**Cuestionario 1 – Organización y gestión de la calidad de servicio (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 1 tiene por objeto evaluar si la organización establecida por el operador designado cumple con las exigencias mínimas requeridas para garantizar un servicio de calidad, a saber:

– órganos de gestión y de conducción apropiados;

– política de fijación y evaluación permanente de los resultados en materia de calidad de servicio;

– procedimientos de trabajo formalizados de acuerdo con las normas y estándares del servicio postal;

– existencia de personal bien capacitado y asociado a la autoevaluación de los resultados;

– gestión apropiada de las relaciones con los clientes;

– relaciones formalizadas con los principales socios (seguridad, aduana y transportistas aéreos).

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Estrategia de gestión de la calidad de servicio y liderazgo** |  |  |  |  |
| 1.1 | ¿Ha definido el operador designado, por escrito, sus estrategias en materia de calidad del servicio postal internacional en lo que respecta a: |  |  |  |  |
|  | * su política (dirección e intenciones generales de la organización en materia de calidad, tal como fueron manifestadas formalmente por la Dirección General)? |  |  | 20 |  |
|  | – sus objetivos (objetivos relativos a la calidad en base a la política de la organización en materia de calidad)? |  |  | 15 |  |
|  | (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  |  |  |
| 1.2 | ¿Ha adoptado el operador designado, y aplica, una estrategia proactiva en materia de seguridad (de acuerdo con las disposiciones del artículo 8 del Convenio de la UPU y del artículo 08-001 del Reglamento del Convenio) para: |  |  |  |  |
|  | * mejorar la calidad de servicio en su conjunto? |  |  | 10 |  |
|  | * crear servicios de seguridad o reforzar los servicios existentes? |  |  | 5 |  |
|  | * difundir oportunamente la información sobre la explotación, la seguridad y las investigaciones realizadas en la materia? |  |  | 5 |  |
| 1.3 | ¿Existen iniciativas en materia de comunicación tendientes a hacer participar a los empleados y a los directivos en los aspectos fundamentales de la calidad internacional (normas, objetivos, resultados, fortalecimiento de las capacidades con respecto a los sistemas actuales de gestión de la calidad y de la seguridad) y a capacitarlos en esas áreas? |  |  | 15 |  |
| 1.4 | ¿Define la legislación nacional con claridad la función y las facultades del regulador postal: |  |  |  |  |
|  | * en materia de calidad de servicio? |  |  | 5 |  |
|  | * para el servicio postal universal? |  |  | 5 |  |
|  | * para los segmentos del mercado postal interno e internacional abiertos a la competencia? |  |  | 5 |  |
| 1.5 | ¿Cuenta el operador designado con una estructura permanente para la gestión de la calidad y la seguridad del servicio internacional: |  |  |  |  |
|  | * a nivel central (oficina principal y/o Dirección)? |  |  | 20 |  |
|  | * a todos los niveles de gestión, incluida la oficina de cambio? |  |  | 15 |  |
|  | (Sírvase adjuntar el organigrama de la estructura de gestión de la calidad y de los servicios de seguridad.) |  |  |  |  |
| 1.5.1 | ¿Existe un procedimiento establecido de selección del personal de acuerdo con la legislación nacional? |  |  | 10 |  |
| 1.5.2 | Si se ha creado un equipo de seguridad, ¿existe un enunciado de su misión? (En caso afirmativo, sírvase adjuntar este documento.) |  |  | 10 |  |
| 1.5.3 | ¿Reflejan los planes de acción de las estructuras especializadas para la calidad de servicio y la seguridad las estrategias y los objetivos del operador designado en cuanto a las finalidades y las metas de esas estructuras a todos los niveles de gestión? |  |  |  |  |
|  | * para la calidad de servicio? |  |  | 10 |  |
|  | * para la seguridad? |  |  | 10 |  |
| **2.** | **Circuito de encaminamiento internacional – Determinación de los objetivos y seguimiento**  (A nivel de la oficina principal.) (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  |  |  |
| 2.1 | ¿Ha fijado el operador designado las normas y los objetivos siguientes en materia de calidad de servicio, de conformidad con las disposiciones del artículo 14 del Convenio de la UPU? |  |  |  |  |
|  | * Normas y objetivos en materia de distribución para los envíos de correspondencia de llegada |  |  | 20 |  |
|  | * Normas de extremo a extremo para los envíos de correspondencia prioritarios y para las encomiendas postales |  |  | 25 |  |
|  | ¿Evalúa el operador designado el grado de aplicación de las normas en materia de calidad de servicio? |  |  | 15 |  |
| 2.2 | ¿No son las normas y los objetivos en materia de distribución menos favorables que los aplicados a los envíos comparables del servicio interno? |  |  | 25 |  |
| 2.3 | ¿Se publican las normas y los objetivos indicados en 2.1, junto con las cifras correspondientes a los resultados? |  |  | 25 |  |
| 2.4 | Si contestó en forma afirmativa a la pregunta 2.3, ¿se publican y actualizan regularmente esas normas, esos objetivos y esas cifras referentes a los resultados: |  |  |  |  |
|  | * en un documento interno destinado al personal correspondiente? |  |  | 15 |  |
|  | * en un documento distribuido a los clientes? |  |  | 25 |  |
|  | * en el sitio Web oficial del operador designado? |  |  | 30 |  |
| 2.5 | ¿Fija la Dirección General objetivos anuales en materia de calidad a las unidades de explotación postal que dependen de ella, en forma de instrucciones escritas? |  |  | 30 |  |
| 2.6 | ¿Se fijan esos objetivos a nivel de la norma mundial J+5 para la calidad del servicio internacional (85% de los envíos de prueba deben cumplir con ese plazo)? (En caso de respuesta negativa, sírvase pasar directamente a la pregunta 3.) |  |  | 20 |  |
| 2.7 | ¿Se basan esos objetivos en las normas de servicio publicadas? Sírvase indicar cómo se fijan esos objetivos: |  |  | 20 |  |
| 2.8 | ¿Se han establecido normas de calidad del servicio internacional de extremo a extremo para los enlaces con los cinco países de destino con los que se intercambian los mayores volúmenes de correo? |  |  | 30 |  |
|  | En caso afirmativo, sírvase indicar cuáles son esos cinco países de destino:  1.  2.  3.  4.  5. |  |  |  |  |
| 2.9 | ¿Se ha previsto un marco común para garantizar el seguimiento regular de la aplicación de esas normas? |  |  | 25 |  |
| 2.10 | ¿Se han adoptado sin demoras medidas conjuntas apropiadas para mantener o mejorar el nivel de desempeño? |  |  | 25 |  |
| 2.11 | ¿Se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos anuales en materia de calidad fijados a las unidades de explotación postal, en forma de instrucciones escritas? |  |  | 15 |  |
| 2.12 | ¿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 |  |
| 2.13 | ¿Un control regular de la calidad del servicio internacional forma parte de las obligaciones de los responsables de: |  |  |  |  |
|  | * la oficina principal? |  |  | 15 |  |
|  | * la o las oficinas de cambio/el o los centros de clasificación? |  |  | 15 |  |
| 2.14 | ¿Son los resultados de esos controles registrados y comunicados a las personas involucradas? |  |  | 15 |  |
| 2.15 | ¿Se adoptan las medidas correctivas necesarias: |  |  |  |  |
|  | * con respecto a las unidades de explotación? |  |  | 15 |  |
|  | * con respecto al operador designado expedidor/receptor? |  |  | 15 |  |
| 2.16 | ¿Ha instaurado el operador postal, y utiliza, un sistema de gestión de la calidad apropiado, tal como ISO o EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad) con el objeto de mejorar sus resultados y alcanzar la excelencia comercial? |  |  |  |  |
|  | * Instaurado |  |  | 5 |  |
|  | * Utilizado |  |  | 15 |  |
| **3.** | **Participación del personal y seguridad** |  |  |  |  |
| 3.1 | ¿Están claramente definidas las cualificaciones que debe tener el personal que trabaja en las áreas de la calidad de servicio y la seguridad contratado a nivel de la sede? |  |  | 15 |  |
|  | (Sírvase adjuntar las reglas de contratación, las descripciones de los cargos y las exigencias en materia de capacitación.) |  |  |  |  |
|  | ¿Cumplen plenamente con esas exigencias las cualificaciones del personal contratado? |  |  | 10 |  |
| 3.2 | ¿Participa el personal de todos los sectores (recogida, transporte, clasificación, distribución, etc.) en: |  |  |  |  |
|  | * el mejoramiento continuo de la calidad? |  |  | 5 |  |
|  | * el mejoramiento continuo de la seguridad? |  |  | 5 |  |
| 3.3 | ¿Se ha creado, actualizado y documentado un programa de capacitación y sensibilización con respecto a las cuestiones de seguridad para todos los empleados y contratistas? |  |  |  |  |
|  | * Creado |  |  | 5 |  |
|  | * Actualizado |  |  | 5 |  |
|  | * Documentado |  |  | 5 |  |
| 3.4 | ¿Son los objetivos a nivel del operador fijados en concertación con el personal/los sindicatos? |  |  | 15 |  |
|  | ¿Se examina regularmente el desempeño del personal? |  |  | 10 |  |
| 3.5 | ¿Existe un sistema de objetivos mensurables en materia de calidad de servicio para evaluar y motivar al personal? |  |  | 5 |  |
|  | ¿Son esos objetivos examinados regularmente (y en caso afirmativo, con qué frecuencia)? |  |  | 5 |  |
| 3.6 | ¿Existe un diálogo eficaz entre la Dirección y el personal (p. ej., sondeos a los empleados, equipos encargados de la calidad, programa de sugerencias de los empleados, reuniones) con el objeto de mejorar la calidad de servicio? |  |  | 10 |  |
|  | (El operador designado debería suministrar pruebas de ese diálogo (actas de las reuniones, etc.).) |  |  |  |  |
| 3.7 | ¿Existe un programa de seguridad establecido que abarque la protección del correo, de los empleados, de los corresponsales, de los clientes y de los activos postales? |  |  | 10 |  |
| 3.8 | ¿Se ha efectuado un análisis de los riesgos para evaluar las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas en materia de: |  |  |  |  |
|  | * calidad de servicio? |  |  | 5 |  |
|  | * seguridad? |  |  | 5 |  |
|  | (Indicar las metas, los objetivos y los planes de acción del servicio de seguridad.) |  |  |  |  |
|  | Si se efectuó un análisis de los riesgos, ¿se ha definido un procedimiento de gestión de los mismos? |  |  | 5 |  |
| 3.9 | ¿Incluyen las descripciones de cargo y/o los planes de trabajo de esas estructuras especializadas (calidad de servicio y seguridad) un análisis de las conclusiones, una evaluación y medidas correctivas? |  |  |  |  |
|  | * Para la calidad de servicio |  |  | 5 |  |
|  | * Para la seguridad |  |  | 5 |  |
| 3.10 | ¿Se han asignado recursos humanos y financieros apropiados para tratar los siguientes aspectos relacionados con la seguridad? |  |  |  |  |
|  | * Delincuencia |  |  | 10 |  |
|  | * Iniciativas en materia de prevención de delitos o de seguridad |  |  | 10 |  |
|  | * Análisis y difusión de datos/información |  |  | 10 |  |
| **4.** | **Relaciones con la aduana y las compañías de transporte aéreo** |  |  |  |  |
| 4.1 | ¿Se ha instaurado un comité nacional de contacto entre el operador designado y las autoridades aduaneras? |  |  | 15 |  |
| 4.2 | ¿Cooperan sus servicios de explotación en forma proactiva con la aduana para garantizar que se sigan todos los procedimientos aduaneros y que los flujos de correo internacional se mantengan de acuerdo con las normas establecidas? |  |  | 25 |  |
| 4.3 | ¿Se reúne el Comité de Contacto nacional entre el Correo y la aduana por lo menos dos veces al año?  (Sírvase adjuntar las actas de todas las reuniones.) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | ¿Han sido todas las horas límite de llegada de los medios de transporte (LTAT) actualizadas en la publicación pertinente de la UPU (Compilación de Envíos de Correspondencia y Compilación de Encomiendas Postales de la UPU)? |  |  | 15 |  |
| 4.5 | En el marco del Convenio de Kyoto, que entró en vigor en febrero de 2006 y fue distribuido a todos los operadores designados de los Países miembros de la Unión, ¿ha adoptado el operador postal medidas para: |  |  |  |  |
|  | * luchar contra el tráfico ilícito de estupefacientes por vía postal? |  |  | 5 |  |
|  | * lograr que se cumplan mejor las disposiciones relativas a las declaraciones de aduana CN 22 y CN 23? |  |  | 10 |  |
|  | * fortalecer las capacidades técnicas y el intercambio electrónico de datos (EDI)?   En caso de respuesta afirmativa, sírvase dar ejemplos para cada una de las subpreguntas. |  |  | 5 |  |
| 4.6 | ¿Ha firmado el operador designado un contrato formal con las empresas de transporte (incluidas las compañías aéreas) que transportan envíos de correspondencia internacional? |  |  | 15 |  |
| 4.7 | ¿Se indican los plazos de transmisión y de entrega en los contratos suscritos entre el operador y las empresas de transporte, incluidas las compañías aéreas, y se evalúa el desempeño en comparación con las exigencias establecidas?  (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Enfasis en el cliente y la calidad** |  |  |  |  |
| 5.1 | ¿Pueden los clientes obtener información sobre las normas de calidad de servicio de extremo a extremo: |  |  |  |  |
|  | * en el sitio Web oficial del operador designado? |  |  | 20 |  |
|  | * en las ventanillas de las oficinas de Correos, del funcionario de ventanilla a solicitud? |  |  | 15 |  |
|  | * en un folleto o prospecto que se entrega en forma paga o gratuita? |  |  | 5 |  |
| 5.2 | ¿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 |  |
| 5.3 | ¿Realiza el operador designado u otra entidad encuestas nacionales sobre la satisfacción de los clientes con respecto a los servicios postales? |  |  | 20 |  |
|  | (En caso de respuesta afirmativa, sírvase adjuntar una copia de los resultados de la consulta.) |  |  |  |  |
| 5.4 | ¿Cuenta el operador designado con un sistema bien conocido por el público para la presentación de las reclamaciones de los clientes: |  |  |  |  |
|  | * por escrito? |  |  | 5 |  |
|  | * por teléfono? |  |  | 5 |  |
|  | * por correo electrónico o Internet? |  |  | 10 |  |
| 5.5 | ¿Utiliza el operador designado el sistema de reclamaciones a través de Internet para los envíos de correspondencia certificados? |  |  | 10 |  |
| 5.6 | ¿Existen procedimientos de recurso y sistemas de compensación para el público? |  |  | 5 |  |
|  | Sírvase indicar la cantidad de reclamaciones presentadas el año pasado y si se ha notado una tendencia al aumento o a la disminución de las reclamaciones: |  |  | 10 |  |
|  | Tiempo promedio de respuesta: |  |  |  |  |
| **6.** | **Redacción de direcciones, código postal y distribución a domicilio** |  |  |  |  |
|  | *Parte 1 – Norma de redacción de direcciones* |  |  |  |  |
| 6.1 | ¿Ha publicado el operador designado una norma de redacción de direcciones postales? |  |  | 15 |  |
| 6.2 | En caso afirmativo, ¿cumple la norma del operador designado con la norma internacional S42 de la UPU? |  |  | 10 |  |
| 6.3 | Además de la norma de redacción de direcciones, ¿se basa el sistema de redacción de direcciones del operador designado en otras normas (normas relativas a los sobres, a los buzones, a la redacción de direcciones físicas, etc.)?  (Sírvase adjuntar una copia de la norma correspondiente o indicar una forma para acceder a la misma.) |  |  | 5 |  |
|  | *Parte 2 – Sistema de códigos postales* |  |  |  |  |
| 6.4 | ¿Cuenta el operador designado con un sistema de códigos postales? |  |  | 10 |  |
|  | *Parte 3 – Datos de dirección de referencia* |  |  |  |  |
| 6.5 | ¿Utiliza el operador una base de datos para almacenar los datos de dirección de referencia? |  |  | 10 |  |
| 6.6 | En caso afirmativo, ¿la base de datos incluye: |  |  |  |  |
|  | * un directorio de códigos postales? |  |  | 5 |  |
|  | * datos relativos a las calles? |  |  | 5 |  |
|  | * datos relativos a los puntos de distribución?   (Sírvase adjuntar el(los) documento(s) pertinente(s).) |  |  | 5 |  |
|  | *Parte 4 – Distribución a domicilio* |  |  |  |  |
| 6.7 | ¿Ofrece el operador designado un servicio de distribución a domicilio (puntos no acumulativos)? |  |  |  |  |
|  | * No | – |  | – |  |
|  | * Sí, pero sólo en ciertas partes de las principales ciudades |  |  | 5 |  |
|  | * Sí, pero sólo en las principales ciudades |  |  | 10 |  |
|  | * Sí, en todo el país |  |  | 25 |  |
| **7.** | **Documentos de la UPU** |  |  |  |  |
| 7.1 | ¿Tiene el operador designado acceso en línea a los siguientes documentos de la UPU, indispensables para la correcta ejecución de las operaciones? |  |  |  |  |
|  | * Reglamento del Convenio |  |  | 10 |  |
|  | * Normas de seguridad S58 y S59 |  |  | 10 |  |
|  | * Compilación de Envíos de Correspondencia en línea |  |  | 10 |  |
|  | * Lista de objetos prohibidos |  |  | 10 |  |
|  | * Compilación de Encomiendas Postales en línea |  |  | 10 |  |
|  | * Compilación de cuestiones aduaneras de la UPU |  |  | 10 |  |
| 7.2 | ¿Están los siguientes documentos de la UPU, referentes al despacho de aduanas de los envíos, a disposición de los servicios de explotación, incluidas las oficinas de Correos? |  |  |  |  |
|  | Versión en línea de la Guía de exportación postal (Guía conjunta OMA–UPU sobre cuestiones aduaneras relativas a los envíos postales internacionales) |  |  | 10 |  |
| 7.3 | ¿Las circulares y los mensajes EmIS de la Oficina Internacional de la UPU están disponibles en línea y son utilizados por los servicios de explotación: |  |  |  |  |
|  | * a nivel de la(s) oficina(s) de cambio? |  |  | 10 |  |
|  | * a nivel del personal de explotación? |  |  | 5 |  |