**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)