**Cuestionario sobre la prestación del servicio postal universal por los Países miembros**

Se invita a los Países miembros de la Unión Postal Universal a completar el presente cuestionario relativo a la prestación del servicio postal universal en aplicación de la resolución C 21/2016 del Congreso de Estambul y a devolverlo **el 7 de octubre de 2022 a más tardar** por correo electrónico a:

Seunghoon Jeon

Policy, Regulation and Markets Directorate

UPU International Bureau

3015 BERNE

SUIZA

Teléfono: (+41 31) 350 35 24

Telefax: (+41 31) 350 31 10

Correo electrónico: seunghoon.jeon@upu.int

|  |
| --- |
| País miembro |
| Nombre completo (persona de contacto responsable) | [ ]  Sra. [ ]  Sr. |
| Función/cargo |
| Teléfono |
| Correo electrónico |
| Lugar y fecha | Firma |

**Cuestionario para obtener información de los Países miembros sobre la prestación del servicio postal universal (2022)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Definición** |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 1.1 | ¿Tiene usted una definición del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 1.2 | ¿Define usted formalmente el servicio postal universal en un documento? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar el tipo de documento correspondiente y suministrar una versión electrónica de su ley postal o de sus documentos jurídicos más recientes que contengan la definición del servicio postal universal y/o un enlace hacia el documento o los documentos: |  |  |  |
|  | a) | Legislación |  |[ ]   |
|  | b) | Contrato de concesión |  |[ ]   |
|  | c) | Contrato de licencia |  | [ ]  |  |
|  | d) | Manual |  |[ ]   |
|  | e) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 1.3 | Si usted no define formalmente el servicio postal universal, ¿proyecta hacerlo en el futuro? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase especificar si se trata de un plazo: |  |  |  |
|  | a) | de seis meses |  |[ ]   |
|  | b) | de un año |  |[ ]   |
|  | c) | de dos años |  |[ ]   |
|  |  |  |  |  |
| **2.** | **Campo de aplicación** |  |  |  |
|  | Si usted tiene una definición del servicio postal universal, sírvase indicar cuáles de los siguientes elementos están incluidos en el campo de aplicación del servicio postal universal: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.1 | Envíos de correspondencia: |  |  |  |
|  |  |  | Incluido | No incluido |
| 2.1.1 | Envíos prioritarios/no prioritarios (con excepción de los libros, los diarios y las publicaciones periódicas) |  |[ ] [ ]
|  | Si existe un límite de peso, sírvase indicarlo: |  |  |  |
|  | [ ]  Hasta 500 g | [ ]  Hasta 1 kg | [ ]  Hasta 2 kg | [ ]  Más de 2 kg |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.1.2 | Libros, diarios y publicaciones periódicas |  |[ ] [ ]
|  | Si existe un límite de peso, sírvase indicarlo: |  |  |  |
|  | [ ]  Hasta 500 g | [ ]  Hasta 1 kg | [ ]  Hasta 2 kg | [ ]  Más de 2 kg |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 2.1.3 | Envíos para ciegos |  |[ ] [ ]
|  | Si existe un límite de peso, sírvase indicarlo: |  |  |  |
|  | [ ]  Hasta 500 g | [ ]  Hasta 1 kg | [ ]  Hasta 2 kg | [ ]  Más de 2 kg |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.1.4 | Pequeños paquetes |  |[ ] [ ]
|  | Si existe un límite de peso, sírvase indicarlo: |  |  |  |
|  | [ ]  Hasta 500 g | [ ]  Hasta 1 kg | [ ]  Hasta 2 kg | [ ]  Más de 2 kg |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.1.5 | Servicios suplementarios |  |  |  |
|  | a) | Envíos certificados |  |[ ] [ ]
|  | b) | Envíos con valor declarado |  |[ ] [ ]
|  | c) | Envíos con entrega registrada |  |[ ] [ ]
|  | d) | Envíos exprés |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 2.2 | Encomiendas: |  |[ ] [ ]
|  | Sírvase indicar el límite de peso: |  |  |  |
|  | [ ]  Hasta 10 kg | [ ]  Hasta 20 kg | [ ]  Más de 20 kg |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.3 | Otros servicios: |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.3.1 | Servicios financieros: |  |  |  |
|  | a) | Transferencias postales |  |[ ] [ ]
|  | b) | Giros postales en efectivo |  |[ ] [ ]
|  | c) | Giros de pago |  |[ ] [ ]
|  | d) | Giros de depósito |  |[ ] [ ]
|  | e) | Apertura de una cuenta corriente postal o de una caja de ahorros |  |[ ] [ ]
|  | f) | Otros servicios (sírvase especificar): |  |[ ] [ ]
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 2.3.2 | Servicios no financieros |  |  |  |
|  | a) | Telegramas |  |[ ] [ ]
|  | b) | Pagos de pensiones |  |[ ] [ ]
|  | c) | Prestaciones por cuenta de organismos públicos |  |[ ] [ ]
|  | d) | Otros servicios (sírvase especificar): |  |[ ] [ ]
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 2.3.3 | Servicios de distribución específicos del comercio electrónico |  |[ ] [ ]
|  | Sírvase dar detalles sobre su política en la materia: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **3.** | **Normas de acceso y de servicio** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.1 | ¿Dispone usted de normas para el acceso de la población en general a la red postal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar en qué se basan esas normas: |  |  |  |
|  | a) | Distancia hasta una oficina de Correos |  |[ ]   |
|  | b) | Cantidad de habitantes por oficina de Correos |  |[ ]   |
|  | c) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.2 | ¿El acceso a la red postal para la prestación del servicio postal universal está reservado exclusivamente al operador designado? |  |[ ] [ ]
|  | En caso contrario, sírvase dar detalles sobre su política de acceso, incluidos los procedimientos de arreglo de diferendos: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.3 | ¿El acceso a los buzones está reservado exclusivamente al operador designado?  |  |[ ] [ ]
|  | En caso contrario, sírvase dar detalles sobre su política de acceso, incluidos los procedimientos de arreglo de diferendos: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.4 | ¿Dispone usted de normas relativas a los puntos de distribución? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar el tipo correspondiente: |  |  |  |
|  | a) | Distribución a domicilio |  |[ ]   |
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar los siguiente: |  |  |  |
|  |  | 1º | ¿Dispone usted de normas para los nuevos intentos de distribución de las cartas certificadas o con valor declarado para los casos en que estos envíos no sean recibidos en el primer intento de distribución? |  |[ ] [ ]
|  |  |  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles sobre sus normas: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  | 2º | ¿Dispone usted de normas relativas al tamaño de los buzones? |  |[ ] [ ]
|  |  |  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles sobre sus normas: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |  |
|  | b) | Oficina de Correos |  |[ ]   |
|  | c) | Punto de recogida comunitario |  |[ ]   |
|  | d) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.5 | ¿Dispone usted de normas relativas a la cantidad de días de recogida y de distribución por semana? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles sobre sus normas: |  |  |  |
|  |  |  | En zonas urbanas | En zonas rurales |  |  |  |
|  | a) | Cantidad de días de recogida por semana |  |  |  |  |  |
|  | b) | Cantidad de días de distribución por semana |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.6 | ¿Dispone usted de normas en lo referente a las horas mínimas de apertura de las oficinas de Correos? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son sus normas (si se aplican diferentes normas en las zonas urbanas y rurales, sírvase indicarlo): |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.6.1 | ¿Dispone usted de reglas conexas o exigencias relativas a los procesos de aprobación para la apertura y el cierre de oficinas de Correos? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar esas reglas o exigencias: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.7 | ¿Dispone usted de reglas o exigencias conexas para la explotación (autogestión u otra) y la propiedad (propiedad propia u otra) de los puntos de acceso?  |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar esas reglas o exigencias: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 3.8 | ¿Publica usted los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las normas de acceso al servicio? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia los publica? |  |  |  |
|  | a) | Mensual |  |[ ]   |
|  | b) | Trimestral |  |[ ]   |
|  | c) | Anual |  |[ ]   |
|  | d) | Otra (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **4.** | **Normas relativas a la protección de los clientes/consumidores** |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 4.1 | ¿Dispone usted de normas en el marco del servicio postal universal relativas al tratamiento de las reclamaciones de los clientes? |  |[ ] [ ]
|  | En caso negativo, sírvase explicar por qué: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.1.1 | ¿Evalúa usted el plazo de tratamiento de las reclamaciones de los clientes?[[1]](#footnote-2) |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles sobre sus normas y sobre su sistema de evaluación: |  |  |  |
|  | a) Normas | b) Sistema de evaluación |  |  |  |
|  | 1º Rapidez de las respuestas– Teléfono: en Ingrese texto.– Carta: en Ingrese texto.– Correo electrónico: en Ingrese texto.2º Plazo de finalización del proceso– Servicio interno: en Ingrese texto.– Servicio internacional: en Ingrese texto. | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | En caso negativo, sírvase especificar por qué: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.2 | ¿Dispone usted de normas en materia de satisfacción de la clientela? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.2.1 | ¿Evalúa usted la satisfacción de la clientela? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.2.2 | ¿Dispone usted de un órgano específico que trate la satisfacción de la clientela?  |  |[ ] [ ]
|  | a) | En caso afirmativo, ¿se trata de un órgano independiente? |  |[ ] [ ]
|  | b) | En caso afirmativo, sírvase indicar el tipo correspondiente: |  |  |  |
|  |  | 1º | Regulador |  |[ ]   |
|  |  | 2º | Gobierno |  |[ ]   |
|  |  | 3º | Operador |  |[ ]   |
|  |  | 4º | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 4.2.3 | ¿Dispone usted de un órgano independiente que represente a la clientela con respecto al servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  | a) | Nombre: Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | b) | Tipo: |  |  |  |
|  |  | 1º | Gobierno (parte del Gobierno) |  |[ ]   |
|  |  | 2º | Organización pública (p. ej., empresa del Estado) |  |[ ]   |
|  |  | 3º | Organización privada (p. ej., empresa comercial) |  |[ ]   |
|  |  | 4º | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | c) | Principales funciones: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.2.4 | ¿Publica usted los resultados obtenidos en materia de satisfacción de la clientela? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, ¿con qué frecuencia los publica? |  |  |  |
|  | a) | Mensual |  |[ ]   |
|  | b) | Trimestral |  |[ ]   |
|  | c) | Semestral |  |[ ]   |
|  | d) | Anual |  |[ ]   |
|  | e) | Otra (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.3 | ¿Para qué categoría(s) dispone usted de normas de servicio[[2]](#footnote-3)a nivel nacional en el marco del servicio postal universal para: |  |  |  |
|  | a) | Cartas prioritarias |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son las normas: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | b) | Cartas no prioritarias |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son las normas: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | c) | Encomiendas |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son las normas: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | d) | Otras categorías de correo |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son las normas: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.3.1 | ¿Evalúa usted las normas de servicio colectivamente con otros países para el correo internacional? |  |[ ] [ ]
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 4.3.2 | ¿Publica usted los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las normas de servicio? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.4 | ¿Dispone usted de normas acordadas para el despacho aduanero del correo por sus autoridades aduaneras? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.4.1 | ¿Controla usted las normas acordadas? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.5 | ¿Dispone usted de normas para: |  |  |  |
|  | a) | la resolución de las reclamaciones de la los clientes en función del importe de la indemnización que deberá pagarse a estos? |  |[ ] [ ]
|  | b) | la resolución de las reclamaciones de los clientes en función del plazo máximo para resolver las reclamaciones con estos? |  |[ ] [ ]
|  | c) | el tratamiento de las reclamaciones relativas a la responsabilidad (p. ej., plazo límite de respuesta)? |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  |  | 1º Normas | 2º Sistema de evaluación (si se utiliza) |  |  |  |
|  |  | a) Rapidez de las respuestas– Teléfono: en Ingrese texto.– Carta: en Ingrese texto.– Correo electrónico: en Ingrese texto.b) Plazo de tratamiento de la reclamación– Servicio interno: en Ingrese texto.– Servicio internacional: en Ingrese texto. | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 4.5.1 | ¿Publica usted la información obtenida en relación con la aplicación de sus normas relativas: |  |  |  |
|  | a) | a la resolución de las reclamaciones con los clientes? |  |[ ] [ ]
|  | b) | al tratamiento de las reclamaciones de los clientes relativas a la responsabilidad? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.5.2 | ¿Publica también usted: |  |  |  |
|  | a) | cifras referentes a las reclamaciones recibidas relativas a la responsabilidad? |  |[ ] [ ]
|  | b) | cifras referentes a las sumas pagadas a los clientes por concepto de indemnización? |  |[ ] [ ]
|  | c) | datos que permitan comparar la cantidad de reclamaciones relativas a la responsabilidad en forma de porcentaje del volumen total de tráfico postal en: |  |  |  |
|  |  | 1º | el servicio interno? |  |[ ] [ ]
|  |  | 2º | el servicio internacional? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |  |
|  | d) | datos que permitan comparar la cantidad de resoluciones de reclamaciones en forma de porcentaje del volumen total de tráfico postal en: |  |  |  |
|  |  | 1º | el servicio interno? |  |[ ] [ ]
|  |  | 2º | el servicio internacional? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.6 | ¿Dispone usted de normas de seguridad para: |  |  |  |
|  | a) | garantizar la seguridad de la recepción y de la expedición del correo en los aeropuertos? |  |[ ] [ ]
|  | b) | detectar y prevenir la transmisión de mercaderías peligrosas por vía postal? |  |[ ] [ ]
|  | c) | prevenir los robos de correo nacional e internacional? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.7 | ¿Designó usted a un coordinador de la seguridad en los aeropuertos para controlar la seguridad las operaciones relativas al correo internacional? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 4.8 | ¿Publica usted los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las normas de seguridad? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| **5.** | **Mecanismos de financiación** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 5.1 | ¿Dispone usted de un mecanismo de financiación para el servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar su fuente de financiación: |  |  |  |
|  | a) | Subvención del Gobierno |  |[ ]   |
|  |  | Sírvase especificar las categorías de los servicios subvencionados: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | b) | Ámbito reservado |  |[ ]   |
|  |  | Sírvase indicar el alcance de este ámbito reservado (principalmente los límites de precio y de peso): |  |  |  |
|  |  | 1º | Alcance del ámbito reservado: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  | 2º | Excepciones a lo anterior: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  | Sírvase indicar el órgano responsable de la fijación de las tarifas postales para los servicios reservados: |  |  |  |
|  |  | 3º | Ministerio de Tutela o Gobierno |  |[ ]   |
|  |  | 4º | Autoridad de regulación |  |[ ]   |
|  |  | 5º | Operador designado |  |[ ]   |
|  |  | 6º  | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |  |
|  | c) | Recursos provenientes de otros segmentos más lucrativos |  |[ ]   |
|  | d) | Recursos provenientes de un fondo creado especialmente a tal efecto |  |[ ]   |
|  | e) | Repartición de los costos (con otras organizaciones locales) |  |[ ]   |
|  | f) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 5.2 | ¿Dispone usted de un mecanismo para calcular el costo del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, ¿calcula usted: |  |  |  |
|  | a) | el costo (total) de la prestación del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | b) | el costo neto que resulta de la prestación del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | c) | el costo neto del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 5.2.1 | Si dispone del mecanismo, ¿tiene previsto reducir ese costo? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase explicar cómo: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 5.3 | ¿Dispone su país de un procedimiento de tarifación para el servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase explicarlo detalladamente (especialmente el proceso de aprobación de las tarifas): |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 5.3.1 | ¿Tiene usted una obligación tarifaria menor para: |  |  |  |
|  | a) | los diarios y periódicos? |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, ¿dispone usted de un mecanismo de financiación para las obligaciones? |  |[ ] [ ]
|  |  |  | Sírvase indicar el órgano responsable de la financiación: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | b) | los envíos para ciegos? |  |[ ] [ ]
|  |  | En caso afirmativo, ¿dispone usted de un mecanismo de financiación para las obligaciones? |  |[ ] [ ]
|  |  |  | Sírvase indicar el órgano responsable de la financiación: |  |  |  |
|  |  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **6.** | **Regulador postal** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | ¿Dispone usted de un regulador postal independiente de la entidad gubernamental responsable del sector postal? |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Incluido | No incluido |
|  |  |  |  |  |
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar su papel para la prestación del servicio postal universal: |  |  |  |
|  | a) | Controlar el cumplimiento con las obligaciones de servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | b) | Controlar el cumplimiento con las normas de calidad de servicio |  |[ ] [ ]
|  | c) | Regular las tarifas aplicables al servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | d) | Gestionar la financiación del servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | e) | Establecer normas para los servicios prestados por el proveedor del servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | f) | Establecer los principios básicos de la contabilidad analítica para el servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | g) | Fijar exigencias para el sistema de contabilidad analítica |  |[ ] [ ]
|  | h) | Conceder la licencia al proveedor del servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  | i) | Conceder licencias a los proveedores de servicio postal |  |[ ] [ ]
|  | j) | Registrar a los operadores postales |  |[ ] [ ]
|  | k) | Establecer la política del sector postal |  |[ ] [ ]
|  | l) | Elaborar y proponer legislación habilitante pertinente |  |[ ] [ ]
|  | m) | Controlar el cumplimiento con la ley habilitante pertinente |  |[ ] [ ]
|  | n) | Actuar como árbitro en caso de litigios entre los clientes y los proveedores de servicio postal y/o entre los proveedores de servicio postal |  |[ ] [ ]
|  | o) | Representar al país ante organizaciones internacionales |  |[ ] [ ]
|  | p) | Otras funciones (sírvase especificar): |  |[ ] [ ]
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **7.** | **Cambios de política** |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 7.1 | ¿El servicio postal universal es revisado regularmente?  |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar el motivo: |  |  |  |
|  | a) | Necesidades de la clientela |  |[ ]   |
|  | b) | Cambio tecnológico |  |[ ]   |
|  | c) | Evolución del mercado |  |[ ]   |
|  | d) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 7.1.1 | ¿Dispone usted de un procedimiento para recopilar y reflejar las necesidades de la clientela (empresas y/o particulares) al decidir el campo de aplicación y la definición del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles sobre su procedimiento: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 7.2 | Durante o después de la pandemia de COVID-19 ¿modificó usted algún aspecto del servicio postal universal? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar en qué áreas: |  |  |  |
|  | a) | Definición |  |[ ]   |
|  | b) | Campo de aplicación |  |[ ]   |
|  |  | En caso afirmativo, ¿se amplió (marque «sí») o se redujo (marque «no»)? |  |[ ] [ ]
|  | c) | Normas de acceso y de servicio |  |[ ]   |
|  |  | En caso afirmativo, ¿se endurecieron (marque «sí») o se flexibilizaron (marque «no»)? |  |[ ] [ ]
|  |  | Si se endurecieron, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | d) | Normas relativas a la protección de los clientes/consumidores |  |[ ]   |
|  |  | En caso afirmativo, ¿se endurecieron (marque «sí») o se flexibilizaron (marque «no»)? |  |[ ] [ ]
|  |  | Si se endurecieron, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  | e) | Mecanismo de financiación |  |[ ]   |
|  |  | En caso afirmativo, sírvase indicar los cambios: |  |  |  |
|  |  | 1º | Fuente de financiación |  |[ ] [ ]
|  |  | 2º | Mecanismo para calcular el costo del servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  |  | 3º | Procedimiento de tarifación para el servicio postal universal |  |[ ] [ ]
|  |  |  |  |  |
| 7.2.1 | Si modificó algunos aspectos del servicio postal universal, sírvase resumir los principales cambios y las razones que motivaron esos cambios y/o proporcionar enlaces de Internet que permitan obtener más información pertinente al respecto: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 7.3 | ¿Anticipa usted algún cambio de política en la prestación del servicio postal universal en su país (p. ej., la definición o el campo de aplicación, las normas de servicio o de protección de los clientes/consumidores, el mecanismo de financiación u otros aspectos? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase dar detalles: |  |  |  |
|  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  | Sí | No |
|  |  |  |  |  |
| 7.3.1 | Si anticipa cambios, ¿cuál es el principal factor? |  |  |  |
|  | a) | Competencia |  |[ ]   |
|  | b) | Cambio tecnológico |  |[ ]   |
|  | c) | Crecimiento del comercio electrónico |  |[ ]   |
|  | d) | Modificación de la estructura nacional |  |[ ]   |
|  | e) | Costo del servicio postal universal |  |[ ]   |
|  | f) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 7.4 | ¿Su Gobierno considera el servicio postal universal y/o la red postal y los servicios postales en general como herramientas de desarrollo? |  |[ ] [ ]
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar en qué áreas: |  |  |  |
|  | a) | Desarrollo local, en especial para las micro, pequeñas y medianas empresas |  |[ ]   |
|  | b) | Inclusión social |  |[ ]   |
|  | c) | Desarrollo económico |  |[ ]   |
|  | d) | Otro (sírvase especificar): |  |[ ]   |
|  |  | Haga clic aquí para ingresar texto. |  |  |  |

1. Una reclamación es la expresión por un cliente, en forma oral o escrita, de la disconformidad con un producto o un servicio en el marco del servicio postal universal. [↑](#footnote-ref-2)
2. «Norma de servicio» refiere al plazo transcurrido entre el depósito y la distribución. [↑](#footnote-ref-3)