

Requisitos previos para la certificación de la UPU en materia de calidad de servicio según la nueva metodología 2018

Normas y objetivos

El operador designado:

- definió por escrito sus estrategias en materia de calidad del servicio postal internacional;
- estableció e hizo publicar por la UPU normas de distribución para los envíos de correspondencia de llegada (servicio internacional) de superficie y prioritarios (correo-avión);
- estableció las normas de extremo a extremo para los envíos de correspondencia prioritarios y las encomiendas postales;
- estableció e hizo publicar por la UPU como mínimo cinco normas aplicables al servicio internacional de extremo a extremo para los envíos de correspondencia de superficie y prioritarios (correo-avión); estas normas deberían comprender itinerarios que están, o estarán, sujetos al ejercicio del sistema de evaluación de extremo a extremo del SCM implementado por la UPU o de cualquier otro sistema de medición compatible con el diseño técnico del SCM, adoptado por el CEP;
- participó, el año en que se hace el pedido de certificación así como el año anterior, como mínimo en una operación de control de la calidad del servicio internacional organizada por la UPU, una Unión restringida o en forma bilateral con otro operador designado.

Organización

El operador designado dispone de una estructura permanente para la gestión de la calidad y de la seguridad del servicio internacional a nivel de la Dirección y a todos los niveles de gestión, inclusive en la oficina de cambio.

La legislación nacional define con claridad la función y las potestades del regulador postal, en especial en materia de calidad de servicio para el servicio postal universal y para los segmentos del mercado postal interno e internacional abiertos a la competencia.

Proceso operativo

El operador designado dispone de procesos formalizados que abarcan todas las actividades de tratamiento que van desde el depósito de los envíos hasta la expedición de los despachos al exterior y desde la recepción de los despachos hasta la distribución final o la reexpedición de los envíos.

Seguimiento y evaluación de la calidad de servicio

El operador designado verifica regularmente si se han cumplido las normas en materia de calidad internacional y se han alcanzado los objetivos, a través del sistema de evaluación de extremo a extremo del SCM de la UPU o de cualquier otro sistema compatible con el diseño técnico del SCM.

Relaciones con los clientes

El operador designado:

- publica las normas y objetivos en materia de calidad del servicio en formatos accesibles a los clientes;
- suministra información sobre la manera de cumplir con las formalidades aduaneras;
- dispone de un sistema conocido para tratar las reclamaciones de los clientes (por escrito, por teléfono, por correo electrónico o a través de Internet);
- realiza encuestas de satisfacción entre sus clientes.

Relaciones con las aduanas, las compañías de transporte y las autoridades de los aeropuertos

El operador designado mantiene frecuentes reuniones con las autoridades aduaneras, las compañías de transporte y las autoridades de los aeropuertos.