**Certificación de la eficacia operativa y de la gestión de la calidad de la UPU**

**Cuestionario para la evaluación de la eficacia operativa y la calidad de servicio del operador designado de**

**Información sobre el encuestado**

En caso de que tengamos que realizar consultas con respecto a las respuestas dadas, sírvase indicar la siguiente información:

|  |
| --- |
| Nombre del operador designado |
| Apellido y nombre de la persona que responde el cuestionario | [ ]  Sra. [ ]  Sr. |
| Función/cargo |
| Correo electrónico | Teléfono |
| Fecha | Firma |
| Nombre y firma del superior jerárquico |

Nota.–

* El operador designado debe determinar él mismo su puntuación y cumplir las condiciones establecidas (todas las preguntas requieren una «respuesta positiva obligatoria»).
* Este cuestionario debe estar acompañado de los documentos justificativos indicados.
* Las respuestas al cuestionario serán verificadas por el consultor durante la inspección sobre el terreno y corregidas, dado el caso, en función de las observaciones sobre el terreno (centros de tratamiento del correo internacional, oficinas de cambio, centros internacionales de clasificación y otros establecimientos pertinentes). Si se efectúan correcciones, la puntuación será modificada en consecuencia.
* Todas las discrepancias o inexactitudes detectadas por el consultor durante la inspección sobre el terreno, comparadas con las respuestas y documentos justificativos presentados, serán registradas en el campo correspondiente del cuestionario para ser tenidas en cuenta en la evaluación final del operador designado.

**1. Procesos operativos**

*1.1 Recogida del correo*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1 | ¿Existe un plan de horarios de recogida, horarios de entrega y objetivos de calidad para todos los puntos de recogida en el país?[[1]](#footnote-2) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.1.2 | ¿Las normas de calidad para los productos internacionales están documentadas y publicadas (oficinas de Correos, sitio web, etc.)?[[2]](#footnote-3) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.1.3 | ¿Los datos de dirección y aduaneros son capturados en el momento de la recogida del correo? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.2 Oficina de cambio – Tratamiento del correo de salida*

*1.2.1 Agrupamiento del correo hacia la oficina de cambio*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.1.1 | ¿La hora crítica de llegada a la oficina de cambio para el correo internacional de salida está definida de conformidad con el sistema nacional de recogida y tratamiento?[[3]](#footnote-4)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.1.2 | ¿La oficina de cambio evalúa el tiempo transcurrido desde la llegada del correo y el cumplimiento con los niveles de servicio acordados?  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.1.3 | ¿El plan de transporte es coherente con la hora crítica de llegada a la oficina de cambio? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.2.2 Organización de la oficina de cambio para el correo de salida*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.2.2.1 | ¿Existe un plan operativo claramente definido para el tratamiento del correo internacional de salida que llega a la oficina de cambio (esquematización de los procesos de extremo a extremo)?[[4]](#footnote-5)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.2 | ¿Las horas críticas de tratamiento están exhibidas? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.3 | ¿Las irregularidades están registradas? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.4 | ¿Las etiquetas de sacas o de bandejas están correctamente confeccionadas con los indicadores «P», «G» o «E»? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.5 | ¿Los códigos de barras de las etiquetas cumplen con las normas de la UPU?[[5]](#footnote-6) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.6 | ¿Las instrucciones de salida están publicadas en la zona de expedición? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.7 | ¿Existe un procedimiento para verificar si los despachos llegan a la oficina de cambio de destino como está previsto? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.2.2.8 | ¿Existe un sistema de control de la calidad y un programa de desempeño estructurados en la oficina de cambio?[[6]](#footnote-7) Dado el caso, ¿este sistema comprende verificaciones relativas a los siguientes elementos?[[7]](#footnote-8)  | [ ]  | [ ]  |  |  |
|  | 1. Horas de llegada de los transportes internos
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Clasificación manual/mecanizada
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Formación de atados/colocación en bandejas, ensacado y etiquetado
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Equipos, incluido el mantenimiento de máquinas y sistemas informáticos
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Irregularidades en la presentación de los depósitos masivos
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Desempeño de los agentes de tratamiento
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Desempeño de los transportistas aéreos
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.3 Oficina de cambio – Tratamiento del correo de llegada*

*1.3.1 Flujo operativo, correo de llegada al país*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.1.1 | ¿Existe un plan operativo claramente definido para el tratamiento del correo internacional de llegada que llega a la oficina de cambio (esquematización de los procesos de extremo a extremo)?[[8]](#footnote-9)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.2 | ¿Están expuestas las horas críticas de tratamiento? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.3 | ¿Utiliza horarios definidos especiales para las operaciones de tratamiento del correo de llegada (hora límite de llegada, hora crítica de llegada, hora crítica de escaneado, etc.)?[[9]](#footnote-10) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.4 | ¿Hay procedimientos establecidos para los casos en que se producen irregularidades en el aeropuerto (fallos relacionados con los despachos, medidas de seguridad adoptadas en el aeropuerto, escaneado del correo de llegada, importaciones prohibidas, daño en los despachos)?*(Se presentará como un anexo del cuestionario a fin de recibir los puntos)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.1.5 | ¿Hay procedimientos establecidos para los casos en que se producen irregularidades en las instalaciones del operador designado – oficina de cambio, centro de clasificación, etc. (fallos relacionados con los despachos o su contenido – envíos faltantes, despachos o envíos dañados**,** etc.)?*(Se presentará como un anexo del cuestionario a fin de recibir los puntos)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.3.2 Flujos operativos, operador designado: oficina de cambio, centro de clasificación, zona aduanera*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.3.2.1 | ¿Se ha definido un plan operativo claro para el tratamiento del correo?[[10]](#footnote-11) En caso afirmativo, ¿abarca las siguientes etapas?[[11]](#footnote-12)  | [ ]  | [ ]  |  |  |
| 1. Descarga en las instalaciones del operador designado
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Escaneado de las etiquetas de las sacas a la llegada
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Separación
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Transferencia
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Tratamiento (apertura de las sacas, verificación de los despachos y comparación de los documentos)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Expedición de los envíos hacia otros puntos de tratamiento
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Identificación del correo (sacas, envíos) para la zona aduanera
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.2 | ¿Se imparten instrucciones claras en los principales puntos de tratamiento? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.3 | ¿Los empleados disponen de los manuales de instrucciones necesarios? Sírvase indicar cuáles (p. ej., manual operativo para la oficina de cambio). | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.4 | ¿Se utilizan mensajes de preaviso (a través de IPS, CAPE, etc.) para verificar las horas de llegada previstas y los volúmenes de correo? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.5 | ¿Tiene procedimientos separados para la apertura de categorías de correo distintas (encomiendas, cartas/pequeños paquetes)? |  |  |  |  |
| 1. Encomiendas
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Cartas/pequeños paquetes
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.6 | ¿Elabora informes y estadísticas relacionados con los errores detectados a los efectos de un análisis de las tendencias? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.3.2.7 | ¿Existe un responsable de las actividades de coordinación en las etapas clave del tratamiento entre las diferentes secciones a fin de no olvidar envíos en las horas límite? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*1.4 Distribución del correo*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.4.1 | ¿Ofrece usted la distribución de los envíos de correspondencia y de las encomiendas a sus clientes en su país a través de los siguientes canales (sírvase marcar la o las casillas correspondientes – puntos acumulables)?  |  |  |  |  |
| 1. Distribución a domicilio (puerta a puerta)[[12]](#footnote-13)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Entrega en la oficina de Correos[[13]](#footnote-14)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Entrega en una terminal para encomiendas (consigna, buzón) con notificación por SMS
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Entrega en el local de un socio (gasolinera, tienda, estación de trenes, etc.)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Otro (sírvase indicar)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.2 | ¿Se envía un preaviso de distribución? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.3 | ¿Los datos de distribución son transmitidos de inmediato al sistema de datos electrónicos? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1.4.4 | ¿Los envíos se conservan en la oficina de Correos de distribución después de varios intentos fallidos de distribución antes de ser devueltos a los expedidores, conforme al período de conservación publicado en la Compilación pertinente? |  |  |  |  |
| 1. Encomiendas
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Cartas/pequeños paquetes
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**2. Visibilidad del correo**

*2.1 Intercambio electrónico de datos*

Sírvase indicar si su operador designado transmite los siguientes mensajes normalizados de la UPU. Para una descripción completa de estos mensajes, sírvase remitirse a la norma M30 (Intercambio electrónico de datos entre los organismos de tratamiento postal) de la UPU.

*2.1.1 Envíos postales*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.1.1 | EMSEVT V3.0 (EMS EVenT): permite el seguimiento y la localización de los envíos postales provistos de un código de barras conforme a las normas de la UPU[[14]](#footnote-15) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.1 | EMA – Depósito/recogida  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.2 | EMB – Llegada a la oficina de cambio expedidora | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.3 | EMC – Salida de la oficina de cambio expedidora | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.4 | EMJ – Llegada a la oficina de cambio de tránsito | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.5 | EMK – Salida de la oficina de cambio de tránsito | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.6 | EMD – Llegada a la oficina de cambio de destino | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.7 | EDB – Presentación del envío a los servicios aduaneros a la importación | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.8 | EME – Retención en la aduana a la importación | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.9 | EDC – Devolución del envío por los servicios aduaneros a la importación | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.10 | EMF – Salida de la oficina de cambio de destino | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.11 | EMG – Llegada a la oficina de distribución | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.12 | EDH – Llegada del envío al punto de retiro (para ser retirado por el destinatario) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.13 | EMH – Intento/intento fallido de distribución (física) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.1.14 | EMI – Entrega final | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.2 | ITMATT (IteM ATTribute): permite a una de las partes (normalmente, el operador designado de origen) informar a la otra parte (normalmente, el operador designado de destino) de la existencia, las características y la llegada inminente de un envío postal[[15]](#footnote-16) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.3 | CUSITM (CUStoms ITeM) u otro: permite a un operador designado suministrar a las autoridades aduaneras locales una representación electrónica de los datos que figuran en las fórmulas en soporte papel CN 22, CN 23 y CP 72 de la UPU | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.1.4 | CUSRSP (CUStoms ReSPonse) u otro: permite a las autoridades aduaneras locales transmitir sus decisiones sobre los envíos postales al operador designado local, en general para responder un mensaje CUSITM | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.1.2 Despachos y envases postales*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.2.1 | PREDES V2.1 (PRE-advice of DESpatch): mensaje que contiene información anticipada sobre el itinerario y la contabilidad de un grupo de envases y de envíos postales, enviado por la oficina de cambio de origen a la oficina de cambio de destino[[16]](#footnote-17) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.2 | RESDES (RESponse to DESpatch): mensaje que contiene información en materia de calidad y de contabilidad, enviado a la oficina de cambio de origen en relación con los envases de un despacho tratado en la oficina de cambio de destino en respuesta a un mensaje PREDES[[17]](#footnote-18) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.3 | PRECON (PRE-advice of CONsignment): mensaje que contiene información de itinerario de una expedición de correo que fue preparada para su entrega a un transportista | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.2.4 | RESCON (RESponse to CONsignment): mensaje que contiene información sobre una expedición de correo que fue entregada por un transportista, enviado en respuesta a un mensaje PRECON | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.1.3 Expediciones postales*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.1.3.1 | CARDIT (CARrier Documents International Transport advice): mensaje enviado por el operador designado de origen o de tránsito al transportista o al agente de tratamiento del transporte local que contiene información sobre una expedición postal entregada a un transportista[[18]](#footnote-19) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.1.3.2 | RESDIT (RESponse to Documents International Transport): mensaje que contiene información sobre una expedición postal que fue recibida por el transportista | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*2.2 Herramientas informáticas*

*2.2.1 Sistemas informáticos*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.2.1.1 | International Postal System (IPS) u otro[[19]](#footnote-20) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.2 | Sistema de declaración de aduana (CDS) u otro[[20]](#footnote-21) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.3 | Sistema de reclamaciones a través de Internet (IBIS), sistema de gestión de las reclamaciones relativas a los envíos certificados (RAIS) u otro[[21]](#footnote-22) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.4 | Sistema estadístico de análisis e informes del sistema de control mundial (GMS STAR) u otro | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 2.2.1.5 | Global Track and Trace (GTT), IPS Web Tracking u otro | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**3. Cadena logística**

*3.1 Procedimientos aduaneros*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1.1 | ¿Existe un proceso de despacho de aduana claramente definido para el correo internacional (esquematización de los procesos de extremo a extremo)?[[22]](#footnote-23)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.2 | ¿El correo de llegada es clasificado por usted mismo o por su aduana conforme a las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas (en virtud de las disposiciones del Convenio Internacional sobre Simplificación y Armonización de Regímenes Aduaneros y el Convenio de Kyoto revisado), es decir que las tarjetas postales y cartas que contienen mensajes de correspondencia personal únicamente, los envíos para ciegos y los impresos no sujetos al pago de tasas y derechos de importación no deberían ser presentados a las aduanas?[[23]](#footnote-24)En caso negativo, sírvase describir el procedimiento existente. | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.3 | ¿Se ha definido con claridad una esquematización de los procesos aduaneros (de acuerdo con las aduanas) para: |  |  |  |  |
| 1. las encomiendas?
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. los envíos de correspondencia?
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.4 | ¿Se notifica a los destinatarios de los envíos internacionales presentados a la aduana? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.5 | ¿Los datos aduaneros de dirección son capturados en el origen (por el expedidor)? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.6 | ¿Las fórmulas CN 22 y CN 23 cumplen con las normas de la UPU? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.7 | ¿Se suscribió un acuerdo sobre el nivel de servicio o un protocolo de acuerdo entre el Correo y la aduana? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.8 | ¿La oficina de cambio envía mensajes ITMATT a los operadores designados que están en condiciones de recibirlos? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.1.9 | ¿La oficina de cambio intercambia mensajes CUSITM y CUSRSP o cualquier otro mensaje similar con la aduana local? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*3.2 Transporte*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.2.1 | ¿Los horarios del servicio de lanzadera están expuestos en las zonas de expedición y los muelles de carga? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.2.2 | Sírvase transmitir los horarios para el transporte del correo entre el aeropuerto y las instalaciones postales.[[24]](#footnote-25) *(Se presentará como un anexo del cuestionario a fin de recibir los puntos)* | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 3.2.3 | ¿Los transportes de correo programados entre el aeropuerto y las instalaciones del operador designado están registrados y se respetan? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.2.4 | Sírvase indicar los horarios de transporte del correo de llegada (de todos los países incluidos para todas las categorías de correo).[[25]](#footnote-26)*(Se presentará como un anexo del cuestionario a fin de recibir los puntos)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*3.3 Seguridad*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3.1 | ¿Recibió una certificación para las normas S58 y S59? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.3.2 | ¿Utiliza equipos? En caso afirmativo, sírvase indicar los diferentes equipos (sistema de videovigilancia en circuito cerrado, aparatos de rayos X, etc.). | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 3.3.3 | ¿El operador designado dispone de una unidad especializada en seguridad? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

**4. Fiabilidad del servicio**

*4.1 Esquematización del proceso de extremo a extremo*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.1 | ¿El proceso postal internacional está definido, esquematizado y documentado para todos los productos internacionales desde el depósito hasta la distribución (para los envíos de salida) y desde la llegada del avión hasta la distribución (para los envíos de llegada)?[[26]](#footnote-27) *(Se presentará como un anexo del cuestionario a fin de recibir los puntos)* | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.2 | ¿Están definidos objetivos de calidad de servicio para las encomiendas y cartas internacionales sin seguimiento? En caso afirmativo, sírvase completar el cuadro que figura a continuación.[[27]](#footnote-28)  | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | *Normas nacionales(p. ej., 95% en J[[28]](#footnote-29)+1)* | *Normas internacionales para el correode salida (p. ej., 90% en J[[29]](#footnote-30)+1)* | *Normas internacionales para el correo de llegada (p. ej., 90% en K[[30]](#footnote-31)+1)* |
| *Encomiendasde la UPU* | *Cartas sin seguimiento* | *Encomiendasde la UPU* | *Cartas sin seguimiento* | *Encomiendasde la UPU* | *Cartas sin seguimiento* |
| Ciudad |  |  |  |  |  |  |
| Periferia/zona rural |  |  |  |  |  |  |
| Todo el país |  |  |  |  |  |  |

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.1.3 | ¿Existen informes de desempeño para los productos internacionales? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.4 | ¿Dispone de un sistema de control de la calidad y de un programa para la evaluación de la calidad estructurados?[[31]](#footnote-32) | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.5 | ¿Se analizan los datos de transpondedor? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.6 | ¿Las puertas diagnósticas están ubicadas en los puntos de entrega? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.7 | ¿Todo el correo de llegada pasa por estas puertas? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.1.8 | ¿Los procedimientos garantizan que todos los envíos que llevan un transpondedor pasan por las puertas diagnósticas? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

*4.2 Acuerdo sobre el nivel de servicio con los transportistas, las aduanas y otros actores*

|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4.2.1 | ¿Existen horas de entrega acordadas entre el transportista/el agente de tratamiento y el operador designado? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.1.1 | ¿Controla el cumplimiento de las horas de entrega acordadas y adopta medidas dado el caso?Sírvase citar ejemplos. | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.2 | ¿Los resultados de los controles de calidad sirven para aplicar medidas correctivas o un sistema de bonificaciones (acuerdo sobre el nivel de servicio) con los transportistas?[[32]](#footnote-33)En caso afirmativo, ¿cómo? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.3 | ¿El personal tiene conocimiento de los objetivos de calidad de servicio? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.4 | ¿Los indicadores de desempeño y los resultados se ponen en conocimiento del personal? |  |  |  |  |
| 1. Informes sobre las encomiendas de la UPU
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. GMS, QCS, QCS Big Data, IQRS, etc.
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. Otro
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.5 | ¿Están actualizados los datos correspondientes a su operador designado que figuran en las Compilaciones de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas Postales de la UPU, la Compilación de Informes EMS, el Manual de normas PRIME y otras publicaciones del mismo tipo?[[33]](#footnote-34) ¿Con qué frecuencia revisa usted esos datos? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.6 | ¿Existen instrucciones para el personal relacionadas con: |  |  |  |  |
| 1. las horas de apertura de los despachos?[[34]](#footnote-35)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. las horas límite?[[35]](#footnote-36)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. las horas de cierre de los despachos?[[36]](#footnote-37)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 1. las horas de carga y de salida (transporte)?[[37]](#footnote-38)
 | [ ]  | [ ]  | 1 |  |
| 4.2.7 | ¿Se adoptan medidas de seguimiento si se detectan irregularidades o fallos? | [ ]  | [ ]  | 1 |  |

1. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-2)
2. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-3)
3. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-4)
4. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-5)
5. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-6)
6. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-7)
7. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-8)
8. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-9)
9. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-10)
10. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-11)
11. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-12)
12. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-13)
13. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-14)
14. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-15)
15. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-16)
16. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-17)
17. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-18)
18. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-19)
19. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-20)
20. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-21)
21. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-22)
22. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-23)
23. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-24)
24. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-25)
25. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-26)
26. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-27)
27. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-28)
28. Fecha de depósito (para los envíos nacionales y los envíos internacionales de salida). [↑](#footnote-ref-29)
29. Fecha de depósito (para los envíos nacionales y los envíos internacionales de salida). [↑](#footnote-ref-30)
30. Fecha de llegada a la oficina de cambio (para los envíos internacionales que llegan antes de la hora límite de llegada). [↑](#footnote-ref-31)
31. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-32)
32. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-33)
33. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-34)
34. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-35)
35. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-36)
36. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-37)
37. Respuesta positiva obligatoria. [↑](#footnote-ref-38)