



UPU | UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL

# Normas de calidad de servicio para los servicios postales de pago electrónicos

Berna 2018

**Nota.** – Este texto fue presentado al Consejo de Explotación Postal como documento CEP C 4 2018.1–Doc 2b.Anexo 1.Rev 1.



<b>Indice de materias</b>	<b>Página</b>
1. Introducción	3
2. Alcance	3
3. Referencias normativas	4
4. Términos y definiciones	4
5. Servicios postales de pago	4
5.1 Giro en efectivo (efectivo a efectivo)	4
5.2 Giro de pago (cuenta a efectivo)	5
5.3 Giro de depósito (efectivo a cuenta)	6
5.4 Transferencia postal (cuenta a cuenta)	6
6. Revocación	7
6.1 Definición	7
6.2 Rapidez del servicio	7
7. Informes y reclamaciones	8
7.1 Definición	8
7.2 Rapidez del servicio	8
Anexo 1 – Mediciones de la calidad de servicio	9
1. Accesibilidad por tipo de servicio	9
2. Eficacia del servicio	9
3. Desarrollo del servicio	11
4. Tratamiento de las reclamaciones dentro de los plazos	11
5. Satisfacción de la clientela	12
6. Plazo de pago total	13
7. Plazo de transmisión total	14

## 1. Introducción

Las normas mínimas de calidad de servicio para las órdenes postales de pago transmitidas por vía electrónica que se definen en el presente documento, sobre la base del artículo RP 1101.1.1 a 1.5 (Calidad de servicio para las órdenes postales de pago transmitidas por vía electrónica) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago, son las siguientes:

- actualización de la base de datos de la Oficina Internacional;
- tratamiento de las órdenes postales de pago en los plazos especificados;
- revocación en los plazos especificados;
- porcentaje de pedidos de informes tratados en los plazos especificados;
- porcentaje de reclamaciones tratadas en los plazos especificados.

### *Ordenes postales de pago*

El presente documento establece las normas mínimas de calidad de servicio que se aplicarán a las órdenes postales de pago electrónicas correspondientes a los siguientes servicios postales de pago:

- giro en efectivo (efectivo a efectivo);
- giro de pago (cuenta a efectivo);
- giro de depósito (efectivo a cuenta);
- transferencia postal (cuenta a cuenta).

Para cada uno de los servicios postales de pago electrónicos mencionados anteriormente se establecen dos plazos diferentes de acuerdo a la rapidez con la cual se ofrece cada uno de estos servicios a los clientes:

- ordinario;
- urgente.

### *Revocación*

El presente documento define el plazo para la revocación de las órdenes postales de pago electrónicas conforme al artículo RP 1604 (Procesamiento de las peticiones de revocación) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

### *Reclamaciones*

El presente documento también indica el porcentaje de reclamaciones relativas a las órdenes postales de pago electrónicas que deberán tratarse en los plazos establecidos conforme al artículo RP 1902 (Plazos de tratamiento) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

Asimismo, en el anexo 1 se presentan las normas de medición para evaluar la calidad de los servicios postales de pago electrónicos brindados por el operador designado, tal como se establecen en este documento.

## 2. Alcance

El presente documento define las normas de calidad de servicio para las órdenes postales de pago electrónicas que son aplicables a toda la red mundial de servicios postales de pago electrónicos. Incluye los requisitos mínimos y las mediciones.

Las normas de calidad de servicio para las órdenes postales de pago electrónicas que se describen en el presente también pueden ser aplicables a los giros de reembolso (art. 1.1.5 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago), dependiendo del servicio escogido por el destinatario del envío contra reembolso para el pago del importe facturado por el expedidor del envío contra reembolso.

### 3. Referencias normativas

Los documentos de referencia que se indican a continuación son indispensables para la aplicación del presente documento:

- Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.
- Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

### 4. Términos y definiciones

Varios de los términos comunes que se utilizan en el presente documento se definen en el Glosario de Normas de la UPU y en los documentos que se mencionan en las referencias normativas y en la bibliografía.

### 5. Servicios postales de pago

Los siguientes principios servirán de base para la elaboración de las normas de calidad de servicio:

Por motivos de equidad, dado que el tiempo de transmisión de las órdenes postales de pago electrónicas del operador designado expedidor al operador designado destinatario involucra dos sistemas, uno en cada extremo, la rapidez de servicio total establecida para cada servicio postal de pago debe dividirse en dos plazos, uno correspondiente al operador designado expedidor y otro al operador designado destinatario.

Los operadores designados deben transmitir a la Oficina Internacional de la UPU los datos postales requeridos para la evaluación de la calidad de servicio.

#### 5.1 Giro en efectivo (*efectivo a efectivo*)

##### 5.1.1 Definición (*art. 1.1.1 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago*)

«Giro en efectivo: el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.»

La tarifa no está incluida en el importe total que deberá pagarse al beneficiario de una orden postal de pago electrónica en el punto de acceso al servicio del operador designado. Las tarifas aplicables para el envío de órdenes postales de pago electrónicas dependerán de las tarifas fijadas por el operador designado expedidor de acuerdo con el plazo de ejecución propuesto al expedidor.

##### 5.1.2 Rapidez del servicio

La rapidez del servicio de efectivo a efectivo es el tiempo transcurrido entre la emisión del giro en efectivo en el punto de acceso al servicio de efectivo a efectivo del operador designado expedidor y la recepción del mensaje relativo a la orden postal de pago electrónica en el sistema del operador designado pagador.

El servicio de giros en efectivo tiene dos velocidades:

- Normal: el giro en efectivo está disponible el mismo día en un plazo máximo de 8 horas.
- Urgente: el giro en efectivo está disponible en un plazo máximo de 30 minutos.

Dos plazos por servicio por operador designado:

<i>Servicio</i> \ <i>Operador designado</i>	<i>Operador designado expedidor (A/B)</i>	<i>Operador designado destinatario (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	Máximo 4 h	Máximo 4 h	Máximo 8 h
Urgente	Máximo 15 min	Máximo 15 min	Máximo 30 min

A: giro emitido.  
 B: mensaje enviado al sistema del operador designado de destino.  
 C: mensaje enviado por el sistema del operador designado de destino acusando recibo.  
 Nota: El plazo se indica en cantidad de horas trabajadas y en valores absolutos, sin tener en cuenta los husos horarios. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.

## 5.2 Giro de pago (cuenta a efectivo)

### 5.2.1 Definición (art. 1.1.2 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago)

«Giro de pago: el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita el pago en efectivo del importe íntegro, sin retención alguna, al destinatario.»

La tarifa no está incluida en el importe total que deberá pagarse al beneficiario de una orden postal de pago electrónica en el punto de acceso al servicio del operador designado. Las tarifas aplicables para el envío de órdenes postales de pago electrónicas dependerán de las tarifas fijadas por el operador designado expedidor de acuerdo con el plazo de ejecución propuesto al expedidor.

### 5.2.2 Rapidez del servicio

La rapidez del servicio de cuenta a efectivo es el tiempo transcurrido entre el débito del importe de la cuenta bancaria del cliente en el punto de acceso al servicio de cuenta a efectivo del operador designado expedidor y la recepción del mensaje relativo a la orden postal de pago electrónica en el sistema del operador designado pagador.

El servicio de giros de pago tiene dos velocidades:

- Normal: el giro de pago está disponible el mismo día en un plazo máximo de 8 horas.
- Urgente: el giro de pago está disponible en un plazo máximo de 30 minutos.

Dos plazos por servicio por operador designado:

<i>Servicio</i> \ <i>Operador designado</i>	<i>Operador designado expedidor (A/B)</i>	<i>Operador designado destinatario (C)</i>	<i>Total</i>
Normal	Máximo 4 h	Máximo 4 h	Máximo 8 horas
Urgente	Máximo 15 min	Máximo 15 min	Máximo 30 min

A: giro de pago emitido (importe debitado de la cuenta).  
 B: mensaje enviado al sistema del operador designado de destino.  
 C: mensaje enviado por el sistema del operador designado de destino acusando recibo.  
 Nota: El plazo se indica en cantidad de horas trabajadas y en valores absolutos, sin tener en cuenta los husos horarios. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.

### 5.3 Giro de depósito (efectivo a cuenta)

#### 5.3.1 Definición (art. 1.1.3 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago)

«Giro de depósito: el expedidor entrega los fondos en el punto de acceso al servicio del operador designado y solicita que se depositen en la cuenta del destinatario, sin retención alguna.»

La tarifa no está incluida en el importe total que deberá pagarse al beneficiario de una orden postal de pago electrónica en el punto de acceso al servicio del operador designado. Las tarifas aplicables para el envío de órdenes postales de pago electrónicas dependerán de las tarifas fijadas por el operador designado expedidor de acuerdo con el plazo de ejecución propuesto al expedidor.

#### 5.3.2 Rapidez del servicio

La rapidez del servicio de efectivo a cuenta es el tiempo transcurrido entre la emisión del giro, en efectivo, en el punto de acceso al servicio de efectivo a cuenta del operador designado expedidor y la recepción del mensaje relativo a la orden postal de pago electrónica en el sistema del operador designado pagador.

El servicio de giros de depósito tiene dos velocidades:

- Normal: el importe del giro de depósito se acredita en la cuenta del beneficiario en un plazo máximo de 24 horas.
- Urgente: el importe del giro de depósito se acredita en la cuenta del beneficiario en un plazo máximo de 12 horas.

Dos plazos por servicio por operador designado:

<i>Servicio</i>	<i>Operador designado expedidor (A/B)</i>	<i>Operador designado destinatario (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal	Máximo 12 h	Máximo 12 h	Máximo 24 h
Urgente	Máximo 15 min	Máximo 11 h 45 min	Máximo 12 h

A: giro de depósito emitido (importe depositado en una cuenta).  
 B: mensaje enviado al sistema del operador designado de destino.  
 C: mensaje enviado por el sistema del operador designado de destino acusando recibo.  
 D: fondos acreditados en la cuenta del beneficiario.  
 Nota: El plazo se indica en cantidad de horas trabajadas y en valores absolutos, sin tener en cuenta los husos horarios. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.

### 5.4 Transferencia postal (cuenta a cuenta)

#### 5.4.1 Definición (art. 1.1.4 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago)

«Transferencia postal: el expedidor ordena el débito de su cuenta llevada por el operador designado y solicita que se acredite un importe equivalente en la cuenta del destinatario llevada por el operador designado pagador, sin retención alguna.»

La tarifa no está incluida en el importe total que deberá pagarse al beneficiario de una orden postal de pago electrónica en el punto de acceso al servicio del operador designado. Las tarifas aplicables para el envío de órdenes postales de pago electrónicas dependerán de las tarifas fijadas por el operador designado expedidor de acuerdo con el plazo de ejecución propuesto al expedidor.

#### 5.4.2 Rapidez del servicio

La rapidez del servicio de cuenta a cuenta es el tiempo transcurrido entre el débito del importe de la cuenta bancaria del cliente en el punto de acceso al servicio de cuenta a cuenta del operador designado expedidor y el momento en que los fondos son acreditados en la cuenta del beneficiario.

El servicio de transferencias postales tiene dos velocidades:

- Normal: el importe de la transferencia postal se acredita en la cuenta del beneficiario en un plazo máximo de 24 horas.
- Urgente: el importe de la transferencia postal se acredita en la cuenta del beneficiario en un plazo máximo de 12 horas.

Dos plazos por servicio por operador designado:

<i>Servicio</i> \ <i>Operador designado</i>	<i>Operador designado expedidor (A/B)</i>	<i>Operador designado destinatario (C/D)</i>	<i>Total</i>
Normal	Máximo 12 h	Máximo 12 h	Máximo 24 horas
Urgente	Máximo 15 min	Máximo 11 h 45 min	Máximo 12 horas

A: transferencia postal efectuada (importe depositado en una cuenta).  
 B: mensaje enviado al sistema del operador designado de destino.  
 C: mensaje enviado por el sistema del operador designado de destino acusando recibo.  
 D: fondos acreditados en la cuenta del beneficiario.  
 Nota: El plazo se indica en cantidad de horas trabajadas y en valores absolutos, sin tener en cuenta los husos horarios. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.

## 6. Revocación

### 6.1 Definición

Artículo RP 1510 (Petición de revocación) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago: «El expedidor de la orden postal de pago podrá solicitar el retiro de una orden postal de pago, con excepción del retiro de un giro de reembolso.»

### 6.2 Rapidez del servicio

Artículo RP 1604.3 (Procesamiento de las peticiones de revocación) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago: «Si los fondos aún no han sido entregados al destinatario o si aún no se ha acreditado su cuenta, el operador designado pagador dará curso a la petición.»

El tiempo total transcurrido para el procesamiento y la devolución de una petición de revocación de las órdenes postales de pago transmitidas por vía electrónica no deberá ser superior a dos horas y treinta minutos en total.

Un plazo para todos los servicios por operador designado:

<i>Servicio</i> \ <i>Operador designado</i>	<i>Operador designado expedidor (A/B)</i>	<i>Operador designado destinatario (C/D)</i>	<i>Total</i>
Revocación	Máximo 1 h	Máximo 1 h 30 min	Máximo 2 h 30 min

A: petición de revocación emitida.  
 B: mensaje enviado al sistema del operador designado de destino.  
 C: petición de revocación recibida por el operador designado pagador.  
 D: orden postal de pago devuelta al operador designado expedidor o respuesta indicando que es imposible efectuar la devolución.  
 Nota: El plazo se indica en cantidad de horas trabajadas y en valores absolutos, sin tener en cuenta los husos horarios. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.

## 7. Informes y reclamaciones

### 7.1 Definición

Artículo 19 (Reclamaciones) del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago: «Las reclamaciones se admitirán dentro de un plazo de seis meses a contar desde el día siguiente al día de aceptación de la orden postal de pago.»

Artículo RP 1901.1 y 3 (Reclamaciones) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago:

«1. El expedidor o el destinatario podrá formular una reclamación ante su operador designado.

[...]

3. Las reclamaciones se admitirán dentro de un plazo de seis meses a contar desde el día de la emisión de la orden postal de pago.»

### 7.2 Rapidez del servicio

Artículo RP 1902.1 y 3.1 (Plazos de tratamiento) del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago:

«1. La reclamación será tratada inmediatamente por el operador designado que la ha recibido. Si ese operador designado no pudiese resolver el caso, se informará al otro operador designado involucrado a más tardar el día laborable siguiente al día de recepción del aviso. El operador designado involucrado suministrará una respuesta definitiva dentro de los tres días laborables para las órdenes postales de pago transmitidas por vía electrónica [...].

[...]

3. El plazo de respuesta definitiva a la reclamación será de:

3.1 tres días laborables siguientes al día de recepción de la reclamación relativa a una orden postal de pago transmitida por vía electrónica en el país de destino; [...].»

Un plazo para todos los servicios por operador designado:

<i>Servicio</i> \ <i>Operador designado</i>	<i>Operador designado expedidor (A)</i>	<i>Operador designado destinatario (B/C)</i>	<i>Operador designado destinatario (D)</i>	<i>Total</i>
Informes y reclamaciones	Máximo 1 d	Máximo 1 d	Máximo 1 d	Máximo «J» + 3
A: reclamación/pedido de informes emitido. B: reclamación/pedido de informes recibido por el operador designado pagador. C: respuesta preliminar al operador designado expedidor. D: respuesta definitiva al operador designado expedidor. Nota: «J» es el día de emisión de la transferencia postal. Se contabilizan únicamente los días y las horas laborables del sector bancario.				

## Mediciones de la calidad de servicio

### 1. Accesibilidad por tipo de servicio

Descripción: porcentaje de los puntos de contacto que ofrecen cada tipo de servicios postales de pago.

Referencia: preámbulo y artículo 10.1 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

Tipo de indicador: estratégico.

#### Definiciones

Función: para cada tipo de servicio (giro en efectivo, giro de pago (cuenta a efectivo), giro de depósito (efectivo a cuenta) y transferencia postal), cantidad de puntos de contacto postales que ofrecen el servicio como un porcentaje de la cantidad total de puntos de contacto postales que dependen del operador designado.

Finalidad:

- permite al gobierno signatario conocer la situación de la distribución geográfica de los puntos de contacto que ofrecen servicios postales de pago y la forma en que la distribución geográfica evoluciona con el transcurso del tiempo;
- permite a los demás gobiernos conocer la situación de la oferta de servicios postales de pago del país en cuestión;
- permite a los operadores designados medir el nivel de implementación de la oferta de servicios postales de pago en los países de sus homólogos y desarrollar sus actividades;
- permite a la UPU medir el nivel de implementación en cada país y a nivel mundial, y definir con precisión la red mundial.

#### Propiedades

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: semestral.

Modalidad de difusión: Compilación electrónica de los servicios postales de pago, control de la calidad de servicio (IFS), Grupo Postransfer (GPT) – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

$$MCS_i = \frac{\text{Cantidad de puntos de contacto postales que ofrecen el tipo de servicio}}{\text{Cantidad total de puntos de contacto postales}} \times 100$$

Nota: un indicador para cada tipo de servicio.

Fuentes de información: operador designado.

Desglose del indicador: por tipo de servicio, por país y a nivel mundial.

Responsable de la producción del indicador: GPT.

Objetivo fijado por el CEP: 80%.

### 2. Eficacia del servicio

Descripción: porcentaje de giros pagados.

Referencia: resolución C 74/2008 (adoptada por el 24º Congreso).

Tipo de indicador: actividad, eficacia.

### Definiciones

Función: para cada tipo de servicio (giro en efectivo, giro de pago (cuenta a efectivo), giro de depósito (efectivo a cuenta) y transferencia postal (cuenta a cuenta)) y globalmente, cantidad de giros pagados con respecto a la cantidad de giros emitidos (véase la segunda fórmula de cálculo a continuación).

Finalidad:

- permite al gobierno signatario conocer la eficacia global del servicio y la eficacia del servicio por país pagador de destino;
- permite a los operadores designados evaluar la eficacia de la oferta de servicios postales de pago en los países de sus homólogos y adoptar las medidas necesarias;
- permite a la UPU evaluar la eficacia del servicio por país pagador y globalmente (en relación con la red mundial), y extraer enseñanzas.

### Propiedades

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: sistema de control de la calidad (SCQ), GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

$$MCS_2 = \frac{\text{Cantidad de giros pagados por país de destino}}{\text{Cantidad de giros emitidos por los países corresponsales del país de destino}} \times 100$$

Notas:

- 1º Un indicador para cada tipo de servicio.
- 2º Los giros «emitidos» son los que fueron recibidos por el operador designado de destino, es decir que no se cuentan los giros rechazados.
- 3º Los coeficientes deberían calcularse con respecto al período de validez de las órdenes postales de pago electrónicas (y no durante un período consecutivo).
- 4º Presentar una cifra acumulada anual.

Fuentes de información: sistemas empleados.

Desglose del indicador:

- a) Por tipo de servicio y por país.
- b) Sobre una base bilateral, como subindicador del anterior:
  - giros emitidos por el país «A» y pagados por el país «B»;
  - giros emitidos por el país «B» y pagados por el país «A».

Fórmula de cálculo:

$$MCS_{2a} = \frac{\text{Cantidad de giros emitidos por el país «A» y pagados por el país «B»}}{\text{Cantidad de giros emitidos por el país «A»}} \times 100$$

$$MCS_{2b} = \frac{\text{Cantidad de giros emitidos por el país «B» y pagados por el país «A»}}{\text{Cantidad de giros emitidos por el país «B»}} \times 100$$

Responsable de la definición de los indicadores: GPT.

Objetivo fijado por el CEP: 95%.

Nota: además del punto de vista bilateral, es interesante ver la eficacia del servicio de un operador designado con respecto a la de todos los operadores designados con los que intercambia giros.

### 3. Desarrollo del servicio

Descripción: porcentaje de aumento de la cantidad de giros emitidos.

Tipo de indicador: actividad.

#### *Definiciones*

Función: aumento de la cantidad total de giros emitidos en un año determinado con respecto al año anterior mediante una comparación mensual.

Finalidad:

- permite al gobierno signatario constatar el desarrollo del servicio sobre la base de los dos indicadores precedentes (accesibilidad y eficacia);
- permite a los operadores designados evaluar el desarrollo del servicio sobre la base de los dos indicadores precedentes (accesibilidad y eficacia) y adoptar las medidas necesarias;
- permite a la UPU seguir, por país y a nivel mundial, la evolución de los volúmenes de giros.

#### *Propiedades*

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: SCQ, GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

$$MCS_3 = \frac{\text{Cantidad de giros emitidos en el mes (m) en el año (n)} - \text{Cantidad de giros emitidos en el mes (m) en el año (n - 1)}}{\text{Cantidad de giros emitidos en el mes (m) en el año (n - 1)}} \times 100$$

Nota: los giros «emitidos» son los que fueron recibidos por el operador designado de destino, es decir que no se cuentan los giros rechazados.

Fuentes de información: base de datos IFS.

Desglose del indicador: por país y globalmente, en forma mensual de un año a otro.

Responsable de la producción del indicador: GPT.

Objetivo fijado por el CEP: 5% a 10%.

### 4. Tratamiento de las reclamaciones/pedidos de informes dentro de los plazos

Descripción: porcentaje de reclamaciones/pedidos de informes tratados en el plazo de 10 días.

Referencia: artículo 19 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago y artículos RP 1901 y RP 1902 del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

Tipo de indicador: eficacia, calidad.

#### *Definiciones*

Función:

- conformidad del tratamiento de las reclamaciones/pedidos de informes con un objetivo fijado por el CEP;
- para cada tipo de servicio (giro en efectivo, giro de pago (cuenta a efectivo), giro de depósito (efectivo a cuenta) y transferencia postal (cuenta a cuenta)) y globalmente, porcentaje de reclamaciones/pedidos de informes tratados dentro de los plazos establecidos.

Finalidad:

- este indicador permite a los gobiernos determinar si las reclamaciones/pedidos de informes se tratan dentro del plazo establecido en el Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago (tres días). Este plazo, así como el plazo de cada relación bilateral, puede ser revisado por el CEP todos los años;
- este indicador permite a los operadores designados evaluar la evolución del servicio prestado a los clientes y adoptar las medidas necesarias;
- este indicador permite a la UPU verificar la conformidad del tratamiento de las reclamaciones/pedidos de informes, individualmente por país y a nivel mundial.

*Propiedades*

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

$$MCS_5 = \frac{\text{Cantidad de reclamaciones/pedidos de informes tratados dentro de los plazos establecidos por la UPU}}{\text{Cantidad total de reclamaciones/pedidos de informes}} \times 100$$

Notas:

1º Un indicador para cada tipo de servicio y un indicador global.

2º Presentación de los resultados en forma acumulada anual.

Fuentes de información: sistema electrónico de reclamaciones para los servicios financieros (FEIS) y operadores designados.

Desglose del indicador: por tipo de servicio y globalmente, por país y globalmente.

Responsable de la producción del indicador: GPT.

Objetivo fijado por el CEP: 80%.

## **5. Satisfacción de la clientela**

Descripción: volumen de reclamaciones como un porcentaje del total de giros emitidos.

Referencia: artículo 19 del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago y artículos RP 1901 y RP 1902 del Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.

Tipo de indicador: calidad.

*Definiciones*

Función:

- seguimiento de la falta de calidad de servicio;
- para cada relación bilateral y globalmente, para cada tipo de servicio (giro en efectivo, giro de pago (cuenta a efectivo), giro de depósito (efectivo a cuenta) y transferencia postal), volumen de reclamaciones como un porcentaje del total de giros emitidos.

Finalidad:

- permite a cada gobierno signatario conocer el estado y la evolución de la calidad global, de la calidad de cada tipo de servicio, así como de la calidad de los flujos de llegada y de salida;
- permite a los operadores designados controlar la falta de calidad del servicio prestado a los clientes y adoptar las medidas necesarias;
- permite a la UPU seguir la situación de la falta de calidad con respecto a los objetivos fijados por el CEP, por país y a nivel mundial.

*Propiedades*

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

– Para los giros de llegada:

$$MCS_{6a} = \frac{\text{Cantidad de reclamaciones}}{\text{Cantidad de giros emitidos}} \times 100$$

– Para los giros de salida:

$$MCS_{6b} = \frac{\text{Cantidad de reclamaciones}}{\text{Cantidad de giros emitidos}} \times 100$$

Notas:

1º Dos indicadores para cada tipo de servicio.

2º Presentación de los resultados en forma acumulada anual.

3º Los giros «emitidos» son los que fueron recibidos por el operador designado de destino, es decir que no se cuentan los giros rechazados.

Fuentes de información: base de datos IFS y FEIS.

Desglose del indicador: por tipo de servicio y globalmente, por país y globalmente.

Responsable de la producción del indicador: GPT.

Objetivo fijado por el CEP: 80%.

## **6. Plazo de pago total**

Descripción: porcentaje de giros pagados dentro de los plazos correspondientes a las normas de calidad de servicio.

Tipo de indicador: calidad, eficacia.

### *Definiciones*

Función: para cada relación bilateral y globalmente, para cada tipo de servicio: giro en efectivo, giro de pago (cuenta a efectivo), giro de depósito (efectivo a cuenta) y transferencia postal (cuenta a cuenta), evaluación de la parte de pagos efectuados dentro de los plazos correspondientes a las normas de calidad de servicio.

Finalidad:

- permite al operador designado evaluar la proporción real de pagos efectuados dentro de los plazos correspondientes a las normas de calidad de servicio;
- permite a la UPU evaluar la proporción real de pagos efectuados dentro de los plazos correspondientes a las normas de calidad de servicio.

*Propiedades*

Unidad de medida: porcentaje de pagos efectuados dentro de los plazos correspondientes a las normas de calidad de servicio.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: a definir (compilación electrónica, expediente de calidad, etc.).

Fórmula de cálculo:

$$MCS_{11} = \frac{\text{Cantidad de giros pagados dentro de los plazos fijados en el operador designado de destino}}{\text{Cantidad de giros enviados por el operador designado expedidor al operador designado destinatario}} \times 100$$

Unidad de medida: porcentaje por plazo de pago.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: SCQ, GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:  $MCS_{12} = 100 - MCS_{11}$ .

Notas:

1º El plazo de pago corresponde a la cantidad de días entre la fecha de la transacción y la fecha de pago.

2º Un indicador para cada tipo de servicio y rapidez de ejecución del servicio.

Fuentes de información: base de datos IFS.

Desglose del indicador: por tipo de servicio, por país y a nivel mundial.

Responsable de la definición del indicador: GPT.

Objetivos fijados por el CEP:

1º Giros urgentes: 80% en los cuatro días laborables.

2º Giros ordinarios: 80% en los diez días laborables.

## 7. Plazo de transmisión total

Descripción: porcentaje de giros creados e ingresados en el sistema del corresponsal emisor dentro de los plazos y disponibles para el pago en el sistema del corresponsal pagador en los plazos definidos.

Tipo de indicador: calidad, eficacia.

### *Definiciones*

Función: evaluación del plazo de transmisión entre los sistemas y de la disponibilidad para el pago.

Finalidad: este indicador permitirá a los usuarios de la red conocer la calidad global de la red y del sistema.

### *Propiedades*

Unidad de medida: porcentaje.

Frecuencia: mensual.

Modalidad de difusión: SCQ, GPT – cuadro de control de las actividades.

Fórmula de cálculo:

$$MPT_1 = \frac{\text{Giros recibidos dentro del plazo fijado en el operador designado de destino}}{\text{Cantidad de giros enviados por el operador designado expedidor al operador designado destinatario}} \times 100$$

Nota: un indicador para cada tipo de servicio.

Fuentes de información: sistemas utilizados.

Desglose del indicador: por tipo de servicio.

Responsable de la definición del indicador: GPT.