparcialidad, objetividad y estricta sujeción a las normas aplicables;
6. Regir su comportamiento bajo normas de la moral, la ética, las buenas costumbres, la disciplina, la responsabilidad y la cordialidad, conforme a los valores empresariales de Correos del Ecuador CDE EP;
7. Respetar a sus Administradores, directivos, jerárquicos superiores y compañeros, manteniendo armonía, cordialidad y consideración para el desarrollo de las actividades de su puesto;
8. Brindar a los clientes internos y externos una eficiente y cordial atención, demostrando respeto, buen trato, pro actividad y disposición para solucionar los problemas que se les presenten;
9. Adecuar su comportamiento a las normas de calidad tanto en el servicio interno, como en el externo, dentro de la empresa y en las actividades o eventos que ella organice o auspicie;
10. Asistir a laborar dentro de la jornada, horario o turno de trabajo que le corresponda, así como concurrir a las mismas en forma puntual, registrando su asistencia en forma personal;

11. Cuidar los bienes de la empresa y responder por aquellos materiales, bienes, equipos y herramientas que le fueren asignados o que estén a su cargo, restituyendo los mismos, cuando no fuesen utilizados o cuando se hubieren perdido encontrándose a su cargo, con excepción de las pérdidas que se produzcan por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados; así como aquellos que se deterioran por su uso normal;
12. Observar las disposiciones que emita la empresa con el objeto de precautar el buen uso, conservación, traspaso y control de sus propiedades, instalaciones, equipos y materiales;
13. Dar aviso a su jerárquico superior o a las autoridades de la empresa en forma inmediata, sobre actos, hechos o situaciones que pudieren causar daño a las instalaciones o a los recursos materiales, productos y servicios de la empresa, así como los hechos que pudieren afectar a la buena imagen o a la productividad de la misma;
14. Utilizar los uniformes y la ropa de trabajo proporcionados por la empresa de acuerdo a las normas reglamentarias pertinentes y conforme a las características de la labor que realiza cada servidor u obrero y mantener sobriedad y decoro en la presentación personal;
15. Acreditar la condición de servidor u obrero de la empresa, portando de manera visible la correspondiente credencial de identificación otorgada por la empresa durante el desempeño de sus funciones, así como la de presentarla ante cualquier usuario de la empresa durante el cumplimiento de sus labores;
16. Rechazar cualquier tentativa de soborno, cohecho u ofrecimiento de dádivas, porcentajes, obsequios o cualquier tipo de ventajas por parte de proveedores, clientes, usuarios o personas que tienen negocios con la empresa; y, denunciar tales hechos por escrito a las autoridades de la empresa;
17. No ofrecer a título personal, al cliente, ningún tipo de materiales, productos o servicios que deban ser proporcionados por la empresa, así como otros productos o servicios en calidad de servidor u obrero de la empresa;
18. Guardar escrupulosamente la información, secretos técnicos, comerciales, de construcción, instalación, proyectos o de procesos internos de la empresa, en cuya elaboración participe directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento en razón de su trabajo, tengan o no carácter de confidencial; para lo cual deberá suscribir el correspondiente convenio de confidencialidad enunciado en el artículo 9 del presente Reglamento.
19. Sujetarse a la utilización de pruebas técnico-científicas como son la poligrafía, grafología, entrevistas, etc., en caso de que sean requeridos por la empresa, en relación a asuntos derivado de las funciones que desempeña en la empresa.
20. No realizar por cuenta propia o para terceros, trabajos que signifiquen competencia para Correos del Ecuador CDE-E.P., así como cualquier actividad, lucrativa o no, que pudiere perjudicar o interferir directa o indirectamente contra los intereses de la empresa.
21. Abstenerse de entregar a cualquier persona copias u originales de documentos o información digital en los que consten actas, contratos, anotaciones, diagramas, cálculos, planos u otros instrumentos que contengan datos o informaciones calificados como confidenciales o no, que sean de propiedad de la empresa, cuya difusión o conocimiento por parte de terceros pueda entrañar perjuicio comercial o de otra índole para la empresa;
22. Cumplir a cabalidad las normas y disposiciones sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, y utilizar los implementos que entrega la empresa para precautar la salud e integridad personal del servidor u obrero.
23. Trabajar en jornadas extraordinarias, en casos de peligro, siniestro inminente o por razones de fuerza mayor que afecten al normal desenvolvimiento de las actividades empresariales, siempre y cuando no se encuentre en riesgo la integridad física del servidor u obrero.
24. Concurrir y aprobar los eventos de capacitación para los que hubiere sido seleccionado.
25. Contribuir a la capacitación y adiestramiento de servidores u obreros nuevos en las actividades respecto de las cuales tiene experiencia y conocimientos.
26. Someterse a los exámenes médicos dispuestos por la empresa, observando y aplicando las medidas de higiene y prevención de salud que se impartan.
27. Responder por la buena marcha del área a su cargo, del cumplimiento de las funciones, así como de la disciplina y puntualidad por parte de sus subordinados, y reportar cualquier anomalía a las autoridades competentes.
28. Devolver a la empresa en el momento de concluir la relación laboral, todos los documentos, archivos físicos y digitales, valores, papeles, libros y más bienes a su cargo, así como también los documentos que le identifican como servidor y obrero de Correos del Ecuador CDE-E.P.
29. Entregar al jefe inmediato mediante Acta Entrega Recepción, todos los documentos, archivos físicos y digitales, valores, papeles, libros y más bienes a su cargo, en caso de suscitarse un cambio de área.
30. Solicitar los permisos de inasistencia con por lo menos veinte y cuatro (24) horas de anticipación, a no ser que sean por fuerza mayor, debiendo justificar las mismas documentadamente en un término máximo de tres días laborables, contados desde el día en que comenzó su ausencia.

31. Velar por el orden, limpieza y buena imagen del puesto de trabajo, instalaciones y servicios que proporcione la empresa.
32. Seguir el órgano regular para cualquier reclamo, petición o procedimiento, referente a asuntos laborales.
33. Mantener actualizada toda la información personal que fuera requerida por la empresa, así como presentar la documentación que se requiera para percibir los posibles beneficios o servicios que brinde la empresa a sus servidores y obreros.
34. Proveer información veraz y debidamente documentada respecto a su formación académica y técnica, experiencia, etc., al momento de ingresar a la empresa y mantenerla constantemente actualizada.
35. Proporcionar información veraz y comprobable requerida por la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, para procesos administrativos, sanciones o apelaciones, en los que sea parte, dentro de los plazos establecidos.
36. Mantener absoluta confidencialidad respecto de los montos de sueldos, remuneraciones o posiciones de los servidores u obreros de la empresa, a fin de evitar malas interpretaciones o indebida utilización de tales datos.
37. Sujetarse a las evaluaciones de desempeño y/ o resultados que realice la empresa.
38. Evitar realizar comentarios o propagar rumores respecto de cualquier hecho que pueda afectar la armonía en la relación entre los servidores y/u obreros y la empresa.
39. Los demás que se determinen en la normativa interna de la empresa o que determine el Gerente General y/o la Gerencia Nacional de Recursos Humanos.
6. Permanecer en un área de trabajo diferente de la suya o permitir la presencia de una persona ajena a la misma sin justificación.
7. No informar a quien corresponda sobre el cumplimiento de una tarea o de una disposición recibida.
8. No proporcionar en forma oportuna y dentro de los plazos establecidos la información requerida dentro de un proceso administrativo.
9. Manchar o ensuciar las instalaciones o bienes de la empresa.
10. Utilizar cocinas, cafeteras u otros artefactos eléctricos, en las áreas restringidas, a no ser que sean provistos por la empresa, la cual señalará lugares y normas de seguridad y uso.
11. Generar contaminación auditiva y/o ambiental que afecte a las personas que comparten un área de trabajo.
12. Concurrir al trabajo en forma inapropiada, en condiciones deficientes de aseo o de cuidado personal, haciendo uso indebido de los uniformes o ropa de trabajo o sin ellos, exagerando el uso de maquillaje o de accesorios; o, descuidando el decoro y la sobriedad en su presentación personal.
13. Dejar sin las debidas seguridades las oficinas, escritorios y archivadores; no apagar los equipos; y, dejar sobre los escritorios oficios, documentos o carpetas que puedan perderse o desaparecer después de concluida la jornada laboral.
14. Preparar, mantener o ingerir alimentos cocidos en cualquier área de la empresa, fuera de los sitios específicos que se destine para el efecto.
15. No aprobar los cursos de capacitación a los que asista; sin perjuicio de lo cual, en caso de no aprobar el curso por falta de responsabilidad, dedicación y/o entereza, los servidores u obreros deberán restituir a la empresa los gastos incurridos por dicho efecto.
16. Atribuirse funciones que no le correspondan, con las cuales de alguna manera se ponga en riesgo el desarrollo normal de las actividades de la empresa.
17. Las demás que sean establecidas en el presente Reglamento.

Apartado VIII

Infracciones y sanciones

Artículo 117.- Faltas leves.-

Para efecto de aplicar el régimen disciplinario de Correos del Ecuador CDE-E.P., constituyen faltas leves las siguientes:

1. Realizar actividades que no tengan relación con el trabajo asignado, dentro de la jornada normal y sitio de trabajo.
2. Recibir visitas personales en su área de trabajo o en las áreas de atención al cliente.
3. No justificar de manera inmediata la inasistencia a la jornada, horario y turno de trabajo
4. Realizar reclamos sin utilizar los medios y los canales apropiados.
5. No concurrir al llamado de un superior jerárquico por asuntos inherentes a sus funciones.

Artículo 118.- Faltas graves.

Para efecto de aplicar el régimen disciplinario de Correos del Ecuador CDE-E.P., constituyen faltas graves las siguientes:

1. El trato descomedido o descortés, el maltrato verbal o físico y el abuso de poder para con los usuarios, clientes, compañeros, subordinados o superiores.
2. Mantener relaciones que no sean de carácter profesional, de servicio que conlleve a un perjuicio a

- la empresa con los proveedores, clientes, usuarios, otras personas o entes relacionados a cualquier título con la empresa.
3. Utilizar el nombre de la empresa o la función que desempeña para obtener ventajas en actividades particulares, de manera directa o indirecta.
 4. Abandonar las instalaciones de la empresa sin autorización, dentro de la jornada, horario o turno de trabajo.
 5. Obstaculizar cualquier trámite, que afecte el desenvolvimiento de la empresa.
 6. Alterar o cambiar los turnos de trabajo, encargar sus tareas a sus compañeros o compensar ausencias de trabajo entre servidores, sin autorización previa.
 7. Propiciar o participar en cualquier forma en actos que constituyan suspensión arbitraria de las labores o del servicio que brinda la empresa a sus clientes y usuarios.
 8. Registrar por otro servidor o permitir que le registren en los controles de asistencia tanto de entrada como de salida, o alterar la información de los registros de control de asistencia.
 9. Utilizar indebidamente o para fines personales vehículos, herramientas, útiles y otros bienes de propiedad o proporcionados por la empresa, así como los servicios de comunicación, uso de internet, fotocopiado y demás facilidades, sin el consentimiento y la aplicación de las normas de uso y restricciones determinadas por la empresa.
 10. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez, bajo el efecto del alcohol, de drogas o de sustancias estupeficientes o psicotrópicas.
 11. Ingerir o permitir el consumo de bebidas alcohólicas, drogas o sustancias estupeficientes o psicotrópicas, dentro de las dependencias de la empresa o en los eventos empresariales, o propiciar, sugerir, inducir o autorizar su uso.
 12. Portar armas de cualquier clase o intervenir en escándalos o riñas dentro de las instalaciones de la empresa. El uso de armas está permitido exclusivamente al personal que realiza labores de seguridad personal y vigilancia siempre y cuando tengan los permisos y autorizaciones respectivos.
 13. Divulgar o revelar cualquier información que tenga el carácter de reservada y confidencial que hubiere conocido en razón de su trabajo, a menos que esté autorizado para ello en función de la labor que desempeña.
 14. Exigir o recibir de cualquier persona propinas, dinero, dádivas, regalos, favores u otras ventajas por los servicios prestados en cumplimiento de su deber.
 15. Prestar sus servicios para otra persona natural o jurídica o ejercer su profesión, salvo la docencia.
 16. Ofrecer productos o servicios que presta otra persona natural o jurídica por parte del servidor dentro de la jornada, horario o turno de trabajo.
 17. Realizar acciones diferentes a las actividades propias de la empresa – como por ejemplo actividades políticas – dentro de las instalaciones y horarios de trabajo de la Empresa.
 18. Tomar arbitrariamente y hacer mal uso de dineros de recaudación, fondo rotativo y caja chica de la empresa o quedarse por más de setenta y dos horas con valores, que de alguna manera pertenezcan a la empresa.
 19. Realizar o permitir que se realicen rifas o sorteos de cualquier índole en el lugar de trabajo, salvo autorización de la Gerencia General o su delegado, o solicitar cuotas o préstamos entre servidores u obreros de la empresa.
 20. Realizar o permitir que se realice cualquier acto inmoral, ilegal o ajeno a la ética y a las buenas costumbres dentro de la empresa, o cualquier acto que signifique acoso, fraude, abuso de confianza o violación de los derechos ajenos tanto de los servidores, usuarios o clientes de la empresa.
 21. Forjar, adulterar documentos, recibos, proformas, oficios, títulos y cualquier clase de documentos y registros de la empresa.
 22. Emitir o autorizar facturas o proformas alteradas, falsas, simuladas o con sobrepagos.
 23. Presentar documentos falsos, alterados o simulados.
 24. Alterar las tarifas de los servicios que provea la empresa, o el precio de los bienes que comercialice o de las obras que construya u omitir la entrega de recibos y facturas.
 25. Realizar trabajos particulares adicionales para los clientes, usuarios o proveedores.
 26. Hacer juicios de valor o afirmaciones falsas que afecten de cualquier manera a la empresa, a su imagen, a su productividad, a sus autoridades, a los servidores u obreros o que pretendan dañar el equilibrio en las relaciones laborales de la empresa.
 27. Realizar o permitir que se realice cualquier acto que cause daño a las pertenencias e instalaciones de la empresa o que ponga en peligro la seguridad e integridad de sus servidores, obreros, clientes o usuarios.
 28. Incumplir las órdenes y disposiciones que les impartan los jefes inmediatos para el cumplimiento de las tareas inherentes a sus obligaciones, en forma oportuna y eficiente.
 29. Emplear expresiones que tiendan a restar la autoridad de los jerárquicos superiores o a faltar el respeto de los demás servidores.
 30. Destruir los bienes o instalaciones de la empresa.

31. Fomentar la discordia en el ambiente de trabajo.
32. No acatar las normas de seguridad industrial y salud ocupacional.
33. Solicitar o autorizar gastos injustificados innecesarios o pago de horas extras no laboradas.
34. Suspender los servicios sin causa justificada.
35. Usar indebidamente el uniforme o ropa de trabajo infringiendo las normas que regulan su uso o concurrir con los mismos a lugares inapropiados tales como bares, cantinas, discotecas o similares.
36. Negarse a asistir a los cursos de capacitación que la empresa le convoque.
37. El cometimiento de más de dos faltas leves, en el lapso de 60 días, será considerada como falta grave.
38. Las demás que sean establecidas en el presente reglamento.

Artículo 119.- Reportes.- Todo servidor u obrero tiene la obligación de reportar a su superior jerárquico cualquier hecho que constituya delito o falta grave que afecte sustancialmente a los bienes, recursos, productos o servicios de la empresa de manera inmediata después de haberlo conocido. El superior jerárquico que reciba el reporte tendrá la obligación de presentar un informe escrito a la máxima autoridad de su área, dentro del primer día hábil siguiente al día en que tuvo conocimiento del hecho. Los servidores u obreros que hayan conocido de estos hechos y que no cumplan con la referida obligación serán considerados como cómplices o encubridores del hecho.

Artículo 120.- Sanciones.- En caso de incumplimiento de las obligaciones consagradas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en la Codificación del Código del Trabajo, en el presente Reglamento, la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, tomando en cuenta la gravedad de la falta, la reincidencia y las condiciones de cada caso, procederá a la aplicación de las siguientes sanciones:

1. Amonestación escrita;
2. Sanción pecuniaria; y,
3. Terminación de la relación laboral mediante visto bueno.

Artículo 121.- Amonestación escrita.- La amonestación escrita consistirá en el envío de una comunicación por parte del jefe inmediato y/o por el responsable de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos, mediante la cual se llama la atención al servidor u obrero que haya inobservado una o más obligaciones o, que ha cometido una falta leve. La copia de dicha comunicación deberá remitirse a la Gerencia Nacional de Recursos Humanos para su registro. En caso de que hubiere reincidencia en la inobservancia de obligaciones o en el cometimiento de faltas leves en el lapso de 60 días el Área de Talento Humano impondrá al servidor u obrero una sanción pecuniaria como falta grave.

Artículo 122.- Sanción pecuniaria.- La Gerencia Nacional de Recursos Humanos, de oficio o a pedido del jefe inmediato del servidor aplicará una multa equivalente al 10% de la Remuneración Mensual Unificada, a los servidores u obreros que incurran en los siguientes casos:

1. Cuando el servidor u obrero no cumpla con sus obligaciones inherentes a su puesto.
2. En caso de que el servidor u obrero hubiere cometido dos o más faltas leves en el lapso de 60 días.
3. En caso de que el servidor u obrero hubiere cometido una falta grave, que a criterio de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos no sea causal de terminación de la relación laboral

Artículo 123.- Registro de sanciones.- Las sanciones serán registradas en la hoja de vida del servidor u obrero y en el sistema de administración de talento humano, para efecto del análisis disciplinario, capacitación, incrementos salariales, ascensos, entre otros y serán consideradas tomando como referencia los registros de los tres últimos años.

SECCION X

TERMINACIÓN DE LAS RELACIONES DE TRABAJO

Artículo 124.- Terminación de la relación laboral.- La reiteración en el incumplimiento de las obligaciones por parte del servidor u obrero; así como, el cometimiento de las faltas graves previstas en el presente Reglamento o aquellas prohibiciones que constan en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y en la Codificación del Código de Trabajo, darán lugar al trámite de terminación de la relación de trabajo.

Artículo 125.- Terminación de nombramiento de servidores públicos.- Los nombramientos de los servidores públicos terminarán por las siguientes razones:

1. Nombramientos de libre designación y remoción

Por decisión del Gerente General en cualquier momento y sin que medie ningún tipo de justificación o causa alguna. La separación de estos servidores de la empresa no generará ningún tipo de indemnización ni compensación económica y se realizarán con la sola notificación escrita del Gerente General.

2. Nombramientos de servidores públicos

2.1. Nombramientos Eventuales y Ocasionales

2.1.1 Por acuerdo de las partes.

2.1.2 Por la terminación del plazo de duración del nombramiento

2.1.3 Por las causas que se hayan previsto en el nombramiento.

2.1.4 Por muerte o incapacidad permanente del servidor.

2.1.5 Por extinción de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

2.1.6 Por renuncia voluntaria del servidor.

2.1.7 Por decisión del Gerente General al amparo de una de las causales de terminación previstas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en la Codificación del Código del Trabajo y el presente Reglamento.

2.2. **Nombramientos Permanentes:**

2.2.1 Por acuerdo de las partes.

2.2.2 Por muerte del servidor o incapacidad permanente.

2.2.3 Por extinción de la Empresa Pública Correos del Ecuador.

2.2.4 Por las causas que se hayan previsto en el nombramiento.

2.2.5 Por renuncia voluntaria del servidor.

2.2.6 Por decisión del Gerente General tomada al amparo de una de las causales de terminación previstas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en la Codificación del Código del Trabajo, y el presente Reglamento.

Artículo 126.- Terminación de contratos con obreros.- Los contratos de trabajo suscritos con los obreros terminarán por las causas previstas en la Codificación del Código de Trabajo.

Artículo 127.- Causas por las que la Correos del Ecuador CDE-E.P. puede dar por terminado un nombramiento o un contrato de trabajo.- La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., puede dar por terminado un nombramiento o un contrato de trabajo, previo visto bueno, por las siguientes causas:

1. Faltar injustificadamente al trabajo o abandonarlo por un tiempo mayor a tres días consecutivos.
2. Faltas de probidad o conducta inmoral manifiesta.
3. Efectuar acciones de sabotaje.
4. No prestar colaboración en caso de emergencia, siniestro o riesgo inminente para la empresa.
5. No dar aviso a sus superiores respecto de actos, tentativas, situaciones que pudieren producir daños graves a personas o bienes de la empresa.
6. Demostrar ineptitud en su trabajo u obtener calificación deficiente en su evaluación del desempeño.
7. Injuriar gravemente, de palabra u obra a sus jerárquicos superiores, a su cónyuge, conviviente en unión de hecho, ascendientes o descendientes de éstos.
8. Retardar o negar injustificadamente el despacho de asuntos o la prestación de servicios a los que están

obligados en el desempeño de sus funciones, de forma que causen perjuicio grave a la empresa o a terceros.

9. Indisciplina manifiesta, inobservando las disposiciones y normas establecidas o reincidencia en las faltas sancionadas con multas del 10%.

10. Incurrir en las prohibiciones contempladas en el presente Reglamento.

11. Cometer faltas graves previstas en el presente Reglamento, a criterio de la Gerencia Nacional de Recursos Humanos y sean causales de terminación laboral.

Esta decisión deberá constar en un informe debidamente motivado.

Adicionalmente y de forma supletoria se observarán las causales de terminación previstas en la Codificación del Código de Trabajo.

Artículo 128.- Visto bueno.- El trámite para dar por terminada una relación laboral con servidores públicos de carrera u obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., será el de visto bueno tramitado ante el correspondiente inspector de trabajo y siguiendo para el efecto el procedimiento previsto en la Codificación del Código de Trabajo.

Artículo 129.- Retiro voluntario.- Conforme lo determina el artículo 23 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, los servidores u obreros de Correos del Ecuador CDE-E.P., que terminen la relación laboral por retiro voluntario, recibirán el pago de un monto de hasta siete salarios básicos unificados del trabajador privado por cada año de servicio, y hasta un máximo de 210 salarios mínimos básicos unificados del trabajador privado.

Para efectos de cobrar el retiro voluntario, el servidor u obrero deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Haber laborado en Correos del Ecuador CDE-E.P., al menos diez años consecutivos, o en general haber laborado en otras empresas públicas o en el sector público ecuatoriano por al menos quince años.
2. No haber recibido indemnización por ningún motivo en cualquier Empresa o institución del Estado.
3. Los demás que de forma específica prevea la normativa interna de Correos del Ecuador CDE-E.P.

El monto que se pagará al servidor u obrero de Correos del Ecuador CDE-E.P., estará en relación con los años de servicios trabajados.

Artículo 130.- Cálculo de indemnizaciones.- Para el caso de separación de servidores públicos de carrera y obreros de Correos del Ecuador CDE-E.P., por supresión de partida o despido intempestivo, se aplicará lo determinado en el Mandato Constituyente N.- 2 y 4.

Para efectos de cálculo de liquidación de haberes y pago de indemnizaciones que correspondan, se considerará como

remuneración mensual unificada al salario básico unificado de cada servidor u obrero, así como los demás componentes que surjan por el régimen al que se sujete cada uno y no se contrapongan a los señalados anteriormente.

Se exceptúa el pago mensual del fondo de reserva, los viáticos o subsidios ocasionales, la decimotercera y decimocuarta remuneraciones, la compensación económica para el salario digno, componentes salariales en proceso de incorporación a las remuneraciones, y el beneficio que representan los servicios de orden social.

Artículo 131.- Prohibición de indemnización.- Si la terminación de la relación de trabajo se produce por visto bueno, el servidor u obrero no tendrá derecho a indemnización de ninguna naturaleza.

Artículo 132.- Jubilación.- Las y los servidoras o servidores y las y los obreros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., que se acojan a los beneficios de la jubilación, tendrán derecho a recibir por una sola vez cinco salarios básicos unificados del trabajador privado por cada año de servicio contados a partir del quinto año y hasta un monto máximo de ciento cincuenta salarios básicos unificados del trabajador privado en total. Se podrá pagar este beneficio con bonos del Estado.

Los jubilados y quienes reciban pensiones de retiro solamente podrán reingresar a las empresas públicas en caso de ocupar puestos de libre nombramiento y remoción y aquellos comprendidos dentro de la escala del nivel jerárquico superior.

En caso de reingreso a Correos del Ecuador CDE-E.P., el jubilado que ya recibió este beneficio, no tendrá derecho a recibirlo nuevamente.

En Correos del Ecuador CDE-E.P., será posible que el trabajador reciba directamente un fondo global en concepto de jubilación, sobre la base de un cálculo debidamente fundamentado y practicado que cubra el cumplimiento de las pensiones mensuales y adicionales determinados en la ley, a fin de que el mismo trabajador administre este capital por su cuenta, y considerando para el efecto las disposiciones que sobre este aspecto constan en el Código de Trabajo.

Artículo 133.- Límite de edad.- Las servidoras y servidores de carrera de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., así como los obreros y obreras de las mismas, cumplidos los sesenta y cinco (65) años de edad, habrán llegado al tope máximo de su trabajo en la empresa, independientemente del grado en el cual se encuentren ubicados, sin que puedan ascender. A las servidoras y servidores y a los obreros y obreras que, a partir de dicha edad, cumplan los requisitos establecidos en las leyes de la seguridad social para la jubilación y requieran retirarse voluntariamente del servicio público, se les podrá aceptar su petición y se observará el contenido del artículo 129 de este Reglamento.

Las servidoras y servidores y las obreras y obreros de Correos del Ecuador CDE-E.P., a los setenta (70) años de edad, que cumplan los requisitos establecidos en las leyes de la seguridad social para la jubilación, obligatoriamente

tendrán que retirarse de la empresa y cesarán en su puesto. Percibirán una compensación conforme el contenido del artículo 129 de este Reglamento General.

DE LA SUPRESIÓN DE PARTIDA.

Art 134.- La supresión de partida.- procederá de acuerdo a razones técnicas, funcionales, de procesos y/o económicas de la empresa; será dispuesta por la autoridad nominadora, contando previamente con el informe favorable de la Gerencia Nacional de Talento Humano, y el cumplimiento de las políticas, normas, metodologías e instrumentos en esta materia emitidos por la Empresa Pública Correos del Ecuador.

Art 135.- Informe de la Gerencia Nacional de Talento Humano para supresión de la partida.- El informe de la Gerencia Nacional de Talento Humano, para la ejecución el proceso de supresión de partida, dispuesta por la autoridad nominadora deberá sustentarse en:

- a) Las políticas, normas, metodologías e instrumentos de carácter general que sobre esta materia emita la Empresa Pública, para el estudio y supresión de partida;
- b) La proporcionalidad de la población laboral empresarial por procesos y por Gerencias organizacionales;
- c) La determinación del número de partidas que serán suprimidas y el costo total de la indemnización conforme los valores señalados en el Mandato Constituyente No. 4.
- d) La certificación de disponibilidad presupuestaria, emitida por la Gerencia Nacional Financiera y de la Planificación Presupuestaria; que servirá de base para el pago de las indemnizaciones; y,
- f) La base legal, los fundamentos de orden técnico, funcional y económico, que motivan la supresión del puesto específico.

Art. 136.- Para la supresión de partidas en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, no se requerirá los informes de los Ministerios de Finanzas ni del Ministerio de Relaciones Laborales; debiendo únicamente ser registradas en el sistema de información administrado por el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 137.- Resolución y orden de pago de indemnización.- La autoridad nominadora, en base al informe de la Gerencia Nacional de Talento Humano, dispondrá mediante resolución la supresión de partida y en la misma ordenará el pago de la indemnización a la o el servidor titular del puesto suprimido, en el término de 8 días.

Art. 138.- Notificación de cesación de funciones y pago de la indemnización.- En el caso del proceso de supresión de partidas, se deberá comunicar previamente a la o el servidor de la cesación por la supresión, y posteriormente proceder al pago de la indemnización y la liquidación de haberes a la o el servidor. Cumplido el pago automáticamente quedará suprimida la partida presupuestaria correspondiente al puesto.

Art. 139.- De las prohibiciones.- En los estudios de supresiones de partida se observará lo siguiente:

- a.- Se prohíbe crear nuevamente el puesto que fuera suprimido, salvo los casos debidamente justificados mediante informe de la Gerencia nacional de Talento Humano;
- b.- No se podrá, dentro del mismo ejercicio fiscal en el que se llevó a cabo la supresión del puesto correspondiente, contratar en la misma Gerencia personal mediante nombramiento ocasional con denominaciones y características similares a las del puesto que se suprimió, pudiendo hacerlo a partir del siguiente ejercicio fiscal siempre que la empresa pública cuente con el financiamiento correspondiente;
- c.- No se suprimirán puestos ocupados por personas con discapacidad, y en el caso de que se suprima la Gerencia, el puesto y la persona con discapacidad será traspasada a otra Gerencia de la misma Empresa; y, si fuera la empresa, suprimida, fusionada o extinguida la persona con discapacidad pasará a otra empresa pública; y,
- d.- No podrá suprimirse el puesto de una o un servidor que se encuentre en uso de licencia sin remuneración o comisión de servicios con remuneración, por estudios de formación de cuarto nivel o capacitación o que se encuentre devengando hasta que se cumpla con su objeto.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA.- Todas las actuaciones que previo a la expedición del presente Reglamento Interno de Gestión de Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, haya realizado la Empresa Pública, con sujeción a la Constitución de la República y la ley, que para el efecto se hayan emitido, se entienden cumplidas conforme a derecho, convalidando y subsanando la ausencia del Reglamento General a la Ley Orgánica de Empresas Públicas

Art. 2.- La presente resolución es de ejecución y notificación inmediata, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE:

Expedida en Quito, Distrito Metropolitano, el 16 de agosto de 2013.

f.) Ing. Mario Ortega Alarcón, Presidente del Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE - E. P.

LO CERTIFICO.-

f.) Lcd. Roberto Cavanna Merchán, Secretario del Directorio.

CORREOS DEL ECUADOR CDE. EP.- Es fiel copia del original.- Lo certifico.- f.) Ilegible, Secretaría General.

No. DIR CDE E. P. 005-2012

**EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA
CORREOS DEL ECUADOR
CDE E. P.**

Considerando:

Que, el artículo 315 de la Constitución de la República 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, de conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, expresamente señala: "...Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado...";

Que, mediante Decreto Ejecutivo 324, de 14 de abril de 2010, se creó la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, como el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador; persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotado de autonomía presupuestaria, financiera, económica administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha;

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, en su artículo 9 numeral 7, señala entre una de las atribuciones del Directorio: "...7. Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General...";

Que, mediante Informe Técnico presentado por la Gerente Nacional de Talento Humano, se propone al Gerente General aprobar el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., que fue presentado al Directorio;

Que, en uso de las facultades que le concede la Ley Orgánica de Empresas Públicas, y más normas legales aplicables:

Resuelve:

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., de acuerdo al siguiente texto:

REGLAMENTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP.

ART. 1.- MISIÓN.- Correos del Ecuador CDE E.P. es una empresa pública, con carácter empresarial, que presta servicios postales oportuna y eficientemente, con mayor cobertura nacional e internacional, a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la integración del Ecuador con el mundo.

ART. 2.- OBJETIVOS.- El Plan Estratégico 2011-2013 de la empresa ha establecido los siguientes objetivos para este período:

1. Incrementar la rentabilidad empresarial en un 9 – 14 %.
2. Medir e incrementar la satisfacción del cliente en un 25 %
3. Fidelización de clientes actuales en un 90%
4. Incrementar clientes empresariales en un 30%
5. Incrementar clientes de ventanilla en un 10%
6. Automatización, homologación y estandarización de procesos
7. Medir e incrementar la satisfacción del cliente interno en un 100 %

ART. 3.- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS.- La estructura organizacional de gestión por procesos de Correos del Ecuador, se alinea con su misión y objetivos; y se sustenta en la filosofía empresarial y enfoque de productos, servicios y procesos, con el propósito de asegurar su ordenamiento orgánico y estratégico.

ART. 4.- PROCESOS DE CORREOS DEL ECUADOR.- Los procesos que elaboran los productos y servicios de Correos del Ecuador, se ordenan y clasifican en función de su grado de contribución o valor agregado al cumplimiento de la misión empresarial.

Los procesos gobernantes orientan la gestión empresarial a través de la formulación y la expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos agregadores de valor generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión empresarial; y,

Los procesos habilitantes o adjetivos conocidos como de sustento, accesorios, de soporte, de staff o administrativos están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión empresarial.

ART. 5.- ESTRUCTURA BÁSICA COMPATIBLE CON LA MISIÓN.- Correos del Ecuador, para el cumplimiento de su misión y responsabilidades, desarrolla su gestión a través de sus procesos internos y está conformada por:

1. PROCESOS GOBERNANTES

1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO ORGANIZACIONAL

1.1.1 DIRECTORIO

1.1.2 RESPONSABLES:

Tiene tres miembros responsables en el Directorio:

- a. Ministro de Telecomunicaciones, Presidente del Directorio, o su delegado, o su delegado permanente.
- b. Secretario Nacional de Planificación y Desarrollo, o su delegado, o su delegado permanente.
- c. Delegado del Presidente de la República

1.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA

- a. Gerencia General
- b. Coordinación General Estratégica

RESPONSABLES

- a. Gerente General
- b. Coordinador General (Gerente General Subrogante)

2. PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

2.1 GESTIÓN ASESORÍA JURÍDICA

- a. Dirección Nacional de Asesoría Jurídica

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Asesoría Jurídica

2.2 GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

- a. Dirección de Planificación

RESPONSABLE:

- a. Director de Planificación

2.3 GESTIÓN EN ASESORÍA EN SEGURIDAD POSTAL

- a. Dirección Nacional de Seguridad Postal

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Seguridad Postal

2.4 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

- a. Auditoría Interna

RESPONSABLES:

- a. Auditor Interno

2.5 GESTIÓN COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS

- a. Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas

RESPONSABLE:

- a. Dirección de Comunicación Organizacional y Relaciones Públicas

3. PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

3.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE ADMINISTRACIÓN

- a. Gerencia Estratégica de Administración

RESPONSABLE:

- a. Gerente Estratégico de Administración

3.1.1 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

- a. Dirección Nacional de Talento Humano

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Talento Humano

3.1.2 GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

- a. Dirección Nacional de Administración

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Administración

3.1.3 GESTIÓN DE SUCURSALES Y AGENCIAS

- a. Dirección Nacional de Sucursales y Agencias

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Sucursales y Agencias

3.1.4 GESTIÓN DE AGENCIADOS, PATENTADOS Y FRANQUICIAS

- a. Dirección Nacional de Agenciados, Patentados y Franquicias

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Agenciados, Patentados y Franquicias

3.1.5 GESTIÓN DE TRANSPORTE Y FLOTA

- a. Dirección Nacional de Transporte y Flota

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Transporte y Flota.

3.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS

- a. Gerencia Estratégica de Negocios

RESPONSABLE:

- a. Gerente Estratégico de Negocios

3.2.1 GESTIÓN DE MARKETING

- a. Dirección Nacional de Marketing

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Marketing

3.2.2 GESTIÓN DE VENTAS

- a. Dirección Nacional de Ventas

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Ventas

3.2.3 GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES

- a. Dirección Nacional de Negocios Especiales

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Negocios Especiales

3.2.4 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- a. Dirección Nacional de Negocios Especiales

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Negocios Especiales

3.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA

- a. Gerencia Estratégica Financiera

RESPONSABLE:

- a. Gerente Estratégico de Finanzas

3.3.1 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE

- a. Dirección Nacional de Administración Contable

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Administración Contable

3.3.2 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

- a. Dirección Nacional de Administración Presupuestaria

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Administración Presupuestaria.

3.3.3 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA

- a. Dirección Nacional de Administración de Tesorería

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Administración de Tesorería

3.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA Y MEJORAMIENTO CONTINUO

- a. Gerencia Estratégica de Tecnología y Mejoramiento Continuo

RESPONSABLE:

- a. Gerente Estratégico de Tecnología y Mejoramiento Continuo

3.4.1 GESTIÓN DE INGENIERÍA DE PROCESOS

- a. Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Ingeniería de Procesos

3.4.2 GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- a. Dirección Nacional de Aseguramiento de la Calidad

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Aseguramiento de la Calidad

3.4.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

- a. Dirección Nacional de Tecnología

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Tecnología

3.5 GESTIÓN DE SECRETARÍA GENERAL

- a. Secretaría General

RESPONSABLE:

- a. Secretario (a) General

4. PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

4.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- a. Gerencia Estratégica de Productos y Servicios

RESPONSABLE:

- a. Gerente Estratégico de Productos y Servicios

4.1.1. GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN MASIVA

- a. Dirección Nacional de Distribución Masiva

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Distribución Masiva

4.1.2. GESTIÓN DE PAQUETERÍA

- a. Dirección Nacional de Paquetería

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Paquetería

4.1.3. GESTIÓN DE ACOPIO Y ENTREGA

- a. Dirección Nacional de Acopio y Entrega

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Acopio y Entrega

4.1.4. GESTIÓN DE ENLACE

- a. Dirección Nacional de Enlace

RESPONSABLE:

- a. Director Nacional de Enlace

5. PROCESOS DESCONCENTRADOS:

5.1 GESTIÓN DE ZONAS

- a. Gerencia Zonal

RESPONSABLE:

- a. Gerente Zonal

5.2 GESTIÓN DE SUCURSALES

- a. Gerencia de Sucursales

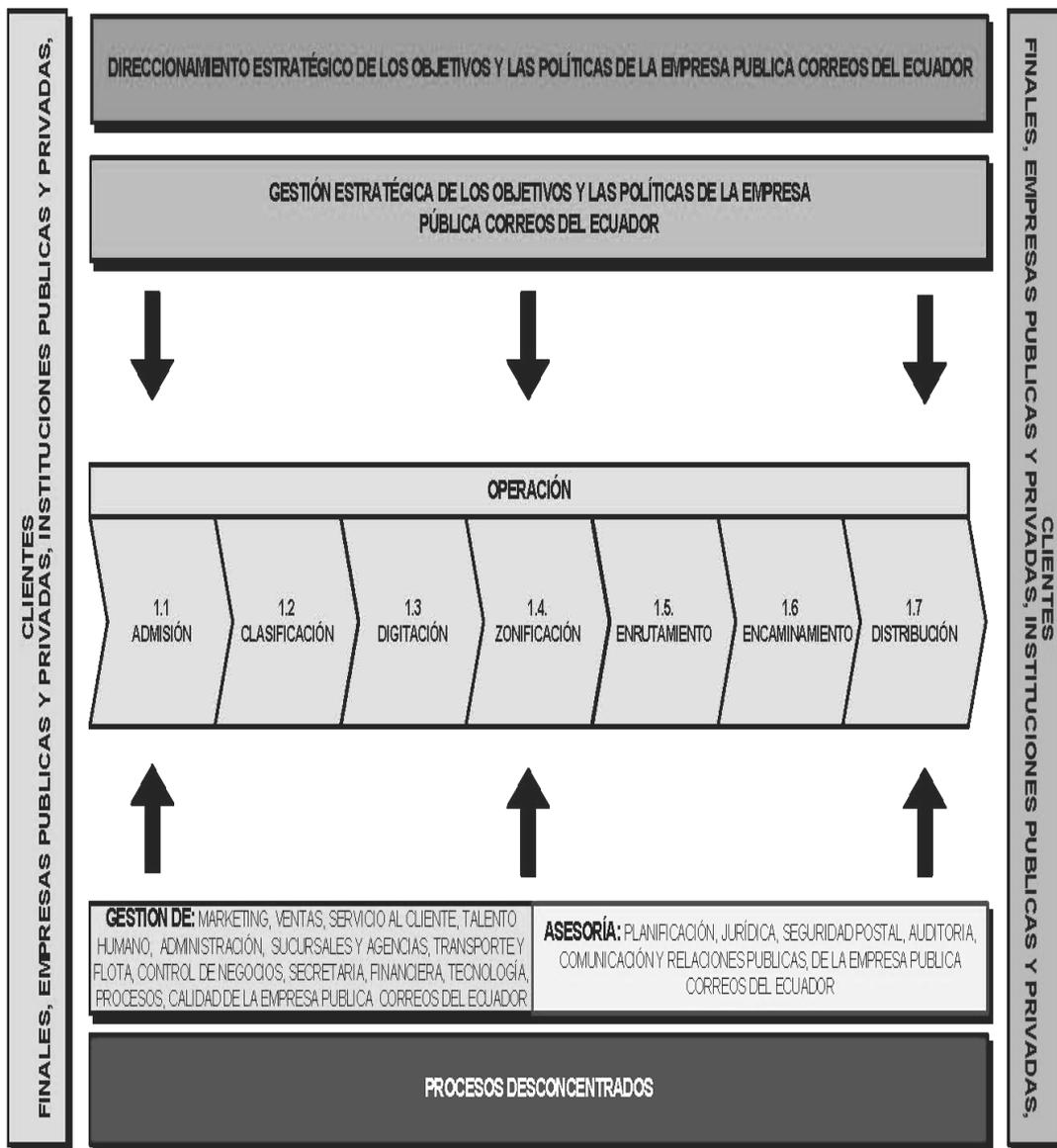
RESPONSABLE:

- a. Gerencia de Sucursales

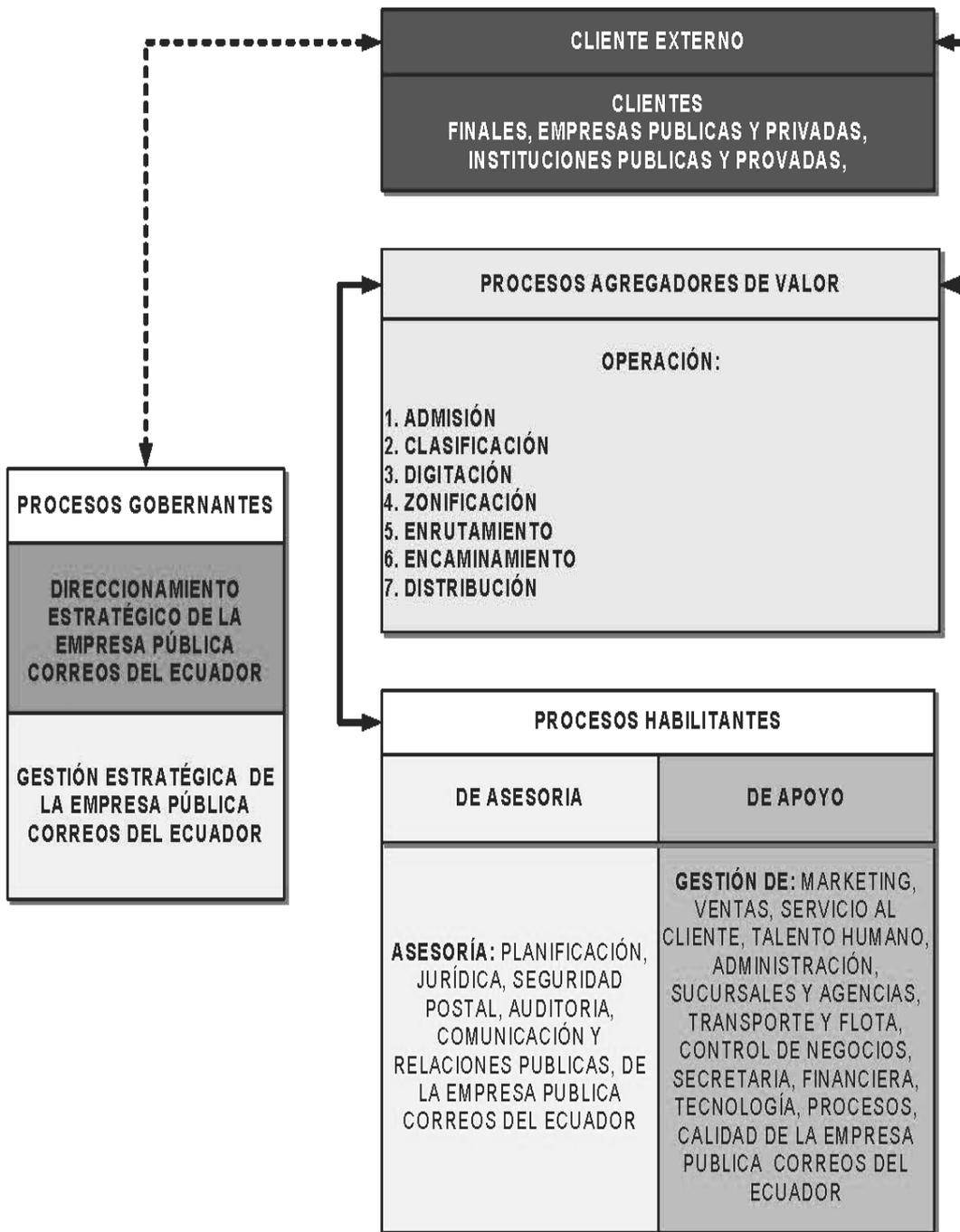
5.3 GESTIÓN DE AGENCIAS A NIVEL PROVINCIAL

ART. 6.- REPRESENTACIONES GRÁFICAS.- Se definen las siguientes representaciones gráficas:

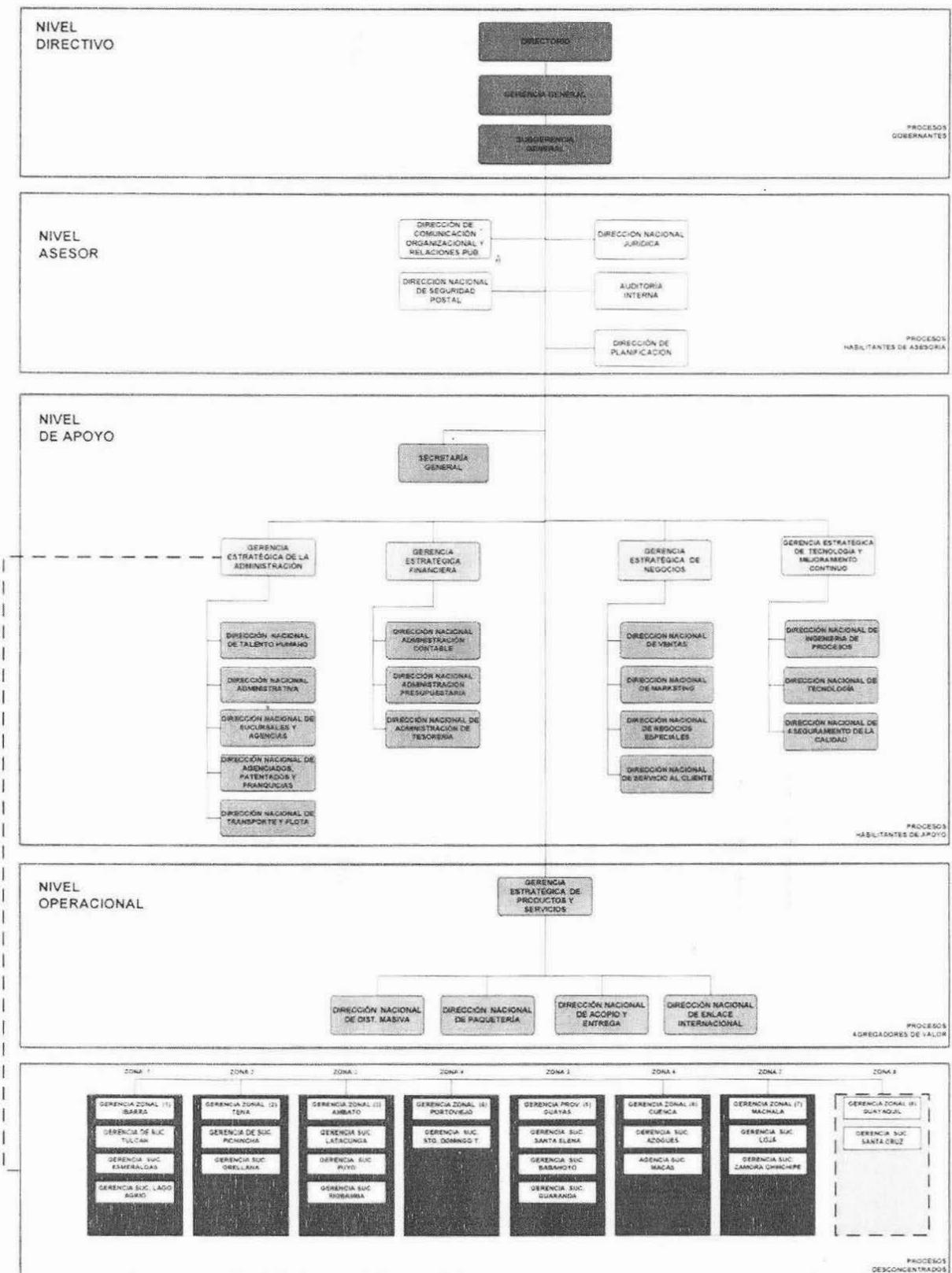
1. CADENA DE VALOR



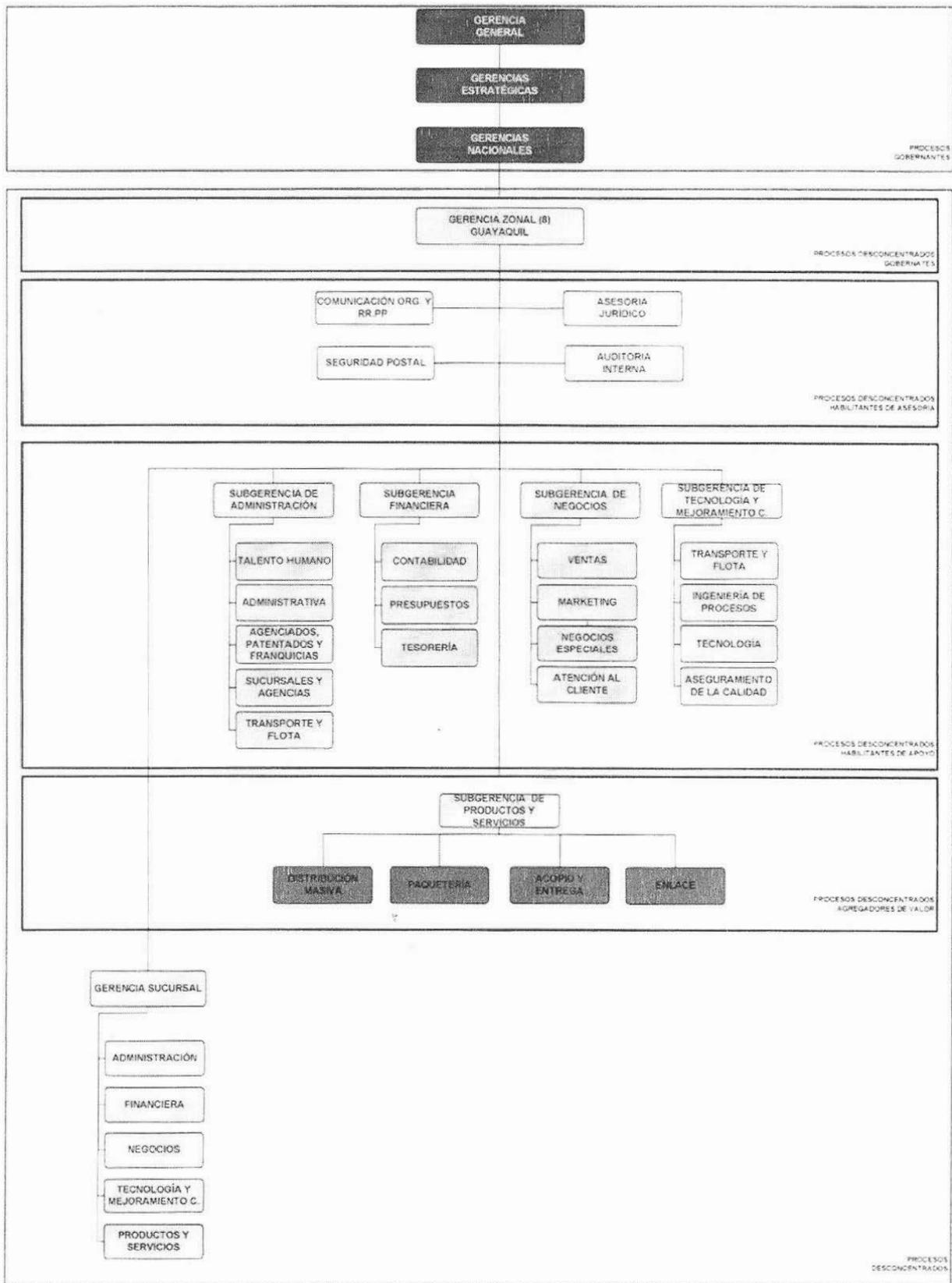
2. MAPA DE PROCESOS



3. ESTRUCTURA ORGÁNICA POR PROCESOS DE LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP.



3.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE-EP., PROCESOS DESCONCENTRADOS



3.2 PROCESOS DESCONCENTRADOS ZONALES

3.2.1 ZONA 1: IBARRA

3.2.2 ZONA 2: TENA

3.2.3 ZONA 3: AMBATO

3.2.4 ZONA 4: PORTOVIEJO

3.2.5 ZONA 5: GUAYAS

3.2.6 ZONA 6: CUENCA

3.2.7 ZONA 7: MACHALA

3.2.8 ZONA 8: GUYAQUIL

3.2.9 SUCURSALES: IBARRA, TULCAN, ESMERALDAS Y SUCUMBÍOS; TENA, PICHINCHA Y ORELLANA; AMBATO, LATACUNGA, PUYO, RIOBAMBA, PORTOVIEJO, SANTO DOMINGO; GUAYAS, SANTA ELENA, BOLÍVAR Y LOS RÍOS; CUENCA, AZOGUES Y MACAS, MACHALA, LOJA Y ZAMORA CHINCHIPE, GUAYAQUIL.

3.2.10 AGENCIAS QUE FORMAN PARTE DE LA ESTRUCTURA BÁSICA DE LA DIRECCION NACIONAL DE SUCURSALES Y AGENCIAS DE PICHINCHA, LA GERENCIA REGIONAL GUAYAS Y GERENCIAS PROVINCIALES.

ART. 7.- PUESTOS Y/O DIRECTIVOS.- Los puestos Directivos de libre nombramiento y remoción establecidos en la estructura organizacional por procesos son: Gerente General, Coordinador General, Gerentes Estratégicos, Directores Nacionales, Subdirectores Nacionales, Asesores, Secretario, Directores Regionales, Subdirectores Regionales y Subdirectores Provinciales.

ART. 8.- COMITÉ DE GESTIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL.- En cumplimiento de lo que determina el Art. 8 de la Resolución SENRES 46, Publicada en el Registro Oficial No. 251 del 17 de abril de 2006 la misma que se encuentra vigente hasta la presente fecha, La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., establece el Comité de Gestión de Desarrollo Empresarial, conformado por el Gerente General o su delegado, Gerentes Estratégicos y el responsable de la Dirección Nacional de Talento Humano.

ART. 9.- RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL.- El Comité de Gestión de Desarrollo Empresarial, enmarcado en lo que establece él, tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Controlar y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al Desarrollo Empresarial.
2. Coordinar la Planificación Estratégica de la Empresa.
3. Controlar y evaluar la ejecución de proyectos de diseño o reestructuración; y,

4. Conocer previo a su aprobación, el plan de fortalecimiento empresarial preparado por la UATHS.

Este comité se reunirá ordinariamente cada mes, y extraordinariamente, cuando el Gerente General así lo requiera, constando en actas las resoluciones tomadas.

TITULO I

ESTRUCTURA ORGÁNICA DESCRIPTIVA

CAPÍTULO I

PROCESOS GOBERNANTES

ART. 10.- DIRECTORIO

1. Misión.- Establecer el direccionamiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., a través de la fijación de objetivos, lineamientos y políticas que permitan el diseño del marco estratégico que le asegure el éxito a la empresa.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1 Establecer las políticas y metas de la Empresa, en concordancia con las políticas nacionales, regionales, provinciales o locales formuladas por los órganos competentes y evaluar su cumplimiento;

2.2 Aprobar los programas anuales y plurianuales de inversión y reinversión de la empresa pública de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo;

2.3 Aprobar la desinversión de la empresa pública en sus filiales o subsidiarias;

2.4 Aprobar las políticas aplicables a los planes estratégicos, objetivos de gestión, presupuesto anual, estructura organizacional y responsabilidad social corporativa;

2.5 Aprobar el Presupuesto General de la Empresa y evaluar su ejecución;

2.6 Aprobar el Plan Estratégico de la empresa, elaborado y presentado por la Gerencia General, y evaluar su ejecución;

2.7 Aprobar y modificar el Orgánico Funcional de la Empresa sobre la base del proyecto presentado por el Gerente General;

2.8 Aprobar y modificar el Reglamento de Funcionamiento del Directorio;

2.9 Autorizar la contratación de los créditos o líneas de crédito, así como las inversiones que se consideren necesarias para el cumplimiento de los fines y objetivos empresariales, cuyo monto será definido en el Reglamento General de esta Ley con sujeción a las disposiciones de la Ley y la normativa interna de cada empresa. Las contrataciones de crédito, líneas de crédito o inversiones inferiores a dicho monto serán autorizadas directamente por el Gerente General de la Empresa;

- 2.10 Autorizar la enajenación de bienes de la empresa de conformidad con la normativa aplicable desde el monto que establezca el directorio;
- 2.11 Conocer y resolver sobre el Informe Anual de la o el Gerente General, así como los Estados Financieros de la empresa pública cortados al 31 de diciembre de cada año;
- 2.12 Resolver y aprobar la fusión, escisión o liquidación de la empresa pública;
- 2.13 Nombrar a la o al Gerente General, de una terna propuesta por la Presidenta o Presidente del Directorio, y sustituirlo;
- 2.14 Aprobar la creación de filiales o subsidiarias, nombrar a sus administradoras o administradores con base a una terna presentada por la o el Gerente General, y sustituirlos;
- 2.15 Disponer el ejercicio de las acciones legales, según el caso, en contra de ex administradores de la Empresa Pública; y,
- 2.16 Las demás que le asigne esta Ley, su Reglamento General y la reglamentación interna de la empresa.

ART. 11 GERENCIA GENERAL

1. **MISIÓN.-** Definir las políticas y estrategias para la gestión empresarial eficiente y productiva de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., a nivel nacional e internacional. Le corresponde también cumplir y hacer cumplir la constitución, las leyes, disposiciones legales y reglamentarias, convenios internacionales UPU, UPAEP y demás organismos internacionales.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Velar por la buena y eficiente marcha de la Empresa;
- 2.2 Ejercer las políticas, planes, programas, presupuesto y resoluciones aprobadas por el Directorio;
- 2.3 Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
- 2.4 Cumplir y hacer cumplir la ley, reglamentos y demás normativas aplicables, incluidas las resoluciones emitidas por el Directorio;
- 2.5 Suscribir las alianzas estratégicas aprobadas por el Directorio;
- 2.6 Administrar la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., velar por su eficiencia empresarial e informar al Directorio trimestralmente o cuando sea solicitado por este, sobre los resultados de la gestión, de aplicación de las políticas y de los resultados de los planes, proyectos y presupuestos, en ejecución o ya ejecutados;

- 2.7 Presentar al Directorio las memorias anuales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP. y los estados financieros;
- 2.8 Preparar para conocimiento y aprobación del directorio el Plan General de Negocios, Expansión e Inversión y el Presupuesto General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
- 2.9 Aprobar el Plan Anual de Contrataciones (PAC) en los plazos y formas previstos en la ley;
- 2.10 Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa, excepto el señalado en el numeral 8 del artículo 9 previstas en la de la Ley de Empresas Públicas;
- 2.11 Iniciar, continuar, desistir y transigir en procesos judiciales y en los procedimientos alternativos de solución de conflictos, de conformidad con la ley y los montos establecidos por el Directorio. El Gerente General procurará utilizar dichos procedimientos alternativos antes de iniciar un proceso judicial, en todo lo que sea materia transigible;
- 2.12 Designar al Gerente General Subrogante, quien en ausencia o impedimento temporal del Gerente General cumplirá los deberes y atribuciones previstas en el artículo 11 de la Ley Orgánica de Empresa Públicas;
- 2.13 Resolver sobre la creación de agencias y unidades de negocio;
- 2.14 Designar y remover a los administradores de las agencias y unidades de negocios, de conformidad con la normativa aplicable;
- 2.15 Nombrar, contratar y sustituir al talento humano no señalado en el numeral que antecede, respetando la normativa aplicable;
- 2.16 Otorgar poderes especiales para el cumplimiento de las atribuciones de los administradores de sucursales, agencias o unidades de negocios, observando para el efecto las disposiciones de la reglamentación interna;
- 2.17 Adoptar e implementar las decisiones comerciales que permitan la venta de productos o servicios 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;
- 2.18 Ejercer la jurisdicción coactiva en forma directa o a través de su delegado;
- 2.19 Suscribir contratos y convenios con organismos, instituciones y empresas públicas y privadas nacionales e internacionales que tengan relación con programas y proyectos y con los servicios que ofrece la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.
- 2.20 Representar al Ecuador como el Operador Postal del Estado ante organismos a nivel nacional e internacional.

- 2.21 Suscribir las resoluciones administrativas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.; y,
- 2.22 Actuar como Secretario del Directorio;
- 2.23 Las demás que le asigne la ley de Empresas Públicas, su Reglamento General y las normas internas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

ART. 12.- SUBGERENCIA GENERAL

- 1. **MISION.-** Coordinar y controlar la gestión técnica y administrativa para el cumplimiento de los objetivos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.
- 2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Coordinación General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.;
 - 2.2 Remplazar al Gerente General de la Empresa en caso de ausencia o impedimento temporal del Gerente General, cumplirá los deberes y atribuciones previstas para el titular mientras dure la ausencia;
 - 2.3 Establecer y mantener relaciones internacionales a nivel ejecutivo con estamentos gubernamentales y/o privados nacionales e internacionales, inherentes a las responsabilidades empresariales;
 - 2.4 Cumplir con las actividades que le sean delegadas por parte del Gerente General.

CAPÍTULO II

PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA

ART. 13.GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

- 1. **MISIÓN.-** Asesorar a la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., así como a los demás niveles de la empresa, en todo lo concerniente al ámbito legal y jurídico, nacional e internacional, en lo relacionado al servicio postal, y en general, en las demás leyes, decretos, normas, acuerdos y resoluciones.
- 2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.2 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección, en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.3 Ejercer, por delegación escrita del Gerente General, el patrocinio de la empresa, en materia judicial y extrajudicial que involucre defensa de los intereses de la Empresa Pública Correos del Ecuador;
 - 2.4 Asesorar a las distintas Gerencias Estratégicas y Direcciones Nacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP. sobre la aplicación de la normativa vigente, nacional e internacional, respecto del Servicio Postal y en general a las demás leyes vigentes;

- 2.5 Absolver las consultas presentadas por las distintas Gerencias Estratégicas y Direcciones Nacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador;
- 2.6 Emitir informes y criterios jurídicos requeridas por la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
- 2.7 Coordinar y supervisar la contratación de abogados en materia civil, laboral, o cualquier otra materia cuando sea requerido;
- 2.8 Elaborar proyectos de resoluciones y circulares de aplicación general, emitidas por el Directorio y el Gerente General; así como también su reforma o derogatoria;
- 2.9 Revisar las normas Supranacionales y Convenios Internacionales que se suscriban con otros Estados, que impliquen convenciones en materia Postal;
- 2.10 Elaborar y revisar los proyectos y/o reformas de leyes, decretos, acuerdos, convenios, contratos, reglamentos y más instrumentos legales o jurídicos que deben ser procesados o aprobados en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, e informar sobre los mismos y proponer modificaciones;
- 2.11 Promover y efectuar las gestiones pertinentes a los trámites legales, judiciales y extrajudiciales que competan a la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, e informar a las Autoridades correspondientes;
- 2.12 Intervenir en los procesos de contratación que realice la Empresa Pública Correos del Ecuador, conforme las normas y disposiciones legales vigentes;
- 2.13 Intervenir en calidad de secretario en el Tribunal de Sigilo;
- 2.14 Recopilar y mantener actualizada la legislación relacionada con la naturaleza de las responsabilidades de la Empresa Pública Correos del Ecuador;
- 2.15 Mantener un archivo actualizado y especializado en todos los procesos y documentos correspondientes a las actividades de la Dirección Nacional Jurídica;
- 2.16 Coordinar con las unidades administrativas integrantes de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, estudios e investigaciones que permitan determinar acciones de mejoramiento de información legal;
- 2.17 Presentar recomendaciones tendientes a mejorar y dinamizar el desenvolvimiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador en el campo jurídico;
- 2.18 Absolver consultas de tipo legal o jurídico, relacionadas con el servicio postal, de oficio y /o por disposición de la Gerencia General;
- 2.19 Ejercer control del estado y avance de los procesos judiciales y demás trámites judiciales y de las actividades desplegadas por los abogados externos contratados;

- 2.20 Determinar los lineamientos normativos necesarios para el buen desenvolvimiento organizacional;
- 2.21 Supervisar y monitorear el procedimiento de cobro de la jurisdicción coactiva;
- 2.22 Intervenir como actor o demandado en los procesos judiciales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.; y,
- 2.23 Las demás que le asigne la autoridad superior.

3. PRODUCTOS

3.1 CONTRATACIÓN PÚBLICA Y PATROCINIO

- a. Patrocinio constitucional y contencioso administrativo.
- b. Patrocinio Judicial y Extrajudicial
- c. Patrocinio Administrativo en materia laboral

3.2 ASESORIA

- a. Asesoramiento legal a nivel de normativa nacional e internacional.
- b. Criterios y pronunciamientos legales.
- c. Asesoramiento en contratación pública y conformación de comisiones
- d. Contratos y Convenios.
- e. Resoluciones y demás instrumentos jurídicos.
- f. Proyectos de leyes y normativa interna de la Empresa Pública.

3.3 JURISDICCIÓN COACTIVA

- a. Tramitación de Juicios Coactivos

ART. 14 CONTROL Y AUDITORÍA

- 1. **MISIÓN.-** Realizar del control posterior de la utilización de los recursos públicos y la consecución de metas y objetivos de la Empresa Pública Correos del Ecuador; y, de proporcionar asesoría en materia de control a sus autoridades, niveles directivos y servidores, para fomentar la mejora en sus procesos y operaciones.
- 2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Realizar la evaluación posterior de las operaciones y actividades de la empresa Correos del Ecuador E. P., mediante auditorías de gestión y exámenes especiales, por disposición expresa del Contralor General del Estado o de la máxima autoridad de Correos del Ecuador E. P.;
 - 2.2 Evaluar la eficacia del sistema de control interno, la administración de riesgos empresariales, la efectividad de las operaciones y el cumplimiento de leyes, normas y regulaciones aplicables y vigentes;
 - 2.3 Identificar y evaluar los procedimientos de control y de prevención internos para evitar actos ilícitos y de corrupción que afecten a la empresa;

- 2.4 Efectuar el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones establecidas en los informes de auditoría, tramitados por la Contraloría General del Estado y por la Unidad de Auditoría Interna, sobre la base del cronograma preparado por los funcionarios responsables de su aplicación y aprobado por la máxima autoridad de Correos del Ecuador E. P.;

- 2.5 Facilitar mediante sus informes que la Contraloría General del Estado, determine las responsabilidades administrativas y civiles culposas, así como los indicios de responsabilidad penal, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento;

- 2.6 Asesorar a las autoridades, niveles directivos y servidores de la empresa, en el campo de su competencia y en función del mejoramiento continuo del sistema de control interno de Correos del Ecuador CDE E P.;

- 2.7 Preparar los planes anuales de auditoría y presentarlos a la Contraloría General del Estado hasta el 30 de septiembre de cada año. Dichos planes serán elaborados de acuerdo con las políticas y normas emitidas por dicho organismo de control;

- 2.8 Remitir a la Contraloría General del Estado, la información de las actividades cumplidas por la Unidad de Auditoría Interna con relación a los planes operativos de trabajo, de conformidad a los requerimientos y períodos de presentación establecidos por el organismo superior de control;

- 2.9 Enviar a la Contraloría General del Estado para su aprobación, los informes de auditoría y de exámenes especiales suscritos por el Auditor General, en el plazo de 30 días laborables después de la conferencia final de comunicación de resultados; una vez aprobados, se remitirá a la máxima autoridad de Correos del Ecuador CDE E P.; y,

- 2.10 Cumplir con las demás funciones y obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento; y, en la Ley Orgánica de Empresas Públicas y su Reglamento.

3. PRODUCTOS:

- a. Plan Anual de Control
- b. Auditorías de gestión
- c. Exámenes especiales
- d. Informes de auditoría y exámenes especiales, con los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- e. Informes y pronunciamientos, sobre asesoramiento en materia de control.
- f. Informes de evaluación posterior de las operaciones y actividades de CDE EP.
- g. Informes de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.
- h. Recibir los informes de auditoría y exámenes especiales aprobados por la Contraloría General del Estado y remitirlos a la máxima autoridad y servidores relacionados.

ART. 15.- GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN

1. MISIÓN.- Asesorar en el Área de Planificación a la Gerencia General y demás niveles estratégicos y Nacionales tomando en cuenta las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la máxima autoridad, alineados al Plan Nacional del Buen Vivir “SumakCausai”.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

1.1 Diseñar el plan estratégico de la empresa con las Gerencias Estratégicas y Direcciones Nacionales y mantener su control; así como evaluar las estadísticas de Correos del Ecuador y el diseño de proyectos puntuales asignados y los Informes de avance.

1.2 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;

1.3 Analizar y delimitar la situación actual de la empresa para definir objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo mediante la formulación de estrategias de acuerdo a los posibles escenarios futuros, planes de acción, asignación de recursos y tiempo disponible concretos que permitan cumplir dichos objetivos;

1.4 Consolidar la proforma del presupuesto para los proyectos o acciones estratégicas empresariales;

1.5 Formular, dar seguimiento y coordinar con las Gerencias Estratégicas el Plan Plurianual, Plan Operativo Anual (POA) en concordancia con la misión y objetivos estratégicos;

1.6 Dirigir, elaborar y coordinar con las Direcciones Nacionales la consolidación de los planes operativos anuales presupuestados, programas y proyectos empresariales;

1.7 Medir y evaluar la gestión de la empresa en cada uno de sus productos y servicios en plazos de tiempo determinados mediante estadísticas actualizadas que permitan planificar planes de acción concretos para promover un mejoramiento continuo de la empresa;

1.8 Elaborar reportes para las entidades y organismos de control sobre el cumplimiento de los planes, programas y proyectos empresariales;

1.9 Gestionar la asignación de fondos generados por convenios de cooperación internacionales no reembolsables en base a una propuesta de proyecto;

1.10 Gestionar, coordinar y mantener relaciones y negocios internacionales con entidades privadas y operadores públicos, generando convenios de cooperación tanto técnica como financiera a beneficio de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE. EP.; y,

1.11 Las demás que le sean delegadas por la autoridad competente.

2. PRODUCTOS:

2.1 PLANIFICACION

- a. Plan Estratégico Empresarial Plurianual
- b. Plan Táctico y operativo anual de la Dirección
- c. Informe consolidado de ejecución, monitoreo del Plan Estratégico Plurianual Empresarial
- d. Informe consolidado de ejecución, monitoreo del Plan Táctico y operativo anual de la Dirección.
- e. Informes de cumplimiento de reportes a Ministerios Coordinadores y SENPLANES.
- f. Reportes de Información Mensual para el Directorio.
- g. Reportes de Información de cumplimiento para UPU y UPAEP.
- h. Reportes de Información de cumplimiento para el Gobierno por resultados.
- i. Reportes de Información de cumplimiento para el Sistema de Información de Empresas Públicas - MICSE.
- j. Reportes de Información de cumplimiento para el Proceso de Territorialización de los Servicios Públicos.

2.2 ESTADÍSTICA

- a. Consolidado e Informe de Estadísticas mensuales de piezas procesadas: por servicio, por régimen, por provincia y agencia.
- b. Consolidado e Informe de Estadísticas mensuales de pesos y valores monetarios por servicio, por régimen, provincia y agencia.
- c. Consolidado e Informe de Estadísticas mensuales de facturación.
- d. Consolidado e Informe de Estadísticas mensuales para compensaciones.
- e. Reporte de Estadísticas para Gabinetes Itinerantes.
- f. Reporte de Estadísticas de procesos e infraestructura de las 24 provincias.
- g. Informes estadísticos para Análisis de las Gerencias Estratégicas y las Direcciones Nacionales.

2.3 PROYECTOS

PRE EVALUACIÓN

- a. Perfiles de Proyectos
- b. Actas de Constitución
- c. Análisis Costo – Beneficio

EJECUCIÓN

- a. Documentos de definición y Planificación
- b. Resumen Ejecutivo
- c. Especificaciones Técnicas
- d. Informes semanales semaforizados de cumplimiento

EVALUACIÓN POST-IMPLEMENTACIÓN

- a. Informe de Evaluación Proyectos

2.4 FONDEO

- a. Base de Datos de Donantes
- b. Plan de consecución de recursos
- c. Informe de consecución de recursos

ART. 16.- GESTIÓN DE ASESORÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS

1. MISIÓN.- Gestionar la aplicación de adecuados sistemas de comunicación entre la empresa y sus públicos claves para construir, administrar y mantener su imagen positiva dentro del concepto de comunicación integral corporativa como apoyo a la gestión administrativa de Empresa; además de Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 2.1** Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2** Generar una memoria gráfica, auditiva y visual que sirva de referente para la rendición de cuentas interna y externa;
- 2.3** Establecer e implementar estrategias comunicacionales de corto, mediano y largo plazo para posicionar y difundir las decisiones, directrices y acciones de la política empresarial;
- 2.4** Diseñar y difundir los mensajes empresariales a través de diferentes formatos de comunicación;
- 2.5** Administrar las relaciones públicas y la comunicación estratégica de la empresa con sus diferentes públicos;
- 2.6** Coordinar y apoyar las labores de comunicación con entidades nacionales que tengan relación con la gestión empresarial, de acuerdo con las necesidades existentes;
- 2.7** Analizar y ejecutar respuestas tácticas ante escenarios comunicacionales que representan riesgos o daños a la imagen empresarial;
- 2.8** Asesorar y manejar la imagen pública de la empresa y de las autoridades;
- 2.9** Diseñar herramientas para el establecimiento de la identidad visual de la empresa, y velar por su cumplimiento;
- 2.10** Difundir los procesos y logros empresariales a través de los distintos medios de comunicación nacional e internacional;
- 2.11** Coordinar con las direcciones administrativas, técnicas y operativas la actualización del portal web empresarial;

2.12 Monitorear el cumplimiento de los productos y servicios asignados a los equipos bajo su dependencia, en el marco del Sistema de Control de Gestión Interna;

2.13 Ubicar a la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., en la agenda de medios, a través de ruedas de prensa y entrevistas de las autoridades postales en medios escritos, audiovisuales y electrónicos;

2.14 Publicar la Revista Urakuinda, como medio informativo de Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P. y supervisar su distribución;

2.15 Elaboración de ayudas memoria para el Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

2.16 Elaborar boletines de prensa institucionales internos y externos;

2.17 Elaborar ayudas memoria para el Gerente General de Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P., autoridades y funcionarios postales a nivel nacional;

2.18 Elaboración de discursos para autoridades del MINTEL y Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.;

2.19 Elaborar la agenda de medios para el Gerente General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P. y autoridades postales;

2.20 Monitorear los medios, revisión de la prensa; así como, entregar el material informativo en medios de comunicación de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.;

2.21 Producir y coordinar entrega de material acerca de actividades de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P. para su difusión en las cadenas gubernamentales. Traducir los boletines de prensa para enviar a la Unión Postal Universal, Unión Postal de las Américas España y Portugal y otros organismos internacionales;

2.22 Desarrollar estrategias destinadas a fortalecer las relaciones de la empresa con la Unión Postal Universal, Unión Postal de las Américas España y Portugal y otros organismos internacionales;

2.23 Desarrollar planes, programas y procedimientos destinados a fortalecer las relaciones de la empresa con la comunidad, empresas, organismos públicos y privados y otras instituciones en el ámbito local, regional, nacional e internacional.

2.24 Promover y mantener la gestión de convenios a nivel empresarial con empresas y organizaciones públicas y privadas en el ámbito local, nacional e internacional.

2.25 Informar a las entidades y organismos de control sobre el nivel de cumplimiento de los convenios firmados por la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., con entidades nacionales, internacionales y multilaterales;

3. PRODUCTOS**3.1 COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS**

- a. Impresos Empresariales
- b. Revista Empresarial Urakuinda,
- c. Boletines de Prensa
- d. Álbum Fotográfico, Publicaciones y Banners
- e. Desarrollo de Contenidos
- f. Manual de Imagen e Identidad Corporativa
- g. Manual de Comunicación en Crisis
- h. Manual de Comunicación Interna
- i. Audio, video, multimedia, Internet y virtuales con temas relacionados con la gestión empresarial
- j. Agenda de protocolo empresarial y relaciones públicas.
- k. Bases de Datos de Medios de Comunicación

3.2 RELACIONES INTERNACIONALES

- a. Convenios Internacionales
- b. Informe de Monitoreo de Convenios Internacionales
- c. Informes sobre Cuestionarios de la UPU Y UPAEP
- d. Informes sobre Circulares y Comunicados
- e. Reportes sobre las salidas de representantes de la Empresa
- f. Reportes sobre pagos de Cuentas Internacionales
- g. Cartas de respuesta a diferentes acontecimientos a nivel mundial
- h. Planes de acción sobre propuestas de la Empresa Pública Correos del Ecuador.
- i. Informe de cumplimiento de planes de acción sobre propuestas de la Empresa Pública Correos del Ecuador.
- j. Informes de Seguimiento y Monitoreo sobre viajes a congresos, reuniones e invitaciones de representación a nivel de la UPU, UPAEP y otros organismos internacionales.
- k. Agendas de trabajo y ayuda dentro de las reuniones con la traducción e interpretación en los idiomas inglés, francés y alemán.
- l. Planes de organización de eventos internacionales en el Ecuador
- m. Informes de organización de eventos internacionales en el Ecuador.

ART. 17.- GESTIÓN DE ASESORÍA EN SEGURIDAD POSTAL

1. **MISIÓN.-** Controlar y supervisar los procedimientos y actividades operativas en los diferentes sectores y oficinas postales de Correos del Ecuador CDE EP, actuando de manera preventiva y correctiva, acciones que están orientadas al mejoramiento de los servicios postales, dotándoles de las seguridades requeridas por nuestros clientes a sus envíos.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;

2.2 Cumplir y hacer cumplir las disposiciones determinadas en el Convenio de la Unión Postal Universal y su Reglamento, sus Acuerdos y demás leyes conexas;

2.3 Asesorar a las demás Gerencias Estratégicas y Direcciones Nacionales, Gerencias Zonales en el área de su competencia;

2.4 Controlar el cumplimiento de los procesos operativos determinados en las normas internas y manuales establecidos;

2.5 Efectuar inspecciones a las diferentes unidades operativas;

2.6 Realizar estudios y auditorías en sucursales, agencias y unidades operativas; así como, a los procesos operativos y a los productos y servicios, determinando falencias y sugerir los correctivos para el mejoramiento de los servicios postales;

2.7 Tramitar e investigar las denuncias y reclamaciones de clientes en el ámbito nacional;

2.8 Investigar irregularidades y novedades que se produzcan dentro de los procesos operativos internos que desarrollan a nivel nacional;

2.9 Supervisar y coordinar las actividades del servicio de vigilancia privada;

2.10 Colaborar y establecer acuerdos y acciones conjuntas con entidades y organismos de control externos (Policía nacional, SENAE, Aviación Civil, etc.);

2.11 Establecer normas y políticas de seguridad interna que permita la confiabilidad de los procesos y prevención de siniestro;

2.12 Establecer, evaluar y ejercer controles a través del circuito de cámaras;

2.13 Controlar el uso y manejo de las máquinas franquadoras;

2.14 Establecer medidas de control en el procedimiento de los envíos postales en los centros operativos (centros de clasificación, encomiendas postales, servicio EMS, sucursales provinciales y agencias).

2.15 Ejercer el control previo y concurrente de los envíos postales, cuando se presuma dichos envíos como sospechosos, para lo cual se reportará inmediatamente a la Dirección General de Antinarcóticos y al representante del Ministerio Público; y,

2.16 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la empresa.

3. PRODUCTOS:

- a. Informes de monitoreo y control de las actividades operativas que se desarrollan en los centros de clasificación, Express Mail Service, zona primaria, aeropuertos, distribución domiciliaria, etc.

- b. Informes de coordinación de las acciones de control que realiza en conjunto con la Policía Antinarcoóticos, Patrimonio Cultural, Fiscalía, Medio Ambiente y otros.
 - c. Actas de envíos postales con contenido de sustancias estupefacientes y psicotrópicas u objetos de transportación ilegal, para respaldar la incautación del producto postal contaminado
 - d. Manuales operativos de Inspección Postal, Seguridad Postal, Seguridad Física, Seguridad Industrial, Seguridad Aeroportuaria.
 - e. Informes de monitoreo de la red postal de encaminamientos y procesos postales.
 - f. Informes de control del uso y manejo de las máquinas franqueadoras.
 - g. Monitoreo de procesos postales en Agencias de forma remota con las agencias interconectadas y seguimiento de flota vehicular.
 - h. Supervisión y asesoramiento en ámbitos de seguridad en las diferentes áreas del proceso postal.
 - i. Informes de investigación sobre quejas presentadas en Atención al Cliente, para poder proceder con los reclamos y descartarlos.
 - j. Informes de evaluaciones operativas del estado de las agencias visitadas, en las cuales se presentan denuncias o por parte de una evaluación programada.
- 2.6 Coordinar los proyectos asignados a la gerencia estratégica de acuerdo a los objetivos del Plan Estratégico y necesidades distintas áreas de la empresa, supervisando los recursos humanos, materiales y financieros asignados;
 - 2.7 Planificar y dirigir las actividades de las áreas a su cargo.
 - 2.8 Plantear políticas y procedimientos encaminados a mejorar la estructura y gestión empresarial.
 - 2.9 Elaborar y analizar las estadísticas relacionadas con la utilización de recursos físicos y talento humano; para así emitir sugerencias para la optimización de los mismos.
 - 2.10 Cumplir y hacer cumplir con las Normas de Higiene y Seguridad Laboral
 - 2.11 Mantener un clima laboral adecuado, velando por el bienestar de las relaciones empleado – empresa.
 - 2.12 Elaborar y ejecutar el presupuesto de la Gerencia Estratégica de Administración de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP; y,
 - 2.13 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la Empresa

CAPÍTULO III

PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

ART. 18.- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE ADMINISTRACIÓN

1. **MISIÓN.-** Gestionar Estratégicamente el Talento Humano, los bienes y servicios e infraestructura y transporte necesarios para el normal funcionamiento de la Empresa Pública de Correos del Ecuador CDE-E.P.; manejando con transparencia, productividad y efectividad estos recursos.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Elaborar el Plan Estratégico anual de las Gerencias a su cargo en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2 Organizar, dirigir, administrar y controlar las áreas asignadas a su cargo y velar por la eficiencia empresarial e informar de sus gestiones;
 - 2.3 Elaborar informes sobre la gestión de las áreas a su cargo que serán presentados trimestralmente al Gerente General;
 - 2.4 Dar acompañamiento a los aliados estratégicos de la empresa: Agenciados, patentados y franquiciados.
 - 2.5 Cumplir y hacer cumplir las Resoluciones emitidas por el Directorio y la Gerencia General;

ART. 19.- GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

1. **MISIÓN.-** Gestionar óptimamente el Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., atendiendo los requerimientos de cada Gerencia Estratégica y Dirección Nacional y de todos sus colaboradores, a través procesos transparentes y de calidad, amparados en los valores empresariales como el respeto, honestidad, justicia y solidaridad.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2 Asesorar a la autoridad superior sobre el desarrollo y modernización del sistema de Talento Humano.
 - 2.3 Desarrollo y aplicación de manuales y reglamentos empresariales.
 - 2.4 Intervenir en los procesos de selección de personal.
 - 2.5 Programar, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas a los Subsistemas del Recurso Humano
 - 2.6 Supervisar la detección de necesidades de capacitación.
 - 2.7 Velar por la correcta e imparcial aplicación del Sistema de Talento Humano.

- 2.8 Supervisar los procesos de sumarios administrativos.
- 2.9 Proponer un sistema de incentivos relacionados con la calidad del servicio.
- 2.10 Supervisar la evaluación del desempeño de los servidores.
- 2.11 Dirigir las actividades del equipo de Talento Humano.
- 2.12 Administrar el proceso de diseño organizacional, de manera desconcentrada bajo los lineamientos, políticas, normas e instrumentos técnicos emitidos por la instituciones competente en el manejo del talento humano;
- 2.13 Preparar los informes técnicos justificativos del diseño organizacional o reestructura;
- 2.14 Preparar proyectos o reformas de los reglamentos o estatutos orgánicos empresariales y presentar para el dictamen favorable del Directorio;
- 2.15 Establecer los proyectos de políticas y normas organizacionales internas que permitan la eficiente y eficaz administración de la gestión empresarial;
- 2.16 Absolver las consultas que sobre diseño organizacional o reestructuración, formulen las autoridades de la empresa;
- 2.17 Remitir la información que sea requerida por las instituciones competentes en el manejo del talento humano de las Empresas Públicas, sobre diseño organizacional o reestructura, a través de medios impresos y magnéticos, para actualizar el Sistema Nacional de Información de Desarrollo Empresarial y el Catastro de las instituciones, entidades, organismos y empresas del Estado;
- 2.18 Preparar el plan de fortalecimiento empresarial, para conocimiento y coordinación del Comité de Gestión de Desarrollo Empresarial; y,
- 2.19 Las demás establecidas en las leyes y reglamentos

3. PRODUCTOS:

3.1 PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO

- a. Orgánico Estructural Numérico
- b. Estructura ocupacional empresarial
- c. Plan de evaluación del desempeño
- d. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño
- e. Reglamento interno de administración de talento humano
- f. Informe de supresión de puestos.
- g. Proyectos de reglamentos o estatutos orgánicos empresariales
- h. Informes técnicos de estructuración y reestructuración de los procesos empresariales, unidades o áreas.

- i. Manual de competencias de la empresa

3.2 INCORPORACION DEL TALENTO HUMANO

- a. Planificación de Reclutamiento y Selección del Talento Humano
- b. Informe de Selección de personal
- c. Contratos de personal.
- d. Nombramientos Permanentes y Ocasionales

3.3 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- a. Plan de capacitación general interno.
- b. Informe de ejecución del plan de capacitación.
- c. Plan de Inducción y de re inducción de personal
- d. Informe de Inducción y de re inducción de personal
- e. Plan de incentivos y de desarrollo de carrera.
- f. Movimientos de personal.
- g. Informe de sanciones disciplinarias.
- h. Plan anual de Vacaciones.
- i. Nómina para pago de remuneraciones.
- j. Estudios y Análisis Salariales

3.4 INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SALUD INTEGRAL

- a. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución.
- b. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la institución.
- c. Plan de Prevención Médico Dental
- d. Informe de estudios de clima laboral y satisfacción empresarial.
- e. Reglamento Seguridad y de Salud Ocupacional

ART. 20.- GESTIÓN DE SUCURSALES Y AGENCIAS

- 1. **MISIÓN.-**Controlar, coordinar, asesorar y evaluar la gestión administrativa, operativa, comercial y financiera de las sucursales y agencias de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P. a escala nacional.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Ejecutar actividades de coordinación con las Direcciones Nacionales para atender los requerimientos de las sucursales y agencias;
- 2.3 Controlar y supervisar el cumplimiento de los procesos postales de conformidad a los manuales operativos para garantizar la calidad del servicio al cliente;
- 2.4 Preparar informes de evaluación de las sucursales y agencias;

- 2.5 Proponer procesos de desconcentración y descentralización de la Empresa, hacia nuevas sucursales y agencias;
- 2.6 Informar a las máximas autoridades, sobre problemas o inconvenientes que se presenten en las sucursales y agencias;
- 2.7 Proponer proyectos de mejora para las sucursales y agencias; y,
- 2.8 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del talento humano como logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio en coordinación con la Dirección Nacional de Talento Humano.
- 3. PRODUCTOS**
- 3.3 MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIAS Y SUCURSALES**
- a. Reporte consolidado de Control de Sucursales a Nivel Nacional
- b. Informes de Visitas a Sucursales y agencias con planes de mejora a corto y largo plazo
- c. Reporte consolidado por rango de peso y valor declarado de los seguros de envíos
- 3.4 REQUERIMIENTOS DE AGENCIAS Y SUCURSALES**
- a. Plan de gestión de resolución de problemas de Agencias y Sucursales
- b. Informe de gestión de resolución de problemas de Agencias y Sucursales
- c. Informes de requerimientos de personal de agencias Pichincha y Guayas
- d. Informes de la gestión de requerimientos a nivel nacional.
- e. PAC consolidado a escala nacional de sucursales y agencias.
- 3.5 DESPLIEGUE DE SERVICIOS**
- a. Plan de despliegue de servicios a escala nacional en coordinación con otras Direcciones Nacionales.
- b. Informe de despliegue de servicios a escala nacional en coordinación con otras Direcciones Nacionales
- c. Gestión de estandarización de Imagen
- d. Plan de Estandarización de Imagen para sucursales y agencias
- e. Informe de Estandarización de Imagen para sucursales y agencias
- 3.6 AMPLIACIÓN DE COBERTURA**
- a. Plan de ampliación de cobertura de puntos de atención a nivel nacional.
- b. Informe de cobertura de puntos de atención a nivel nacional.

ART. 21.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- 1. MISIÓN.-** Planificar, coordinar y evaluar en concordancia con el marco legal establecido, la atención oportuna y eficiente en la provisión de bienes, servicio y obras requeridas por la empresa a través de un adecuado sistema de adquisición, registro, mantenimiento y control; así como mantener la certidumbre empresarial mediante el aseguramiento contra todo riesgo de los bienes de la empresa y aquellos bajo su cuidado custodia y control.
- 2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
- 2.1** Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2** Coordinar la elaboración de bases para concurso de provisión de bienes, servicios y obras necesarias para el funcionamiento de la empresa;
- 2.3** Intervenir como miembro del comité de Sigilo;
- 2.4** Presentar el plan de contratación de seguros para personal, bienes muebles e inmuebles, equipos postales, tecnológicos y vehículos, además de los envíos de correspondencia a nivel nacional e internacional;
- 2.5** Administrar el plan de seguros que involucra al personal, bienes muebles e inmuebles, además de los envíos de correspondencia a nivel nacional e internacional;
- 2.6** Participar en Comisiones para como miembro en los diversos procesos de contratación;
- 2.7** Mantener una estricta coordinación con las aseguradoras, para el oportuno reclamo, seguimiento y finiquito de siniestros;
- 2.8** Coordinar con el Área de Capacitación para un adecuado manejo del programa de seguros;
- 2.9** Establecer procedimientos acordes a la normativa legal vigente para cada área a efecto de agilizar los procesos en cada departamento y unidad de la Dirección Nacional Administrativa;
- 2.10** Socializar los cambios en la reglamentación existente en materia de Contratación Pública;
- 2.11** Procesar los requerimientos de las diferentes Gerencias Estratégicas y Direcciones Nacionales de la empresa a fin de establecer el oportuno abastecimiento de suministros o bienes muebles, manteniendo un control sobre la necesidad manifestada por los requirentes, buscando siempre no incurrir en adquisiciones infructuosas;
- 2.12** Regularizar el consumo de suministros e insumos a nivel nacional, mediante el establecimiento de estándares de consumo buscando altos niveles de eficiencia;

- 2.13** Mantener el registro actualizado de los activos fijos de la empresa, a través una debida codificación, y el correspondiente registro en el sistema del Inventario de Activos Fijos, a nivel nacional;
- 2.14** Mantener la adecuada conservación de los activos fijos y cuidar de su mantenimiento constantemente, informar a su inmediato superior de los requerimientos necesarios para su debida conservación;
- 2.15** Presentar reportes de los bienes que estarían en condiciones de darse de baja por su obsolescencia o estén fuera de uso, para proceder con el reglamento de baja de bienes del Sector Público, como de la reglamentación interna existente para el efecto;
- 2.16** Coordinar y supervisar las actividades de limpieza de las instalaciones de la empresa a nivel nacional;
- 2.17** Diagnosticar toda la infraestructura física de Correos del Ecuador a nivel nacional; identificando las necesidades especiales, sanitarias, mobiliarias, utilización de espacio disponible o la subutilización si así fuere el caso; y,
- 2.18** Preparar y ejecutar el plan de mantenimiento anual para los bienes muebles e inmuebles, así como mantener una base de datos de éstos en los que conste la historia de su cuidado y atención;
- 2.19** Supervisar y fiscalizar la contratación de las obras, una vez que éstas hayan sido adjudicadas, conforme las normas y reglamentos de contratación pública.
- 2.20** Coordinar el diseño del Plan Anual de Contrataciones (PAC) con las diferentes áreas requirentes, así como su consolidación;
- 2.21** Monitorear y evaluar la ejecución del Plan Anual de Contrataciones (PAC) de la empresa;

3. PRODUCTOS:

3.1 ADQUISICIONES

- a. Plan Anual de Contrataciones
- b. Reporte de procesos de Ínfima Cuantía a nivel nacional
- c. Reporte de procesos de contratación a través del Portal de Compras Públicas
- d. Redefinición de procesos de contratación de acuerdo a la normativa legal vigente
- e. Base de Proveedores

3.2 SERVICIOS INSTITUCIONALES

- a. Plan anual de mantenimiento de infraestructura física y mobiliario a nivel nacional
- b. Informe de adecuación de infraestructura y mobiliario a nivel nacional
- c. Informe de Atención de servicios básicos
- d. Informes de Fiscalización de obras.

3.3 ACTIVOS FIJOS Y SUMINISTROS

- a. Inventario de activos fijos.
- b. Registro y Control de Activos fijos y bienes sujetos de control.
- c. Informe de Bajas de bienes improductivos u obsoletos.
- d. Informe de administración de bodegas para almacenamiento temporal de bienes.
- e. Registro y control de ingresos de productos nuevos y devoluciones.
- f. Informes de control de suministros a nivel nacional.
- g. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales.

3.4 ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

- a. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- b. Informe de documentos despachados.
- c. Informe de atención a clientes internos y externos.

3.5 SEGUROS

- a. Plan bianual de contratación de Seguros
- b. Informe de Administración de Pólizas de Seguros
- c. Informe de Gestión de inclusión y exclusión de bienes
- d. Reportes para pagos de prima, rasa y deducible
- e. Informe de manejo y atención de siniestros

ART. 22.- GESTIÓN DE AGENCIADOS, PATENTADOS Y FRANQUICIADOS

1. **MISIÓN.-** Acompañar en la gestión operativa y administrativa de franquiciados, patentados y agenciados a nivel local, provincial y nacional, logrando éxito para nuestros aliados y para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2 Ejecutar actividades de coordinación y control con todas las Unidades de Negocio (Franquiciados, patentados y agenciados) que tiene la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
 - 2.3 Facilitar el soporte técnico y todas las acciones de apoyo a las Unidades de Negocio (Franquiciados, patentados y agenciados) en búsqueda de la rentabilidad de nuestros socios estratégicos y de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
 - 2.4 Controlar y supervisar el cumplimiento de los procesos que llevan a cabo las Unidades de Negocio de conformidad a los manuales de procedimiento

establecidos para el efecto, para garantizar la calidad de los servicios, además del servicio extraordinario al cliente;

- 2.5 Preparar informes de monitoreo, seguimiento y evaluación de las Unidades de Negocio;

3. PRODUCTOS

3.1 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIADOS

- a. Manual del Agenciado
- b. Plan de Estandarización de Imagen para agenciados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para agenciados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Agenciados a nivel Nacional
- e. Informes de visitas a Agenciados nivel Nacional con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales
- h. Estudios de mercado para agenciados
- i. Informes sobre distribución y ventas

3.2 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE PATENTADOS

- a. Manual del Patentado
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Patentados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Patentados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Patentados a nivel Nacional
- e. Informes de visitas a Patentados nivel Nacional con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales
- h. Informes de seguimiento y monitoreo de los agenciados.
- i. Informes sobre distribución y ventas

3.3 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE FRANQUICIADOS

- a. Manual de la Franquicia
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Franquiciados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Franquiciados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Franquiciados a nivel Nacional
- e. Informes de visitas a Franquiciados nivel Nacional con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo

- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales
- h. Estudios de mercado para Franquiciados
- i. Informes sobre distribución y ventas

ART. 23.- GESTIÓN DE TRANSPORTE Y FLOTA

1. **MISIÓN.-** Controlar la gestión operativa y administrativa del transporte y flota de la empresa, además de su mantenimiento a nivel nacional, logrando altos niveles de eficiencia y eficacia para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Gestionar la Red: logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP;
- 2.3 Gestionar el transporte y flota de larga distancia;
- 2.4 Diseñar el sistema de tráfico y frecuencias del transporte y flota;
- 2.5 Definir las rutas de reparto;
- 2.6 Diseñar modelos de optimización de transporte que permitan explotar el transporte y flota de la empresa;
- 2.7 Administrar el Seguro de Transporte;
- 2.8 Identificar escenarios de subcontratación de transporte
- 2.9 Gestionar el abastecimiento de combustible para el transporte y la flota así como del control de la misma;
- 2.10 Coordinar la realización de los mantenimientos de las unidades de transporte y la flota de manera periódica establecida por los fabricantes;
- 2.11 Asistir a los talleres para la supervisión de los trabajos de reparación de las unidades de transporte si es necesario;
- 2.12 Realizar las gestiones de los trámites de habilitación para el transporte de carga; así como las altas y bajas de los vehículos según se requiera;
- 2.13 Asistir a los choferes en caso de siniestros conjuntamente con la compañía de seguros
- 2.14 Vigilar y controlar que los choferes actúen correctamente conforme a las normas de tránsito;
- 2.15 Realizar las gestiones necesarias con la Dirección de Administración para la adquisición de nuevas unidades;

2.16 Controlar y verificar que los choferes mantengan en buenas condiciones de uso la unidad que le es asignada;

3. PRODUCTOS

3.1 TRANSPORTES

- a. Reportes de Registro de los vehículos
- b. Reportes de Asignación de vehículos
- c. Actas de entrega – recepción de los vehículos
- d. Reportes de ingreso y salida de vehículos
- e. Reporte de abastecimiento de combustible para los vehículos
- f. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos
- g. Órdenes de Movilización
- h. Matriculación de vehículos
- i. Registro y control de vehículos que circulan el fin de semana y días feriados, así como control del pico y placa.
- j. Registro del control de lubricantes, repuestos y material de limpieza para los vehículos

3.2 MANTENIMIENTO

- a. Plan de Mantenimiento del Parque Automotor, Control y registro de kilometraje de los vehículos
- b. Reportes de mantenimiento de vehículos
- c. Informes de ejecución de mantenimiento de vehículo
- d. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos
- e. Órdenes de Trabajo para reparación de los vehículos
- f. Informes de Custodios de los repuestos cambiados en los vehículos sometidos a mantenimiento.

3.3 LOGISTICA

- a. Plan de gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución;
- b. Informe de la gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución;
- c. Plan de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas
- d. Informe de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas;

ART. 24.- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS

1. **MISIÓN.-** Gestionar Estratégicamente las Gerencias Nacionales de Marketing, Ventas, Negocios Especiales y Atención al Cliente; logrando posicionar la marca de los productos y servicios de la empresa e incrementar la participación del mercado y las ventas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el Plan Estratégico anual de las Gerencias a su cargo en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Cumplir y hacer cumplir las resoluciones emitidas por el Directorio y la Gerencia General;
- 2.3 Coordinar la elaboración y ejecución del Plan General de Negocios, Expansión y Alianzas Estratégicas de conformidad con las políticas e instrucciones emitidas por el Directorio y la Gerencia General de la Empresa;
- 2.4 Organizar, dirigir, administrar y controlar las áreas asignadas a su cargo y velar por la eficiencia empresarial e informar de sus gestiones;
- 2.5 Elaborar informes sobre la gestión de las áreas a su cargo que serán presentados trimestralmente al Gerente General;
- 2.6 Velar por la imagen Empresarial y coordinar la ejecución de campañas publicitarias y demás actividades relacionadas a la implementación de planes publicitarios de acuerdo al Plan Estratégico;
- 2.7 Coordinar, definir e implementar las estrategias de marketing y ventas, elaborando los planes a corto, mediano y largo plazo, determinando las prioridades y estrategias sobre productos nuevos o existentes, así como también los planes de publicidad y promoción, de acuerdo a los objetivos del Plan Estratégicos;
- 2.8 Coordinar las estrategias de mercado para la identificación de oportunidades y amenazas que puedan existir en el mercado.
- 2.9 Analizar de forma periódica las tasas de crecimiento en coordinación con la Gerencia General y finanzas, para que no afecte la estimación de ingresos futuros a la empresa.
- 2.10 Velar por un correcto servicio de comercialización de los productos hacia los clientes existentes y futuros de acuerdo a los segmentos establecidos; y,
- 2.11 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la Empresa.

ART. 25.- GESTIÓN DE MARKETING

1. **MISIÓN.-** Desarrollar estrategias de mercadeo que permitan diseñar productos y servicios acordes a las necesidades de los clientes; posicionando la marca de la empresa y sus productos e incrementar la participación del mercado de la empresa.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:**
 - 2.1 Diseñar e implementar un Plan estratégico de marketing, en base a las variables: producto, precio,

- plaza y promoción, según objetivos estratégicos de Correos del Ecuador y presentarlo para su aprobación a la autoridad superior;
- 2.2 Diseñar y ejecutar estudios de mercado orientados a medir el posicionamiento de la marca, tanto al interior y fuera de la empresa;
- 2.3 Proponer el desarrollo de nuevos productos de acuerdo a los análisis de la demanda;
- 2.4 Establecer correctivos a procesos, procedimientos y coordinar su oportuna implementación;
- 2.5 Establecer las tarifas de acuerdo a estudios de mercado y de las necesidades de Correos del Ecuador;
- 2.6 Presentar un informe técnico de los resultados obtenidos en la implementación de los nuevos productos y/o servicios;
- 2.7 Identificar mercados potenciales para la comercialización y venta de los productos y servicios;
- 2.8 Analizar trimestralmente el comportamiento del mercado en relación a tarifas de productos y servicios postales, con empresas y personas naturales, presentar informe de tendencias;
- 2.9 Diseñar e implantar mecanismos para captar y/o recuperar clientes y levantar la respectiva base de datos en el sistema;
- 2.10 Controlar y supervisar la emisión y venta de sellos postales;
- 2.11 Controlar la administración del museo postal; y,
- 2.12 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano como de satisfacción del cliente, que permitan evaluar resultados.
- 2.13 Coordinar la implementación de sistemas técnicos, de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente.

3. PRODUCTOS

3.1 MARKETING

- a. Plan Estratégico de Marketing
- b. Manual de Marcas y Submarcas
- c. Brochure de Productos y Servicios
- d. Portafolio de Productos y Servicios

3.2 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- a. Plan de Investigación de Mercado Postal
- b. Informe del Plan de Investigación de Mercado Postal
- c. Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios
- d. Informe del Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios.

- e. Informe de impacto de los productos.
- f. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios
- g. Tarifas para los productos y servicios de Correos del Ecuador.
- h. Informes de Investigación y Estudios de Mercado

3.3 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

- a. Plan de Promoción y Publicidad
- b. Informe del Plan de Promoción y Publicidad
- c. Material publicitario
- d. Campañas publicitarias
- e. Alianzas estratégicas
- f. Informes de Piezas Publicitarias
- g. Informes de control de material publicitario
- h. Informes de Medición de Campañas Publicitarias

3.4 FILATELIA

- a. Emisión de sellos postales
- b. Venta de Filatelia
- c. Diseños gráficos de sellos postales
- d. Informe de la Administración del museo postal

ART. 26.- GESTIÓN DE VENTAS

1. **MISIÓN.-** Incrementar los ingresos de la empresa, a través de estrategias de comercialización y ventas; efectuando un adecuado seguimiento a los clientes de los servicios que presta la empresa.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Diseñar e implementar un Plan estratégico de ventas, de acuerdo objetivos estratégicos de Correos del Ecuador y presentarlo para su aprobación a la autoridad superior;
- 2.2 Coordinar con la Gerencia General y las Gerencias Estratégicas el desarrollo del Presupuesto Anual de Ventas y asignar metas de ventas a cada vendedor;
- 2.3 Diseñar y ejecutar estudios de prospección de mercado orientados a incrementar la cartera de clientes corporativos y finales;
- 2.4 Asegurar que las ventas de productos y servicios de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.; presenten un crecimiento mensual, trimestral y anual, cumpliendo con los objetivos valorados y establecidos por la Gerencia General y contemplados en el Plan Estratégico de la empresa;
- 2.5 Cumplir con el mínimo de volumen de ventas establecido por año;
- 2.6 Supervisar y recibir informes de cumplimiento de las ventas a nivel nacional de la nueve (9) Gerencias Zonales del país;

- 2.7 Diseñar mecanismos que impulsen la actividad de los vendedores y su consecuente alcance de la cuota de ventas;
- 2.8 Dirigir y controlar las funciones totales de los vendedores y asesores;
- 2.9 Velar por el cumplimiento continuo y oportuno de las metas de la empresa;
- 2.10 Asignar clientes y proyectos de venta a cada vendedor y personal de ventas;
- 2.11 Contactar con clientes periódicamente sin la presencia del personal de ventas, para llevar el control de la calidad del servicio que se brinda;
- 2.12 Reclutar y seleccionar vendedores cuando se necesite; en coordinación con la Dirección de Talento Humano;
- 2.13 Identificar la necesidad de contar con más vendedores, cuando un territorio de ventas (zona), segmento de clientes o línea de productos o servicios así lo ameriten;
- 2.14 Medir periódicamente la calidad de la atención, presencia del vendedor y proactividad de la oferta de la empresa por zonas, segmento de clientes o línea de productos o servicios;
- 2.15 Brindar inducción inicial al equipo de ventas;
- 2.16 Reunirse formalmente con todo el equipo de ventas, al menos una vez cada quince días;
- 3. PRODUCTOS**
- 3.1 COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS**
- a. Plan Estratégico de Ventas
 - b. Estadística de Ventas
 - c. Bases de Datos de Clientes Corporativos
 - d. Informes de Ventas
 - e. Manual de Ventas
 - f. Informes de control de la gestión de comercialización
 - g. Cotizaciones de servicios para clientes corporativos
 - h. Gestión y resolución de problemas de clientes corporativos
 - i. Territorialización del Mercado;
- ART. 27.- GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 1. MISIÓN.-** Asegurar la satisfacción oportuna y eficiente de los clientes finales, empresariales e institucionales, tanto nacionales como internacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.
- 2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
- 2.1 Planificar, dirigir y controlar planes de acción de mejora de servicio que incrementen el nivel de satisfacción de los clientes;
- 2.2 Ser el principal canal de contacto entre la organización y los clientes externos;
- 2.3 Asegurar la correcta atención a los clientes a nivel nacional;
- 2.4 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.5 Ser la principal fuente de información sobre productos, servicios, tarifas, direcciones de agencias, procedimientos postales, promociones, etc. a través de los Balcones de Servicio y del Centro de Información y Contacto;
- 2.6 Atender, gestionar y resolver los reclamos y requerimientos que los clientes presenten a nivel nacional e internacional;
- 2.7 Retroalimentar a las áreas funcionales sobre las incidencias encontradas durante la resolución de reclamos y atención de requerimientos, a fin de aportar con el mejoramiento del servicio brindado;
- 2.8 Apoyar a las diferentes áreas de la empresa en campañas de tele marketing, encuestas, elaboración de bases de datos, servicio postventa, etc.;
- 2.9 Manejar los sistemas de reclamos y de consultas internacionales (IPC) implementados entre administraciones postales;
- 2.10 Manejar las relaciones internacionales con otras administraciones postales en relación a la gestión de reclamos;
- 2.11 Medir continuamente los niveles de satisfacción de los clientes;
- 2.12 Brindar un servicio postventa enfocado a clientes empresariales, que incluya mantenimiento de cuentas, monitoreo constante de los niveles de satisfacción, asesoría sobre restricciones de contenido, embalaje, límite de pesos, llenado de guías, etc.;
- 2.13 Manejar las estadísticas de reclamos receptados, casos resueltos e incidencias encontradas; y,
- 2.14 Las demás que le sean delegadas por la autoridad competente.
- 3. PRODUCTOS**
- 3.1 CALL CENTER**
- a. Reporte de gestión de consultas telefónicas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
 - b. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
 - c. Informe de estadísticas de atención a clientes (mensual).

- d. Base de datos de clientes actualizadas
- e. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- f. Reportes de campañas: encuestas,
- g. Reportes de gestión de procesos internos
- h. Informe de productividad por puesto.

3.2 Balcón de Servicios

- a. Reporte de gestión de consultas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- b. Reporte de gestión de reclamos (semanal, mensual), por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- c. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
- d. Reporte de ranking de eventos de reclamos (mensual).
- e. Informe de satisfacción de reclamos y de consultas (por nivel de consulta).
- f. Informe de estadísticas de atención de reclamos y de consultas (semanal y mensual).
- g. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- h. Reportes de campañas: encuestas,
- i. Reportes de gestión de procesos internos
- j. Informe de productividad por puesto.

3.3 BACK OFFICE

- a. Reporte de gestión de reclamos (semanal y mensual), por: tipo de servicios, tipo de resolución y tipo de cliente.
- b. Reporte de ranking de eventos de reclamos (semanal y mensual).
- c. Informe de estadísticas de resolución de reclamos.
- d. Informe de productividad por puesto.

ART. 28.- GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES

1. **MISIÓN.-** Fortalecer las líneas de negocios más importantes de la empresa; asegurando la satisfacción oportuna y eficiente de los clientes finales, empresariales e institucionales, tanto nacionales como internacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- 2.1 Elaborar el Plan Estratégico la Dirección en base a las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Diseñar y ejecutar estudios de mercado orientados a obtener resultados de clientes especiales, tanto al interior y fuera de la empresa;
- 2.3 Proponer el desarrollo de nuevos productos y servicios de acuerdo a los análisis de la demanda;

2.4 Establecer correctivos a procesos, procedimientos relacionados con los negocios especiales y coordinar su oportuna implementación;

2.5 Presentar un informe técnico de los resultados obtenidos en la implementación de los nuevos productos y/o servicios especiales;

2.6 Identificar mercados potenciales para la comercialización y venta de los productos y servicios especiales;

2.7 Analizar trimestralmente el comportamiento del mercado en relación a productos y negocios especiales;

2.8 Diseñar e implantar mecanismos para captar y/o recuperar clientes y levantar la respectiva base de datos en el sistema relacionados con los productos y negocios especiales;

2.9 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano como de satisfacción del cliente, que permitan evaluar resultados.

2.10 Coordinar la implementación de sistemas técnicos, de acuerdo a las necesidades y requerimientos del cliente

3. PRODUCTOS:

- a. Plan Estratégico de la Dirección.
- b. Informe de cumplimiento del Plan Estratégico de la Dirección.
- c. Brochure de Productos y Servicios.
- d. Portafolio de Productos y Servicios.
- i. Informe del Comportamiento de los productos y negocios especiales.
- j. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios especiales.
- k. Tarifas para los productos y servicios de negocios especiales de Correos del Ecuador CDE-EP.
- i. Alianzas estratégicas.

ART. 29.- GESTIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA

1. **MISIÓN.-** Gestionar Estratégicamente las Direcciones Nacionales de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería con el más alto nivel técnico y ético, basado en el cumplimiento de leyes, normas y disposiciones nacionales e internacionales, generando así procesos seguros y rentables para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1 Coordinar la elaboración del Plan Estratégico anual de las Direcciones de la Gerencia en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;

- 2.2 Velar porque el presupuesto de la empresa se elabore de manera participativa en base al Plan de Ventas presentado por la Gerencia Estratégica de Ventas, Presupuesto de Inversiones de la Dirección de Planificación y el Plan Anual de Compras de la Gerencia Estratégica de Administración.
- 2.3 Medir y evaluar el cumplimiento de los indicadores de gestión del plan operativo a cargo de las Direcciones del área.
- 2.4 Dar seguimiento a los procesos de determinación, recaudación y administración de los recursos financieros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
- 2.5 Cumplir y hacer cumplir las Resoluciones emitidas por el Directorio y la Gerencia General;
- 2.6 Preparar informes trimestrales sobre la gestión de las Direcciones o cuando la autoridad;
- 2.7 Orientar las actividades de las Direcciones según la visión estratégica de la empresa velando por la eficiencia empresarial e informar de sus gestiones;
- 2.8 Proponer acciones correctivas para evitar riesgos financieros;
- 2.9 Establecer políticas que permitan el aseguramiento de la recuperación de la cartera de clientes vigentes y vencidos;
- 2.10 Coordinar con las Direcciones de su Gerencia Estratégica la implementación de los sistemas contables - financieros y comunicacionales de acuerdo a los objetivos de la Planificación Estratégica Financiera; y,
- 2.11 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la empresa.
- 2.4 Supervisar los procesos y operaciones, asegurando el cumplimiento de las normas y regulaciones de control interno.
- 2.5 Determinar oportunamente si los procesos existentes son apropiadas así como proponer cambios para alcanzar mayor eficiencia y eficacia en las operaciones de la empresa;
- 2.6 Supervisar la elaboración de los estados financieros mensuales y consolidados de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP y presentarlos en las fechas previstas por la autoridad.;
- 2.7 Autorizar los pagos, transferencias y preasignaciones;
- 2.8 Analizar e interpretar los estados financieros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP y reportar periódica y anualmente a la Gerencia General y Gerencia Estratégica Financiera;
- 2.9 Elaborar estudios financieros específicos de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia Estratégica Financiera y de la alta Gerencia de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
- 2.10 Supervisar el análisis y validación de los registros contables, para determinar la calidad y consistencia de la información financiera e informar las novedades al inmediato superior;
- 2.11 Supervisar el registro y aprobación de las operaciones no presupuestarias; en el ámbito de las instancias que están bajo la responsabilidad de la Dirección;
- 2.12 Dirigir los procesos de cierre y apertura contable anual;
- 2.13 Controlar y Supervisar diariamente la conciliación bancaria de las Cuentas corrientes de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;

ART. 30.- GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE

1. **MISIÓN.-** Administrar el Sistema de Contabilidad y de información gerencial que integra las operaciones financieras, presupuestarias, patrimoniales y de costo; y las políticas administrativas y financieras de Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Preparar y presentar a la Gerencia General el proyecto para adoptar las Normas Internacionales de Información Financiera en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
- 2.2 Dirigir la implementación y difusión de las Normas Internacionales de Información Financiera en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
- 2.3 Elaborar un plan de rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares;

- 2.14 Controlar y Supervisar que las Sucursales y Agencias remitan la información y documentación complementaria que sustente los registros contables o los saldos reflejados en los estados financieros;
- 2.15 Controlar y supervisar la integración de las operaciones para alcanzar información contable financiera confiable y oportuna produciendo reportes y estados financieros razonables.
- 2.16 Coordinar de manera permanente los procesos contables y dar seguimiento a los mismos con las Direcciones de Presupuestos y Tesorería, la actividades relacionadas con el área contable; y,
- 2.17 Las demás previstas en las Leyes y Reglamentos que rigen la materia.

3. PRODUCTOS

3.1 CONTABILIDAD

- a. Planificación Operativa de la Dirección.

- b. Informe de cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión.
- d. Plan de Mitigación de Riesgos.
- e. Registros contables.
- f. Informes financieros y de análisis financiero
- g. Estados financieros.
- h. Conciliaciones bancarias.
- i. Registro de activos fijos.
- j. Registro de suministros de materiales valorados.
- k. Reporte extracontable de especies valoradas.
- l. Reporte extracontable apartados postales.
- m. Reporte extracontable máquina franqueadora.
- n. Reporte contable de papel de seguridad.
- o. Liquidación de haberes por cesación de funciones.
- p. Liquidación de agenciados.
- q. Liquidación de viáticos.
- r. Facturación servicio a crédito y reportes.
- s. Reporte extracontable de ingresos y gastos.
- t. Administración del archivo de las operaciones económicas.
- u. Títulos de crédito.
- v. Liquidación de impuestos.
- w. Liquidación de asignaciones a provincias.
- x. Instructivos y/o manuales del área contable.
- y. Informes de autorizaciones de pago.
- z. Registros y documentos soporte

3.2 CUENTAS INTERNACIONALES

- a. Liquidación y formulación de cuentas por cobrar de encomiendas postales.
- b. Liquidación por cobrar de cuentas generales (CN52).
- c. Liquidación por pagar de cuentas generales.
- d. Registro y cobro de pagos de bonificaciones internacionales.
- e. Liquidación del servicio aerpostal.
- f. Liquidación de cupones de respuesta internacional por cobrar y por pagar.
- g. Liquidación de gastos terminales.
- h. Informe del balance de cuentas internacionales.
- i. Reporte de gastos terminales para el fondo de mejoramiento de la calidad de servicio.
- j. Formulación de cuentas por cobrar y por pagar correo avión.
- k. Formulación de correo por cobrar correo mal encaminado.
- l. Formulación de correo SAL-APR y superficie por cobrar.
- m. Liquidación correo por pagar SAL-PR y superficie.
- n. Informe de asientos contables de las transferencias.
- o. Formulación de gastos terminales (CN61-CN64).
- p. Formulación de correo EMS por cobrar.
- q. Liquidación de correo EMS por pagar.
- r. Liquidación de indemnizaciones por cobrar y por pagar.
- s. Registros y documentos soporte.

ART. 31.- GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

1. **MISIÓN.-** Gestionar la formulación de la pro forma del Presupuesto General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., y la Programación Presupuestaria cuatrienal, a fin de fortalecer la sostenibilidad, consistencia, transparencia de la empresa, buscando la estabilidad económica y financiera de la misma.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Conciliar y presentar el presupuesto de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP y poner a consideración para la aprobación de la Gerencia General y del Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
 - 2.2 Supervisar la incorporación de los ajustes dispuestos por el Directorio en la aprobación del Presupuesto;
 - 2.3 Desarrollar los objetivos generales y específicos en la programación de ingresos y gastos para su consecución en la ejecución presupuestaria y asegurar la disponibilidad presupuestaria de fondos en las asignaciones aprobadas.
 - 2.4 Aplicar procedimientos y normas en la gestión presupuestaria para alcanzar una eficiente programación, formulación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del Presupuesto de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
 - 2.5 Elaborar procedimientos de control interno presupuestario para la programación, formulación, aprobación, ejecución, evaluación, clausura y liquidación del presupuesto empresarial.
 - 2.6 Diseño de controles para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las disposiciones legales, reglamentarias y políticas empresariales y gubernamentales, que regulan las actividades del presupuesto.
 - 2.7 Seleccionar y ordenar las asignaciones de fondos para cada uno de los programas, proyectos y actividades que serán ejecutados en el período inmediato, para optimización y control del presupuesto.
 - 2.8 Administrar y conceptualizar en materia de presupuesto con los Sistemas Informáticos de Administración Financiera y Nómina y cualquier otro que sea necesario para la correcta gestión;
 - 2.9 Dirigir la generación y análisis de escenarios trimestrales, semestrales y anuales de los ingresos, gastos y financiamiento para la elaboración de las proformas presupuestarias para conocimiento y decisión de las autoridades;
 - 2.10 Dirigir el Seguimiento y Evaluación, así como la Liquidación del Presupuesto anual a fin de establecer los correctivos oportunos y la elaboración de nuevas políticas;

- 2.11 Coordinar la entrega de la información fiscal para la transparencia y rendición de cuentas;
- 2.12 Elaborar los estudios financieros específicos de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia Estratégica Financiera y de la alta Gerencia de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP;
- 2.13 Coordinar con las Direcciones de Contabilidad y Tesorería las actividades relacionadas con el área presupuestaria; y,
- 2.14 Las demás previstas en las Leyes y Reglamentos que rigen la materia.

3. PRODUCTOS

- a. Planificación Operativa de la Dirección
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de riesgos
- e. Proforma presupuestaria
- f. Reformas Presupuestarias.
- g. Informes Técnicos respecto de la incidencia presupuestaria
- h. Informe de ejecución presupuestaria.
- i. Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
- j. Liquidaciones presupuestarias.
- k. Certificaciones presupuestarias.
- l. Cédulas presupuestarias.
- m. Reportes de las operaciones por rubros y por provincias.
- n. Informe de justificativo de Ingresos del Presupuesto de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
- o. Informes trimestrales, semestrales y anual de evaluación de ingresos y financiamiento.
- p. Informes y resoluciones presupuestarias sobre incrementos y reducciones de ingresos.
- q. Cuadros de fuentes y usos de recursos de financiamiento.
- r. Políticas, lineamientos y metodologías para la estimación de gastos en personal;
- s. Informes de ejecución presupuestaria en gastos en personal
- t. Informe de asesoría y asistencia técnica.
- u. Registros y documentos soporte.

ART. 32.- GESTIÓN DE ADMINISTRACION DE TESORERIA

- 1. **MISIÓN.-** Administrar los recursos financieros de de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., manteniendo la liquidez de la empresa y contribuyendo al equilibrio financiero, procurando una eficiente proyección de los ingresos y programación de gastos, para cumplir oportunamente con los compromisos de la empresa.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Gestionar los pagos, transferencias y preasignaciones;
- 2.2 Controlar el proceso relacionado con el movimiento de tesorería con la finalidad de lograr seguridad y razonabilidad en el manejo de los fondos y valores evitando riesgos en la gestión.
- 2.3 Controlar las conciliaciones bancarias
- 2.4 Controlar el riesgo que puedan afectar al manejo de los fondos y valores, así como emprender en las medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos.
- 2.5 Preparar la programación financiera, de recursos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., procurando un flujo eficiente de ingresos y gastos de los recursos empresariales para aprobación de la Gerencia General;
- 2.6 Administrar la Cuenta única de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., y sus subcuentas y disponer la apertura de cuentas especiales para el manejo de los depósitos de las sucursales y agencias de la empresa;
- 2.7 Dirigir y controlar la administración de las especies valoradas;
- 2.8 Aprobar la emisión de directrices, normas y procedimientos de tesorería a fin de estandarizar y optimizar la gestión de los recursos económico financieros de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
- 2.9 Gestionar la elaboración de programación de tesorería con las sucursales y agencias sobre ingresos, transferencias y asignaciones;
- 2.10 Coordinar con las Direcciones de Contabilidad y Presupuesto las actividades relacionadas con el área de tesorería; y,
- 2.11 Elaborar estudios financieros específicos de acuerdo a los requerimientos de la Gerencia Estratégica Financiera y de la alta Gerencia de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
- 2.12 Las demás previstas en las Leyes y Reglamentos que rigen la materia.

3. PRODUCTOS

3.1 TESORERÍA

- a. Planificación Operativa de la Dirección
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de Riesgos
- e. Plan periódico de caja.

- f. Plan periódico anual de caja.
- g. Libro caja bancos.
- h. Registro y control de Garantías y valores.
- i. Retenciones y declaraciones al SRI.
- j. Flujo de caja.
- k. Informe de Pagos.
- l. Informe de garantías y valores.
- m. Informes de Recaudaciones.
- n. Comprobantes de pago y transferencias.
- o. Informe de revisión de facturación de puntos de venta.
- p. Reporte de comportamiento de cartera.
- q. Instructivos para especies valoradas.
- r. Informes de gestiones de pago.
- s. Registros y documentos soporte.

3.2 BODEGA GENERAL DE ESPECIES

- a. Administración y custodia de especies valoradas.
- b. Reporte de inventarios de especies valoradas.

ART. 33.- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA Y MEJORAMIENTO CONTINUO

1. **MISIÓN.-** Gestionar Estratégicamente las Direcciones Nacionales de Tecnología y Procesos brindando el soporte adecuado a todas las áreas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP con el fin de cumplir con los objetivos de mejora continua y automatización propuestos por la Gerencia General.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Elaborar el Plan Estratégico anual de las Dirección a su cargo en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2 Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Contrataciones en los plazos y formas previstas en la Ley;
 - 2.3 Elaborar informes sobre la gestión de las áreas a su cargo que serán presentados trimestralmente al Gerente General;
 - 2.4 Organizar, dirigir, administrar y controlar las áreas asignadas a su cargo y velar por la eficiencia empresarial e informar de sus gestiones;
 - 2.5 Coordinar el perfil técnico de los proyectos de sistemas informáticos, definidos en los proyectos de inversión;
 - 2.6 Proponer soluciones en los sistemas informáticos que optimicen los procesos y generen valor a la Institución;
 - 2.7 Coordinar la elaboración de estándares y el Plan de Seguridad de la Información;
 - 2.8 Hacer cumplir las políticas y procedimientos, establecer indicadores de gestión de calidad en los procesos productos y servicios, estandarizar los procesos a nivel Empresarial, establecer mejoras y

automatización en los procesos, así como coordinar la documentación respectiva de los procedimientos;

- 2.9 Coordinar los recursos materiales, humanos y técnicos de la empresa de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico;
- 2.10 Proveer de las definiciones de los procesos de todas las áreas de la empresa para la gestión de cambios de los servicios que involucran las TIC'S;
- 2.11 Coordinar la atención eficiente de requerimientos, tanto de clientes internos y externos; y,
- 2.12 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

ART. 34.- GESTIÓN TECNOLÓGICA

1. **MISIÓN.-** Administrar y proveer servicios informáticos, que permitan optimizar la gestión empresarial, garantizando la integridad de la información y estableciendo normas y políticas internas para su gestión.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2 Dirigir la elaboración del plan de desarrollo informático empresarial;
 - 2.3 Elaborar, controlar y garantizar el cumplimiento de políticas, estándares, procedimientos, roles, funciones, y mejora continua de los procesos informáticos de todo el ciclo de vida de los servicios que involucran las TIC'S;
 - 2.4 Dar asesoramiento estratégico en la determinación de servicios que involucren las TIC'S;
 - 2.5 Realizar el diseño de los servicios que involucran las TIC'S en base a las definiciones provistas por la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos;
 - 2.6 Realizar la gestión de cambios de los servicios que involucran las TIC'S administrados por la Dirección de Tecnología, en base a las definiciones provistas por la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos;
 - 2.7 Realizar la implementación, a nivel nacional, puesta a producción y despliegue de los servicios diseñados que involucran las TIC'S, y que han sido verificados en coordinación con la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos;
 - 2.8 Atender los requerimientos de soporte técnico, a través de un punto único de contacto para realizar el diagnóstico, categorización y asignación de los técnicos responsables;

- 2.9 Brindar soporte técnico sobre los servicios que involucran las TIC'S; a través de una adecuada gestión de incidentes, gestión de niveles de servicio con proveedores y gestión de requerimientos;
- 2.10 Realizar la administración de los servicios que involucran las TIC'S, a través de una adecuada gestión de problemas, gestión de accesos, gestión de capacidad y gestión de eventos;
- 2.11 Realizar el mantenimiento a escala nacional de los componentes de los servicios de las TIC'S basados en acuerdos de niveles de servicios;
- 2.12 Garantizar la disponibilidad de los servicios que involucran las TIC'S, basados en los acuerdos de nivel de servicio establecidos en base a las necesidades de negocio;
- 2.13 Realizar el seguimiento y control de cumplimientos, de los proyectos liderados por la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación;
- 2.14 Supervisar el mantenimiento de software y hardware del parque informático de los usuarios y software de escritorio;
- 2.15 Administrar tecnológicamente la página web empresarial;
- 2.16 Realizar el control del gasto Operativo anual generado por la Dirección de Tecnología; y,
- 2.17 Las demás que le sean delegadas por la autoridad competente.

3. PRODUCTOS:

- a. Plan de desarrollo informático empresarial
- b. Informe de ejecución del plan informático empresarial
- c. Informe de ejecución de mantenimiento de software y hardware del parque informático utilizado por los usuarios y software de escritorio
- d. Informes de mantenimiento informático
- e. Políticas, instructivos de gestión tecnológica empresarial
- f. Actas de Entrega de de Hardware y Software
- g. Bitácora de errores
- h. Inventario de activos tecnológicos
- i. Plan de recuperación anti desastres
- j. Página web empresarial
- k. Aplicativos Informáticos
- l. Acuerdos de Niveles de Servicio
- m. Análisis de Factibilidad
- n. Plan Anual de Contratación de Tecnología
- o. Informe del Plan Anual de Contratación de Tecnología
- p. Plan de capacitación del personal de TI
- q. Informe del Plan de capacitación del personal de TI
- r. Plan de contingencia
- s. Informe del Plan de contingencia.

- t. Informes de Backups.
- u. Plan de estabilización.
- v. Informe del Plan de estabilización
- w. Plan de recuperación anti desastres
- x. Informe del de recuperación anti desastres
- y. Plan de salida a producción
- z. Informe del Plan de estabilización

ART. 35.- GESTIÓN DE INGENIERIA DE PROCESOS

1. **MISIÓN.-** Brindar apoyo a todas las áreas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP instaurando una cultura organizacional basada en procesos, formulando políticas y procedimientos con altos estándares de calidad, y aportando con mejoras para lograr optimización en los procesos del negocio.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Elaborar el plan estratégico de la Dirección, para la aprobación de la Gerencia Estratégica de Tecnología y Mejoramiento Continuo, utilizando herramientas prácticas e instrumentos técnicos gerenciales, que orienten la consecución de los objetivos empresariales y coadyuven al logro de la misión organizacional.
 - 2.2 Controlar, medir y evaluar los procesos existentes en la empresa para obtener resultados que permitan tomar las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos del servicio postal;
 - 2.3 Elaborar, analizar, publicar y difundir los manuales de procedimientos, políticas, instructivos, formularios, etc., de la empresa que hayan sido aprobados por la autoridad competente;
 - 2.4 Establecer y determinar con las áreas de la empresa los indicadores de gestión, determinando los procesos críticos, los riesgos operativos, análisis de estudios de tiempos en cada uno de los procesos de la empresa;
 - 2.5 Análisis y elaboración de planes de mejoramiento, automatización o de reingeniería de procesos en la empresa;
 - 2.6 Levantamiento de información con los usuarios para la elaboración de las definiciones de mejoras a los procesos para la automatización de los mismos y elaboración de mallas de pruebas previo su pase a producción;
 - 2.7 Análisis de los procesos de los proyectos que implemente la empresa,
 - 2.8 Elaborar y ejecutar normas y políticas de calidad de la empresa en sus procesos;
 - 2.9 Implementación de sistemas de mejoramiento empresarial;
 - 2.10 Homologar y estandarizar los procesos de la empresa a nivel nacional;
 - 2.11 Realizar Auditorías de Procesos a nivel empresarial; y,

2.12 Las demás que le sean delegadas por la autoridad competente.

3. PRODUCTOS:

- a. Informe del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos utilizados por los usuarios de las diferentes áreas de negocio.
- b. Plan de levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la empresa.
- c. Informes de la ejecución del plan anual de la Dirección.
- d. Informes de la ejecución del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la empresa
- e. Planes, programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- f. Informes de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- g. Plan de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- h. Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado
- i. Informe de ejecución de los Procesos de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado
- j. Manuales de Procesos y Procedimientos de la Empresa
- k. Manual de Definiciones

ART. 36.- GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- 1. **MISIÓN.-** Garantizar que el Sistema de Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., cumpla con las normas existentes a nivel nacional e internacional, transmitiendo confianza a clientes internos y externos, dando respaldo necesario a sus productos y/o servicios.
- 2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1 Elaborar el plan estratégico de la Dirección de Aseguramiento de la Calidad, para la aprobación de la Gerencia Estratégica de Tecnología y Mejoramiento Continuo, utilizando herramientas prácticas e instrumentos técnicos gerenciales, que orienten la consecución de los objetivos empresariales y coadyuven al logro de la misión organizacional;
 - 2.2 Proponer Modelos de Cambio de Cultura organizacional orientados hacia la calidad total para mejorar los niveles de competitividad de la empresa;
 - 2.3 Coordinar la elaboración de estándares y el Plan de Seguridad de la Información;

2.4 Formular políticas y estrategias en función de los objetivos y planes operativos, que aseguren el cumplimiento y permitan la toma de decisiones en función de la satisfacción del cliente usuario;

2.5 Elaborar el Plan Operativo de Normalización, para la aprobación de la máxima autoridad, utilizando herramientas prácticas, e instrumentos técnicos gerenciales, que orienten la consecución de los objetivos empresariales y coadyuven al logro de la misión organizacional;

2.6 Verificar, controlar y evaluar la gestión del Proceso de Normalización, en la elaboración de Códigos, Manuales, Normas, Especificaciones técnicas, Guías, Reglamentos técnicos, con la finalidad de identificar los resultados alcanzados, incidentes críticos, factores clave de éxito;

2.7 Asesorar a las autoridades de la Empresa en la adquisición de equipos, suministros y desarrollo de programas técnicos de capacitación y especialización interna y externa para el personal a su cargo;

2.8 Verificar, controlar y evaluar la gestión del Proceso de Certificación, en la elaboración, planificación y ejecución de auditorías a productos y servicios, auditorías al sistema para la Certificación de Productos y Servicios de conformidad a las normas Nacionales e internacionales existentes para la Certificación de Sistemas de Gestión de Calidad;

2.9 Participar en reuniones con organismos nacionales, regionales, subregionales e internacionales, como, UPU, UPAEP y otros organismos relacionados por delegación de la máxima autoridad; y,

2.10 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y Estratégica

3. PRODUCTOS:

- a. Informes de procesos de normalización
- b. Normas técnicas y Folletos técnicos nacionales e internacionales
- c. Reglamentos técnicos y Regulaciones técnicas
- d. Catálogo de normas;
- e. Registro de uso de documentos normativos.
- f. Informes de procesos de verificación
- g. Informes de procesos de Certificación
- h. Certificados de calidad de productos y servicio
- i. Certificado de calificación de servicios, área operativa y personal
- j. Certificado de sistemas de gestión de calidad ISO

ART. 37.- GESTIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL

1. **MISIÓN.-** Certificar los actos administrativos y normativos expedidos por la empresa; custodiar y salvaguardar la documentación interna y externa, y prestar atención eficiente, eficaz y oportuna a clientes internos y externos.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el plan estratégico de la Secretaría que orienten la consecución de los objetivos empresariales y coadyuven al logro de la misión organizacional;
- 2.2 Participar en todas las reuniones de Directorio y las demás reuniones por delegación de la máxima autoridad; y,
- 2.3 Certificar y notificar las decisiones del Directorio y las Resoluciones de la Gerencia General;
- 2.4 Responsabilizarse del manejo y archivo de los documentos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
- 2.5 Responsabilizarse del manejo de la Gestión Documental, Archivo y Actas;
- 2.6 Guardar reserva de la información y de los temas tratados dentro de la Empresa;
- 2.7 Responsabilizarse de los servicios de documentación y archivo, así como de la transcripción de las actas; y,
- 2.8 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General.

3. PRODUCTOS:

- a. Plan estratégico de la Secretaría
- b. Informe del cumplimiento del Plan estratégico de la Secretaría
- c. Libro de Actas
- d. Copias certificadas de actos administrativos y normativos de la empresa;
- e. Registro de ingreso y egreso de correspondencia;
- f. Informes de certificaciones y notificaciones emitidas
- g. Sistema de archivo actualizado;
- h. Base de datos de impedidos actualizada;
- i. Resoluciones de rehabilitación por inhabilidades para ocupar puestos en el sector público;
- j. Estadísticas actualizadas de resoluciones, trámites ingresados y enviados y otras; y,
- k. Actas, convocatorias a reuniones institucionales.

CAPÍTULO IV

PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

ART. 38.- GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

- 1. **MISIÓN.-** Gestionar estratégicamente las Direcciones Nacionales de Acopio y Entrega, Paquetería, Correo Masivo y Enlace contribuyendo con el desarrollo organizacional de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP mediante la coordinación con las diferentes áreas con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el Plan Estratégico anual de las Gerencias a su cargo en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Contrataciones en los plazos y formas previstas en la Ley;
- 2.3 Elaborar informes sobre la gestión de las áreas a su cargo que serán presentados trimestralmente al Gerente General;
- 2.4 Elaborar el Plan estratégico anual de la Gerencia en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.5 Organizar, dirigir, administrar y controlar las áreas asignadas a su cargo y velar por la eficiencia empresarial e informar de sus gestiones;
- 2.6 Coordinar los recursos materiales, humanos y técnicos de la empresa de acuerdo a lo establecido en el Plan Estratégico;
- 2.7 Proponer a la Gerencia General proyectos de mejora de procedimientos postales orientados al desarrollo de nuevos servicios.
- 2.8 Consolidar información estadística de los diferentes procesos a fin de determinar la problemática e implementar acciones correctivas.
- 2.9 Coordinar la atención eficiente de requerimientos externos; y,
- 2.10 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

ART. 39.- GESTIÓN DE ACOPIO Y ENTREGA

- 1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de acopio y entrega, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Coordinar y evaluar las actividades del servicio de acopio y entrega;
- 2.3 Gestionar la recepción de la correspondencia local, nacional e internacional;
- 2.4 Gestionar la clasificación de la correspondencia de acuerdo al destino y tipo de servicio;

- 2.5 Encaminamiento de la correspondencia local, nacional e internacional;
- 2.6 Distribución de la correspondencia a nivel local, nacional;
- 2.7 Evaluar la factibilidad técnica y económica de proyectos de inversión de la Gerencia General y realizar las recomendaciones correspondientes;
- 2.8 Controlar y optimizar los gastos generados por la operación de la dirección;
- 2.9 Coordinar con la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos la elaboración de políticas, normas y procedimientos operativos en relación al mejoramiento continuo de la calidad de la Dirección de Acopio y Entrega;
- 2.10 Verificar los indicadores de gestión para evaluar costos y gastos del servicio;
- 2.11 Ejecutar actividades en coordinación con las demás Direcciones;
- 2.12 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano, servuctivo (operativo) y logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio;
- 2.13 Analizar las estadísticas-resumen de las áreas a su cargo; y,
- 2.14 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y Estratégica.

3. PRODUCTOS

3.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción
- c. Informe de productividad por puesto.

3.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
- c. Informe de productividad por puesto.

3.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
- c. Informe de productividad por puesto.

3.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

3.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
- c. Informe de productividad por puesto.

3.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
- c. Informe de productividad por puesto.

3.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Distribución
- c. Informe de productividad por puesto.

ART. 40.- GESTIÓN DE PAQUETERÍA

- 4. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de paquetería, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.

5. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Coordinar y evaluar las actividades del servicio de paquetería;
- 2.3 Gestionar la recepción de la paquetería local, nacional e internacional;
- 2.4 Gestionar la clasificación de la paquetería de acuerdo al destino y tipo de servicio;
- 2.5 Encaminamiento de la paquetería local, nacional e internacional;
- 2.6 Distribución de la paquetería a nivel local, nacional;
- 2.7 Evaluar la factibilidad técnica y económica de proyectos de inversión de la Gerencia General y realizar las recomendaciones correspondientes;
- 2.8 Controlar y optimizar los gastos generados por la operación de la dirección;
- 2.9 Coordinar con la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos la elaboración de políticas, normas y procedimientos operativos en relación al mejoramiento continuo de la calidad de la Dirección de Paquetería;
- 2.10 Verificar los indicadores de gestión para evaluar costos y gastos del servicio;

- 2.11 Ejecutar actividades en coordinación con las demás Direcciones;
- 2.12 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano, servuctivo (operativo) y logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio;
- 2.13 Analizar las estadísticas-resumen de las áreas a su cargo; y,
- 2.14 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y Estratégica.

6. PRODUCTOS

3.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción
- c. Informe de productividad por puesto.

3.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
- c. Informe de productividad por puesto.

3.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
- c. Informe de productividad por puesto.

3.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

3.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
- c. Informe de productividad por puesto.

3.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
- c. Informe de productividad por puesto.

3.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Distribución
- c. Informe de productividad por puesto.

ART. 41.- GESTIÓN DE CORREO MASIVO

- 1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de correo masivo, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
- 2.2 Coordinar y evaluar las actividades del servicio de correo masivo;
- 2.3 Gestionar la recepción de la paquetería local, nacional e internacional;
- 2.4 Gestionar la clasificación del correo masivo de acuerdo al destino y tipo de servicio;
- 2.5 Encaminamiento del correo masivo local, nacional e internacional;
- 2.6 Distribución del correo masivo a nivel local, nacional;
- 2.7 Evaluar la factibilidad técnica y económica de proyectos de inversión de la Gerencia General y realizar las recomendaciones correspondientes;
- 2.8 Controlar y optimizar los gastos generados por la operación de la dirección;
- 2.9 Coordinar con la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos la elaboración de políticas, normas y procedimientos operativos en relación al mejoramiento continuo de la calidad de la Dirección de Correo Masivo;
- 2.10 Verificar los indicadores de gestión para evaluar costos y gastos del servicio;
- 2.11 Ejecutar actividades en coordinación con las demás Direcciones;
- 2.12 Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano, servuctivo (operativo) y logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio;
- 2.13 Analizar las estadísticas-resumen de las áreas a su cargo; y,
- 2.14 Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y Estratégica.

3. PRODUCTOS

3.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción

- c. Informe de productividad por puesto.

3.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
- c. Informe de productividad por puesto.

3.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
- c. Informe de productividad por puesto.

3.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

3.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
- c. Informe de productividad por puesto.

3.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
- c. Informe de productividad por puesto.

3.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Distribución
- c. Informe de productividad por puesto.

ART. 42.- GESTIÓN DE ENLACE INTERNACIONA

1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de enlace, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.
2. **ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES**
 - 2.1. Elaborar el Plan estratégico anual de la Dirección en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por la máxima autoridad, alineados al Plan Estratégico de la empresa;
 - 2.2. Coordinar y evaluar las actividades del servicio de enlace internacional;
 - 2.3. Gestionar la las actividades y procesos relacionados con el enlace entre la empresa y la SENAE;

- 2.4. Evaluar la factibilidad técnica y económica de proyectos de inversión de la Gerencia General y realizar las recomendaciones correspondientes;

- 2.5. Controlar y optimizar los gastos generados por la operación de la dirección;

- 2.6. Coordinar con la Dirección Nacional de Ingeniería de Procesos la elaboración de políticas, normas y procedimientos operativos en relación al mejoramiento continuo de la calidad de la Dirección de Enlace Internacional;

- 2.7. Verificar los indicadores de gestión para evaluar costos y gastos del servicio;

- 2.8. Ejecutar actividades en coordinación con las demás Direcciones;

- 2.9. Establecer indicadores de medición y rendimiento tanto del factor humano, servuctivo (operativo) y logístico, que permitan evaluar costos y gastos incurridos en el servicio;

- 2.10. Analizar las estadísticas-resumen de las áreas a su cargo; y,

- 2.11. Las demás funciones que le asigne la Gerencia General y Estratégica.

3. PRODUCTOS

3.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción, entre OCI, Zona Primaria y SENAE.
- c. Informe de productividad por puesto.

3.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Clasificación de los envíos de los diferente Servicios.
- c. Informe de productividad por puesto.

3.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas de los envíos de los diferentes servicios y de los evento relevantes registrados
- c. Informe de productividad por puesto.

3.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

3.5 DESPACHO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de los despachos hacia el CNC
- c. Informe de productividad por puesto.

CAPÍTULO V

PROCESOS DESCONCENTRADOS
EN LAS ZONASART. 43.- GESTIÓN DESCONCENTRADA DE LA
EMPRESA

La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., para satisfacer las necesidades de la sociedad ecuatoriana ha desconcentrado sus servicios de acuerdo en lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir.

1. ZONIFICACIÓN

Se establecen las siguientes Zonas de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir, en donde se ubicarán las Gerencias Zonales:

- 1.1 Zona 1:** Provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbios
- 1.2 Zona 2:** Provincias de Pichincha (excepto el cantón Quito), Napo y Orellana
- 1.3 Zona 3:** Provincias de Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo
- 1.4 Zona 4:** Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas
- 1.5 Zona 5:** Provincias de Guayas (excepto los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón), Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos
- 1.6 Zona 6:** Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago
- 1.7 Zona 7:** Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe
- 1.8 Zona 8:** Cantones Guayaquil, Durán y Samborondón
- 1.9 Zona 9:** Distrito Metropolitano de Quito

Las Capitales de las Provincias que a continuación se mencionan serán en donde estén ubicadas las Gerencias Zonales:

- Zona 1:** Ibarra
Zona 2: Tena
Zona 3: Ambato
Zona 4: Portoviejo
Zona 5: Santa Elena
Zona 6: Cuenca
Zona 7: Machala
Zona 8: Guayaquil en donde se ubicará a Galápagos por estrategia
Zona 9: Distrito Metropolitano de Quito

2. ESTRUCTURA BÁSICA

2.1 PROCESOS GOBERNANTES DE LA EMPRESA
EN LA ZONA Y SUCURSALES2.1.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL EN
LA ZONA

- a. Gerencia Zonal
b. Gerencia de Sucursal

2.1.2 RESPONSABLES

- a. Gerente Zonal
b. Gerente de Sucursal

2.2 PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA EN
LA ZONA

2.2.1 GESTIÓN ASESORÍA JURÍDICA

2.2.2 GESTIÓN COMUNICACIÓN Y RELACIONES
PÚBLICAS2.2.3 GESTIÓN EN ASESORÍA EN SEGURIDAD
POSTAL

2.2.4 GESTIÓN DE CONTROL INTERNO

2.3 PROCESOS HABILITANTES DE APOYO

2.3.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE ADMINIS-
TRACIÓN

2.3.1.1 GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

2.3.1.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.3.1.3 GESTIÓN DE SUCURSALES Y AGENCIAS

2.3.1.4 GESTIÓN DE AGENCIADOS,
PATENTADOS Y FRANQUICIAS

2.3.1.5 GESTIÓN DE TRANSPORTE Y FLOTA

2.3.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS

2.3.2.1 GESTIÓN DE MARKETING

2.3.2.2 GESTIÓN DE VENTAS

2.3.2.3 GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES

2.3.2.4 GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

2.3.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA

2.3.3.1 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN
CONTABLE2.3.3.2 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN
PRESUPUESTARIA2.3.3.3 GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE
TESORERÍA2.3.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE
TECNOLOGÍA Y PROCESOS

2.3.4.1 GESTIÓN DE INGENIERÍA DE PROCESOS

2.3.4.2 GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.3.4.3 GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

2.4 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.4.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

2.4.1.1 GESTIÓN DE DISTRIBUCIÓN MASIVA

2.4.1.2 GESTIÓN DE PAQUETERÍA

2.4.1.3 GESTIÓN DE ACOPIO Y ENTREGA

2.4.1.4 GESTIÓN DE ENLACE

ART. 44.- GESTIÓN DE LAS ZONAS

1. MISIÓN.- Administrar y controlar la operatividad del servicio que brinda la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., dentro de las ZONAS de Planificación establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo Para el Buen Vivir, logrando una gestión empresarial eficiente y productiva de la Empresa a nivel nacional e internacional.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

2.1 Cumplir las decisiones adoptadas por el Directorio y la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;

2.2 Planificar, organizar dirigir y controlar las actividades de las Sucursales de la ZONA correspondiente, además de gestionar la sucursal de la ciudad en donde se ha establecido la Zona, de conformidad con los lineamientos formulados por el Gerente General y los Gerentes Estratégicos;

2.3 Elaborar la planificación estratégica anual de la ZONA correspondiente de conformidad con los lineamientos emitidos por la Gerencia General y los Gerentes Estratégicos, para su correspondiente autorización y vigencia;

2.4 Coordinar los mecanismos de ejecución sobre el cumplimiento del Plan Estratégico, su seguimiento y control;

2.5 Administrar los bienes y fondos de la ZONA correspondiente de Correos del Ecuador CDE-EP., de conformidad con las leyes y reglamentos que rigen al sector público;

2.6 Autorizar gastos e inversiones, fianzas, avales, garantías, créditos; y, celebrar contratos de la ZONA conforme a disposiciones emanadas de la Gerencia General, así como de los reglamentos y políticas internas que se emitan, en concordancia con la normativa que rige el sector público;

2.7 Designar a los funcionarios a los distintos comités que requiera la ZONA, para su accionar;

2.8 Suscribir los documentos públicos o privados que deba otorgar la ZONA de Correos del Ecuador CDE-EP.;

2.9 Decidir la apertura de sucursales, agencias u oficinas dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, previa autorización del Gerente General y conocimiento de los Gerentes Estratégicos;

2.10 Dictar normas e instructivos operativos relacionados con el funcionamiento de las sucursales y agencias de la ZONA en el ámbito de su jurisdicción, previa autorización del Gerente General; y;

2.11 Delegar el ejercicio de sus facultades a los funcionarios de las sucursales de la ZONA en el ámbito de su jurisdicción por disposición del Gerente General, o cuando la gestión administrativa así lo requiera, a través de la modalidad adecuada, de conformidad con la ley.

2.12 Ejercer responsabilidad en la gestión financiera en lo referente a su competencia y mantener un estricto control interno amparado en las leyes que rigen al Sector Público, obligatoriamente debe mantenerse actualizado en el conocimiento de las mismas, pedir asesoramiento al área legal de ser procedente; y,

2.13 Cumplir otras actividades que le asigne el Gerente General y los Gerentes Estratégicos.

ART. 45.- GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

1. MISIÓN.- Representar y ejercer el patrocinio en materia judicial y extrajudicial en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos que involucren a su ZONA, previa notificación de la delegación por procuración debidamente legalizada y autorizada por el Gerente General de la Empresa.

2. PRODUCTOS:

2.1 CONTRATACIÓN PÚBLICA Y PATROCINIO

- a.** Patrocinio constitucional y contencioso administrativo.
- b.** Patrocinio Judicial y Extrajudicial
- c.** Patrocinio Administrativo en materia laboral

2.2 ASESORIA

- a.** Asesoramiento legal a nivel de normativa nacional e internacional.
- b.** Criterios y pronunciamientos legales.
- c.** Asesoramiento en contratación pública y conformación de comisiones
- d.** Contratos y Convenios.
- e.** Resoluciones y demás instrumentos jurídicos.
- f.** Proyectos de leyes y normativa interna de la Empresa Pública.

3.4 JURISDICCIÓN COACTIVA

- a. Tramitación de Juicios Coactivos

ART. 46.- GESTIÓN DE ASESORÍA POSTAL

1. **MISIÓN.-**Velar por la seguridad física y operativa de la empresa, sus bienes y personal, además de precautelar la integridad de los envíos recibidos hasta su entrega final al destinatario, controlando los procesos operativos en la ZONA, que permitan el arribo de la correspondencia a su destinatario.

2. PRODUCTOS

- a. Informes de monitoreo y control de las actividades operativas que se desarrollan en los centros de clasificación, Express Mail Service, zona primaria, aeropuertos, distribución domiciliaria, etc.
- b. Informes de coordinación de las acciones de control que realiza en conjunto con la Policía Antinarcoóticos, Patrimonio Cultural, Fiscalía, Medio Ambiente y otros.
- c. Actas de envíos postales con contenido de sustancias estupefacientes y psicotrópicas u objetos de transportación ilegal, para respaldar la incautación del producto postal contaminado
- d. Manuales operativos de Inspección Postal, Seguridad Postal, Seguridad Física, Seguridad Industrial, Seguridad Aeroportuaria.
- e. Informes de monitoreo de la red postal de encaminamientos y procesos postales.
- f. Informes de control del uso y manejo de las máquinas franqueadoras.
- g. Monitoreo de procesos postales en Agencias de forma remota con las agencias interconectadas y seguimiento de flota vehicular.
- h. Supervisión y asesoramiento en ámbitos de seguridad en las diferentes áreas del proceso postal.
- i. Informes de investigación sobre quejas presentadas en Atención al Cliente, para poder proceder con los reclamos y descartarlos.
- j. Informes de evaluaciones operativas del estado de las agencias visitadas, en las cuales se presentan denuncias o por parte de una evaluación programada.

ART. 47.- CONTROL INTERNO

1. **MISIÓN.-** Realizar del control posterior de la utilización de los recursos públicos y la consecución de metas y objetivos de la Empresa Pública Correos del Ecuador; y, de proporcionar asesoría en materia de control a sus autoridades, niveles directivos y servidores, para fomentar la mejora en sus procesos y operaciones.

2. PRODUCTOS:

- a. Plan Anual de Control
- b. Auditorías de gestión
- c. Exámenes especiales

- d. Informes de auditoría y exámenes especiales, con los respectivos comentarios, conclusiones y recomendaciones.
- e. Informes y pronunciamientos, sobre asesoramiento en materia de control.
- f. Informes de evaluación posterior de las operaciones y actividades de CDE EP.
- g. Informes de evaluación de la eficiencia del sistema de control interno.
- h. Recibir los informes de auditoría y exámenes especiales aprobados por la Contraloría General del Estado y remitirlos a la máxima autoridad y servidores relacionados.

ART. 48.- GESTIÓN DE ASESORÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y RELACIONES PÚBLICAS

1. **MISIÓN.-** Gestionar la aplicación de adecuados sistemas de comunicación entre la empresa y sus públicos claves para construir, administrar y mantener su imagen positiva dentro del concepto de comunicación integral corporativa como apoyo a la gestión administrativa de Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

2. PRODUCTOS

- a. Impresos Empresariales
- b. Boletines de Prensa
- c. Álbum Fotográfico, Publicaciones y Banners
- d. Desarrollo de Contenidos
- e. Audio, video, multimedia, Internet y virtuales con temas relacionados con la gestión empresarial
- f. Agenda de protocolo empresarial y relaciones públicas.

ART. 49.- GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

1. **MISIÓN.-** Gestionar óptimamente el Talento Humano de las sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., atendiendo los requerimientos de cada área y de todos sus colaboradores, a través procesos transparentes y de calidad, amparados en los valores empresariales como el respeto, honestidad, justicia y solidaridad.

2. PRODUCTOS

2.1 PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO

- a. Orgánico Estructural Numérico de la Zona
- b. Estructura ocupacional empresarial de la Zona
- c. Plan de evaluación del desempeño del talento humano de la Zona
- d. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño de la Zona
- e. Reglamento interno de administración de talento humano
- f. Informe de supresión de puestos de la Zona

2.2 INCORPORACION DEL TALENTO HUMANO

- a. Planificación de Reclutamiento y Selección del Talento Humano de la Zona
- b. Informe de Selección de personal de la Zona
- c. Contratos de personal de la Zona
- d. Nombramientos Permanentes y Ocasionales de la Zona

2.3 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- a. Plan de capacitación general interno de la Zona.
- b. Informe de ejecución del plan de capacitación de la Zona.
- c. Plan de Inducción y de re inducción de personal de la Zona
- d. Informe de Inducción y de re inducción de personal de la Zona
- e. Plan de incentivos y de desarrollo de carrera de la Zona.
- f. Movimientos de personal de la Zona.
- g. Informe de sanciones disciplinarias de la Zona.
- h. Plan anual de Vacaciones de la Zona.
- i. Nómina para pago de remuneraciones de la Zona.
- j. Estudios y Análisis Salariales de la Zona

2.4 INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SALUD INTEGRAL

- a. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la de la Zona de la empresa.
- b. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la empresa.
- c. Plan de Prevención Médico Dental de la Zona de la empresa
- d. Informe de estudios de clima laboral y satisfacción empresarial de la Zona

ART. 50.- GESTIÓN DE SUCURSALES Y AGENCIAS

1. **MISIÓN.-** Controlar, coordinar, asesorar y evaluar la gestión administrativa, operativa, comercial y financiera de las sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-E.P.

2. PRODUCTOS

2.1 MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIAS Y SUCURSALES

- a. Reporte consolidado de Control de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Informes de Visitas a Sucursales y agencias con planes de mejora a corto y largo plazo
- c. Reporte consolidado por rango de peso y valor declarado de los seguros de envíos.

2.2 REQUERIMIENTOS DE AGENCIAS Y SUCURSALES

- a. Plan de gestión de resolución de problemas de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- b. Informe de gestión de resolución de problemas de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- c. Informes de requerimientos de personal de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- d. Informes de la gestión de requerimientos de personal de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- e. PAC consolidado sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.

3.7 DESPLIEGUE DE SERVICIOS

- a. Plan de despliegue de servicios de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción en coordinación.
- b. Informe de despliegue de servicios de sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- c. Gestión de estandarización de Imagen.
- d. Plan de Estandarización de Imagen para sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- e. Informe de Estandarización de Imagen para sucursales y agencias del territorio de la ZONA de su jurisdicción.

3.8 AMPLIACIÓN DE COBERTURA

- a. Plan de ampliación de cobertura de puntos de atención dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- b. Informe de cobertura de puntos de atención dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.

ART. 51.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. **MISIÓN.-** Planificar, coordinar y evaluar en concordancia con el marco legal establecido, la atención oportuna y eficiente en la provisión de bienes, servicio y obras requeridas por la empresa a través de un adecuado sistema de adquisición, registro, mantenimiento y control; así como mantener la certidumbre empresarial mediante el aseguramiento contra todo riesgo de los bienes de la empresa y aquellos bajo su cuidado custodia y control.

2. PRODUCTOS:

2.1 ADQUISICIONES

- a. Plan Anual de Contrataciones de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- b. Reporte de procesos de Ínfima Cuantía de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.

- c. Reporte de procesos de contratación a través del Portal de Compras Públicas
- d. Redefinición de procesos de contratación de acuerdo a la normativa legal vigente
- e. Base de Proveedores dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.

3.6 SERVICIOS INSTITUCIONALES

- a. Plan anual de mantenimiento de infraestructura física y mobiliario de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- b. Informe de adecuación de infraestructura y mobiliario de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción.
- c. Informe de Atención de servicios básicos
- d. Informes de Fiscalización de obras

3.7 ACTIVOS FIJOS Y SUMINISTROS

- a. Inventario de activos fijos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción..
- b. Registro y Control de Activos fijos y bienes sujetos de control.
- c. Informe de Bajas de bienes improductivos u obsoletos.
- d. Informe de administración de bodegas para almacenamiento temporal de bienes.
- e. Registro y control de ingresos de productos nuevos y devoluciones.
- f. Informes de control de suministros de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción..
- g. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales.

3.8 ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

- a. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- b. Informe de documentos despachados.
- c. Informe de atención a clientes internos y externos.

3.9 SEGUROS

- a. Plan bianual de contratación de Seguros
- b. Informe de Administración de Pólizas de Seguros
- c. Informe de Gestión de inclusión y exclusión de bienes
- d. Reportes para pagos de prima, rasa y deducible
- e. Informe de manejo y atención de siniestros

ART. 52.- GESTIÓN DE AGENCIADOS, PATENTADOS Y FRANQUICIADOS

1. **MISIÓN.-** Acompañar en la gestión operativa y administrativa de franquiciados, patentados y agenciados dentro del territorio de la ZONA de su

jurisdicción, logrando éxito para nuestros aliados y para la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

2. PRODUCTOS

2.1 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIADOS

- a. Manual del Agenciado
- b. Plan de Estandarización de Imagen para agenciados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para agenciados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Agenciados a nivel de la ZONA de su jurisdicción
- e. Informes de visitas a Agenciados nivel de la ZONA de su jurisdicción con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales
- h. Estudios de mercado para agenciados
- i. Informes sobre distribución y ventas

2.2 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE PATENTADOS

- a. Manual del Patentado
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Patentados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Patentados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Patentados a nivel de la ZONA de su jurisdicción
- e. Informes de visitas a Patentados nivel de la ZONA de su jurisdicción con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales
- h. Informes de seguimiento y monitoreo de los Patentados.
- i. Informes sobre distribución y ventas

2.3 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE FRANQUICIADOS

- a. Manual de la Franquicia
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Franquiciados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Franquiciados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Franquiciados dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- e. Informes de visitas a Franquiciados dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales
- g. Estadísticas de envíos postales

- h. Estudios de mercado para Franquiciados
- i. Informes sobre distribución y ventas

ART. 53.- GESTIÓN DE TRANSPORTE Y FLOTA

1. **MISIÓN.-** Controlar la gestión operativa y administrativa del transporte y flota de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.

2. **PRODUCTOS**

2.1 **TRANSPORTES**

- a. Reportes de Registro de los vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Reportes de Asignación de vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- c. Actas de entrega – recepción de los vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- d. Reportes de ingreso y salida de vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- e. Reporte de abastecimiento de combustible para los vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- f. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- g. Órdenes de Movilización
- h. Matriculación de vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- i. Registro y control de vehículos que circulan el fin de semana y días feriados.
- j. Registro del control de lubricantes, repuestos y material de limpieza para los vehículos

2.2 **MANTENIMIENTO**

- a. Plan de Mantenimiento del Parque Automotor, Control y registro de kilometraje de los vehículos de sucursales y agencias dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Reportes de mantenimiento de vehículos
- c. Informes de ejecución de mantenimiento de vehículo
- d. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos
- e. Órdenes de Trabajo para reparación de los vehículos
- f. Informes de Custodios de los repuestos cambiados en los vehículos sometidos a mantenimiento.

2.3 **LOGISTICA**

- a. Plan de gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución;
- b. Informe de la gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución;

- c. Plan de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas
- d. Informe de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas;

ART. 54.- GESTIÓN DE MARKETING

1. **MISIÓN.-** Desarrollar estrategias de mercadeo que permitan diseñar productos y servicios acordes a las necesidades de los clientes; posicionando la marca de la empresa y sus productos e incrementar la participación del mercado de la empresa.

2. **PRODUCTOS**

2.1 **MARKETING**

- a. Manual de Marcas y Sub marcas
- b. Portafolio de Productos y Servicios

2.2 **INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**

- a. Plan de Investigación de Mercado Postal dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Informe del Plan de Investigación de Mercado Postal dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- c. Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios
- d. Informe del Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios
- e. Informe de impacto de los productos.
- f. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios
- g. Tarifas para los productos y servicios de la Empresa Pública Correos del Ecuador
- h. Informes de Investigación y Estudios de Mercado dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción

2.3 **PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD**

- a. Plan de Promoción y Publicidad dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Informe del Plan de Promoción y Publicidad dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- c. Material publicitario
- d. Campañas publicitarias
- e. Alianzas estratégicas
- f. Informes de Piezas Publicitarias
- g. Informes de control de material publicitario
- h. Informes de Medición de Campañas Publicitarias

2.4 **FILATELIA**

- a. Emisión de sellos postales
- b. Venta de Filatelia
- c. Diseños gráficos de sellos postales

ART. 55.- GESTIÓN DE VENTAS

1. **MISIÓN.-** Incrementar los ingresos de la empresa, a través de estrategias de comercialización y ventas; efectuando un adecuado seguimiento a los clientes de los servicios que presta la empresa.

2. PRODUCTOS

2.5 COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

- a. Plan Estratégico de Ventas dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- b. Estadística de Ventas
- c. Bases de Datos de Clientes Corporativos dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
- d. Informes de Ventas
- e. Manual de Ventas
- f. Informes de control de la gestión de comercialización
- g. Cotizaciones de servicios para clientes corporativos
- h. Gestión y resolución de problemas de clientes corporativos
- i. Territorialización del Mercado dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción

ART. 56.- GESTIÓN DE ATENCION AL CLIENTE

1. **MISIÓN.-** Asegurar la satisfacción oportuna y eficiente de los clientes finales, empresariales e empresariales, tanto nacionales como internacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

2. PRODUCTOS

2.1 CALL CENTER

- a. Reporte de gestión de consultas telefónicas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- b. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
- c. Informe de estadísticas de atención a clientes (mensual).
- d. Base de datos de clientes actualizadas
- e. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- f. Reportes de campañas: encuestas,
- g. Reportes de gestión de procesos internos
- h. Informe de productividad por puesto.

2.2 BALCÓN DE SERVICIOS

- a. Reporte de gestión de consultas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- b. Reporte de gestión de reclamos (semanal, mensual), por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- c. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
- d. Reporte de ranking de eventos de reclamos (mensual).
- e. Informe de satisfacción de reclamos y de consultas (por nivel de consulta).
- f. Informe de estadísticas de atención de reclamos y de consultas (semanal y mensual).
- g. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- h. Reportes de campañas: encuestas,

- i. Reportes de gestión de procesos internos
- j. Informe de productividad por puesto.

2.3 BACK OFFICE

- a. Reporte de gestión de reclamos (semanal y mensual), por: tipo de servicios, tipo de resolución y tipo de cliente.
- b. Reporte de ranking de eventos de reclamos (semanal y mensual).
- c. Informe de estadísticas de resolución de reclamos.
- d. Informe de productividad por puesto.

ART. 57.- GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES

1. **MISIÓN.-** Fortalecer las líneas de negocios más importantes de la empresa del territorio de la ZONA de su jurisdicción; asegurando la satisfacción oportuna y eficiente de los clientes finales, empresariales e institucionales, tanto nacionales como internacionales de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

2. PRODUCTOS:

- a. Plan Estratégico
- b. Informe de cumplimiento del Plan Estratégico
- c. Brochure de Productos y Servicios
- d. Portafolio de Productos y Servicios
- l. Informe del Comportamiento de los productos y servicios de negocios especiales
- m. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios
- n. Tarifas para los productos y servicios de Correos del Ecuador
- j. Alianzas estratégicas

Art. 58.- GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN CONTABLE

1. **MISIÓN.-** Administrar el Sistema de Contabilidad y de información gerencial que integra las operaciones financieras, presupuestarias, patrimoniales y de costo; y las políticas administrativas y financieras dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción de Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.

2. PRODUCTOS

2.1 CONTABILIDAD

- a. Planificación Operativa
- b. Informe de cumplimiento del plan operativo de la ZONA de su jurisdicción.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión.
- d. Plan de Mitigación de Riesgos.
- e. Registros contables.
- f. Informes financieros y de análisis financiero
- g. Estados financieros.
- h. Conciliaciones bancarias.
- i. Registro de activos fijos.
- j. Registro de suministros de materiales valorados.

- k. Reporte extracontable de especies valoradas.
- l. Reporte extracontable apartados postales.
- m. Reporte extracontable máquina franqueadora.
- n. Reporte contable de papel de seguridad.
- o. Liquidación de haberes por cesación de funciones.
- p. Liquidación de agenciados.
- q. Liquidación de viáticos.
- r. Facturación servicio a crédito y reportes.
- s. Reporte extracontable de ingresos y gastos.
- t. Administración del archivo de las operaciones económicas.
- u. Títulos de crédito.
- v. Liquidación de impuestos.
- w. Liquidación de asignaciones a provincias de la ZONA de su jurisdicción.
- x. Instructivos y/o manuales del área contable.
- y. Informes de autorizaciones de pago.
- z. Registros y documentos soporte

2.2 CUENTAS INTERNACIONALES

- a. Liquidación y formulación de cuentas por cobrar de encomiendas postales.
- b. Liquidación por cobrar de cuentas generales (CNS2).
- c. Liquidación por pagar de cuentas generales.
- d. Registro y cobro de pagos de bonificaciones internacionales.
- e. Liquidación del servicio aerpostal.
- f. Liquidación de cupones de respuesta internacional por cobrar y por pagar.
- g. Liquidación de gastos terminales.
- h. Informe del balance de cuentas internacionales.
- i. Reporte de gastos terminales para el fondo de mejoramiento de la calidad de servicio.
- j. Formulación de cuentas por cobrar y por pagar correo avión.
- k. Formulación de correo por cobrar correo mal encaminado.
- l. Formulación de correo SAL-APR y superficie por cobrar.
- m. Liquidación correo por pagar SAL-PR y superficie.
- n. Informe de asientos contables de las transferencias.
- o. Formulación de gastos terminales (CN61-CN64).
- p. Formulación de correo EMS por cobrar.
- q. Liquidación de correo EMS por pagar.
- r. Liquidación de indemnizaciones por cobrar y por pagar.
- s. Registros y documentos soporte

Art. 59.- GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN PRESUPUESTARIA

1. **MISIÓN.-** Gestionar la formulación de la pro forma del Presupuesto General dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., y la Programación Presupuestaria cuatrianual, a fin de fortalecer la sostenibilidad, consistencia, transparencia de la empresa, buscando la estabilidad económica y financiera de la misma.

2. PRODUCTOS

- a. Planificación Operativa
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de riesgos
- e. Proforma presupuestaria
- f. Reformas Presupuestarias.
- g. Informes Técnicos respecto de la incidencia presupuestaria
- h. Informe de ejecución presupuestaria.
- i. Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
- j. Liquidaciones presupuestarias.
- k. Certificaciones presupuestarias.
- l. Cédulas presupuestarias.
- m. Reportes de las operaciones por rubros y por provincias.
- n. Informe de justificativo de Ingresos del Presupuesto de la ZONA de su jurisdicción de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP.;
- o. Informes trimestrales, semestrales y anual de evaluación de ingresos y financiamiento.
- p. Informes y resoluciones presupuestarias sobre incrementos y reducciones de ingresos.
- q. Cuadros de fuentes y usos de recursos de financiamiento.
- r. Políticas, lineamientos y metodologías para la estimación de gastos en personal;
- s. Informes de ejecución presupuestaria en gastos en personal
- t. Informe de asesoría y asistencia técnica.
- u. Registros y documentos soporte.

ART. 60.- GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TESORERÍA

1. **MISIÓN.-** Administrar los recursos financieros de de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, manteniendo la liquidez y contribuyendo al equilibrio financiero, procurando una eficiente proyección de los ingresos y programación de gastos, para cumplir oportunamente con los compromisos de la empresa.

2. PRODUCTOS

2.1 TESORERÍA

- a. Planificación Operativa.
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de Riesgos
- e. Plan periódico de caja.
- f. Plan periódico anual de caja.
- g. Libro caja bancos.
- h. Registro y control de Garantías y valores.
- i. Retenciones y declaraciones al SRI.
- j. Flujo de caja.

- k. Informe de Pagos.
- l. Informe de garantías y valores.
- m. Informes de Recaudaciones.
- n. Comprobantes de pago y transferencias.
- o. Informe de revisión de facturación de puntos de venta.
- p. Reporte de comportamiento de cartera.
- q. Instructivos para especies valoradas.
- r. Informes de gestiones de pago.
- s. Registros y documentos soporte.

2.2 BODEGA GENERAL DE ESPECIES

- a. Administración y custodia de especies valoradas
- b. Reporte de inventarios de especies valoradas

ART. 61.- GESTIÓN TECNOLÓGICA

1. **MISIÓN.-** Administrar y proveer servicios informáticos, que permitan optimizar la gestión empresarial dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, garantizando la integridad de la información y estableciendo normas y políticas internas para su gestión.
2. **PRODUCTOS:**
 - a. Plan de desarrollo informático empresarial dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
 - b. Informe de ejecución del plan informático empresarial dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
 - c. Informe de ejecución de mantenimiento de software y hardware del parque informático utilizado por los usuarios y software de escritorio
 - d. Informes de mantenimiento informático
 - e. Políticas, instructivos de gestión tecnológica empresarial dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
 - f. Actas de Entrega de Hardware y Software
 - g. Bitácora de errores
 - h. Inventario de activos tecnológicos
 - i. Plan de recuperación anti desastres
 - j. Aplicativos informáticos
 - k. Acuerdos de Niveles de Servicio
 - l. Análisis de Factibilidad
 - m. Plan Anual de Contratación de Tecnología de la Zona de su jurisdicción.
 - n. Informe del Plan Anual de Contratación de Tecnología
 - o. Plan de capacitación del personal de TI
 - p. Informe del Plan de capacitación del personal de TI
 - q. Plan de contingencia
 - r. Informe del Plan de contingencia
 - s. Informes de Backups
 - t. Plan de estabilización
 - u. Informe del Plan de estabilización
 - v. Plan de recuperación anti desastres
 - w. Informe del de recuperación anti desastres
 - x. Plan de salida a producción
 - y. Informe del Plan de estabilización.

ART. 62.- GESTIÓN DE INGENIERIA DE PROCESOS

1. **MISIÓN.-** Brindar apoyo a todas las áreas de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP., dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, instaurando una cultura organizacional basada en procesos, formulando políticas y procedimientos con altos estándares de calidad, y aportando con mejoras para lograr optimización en los procesos del negocio.
2. **PRODUCTOS:**
 - a. Informe del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos utilizados por los usuarios de las diferentes áreas de negocio.
 - b. Plan de levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la empresa.
 - c. Informes de la ejecución del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la empresa dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
 - d. Planes, programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
 - e. Informes de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
 - f. Plan de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
 - g. Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado
 - h. Informe de ejecución de los Procesos de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado
 - i. Manuales de Procesos y Procedimientos de la Empresa dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción
 - j. Manual de Definiciones

ART. 63.- GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3. **MISIÓN.-** Garantizar que el Sistema de Calidad de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, cumpla con las normas existentes, transmitiendo confianza a clientes internos y externos, dando respaldo necesario a sus productos y/o servicios.
4. **PRODUCTOS:**
 - a. Informes de procesos de normalización
 - b. Normas técnicas y Folletos técnicos nacionales e internacionales
 - c. Reglamentos técnicos y Regulaciones técnicas
 - d. Catálogo de normas;
 - e. Registro de uso de documentos normativos.
 - f. Informes de procesos de verificación

- g. Informes de procesos de Certificación
- h. Certificados de calidad de productos y servicio
- i. Certificado de calificación de servicios, área operativa y personal
- j. Certificado de sistemas de gestión de calidad ISO

ART. 64.- GESTIÓN DE ACOPIO Y ENTREGA

1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de acopio y entrega, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.
2. **PRODUCTOS**
 - 2.1 **ADMISIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Entrega Recepción
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.2 **CLASIFICACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.3 **DIGITACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.4 **ZONIFICACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.5 **ENRUTAMIENTO**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.6 **ENCAMINAMIENTO**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.7 **DISTRIBUCIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Distribución
 - c. Informe de productividad por puesto.

ART. 65.- GESTIÓN DE PAQUETERÍA

1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de paquetería, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.
2. **PRODUCTOS**
 - 2.1 **ADMISIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Entrega Recepción
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.2 **CLASIFICACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.3 **DIGITACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.4 **ZONIFICACIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.5 **ENRUTAMIENTO**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.6 **ENCAMINAMIENTO**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
 - c. Informe de productividad por puesto.
 - 2.7 **DISTRIBUCIÓN**
 - a. Planificación y Programación operativa
 - b. Reportes de Control de Distribución
 - c. Informe de productividad por puesto.

ART. 66.- GESTIÓN DE CORREO MASIVO

1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de correo masivo, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.

2. PRODUCTOS

2.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción
- c. Informe de productividad por puesto.

2.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
- c. Informe de productividad por puesto.

2.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
- c. Informe de productividad por puesto.

2.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

2.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
- c. Informe de productividad por puesto.

2.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
- c. Informe de productividad por puesto.

2.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Distribución
- c. Informe de productividad por puesto.

ART. 67.- GESTIÓN DE ENLACE INTERNACIONAL

1. **MISIÓN.-** Administrar los servicios de enlace, que permitan optimizar la gestión de las operaciones de la empresa, dentro del territorio de la ZONA de su jurisdicción, garantizando el cumplimiento y la confianza de los clientes.

2. PRODUCTOS

2.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción, entre OCI, Zona Primaria y SENA
- c. Informe de productividad por puesto.

2.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de los envíos de los diferente Servicios (
- c. Informe de productividad por puesto.

2.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas de los envíos de los diferentes servicios y de los evento relevantes registrados
- c. Informe de productividad por puesto.

2.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

2.5 DESPACHO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de los despachos hacia el CNC
- c. Informe de productividad por puesto.

ART. 68.- GESTIÓN DESCONCENTRADA - SUCURSALES

3. ZONIFICACIÓN - SUCURSALES

Dentro de las siguientes Zonas se ubican las provincias en donde funcionarán las sucursales de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir:

- Zona 1:** Provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbios
- Zona 2:** Provincias de Pichincha (excepto el cantón Quito), Napo y Orellana
- Zona 3:** Provincias de Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo
- Zona 4:** Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas
- Zona 5:** Provincias de Guayas (excepto los cantones de Guayaquil, Durán y Samborondón), Los Ríos, Santa Elena, Bolívar y Galápagos
- Zona 6:** Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago
- Zona 7:** Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe
- Zona 8:** Cantones Guayaquil, Durán y Samborondón
- Zona 9:** Distrito Metropolitano de Quito

Las Capitales de las Provincias que a continuación se mencionan serán el lugar en donde estén ubicadas las Gerencias de Sucursales:

2.12 Cuenca

2.13 Machala

2.14 Ambato

2.15 Loja

2.16 Esmeraldas

2.17 Santa Cruz

2.18 Guayaquil

2.19 Santo Domingo de los Colorados

2.20 Santa Elena

2.21 Azogues

2.22 Portoviejo

2.23 Tulcán

2.24 Guaranda

2.25 Latacunga

2.26 Riobamba

2.27 Ibarra

2.28 Macas

2.29 El Coca

2.30 Babahoyo

2.31 Tena

2.32 Puyo

2.33 Lago Agrio

2.34 Zamora

4. Estructura Básica

2.1 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.1.1 GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

2.1.2 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE NEGOCIOS

2.1.3 GESTIÓN ESTRATÉGICA FINANCIERA

2.1.4 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍA Y PROCESOS

2.2 PROCESOS AGREGADORES DE VALOR

2.2.1 GESTIÓN ESTRATÉGICA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

ART. 69.- GESTIÓN DESUCURSALES

1. **MISIÓN.-** Administrar y controlar la operatividad del servicio que brinda la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., dentro de la provincia, logrando una gestión empresarial eficiente y productiva de la Empresa a nivel nacional e internacional.

2. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

- 2.1 Cumplir las decisiones adoptadas por el Directorio y la Gerencia General de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP.;
- 2.2 Planificar, organizar dirigir y controlar las actividades de la Sucursales y Agencias, de conformidad con los lineamientos formulados por el Gerente General y los Gerentes Estratégicos;
- 2.3 Elaborar la planificación estratégica anual de la Sucursal y Agencias de conformidad con los lineamientos emitidos por la Gerencia General y los Gerentes Estratégicos, para su correspondiente autorización y vigencia;
- 2.4 Coordinar los mecanismos de ejecución sobre el cumplimiento del Plan Estratégico, su seguimiento y control;
- 2.5 Administrar los bienes y fondos de la Sucursal y Agencias de Correos del Ecuador CDE-EP., de conformidad con las leyes y reglamentos que rigen al sector público;
- 2.6 Designar a los funcionarios a los distintos comités que requiera la Sucursal, para su accionar;
- 2.7 Suscribir los documentos públicos o privados que deba otorgar Sucursal de Correos del Ecuador CDE-EP.;
- 2.8 Decidir la apertura de agencias u oficinas dentro de la provincia en coordinación con la Gerencia de la ZONA, previa autorización del Gerente General y conocimiento de los Gerentes Estratégicos;
- 2.9 Ejercer responsabilidad en la gestión financiera en lo referente a su competencia y mantener un estricto control interno amparado en las leyes que rigen al Sector Público, obligatoriamente debe mantenerse actualizado en el conocimiento de las mismas, pedir asesoramiento al área legal de la Zona de ser procedente; y,
- 2.10 Cumplir otras actividades que le asigne el Gerente General, los Gerentes Estratégicos y el Gerente de la Zona.

ART. 70.- GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

GESTION DEL TALENTO HUMANO

1. PRODUCTOS

1.1 PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO

- a. Plan de evaluación del desempeño del talento humano
- b. Informe de ejecución del plan de evaluación del desempeño
- c. Informe de supresión de puestos.

1.2 INCORPORACION DEL TALENTO HUMANO

- a. Planificación de Reclutamiento y Selección del Talento Humano Informe de Selección de personal
- b. Contratos de personal
- c. Nombramientos Permanentes y Ocasionales

1.3 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

- a. Plan de capacitación general interno
- b. Informe de ejecución del plan de capacitación
- c. Plan de Inducción y de re inducción de personal
- d. Informe de Inducción y de re inducción de personal
- e. Plan de incentivos y de desarrollo de carrera
- f. Movimientos de personal de la Zona
- g. Informe de sanciones disciplinarias
- h. Plan anual de Vacaciones

1.4 INTERVENCIÓN Y ORIENTACIÓN EN SALUD INTEGRAL

- a. Plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial
- b. Informe de ejecución de plan de servicios de salud, bienestar social y programas de seguridad e higiene industrial de la empresa.
- c. Plan de Prevención Médico Dental
- d. Informe de estudios de clima laboral y satisfacción empresarial

GESTIÓN DE SUCURSALES Y AGENCIAS**1. PRODUCTOS****1.1 MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIAS**

- a. Reporte consolidado de Control de las Agencias
- b. Informes de Visitas a Agencias con planes de mejora a corto y largo plazo
- c. Reporte consolidado por rango de peso y valor declarado de los seguros de envíos

1.2 REQUERIMIENTOS DE AGENCIAS Y SUCURSALES

- a. Plan de gestión de resolución de problemas de Agencias
- b. Informe de gestión de resolución de problemas de Agencias
- c. Informes de requerimientos de personal de agencias
- d. Informes de la gestión de requerimientos
- e. PAC consolidado de agencias

1.3 DESPLIEGUE DE SERVICIOS

- a. Plan de despliegue de servicios de agencias
- b. Informe de despliegue de servicios de agencias
- c. Gestión de estandarización de Imagen
- d. Plan de Estandarización de Imagen para agencias
- e. Informe de Imagen para agencias.

1.4 AMPLIACIÓN DE COBERTURA

- a. Plan de ampliación de cobertura de puntos de atención
- b. Informe de cobertura de puntos de atención

GESTIÓN ADMINISTRATIVA**1. PRODUCTOS:****1.1 ADQUISICIONES**

- a. Plan de contrataciones adquisiciones de la sucursal y agencias
- b. Informe de contrataciones

1.2 SERVICIOS INSTITUCIONALES

- a. Plan anual de mantenimiento de infraestructura física y mobiliario de las sucursales y agencias.
- b. Informe de adecuación de infraestructura y mobiliario de sucursales y agencias.
- c. Informe de Atención de servicios básicos
- d. Informes de Fiscalización de obras

1.3 ACTIVOS FIJOS Y SUMINISTROS

- a. Inventario de activos fijos de sucursales y agencias.
- b. Registro y Control de Activos fijos y bienes sujetos de control.
- c. Informe de Bajas de bienes improductivos u obsoletos.
- d. Registro y control de ingresos de productos nuevos y devoluciones.
- e. Informes de control de suministros de sucursales y agencias.
- f. Informe de ingreso y egreso de suministros y materiales.

1.4 ARCHIVO Y DOCUMENTACIÓN

- a. Sistema de administración de archivo, información y documentación interna y externa.
- b. Informe de documentos despachados.
- c. Informe de atención a clientes internos y externos.

1.5 SEGUROS

- a. Reportes para pagos de prima, rasa y deducible
- b. Informe de manejo y atención de siniestros

GESTIÓN DE AGENCIADOS, PATENTADOS Y FRANQUICIADOS**2. PRODUCTOS****1.1 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE AGENCIADOS**

- a. Manual del Agenciado.

- b. Plan de Estandarización de Imagen para agenciados.
- c. Informe de Estandarización de Imagen para agenciados.
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Agenciados de la provincia.
- e. Informes de visitas a Agenciados nivel de la Provincia con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales.
- g. Estadísticas de envíos postales.
- h. Estudios de mercado para agenciados.
- i. Informes sobre distribución y ventas.

1.2 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE PATENTADOS

- a. Manual del Patentado.
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Patentados.
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Patentados.
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Patentados a nivel de la Provincia.
- e. Informes de visitas a Patentados nivel de la Provincia con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales.
- g. Estadísticas de envíos postales.
- h. Informes de seguimiento y monitoreo de los Patentados.
- i. Informes sobre distribución y ventas

1.3 ACOMPAÑAMIENTO, MONITOREO Y CONTROL DE FRANQUICIADOS

- a. Manual de la Franquicia
- b. Plan de Estandarización de Imagen para Franquiados
- c. Informe de Estandarización de Imagen para Franquiados
- d. Reporte consolidado del Acompañamiento, Monitoreo y Control de Franquiados de la Provincia.
- e. Informes de visitas a Franquiados dentro de la Provincia con planes de mejora a corto, mediano y largo plazo.
- f. Informe económico para el pago de facturas mensuales.
- g. Estadísticas de envíos postales.
- h. Estudios de mercado para Franquiados de la Provincia.
- i. Informes sobre distribución y ventas.

GESTIÓN DE TRANSPORTE Y FLOTA

1. PRODUCTOS

1.1 TRANSPORTES

- a. Reportes de Registro de los vehículos de la sucursal y agencias.

- b. Reportes de Asignación de vehículos de la sucursal y agencias.
- c. Actas de entrega – recepción de los vehículos de la sucursal y agencias.
- d. Reportes de ingreso y salida de vehículos de la sucursal y agencias.
- e. Reporte de abastecimiento de combustible para los vehículos de la sucursal y agencias.
- f. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos de la sucursal y agencias.
- g. Órdenes de Movilización
- h. Matriculación de vehículos de la sucursal y agencias.
- i. Registro y control de vehículos que circulan el fin de semana y días feriados.
- j. Registro del control de lubricantes, repuestos y material de limpieza para los vehículos

1.2 MANTENIMIENTO

- a. Plan de Mantenimiento del Parque Automotor, Control y registro de kilometraje de los vehículos de la sucursal y agencias.
- b. Reportes de mantenimiento de vehículos.
- c. Informes de ejecución de mantenimiento de vehículo.
- d. Plan de contingencia en caso de daños de vehículos.
- e. Órdenes de Trabajo para reparación de los vehículos.
- f. Informes de Custodios de los repuestos cambiados en los vehículos sometidos a mantenimiento.

1.3 LOGISTICA

- a. Plan de gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución.
- b. Informe de la gestión de la Red logística, stocks, transporte, pedidos, almacenes, aprovisionamiento y distribución;
- c. Plan de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas
- d. Informe de gestión del transporte de Larga distancia, distribución y rutas;

ART. 71.- GESTIÓN DE NEGOCIOS

GESTIÓN DE MARKETING

1. PRODUCTOS

1.1 MARKETING

- a. Manual de marcas y sub marcas
- b. Portafolio de Productos y Servicios

1.2 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

- a. Plan de Investigación de Mercado Postal de la Provincia.
- b. Informe del Plan de Investigación de Mercado Postal de la Provincia.

- c. Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios
- d. Informe del Plan de Desarrollo de nuevos productos o servicios
- e. Informe de impacto de los productos.
- f. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios.
- g. Tarifas para los productos y servicios de la Empresa Pública Correos del Ecuador.
- h. Informes de Investigación y Estudios de Mercado de la Provincia.

1.3 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

- a. Plan de Promoción y Publicidad dentro de la Provincia
- b. Informe del Plan de Promoción y Publicidad dentro de la Provincia
- c. Material publicitario
- d. Campañas publicitarias
- e. Alianzas estratégicas
- f. Informes de Piezas Publicitarias
- g. Informes de control de material publicitario
- h. Informes de Medición de Campañas Publicitarias

1.4 FILATELIA

- d. Emisión de sellos postales
- e. Venta de Filatelia
- f. Diseños gráficos de sellos postales

GESTIÓN DE VENTAS

1. PRODUCTOS

1.1 COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS

- a. Plan Estratégico de Ventas dentro de la sucursal y agencias.
- b. Estadística de Ventas.
- c. Bases de Datos de Clientes Corporativos dentro de la provincia.
- d. Informes de Ventas.
- e. Manual de Ventas.
- f. Informes de control de la gestión de comercialización.
- g. Cotizaciones de servicios para clientes corporativos.
- h. Gestión y resolución de problemas de clientes corporativos.
- i. Territorialización del Mercado dentro de la provincia.

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. PRODUCTOS

1.1 CALL CENTER

- a. Reporte de gestión de consultas telefónicas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.

- b. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
- c. Informe de estadísticas de atención a clientes (mensual).
- d. Base de datos de clientes actualizadas
- e. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- f. Reportes de campañas: encuestas,
- g. Reportes de gestión de procesos internos
- h. Informe de productividad por puesto.

1.2 BALCÓN DE SERVICIOS

- a. Reporte de gestión de consultas por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- b. Reporte de gestión de reclamos (semanal, mensual), por: tipo de servicio, tipo de consulta realizada por el cliente y tipo de cliente.
- c. Reporte de ranking de eventos de consultas (mensual).
- d. Reporte de ranking de eventos de reclamos (mensual).
- e. Informe de satisfacción de reclamos y de consultas (por nivel de consulta).
- f. Informe de estadísticas de atención de reclamos y de consultas (semanal y mensual).
- g. Informe de satisfacción de clientes (niveles de satisfacción).
- h. Reportes de campañas: encuestas,
- i. Reportes de gestión de procesos internos
- j. Informe de productividad por puesto.

2.4 BACK OFFICE

- e. Reporte de gestión de reclamos (semanal y mensual), por: tipo de servicios, tipo de resolución y tipo de cliente.
- f. Reporte de ranking de eventos de reclamos (semanal y mensual).
- g. Informe de estadísticas de resolución de reclamos.
- h. Informe de productividad por puesto.

GESTIÓN DE NEGOCIOS ESPECIALES

1. PRODUCTOS:

- a. Brochure de Productos y Servicios
- b. Portafolio de Productos y Servicios
- c. Manual de Franquicias
- d. Manual de Agenciados
- e. Manual de Patentados
- f. Informe del Comportamiento de los productos y negocios especiales
- g. Informe técnico sobre medición de resultados del lanzamiento de nuevos productos o servicios
- h. Tarifas para los productos y servicios de Correos del Ecuador
- i. Alianzas estratégicas

ART. 72.- GESTIÓN FINANCIERA

GESTIÓN DE LA CONTABILIDAD

1. PRODUCTOS

1.1 CONTABILIDAD

- a. Planificación Operativa de la Sucursal y agencias
- b. Informe de cumplimiento del plan operativo de la Sucursal y agencias.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión.
- d. Plan de Mitigación de Riesgos.
- e. Registros contables.
- f. Informes financieros y de análisis financiero
- g. Estados financieros.
- h. Conciliaciones bancarias.
- i. Registro de activos fijos.
- j. Registro de suministros de materiales valorados.
- k. Reporte extracontable de especies valoradas.
- l. Reporte extracontable apartados postales.
- m. Reporte extracontable máquina franqueadora.
- n. Reporte contable de papel de seguridad.
- o. Liquidación de haberes por cesación de funciones.
- p. Liquidación de agenciados.
- q. Liquidación de viáticos.
- r. Facturación servicio a crédito y reportes.
- s. Reporte extracontable de ingresos y gastos.
- t. Administración del archivo de las operaciones económicas.
- u. Títulos de crédito.
- v. Liquidación de impuestos.
- w. Liquidación de asignaciones a provincias.
- x. Instructivos y/o manuales del área contable.
- y. Informes de autorizaciones de pago.
- z. Registros y documentos soporte

1.2 CUENTAS INTERNACIONALES

- a. Liquidación y formulación de cuentas por cobrar de encomiendas postales.
- b. Liquidación por cobrar de cuentas generales (CN52).
- c. Liquidación por pagar de cuentas generales.
- d. Registro y cobro de pagos de bonificaciones internacionales.
- e. Liquidación del servicio aerpostal.
- f. Liquidación de cupones de respuesta internacional por cobrar y por pagar.
- g. Liquidación de gastos terminales.
- h. Informe del balance de cuentas internacionales.
- i. Reporte de gastos terminales para el fondo de mejoramiento de la calidad de servicio.
- j. Formulación de cuentas por cobrar y por pagar correo avión.
- k. Formulación de correo por cobrar correo mal encaminado.
- l. Formulación de correo SAL-APR y superficie por cobrar.
- m. Liquidación correo por pagar SAL-PR y superficie.

- n. Informe de asientos contables de las transferencias.
- o. Formulación de gastos terminales (CN61-CN64).
- p. Formulación de correo EMS por cobrar.
- q. Liquidación de correo EMS por pagar.
- r. Liquidación de indemnizaciones por cobrar y por pagar.
- s. Registros y documentos soporte

GESTION DE PRESUPUESTOS

1. PRODUCTOS

1.1 PRESUPUESTOS

- a. Planificación Operativa
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de riesgos
- e. Proforma presupuestaria
- f. Reformas Presupuestarias.
- g. Informes Técnicos respecto de la incidencia presupuestaria
- h. Informe de ejecución presupuestaria.
- i. Informe de ejecución de las reformas presupuestarias.
- j. Liquidaciones presupuestarias.
- k. Certificaciones presupuestarias.
- l. Cédulas presupuestarias.
- m. Reportes de las operaciones por rubros y por provincias.
- n. Informe de justificativo de Ingresos dela sucursal.
- o. Informes trimestrales, semestrales y anual de evaluación de ingresos y financiamiento.
- p. Informes y resoluciones presupuestarias sobre incrementos y reducciones de ingresos.
- q. Cuadros de fuentes y usos de recursos de financiamiento.
- r. Políticas, lineamientos y metodologías para la estimación de gastos en personal;
- s. Informes de ejecución presupuestaria en gastos en personal
- t. Informe de asesoría y asistencia técnica.
- u. Registros y documentos soporte.

GESTIÓN DE TESORERIA

1. PRODUCTOS

1.1 TESORERÍA

- a. Planificación Operativa.
- b. Informe del Plan del cumplimiento del plan operativo.
- c. Informe de cumplimiento de los Indicadores de Gestión
- d. Plan de Mitigación de Riesgos
- e. Plan periódico de caja.
- f. Plan periódico anual de caja.
- g. Libro caja bancos.

- h. Registro y control de Garantías y valores.
- i. Retenciones y declaraciones al SRI.
- j. Flujo de caja.
- k. Informe de Pagos.
- l. Informe de garantías y valores.
- m. Informes de Recaudaciones.
- n. Comprobantes de pago y transferencias.
- o. Informe de revisión de facturación de puntos de venta.
- p. Reporte de comportamiento de cartera.
- q. Instructivos para especies valoradas.
- r. Informes de gestiones de pago.
- s. Registros y documentos soporte.

1.2 BODEGA GENERAL DE ESPECIES

- a. Administración y custodia de especies valoradas
- b. Reporte de inventarios de especies valoradas

ART. 73.- GESTIÓN DE TECNOLOGÍA Y MEJORAMIENTO CONTINUO

GESTION TECNOLOGÍA

1. PRODUCTOS:

1.1 TECNOLOGÍA

- a. Plan de desarrollo informático empresarial dentro de la sucursal y agencias.
- b. Informe de ejecución del plan informático empresarial dentro de la sucursal y agencias.
- c. Informe de ejecución de mantenimiento de software y hardware del parque informático utilizado por los usuarios y software de escritorio
- d. Informes de mantenimiento informático
- e. Políticas, instructivos de gestión tecnológica empresarial dentro de la sucursal y agencias.
- f. Actas de Entrega de Hardware y Software
- g. Bitácora de errores
- h. Inventario de activos tecnológicos
- i. Plan de recuperación anti desastres
- j. Acuerdos de Niveles de Servicio
- k. Análisis de Factibilidad
- l. Plan Anual de Contratación de Tecnología
- m. Informe del Plan Anual de Contratación de Tecnología
- n. Plan de capacitación del personal de TI
- o. Informe del Plan de capacitación del personal de TI
- p. Plan de contingencia
- q. Informe del Plan de contingencia
- r. Informes de Backups
- s. Plan de estabilización
- t. Informe del Plan de estabilización
- u. Plan de recuperación anti desastres
- v. Informe del de recuperación anti desastres
- w. Plan de salida a producción
- x. Informe del Plan de estabilización.

GESTION DE INGENIERIA DE PROCESOS

1. PRODUCTOS

1.1 INGENIERIA DE PROCESOS

- a. Informe del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos utilizados por los usuarios de las diferentes áreas de negocio.
- b. Plan de levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la empresa.
- c. Informes de la ejecución del levantamiento de información para la diagramación de flujos, manuales, instructivos y descripción de procesos de la sucursal y agencias.
- d. Planes, programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- e. Informes de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- f. Plan de ejecución de programas anuales y proyectos relacionados con Procesos, Calidad y Ambiente.
- g. Plan de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado
- h. Informe de ejecución de los Procesos de Auditorías Internas del Sistema de Gestión Integrado

GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. PRODUCTOS:

1.1 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

- a. Informes de procesos de normalización
- b. Normas técnicas y Folletos técnicos nacionales e internacionales
- c. Reglamentos técnicos y Regulaciones técnicas
- d. Catálogo de normas;
- e. Registro de uso de documentos normativos.
- f. Informes de procesos de verificación
- g. Informes de procesos de Certificación
- h. Certificados de calidad de productos y servicio
- i. Certificado de calificación de servicios, área operativa y personal
- j. Certificado de sistemas de gestión de calidad ISO

ART. 74.- GESTIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

GESTIÓN DE ACOPIO Y ENTREGA

1. PRODUCTOS

1.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción
- c. Informe de productividad por puesto.

1.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios
- c. Informe de productividad por puesto.

1.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio
- c. Informe de productividad por puesto.

1.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

1.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto)
- c. Informe de productividad por puesto.

1.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional
- c. Informe de productividad por puesto.

1.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Distribución
- c. Informe de productividad por puesto.

GESTIÓN DE PAQUETERÍA

1. PRODUCTOS

1.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto).
- c. Informe de productividad por puesto.

1.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Distribución.
- c. Informe de productividad por puesto.

GESTIÓN DE CORREO MASIVO

1. PRODUCTOS

1.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Clasificación de Servicios.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas por servicio.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.5 ENRUTAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Enrutamiento (Manifiesto).
- c. Informe de productividad por puesto.

1.6 ENCAMINAMIENTO

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de las rutas de Encaminamiento a nivel nacional.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.7 DISTRIBUCIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Distribución.
- c. Informe de productividad por puesto.

GESTIÓN DE ENLACE INTERNACIONAL

1. PRODUCTOS

1.1 ADMISIÓN

- a. Planificación y Programación operativa.
- b. Reportes de Control de Entrega Recepción, entre OCI, Zona Primaria y SENAE
- c. Informe de productividad por puesto.

1.2 CLASIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Clasificación de los envíos de los diferente Servicios.
- c. Informe de productividad por puesto.

1.3 DIGITACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas procesadas de los envíos de los diferentes servicios y de los evento relevantes registrados
- c. Informe de productividad por puesto.

1.4 ZONIFICACIÓN

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de Piezas Zonificadas
- c. Informe de productividad por puesto.

1.5 DESPACHO

- a. Planificación y Programación operativa
- b. Reportes de Control de los despachos hacia el CNC
- c. Informe de productividad por puesto.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera: El portafolio de productos de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE-EP., se podrá ampliar o reducir, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley, así como a las decisiones del Directorio y su Gerente General respectivamente, dentro de sus competencias.

Segunda: Los servidores y trabajadores de Correos del Ecuador tienen la obligación de sujetarse a la jerarquía establecida en la estructura orgánica por procesos, así como al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Reglamento. Su inobservancia será sancionada de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

Tercera: Deróguense todas las disposiciones normativas, reglamentarias y cualquier instrumento legal, técnico o administrativo, que se oponga al presente Reglamento Orgánico por procesos.

Art. 2.- Deróguense las Resolución No. DIR-CDE E.P.-007-2010 del 02 de Julio del 2010, Resolución No. DIR-CDE E.P.-0016-2011 de 24 de enero de 2011, Resolución No. DIR-CDE E.P.-0024-2011 de 24 de junio de 2011, Resolución No. DIR-CDE EP-0026-2011 de 16 de agosto de 2011 y todas aquellas disposiciones que se contrapongan a la presente resolución.

Art. 3.- La presente resolución es de ejecución y notificación inmediata, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

COMUNÍQUESE:

Expedida en Quito, Distrito Metropolitano, el 30 de enero de 2012.

f.) Ing. Mario Ortega Alarcón, Presidente del Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE - E. P.

LO CERTIFICO.-

f.) Lcdo. Roberto Cavanna Merchán, Secretario del Directorio.

CORREOS DEL ECUADOR CDE EP.- Es fiel copia del original.- Lo certifico.- f.) Ilegible, Secretaria General. CDP E.P

EL REGISTRO OFICIAL no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su promulgación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.