**Cuestionario 2 – Procedimientos operativos y relación con los clientes y los corresponsales (edición 2018)**

# Sistema de la UPU de certificación de la gestión de la calidad

Candidatura del operador designado de

El presente cuestionario fue respondido por:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apellido y nombre | | Sra.  Sr. |
| Función | | |
| Dirección | | |
| Teléfono | Telefax | |
| Correo electrónico | | |

Al responder el presente cuestionario, el operador designado antes mencionado confirma que la información comunicada en las páginas anteriores refleja sus actividades en materia de gestión permanente de la calidad del servicio internacional.

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha | Firma |

**Nota.** – El cuestionario 2 tiene por objeto evaluar si los procedimientos operativos y las relaciones con los clientes cumplen con las exigencias en cuanto a gestión de la calidad, a saber:

* cumplimiento con las normas y las mejores prácticas en materia de tratamiento y de encaminamiento del correo;
* cumplimiento de las normas (códigos de barras, transporte, seguimiento y localización del correo, transmisión de mensajes EDI, control de la calidad);
* existencia de personal bien capacitado y asociado a la autoevaluación de los resultados.

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Circuito de encaminamiento internacional – Depósito**  (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  |  |  |
| 1.1 | ¿Están los procedimientos referentes al correo internacional de salida definidos, esquematizados y documentados desde el depósito hasta la salida del avión? |  |  | 40 |  |
|  | En caso afirmativo, sírvase adjuntar los últimos documentos actualizados. |  |  |  |  |
| 1.2 | ¿Se indican en todos los buzones las horas de recogida? |  |  | 20 |  |
| 1.3 | ¿Se recoge el correo de todos los buzones por lo menos una vez cada día laborable? |  |  | 20 |  |
|  | En caso afirmativo, ¿se registran las recogidas en un documento escrito? |  |  | 20 |  |
|  | ¿Se controlan los documentos escritos? |  |  | 20 |  |
| 1.4 | ¿Ha sido la hora de la última recogida del correo internacional fijada de modo que los envíos lleguen al centro de clasificación a tiempo para ser incluidos en los despachos confeccionados y expedidos el mismo día o el día siguiente, de acuerdo con el cuadro de encaminamiento? |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Circuito de encaminamiento internacional – Tratamiento y transporte**  (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  |  |  |
| 2.1 | ¿Están los procedimientos referentes al correo internacional de llegada definidos, esquematizados y documentados desde la llegada del avión hasta la distribución?  En caso afirmativo, sírvase adjuntar los últimos documentos actualizados. |  |  | 40 |  |
| 2.2 | ¿Se planifican las horas de salida y de llegada de los vehículos encargados del transporte interno (automóviles, camiones) para garantizar que todos los envíos de llegada del régimen internacional puedan ser distribuidos de acuerdo con las normas de distribución del operador designado? |  |  | 15 |  |
| 2.3 | ¿Se coordinan los horarios de los medios de transporte para garantizar un tiempo de transmisión óptimo entre la llegada al aeropuerto y la distribución? |  |  | 15 |  |
| 2.4 | ¿Dan los horarios de transporte tiempo suficiente para procesar el correo internacional y transportarlo entre las compañías aéreas y los aeropuertos y viceversa? |  |  | 20 |  |
| 2.5 | ¿Es la capacidad de los medios de transporte utilizados suficiente para transportar la totalidad del correo? |  |  | 20 |  |
|  | En caso de respuesta negativa, ¿se aplican medidas para evitar demoras en el encaminamiento de los despachos? (Sírvase indicarlas.)        (Los puntos no son acumulativos.) |  |  | 10 |  |
| 2.6 | ¿Están los procedimientos referentes al correo internacional de salida definidos, esquematizados y documentados desde el depósito hasta la salida del avión? |  |  | 20 |  |
|  | En caso afirmativo, sírvase adjuntar los últimos documentos actualizados: |  |  |  |  |
|  | – Indicadores de clasificación  – Planes de encaminamiento aéreo  – Cuadros de cierre del correo-avión |  |  |  |  |
| 2.7 | ¿Utiliza el operador designado códigos de barras normalizados de la UPU: |  |  |  |  |
|  | – a nivel de los envases? |  |  | 20 |  |
|  | – a nivel de los envíos (certificados y con valor declarado)? |  |  | 10 |  |
| 2.8 | ¿Está el operador designado equipado con una de las siguientes aplicaciones informáticas (no acumulativo): |  |  |  |  |
|  | – IPS o IPS.post del Centro de Tecnología Postal de la UPU? |  |  | 30 |  |
|  | – Cualquier otro sistema informático que permita los intercambios de mensajes EMSEVT v3 (sírvase indicar qué sistemas utiliza en la columna «Comentarios»)? |  |  | 20 |  |
| 2.9 | ¿Realiza el operador designado el seguimiento y la localización del correo internacional por vía electrónica? |  |  |  |  |
|  | A nivel de los despachos que contienen envíos de correspondencia ordinarios: |  |  |  |  |
|  | – de salida |  |  | 10 |  |
|  | – de llegada |  |  | 10 |  |
|  | A nivel de los envíos de correspondencia certificados: |  |  |  |  |
|  | – de salida |  |  | 5 |  |
|  | – de llegada |  |  | 5 |  |
| 2.10 | ¿Intercambia el operador designado mensajes EDI, principalmente para la transmisión de datos, con todos los operadores designados corresponsales participantes?  En caso afirmativo, ¿en relación con cuáles de los siguientes acontecimientos? |  |  | 15 |  |
|  | – Mensajes EDI relativos a los acontecimientos EMC, EMD y EMH/EMI |  |  | 20 |  |
|  | – Mensajes EDI relativos a los acontecimientos EME y EMF |  |  | 20 |  |
|  | – Mensajes EDI relativos a los acontecimientos EMA, EMB, EMG, EMJ y EMK |  |  | 20 |  |
|  | – Mensajes EDI PREDES y RESDES |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Controles de la calidad y obligaciones**  (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  |  |  |
| 3.1 | ¿Participa el operador designado en la evaluación de extremo a extremo del Sistema de Control Mundial de la UPU? |  |  | 30 |  |
| 3.2 | ¿Participa el operador designado en otros controles internacionales de la calidad de servicio realizados por una entidad externa independiente? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | ¿Verifica el operador designado en forma permanente si se han alcanzado las normas en materia de calidad internacional: |  |  |  |  |
|  | – a través del sistema de evaluación de extremo a extremo del Sistema de Control Mundial de la UPU? |  |  | 25 |  |
|  | – sobre la base de acuerdos bilaterales y/o multilaterales? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Existen métodos de evaluación escritos del grado de cumplimiento de los objetivos anuales en materia de calidad? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Son personas específicas (Directores regionales, responsables de las oficinas de cambio, etc.) las que están encargadas de velar por el cumplimiento de esos objetivos? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Las personas encargadas de evaluar el cumplimiento de los objetivos han sido capacitadas en el manejo de la metodología? |  |  | 15 |  |
| 3.4 | ¿Se evalúa regularmente el cumplimiento de esos objetivos?  (En caso afirmativo, sírvase indicar con qué frecuencia.) |  |  | 20 |  |
|  | ¿Existen documentos escritos que registran los resultados de las evaluaciones efectuadas? |  |  | 10 |  |
|  | En caso afirmativo, sírvase adjuntar los últimos documentos existentes. |  |  |  |  |
| 3.5 | ¿Se controlan regularmente todos los buzones para determinar si el correo ha sido recogido a las horas indicadas? |  |  | 10 |  |
| 3.6 | ¿Se indican en todos los buzones las horas de recogida? |  |  | 20 |  |
| 3.7 | ¿Se efectúa la recogida de todos los buzones por lo menos una vez cada día laborable? |  |  | 20 |  |
| 3.8 | ¿Se controlan todas las recogidas para determinar si el correo recogido llega al centro de clasificación en los plazos establecidos (de acuerdo con el plan de procesamiento)? |  |  | 20 |  |
|  | ¿Se efectúan controles a nivel de los casilleros de clasificación y de las sacas pendientes de cierre para asegurarse de que no existen encaminamientos erróneos y de que los atados de correo están bien preparados? |  |  | 10 |  |
| 3.9 | ¿Se controla la oficina de cambio para determinar si todos los despachos son transmitidos de acuerdo con el plan de procesamiento? |  |  | 20 |  |
| 3.10 | ¿Se realizan controles para asegurarse de que todo el correo internacional recibido parte en el primer medio de transporte disponible después de haber sido procesado en la oficina de cambio? |  |  | 15 |  |
| 3.11 | ¿Se realizan controles continuos para asegurarse de que las compañías aéreas presten un servicio acorde con las especificaciones contractuales? |  |  | 15 |  |
|  | En caso afirmativo, ¿las entregas de despachos entre las dos partes se efectúan contra recibo (sello, fecha y firma)? |  |  | 15 |  |
|  | En caso afirmativo, ¿los documentos están bien archivados? |  |  | 10 |  |
| 3.12 | ¿Se adoptan medidas correctivas cuando el personal no respeta el plan de procesamiento? |  |  | 15 |  |
| 3.13 | ¿Se celebran regularmente reuniones con las compañías aéreas para decidir las medidas correctivas que deben adoptarse en caso de que no se cumplan las especificaciones contractuales? |  |  | 15 |  |
| 3.14 | ¿Se adoptan regularmente medidas correctivas si no se alcanzan los objetivos en materia de calidad de servicio? (En caso afirmativo, sírvase indicar con qué frecuencia.) |  |  | 15 |  |
| 3.15 | ¿Están esos objetivos relacionados con el sistema de evaluación de los directivos y del personal? |  |  | 25 |  |
| 3.16 | ¿Son los resultados analizados por los servicios de explotación en el marco de círculos de calidad que incluyen a los socios que intervienen en la cadena de transmisión? |  |  | 15 |  |
|  | En caso afirmativo, ¿indica el análisis de los resultados que la calidad de servicio de los socios es satisfactoria? |  |  | 10 |  |
|  | Si el análisis de los resultados indica que la calidad de servicio de los socios no es satisfactoria, ¿se resuelve el problema con grupos que incluyen a los socios que intervienen en la cadena de transmisión? |  |  | 10 |  |
| 3.17 | ¿La calidad a nivel nacional se evalúa de extremo a extremo?  En caso afirmativo, ¿alcanzan los resultados obtenidos el objetivo establecido (fijado por el regulador y/o el operador designado): |  |  | 20 |  |
|  | – para el año en curso? |  |  | 15 |  |
|  | – para el año anterior? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Son los resultados de esos análisis compartidos por la Dirección General y los servicios de explotación? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Se adoptan las medidas correctivas necesarias: |  |  |  |  |
|  | – con respecto a las unidades de explotación? |  |  | 15 |  |
|  | – con respecto al operador designado expedidor/receptor? |  |  | 15 |  |
| 3.18 | ¿Suministra el operador designado información con respecto a la forma en que se cumplen las formalidades aduaneras: |  |  |  |  |
|  | – para asegurarse de que las declaraciones de aduana CN 22 y CN 23 han sido completadas en su totalidad, a fin de acelerar el despacho de aduanas de los envíos? |  |  | 15 |  |
|  | – para asegurarse de que existe una cantidad suficiente de declaraciones de aduana CN 22 y CN 23 en todos los puntos de depósito (ventanillas)? |  |  | 10 |  |