

Indicadores de Calidad

METAS E INDICADORES DE ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES BÁSICOS PRESTADOS POR EL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA PARA EL 2017

INDICADOR				2017
				Menor o igual a
1) Indicador cobertura poblacional y geográfica	Cobertura poblacional nacional	Admisión	Habitantes/Oficinas + Buzones	6400
		Entrega	Habitantes/Oficinas Porteadoras	17700
			Habitantes/Carteros + Agentes Postales	3000
	Cobertura geográfica nacional	Admisión	Km ² /Oficinas + Buzones	80
		Entrega	Km ² /Oficinas Porteadoras	180
			Km ² /Carteros + Agentes Postales	30

INDICADOR		2017
2) Acceso a los servicios postales según la cantidad mínima de horas a trabajar	Cabeceras provinciales: al menos una oficina	Lunes a sábado (10 horas)
	Cabeceras municipales: al menos una oficina	Lunes a sábado (8 horas)
	Localidades con más de 5 000 habitantes: al menos una oficina, sucursal o ventanillo	Lunes a viernes (8 horas) Sábados (4 horas)
	Localidades con menos de 5 000 y más de 3000 habitantes: al menos un punto de acceso(ventanillo)	Lunes a sábado (4 horas)
	Localidades con menos de 3 000 y más de 500 habitantes: al menos un punto de acceso (ventanillo, cartero o agente postal)	Si es un ventanillo, lunes a sábado (no menos de 4 horas) Si es cartero o agente postal, no menos de 3 días a la semana y de 1 hora por día
	Zonas rurales de difícil acceso: al menos un punto de acceso (ventanillo, cartero o agente postal)	Si es un ventanillo, lunes a sábado (no menos de 4 horas) Si es cartero o agente postal, no menos de 2 días a la semana y de 1 hora por día

INDICADOR			2017
3) Acceso para enviar y recibir envíos postales según la localidad	enviar	Cartas, tarjetas postales, envíos para ciegos e impresos, telegramas	Todos los puntos de acceso ubicados en las localidades
	recibir		Todas las oficinas porteadoras ubicadas en las localidades
	Pequeños paquetes y encomiendas		Cabeceras provinciales, municipales y localidades mayores a 5 000 habitantes al menos una oficina
	Servicios financieros postales (expedición y pago de giros)		Todas las oficinas

METAS E INDICADORES DE ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES BÁSICOS PRESTADOS POR EL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA PARA EL 2017

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
4) Tiempo de entrega de envíos postales y nivel de cumplimiento			
Tiempo de entrega de los envíos de correspondencia ordinaria	Capital	D+3	75%
	Cabeceras provinciales	D+4	
	Resto de los municipios	D+5	
Tiempo de llegada de la prensa a las cabeceras municipales	Cabeceras Municipales	H+10	87%
Tiempo de entrega de los telegramas	Urgentes (gravedad)	H+5	90%
	Ordinarios (en oficinas informatizadas)	H+10	90%
	Ordinarios (en oficinas no informatizadas)	H+12	90%
Tiempo de entrega de las encomiendas (aviso)	Capital	D+5	75%
	Cabeceras provinciales	D+6	
	Resto de los municipios	D+7	
Tiempo de entrega del aviso de giros nacionales	En oficinas informatizadas	D+1	80%
	En oficinas no informatizadas	D+5	

Nota: D – Día de admisión o imposición del envío.
H – Hora de admisión o imposición del envío.

En relación a esta tabla el término resto del país se entiende como el territorio nacional excluyendo el que ocupa la capital de la nación.

INDICADOR	2017	
	Plazo máximo	%
5) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales nacionales con respuesta antes del plazo máximo (en días)	23	95%

INDICADOR	2017	
	Correspondencia	Encomiendas
6) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal	1 cada 700 000	1 cada 2 000

INDICADOR	2017		
	Norma	Meta	
7) Tiempo de entrega de los envíos EMS y nivel de cumplimiento (en el caso de los EMS internacionales, después de liberados por la Aduana)	Zona 1	D+1	90%
	Zona 2	D+2	
	Zona 3	D+3	
	Zona 4	D+4	
	Zona 5	D+5	
	Zona 6	D+6	

Zona 1: Capital del país.

Zona 2: Capitales de las provincias de Pinar del Río, Artemisa, Mayabeque (San José de las Lajas) y Matanzas.

Zona 3: Capitales de las provincias de Holguín, Santiago de Cuba y Guantánamo.

Zona 4: Capitales de las provincias de Villa Clara (Santa Clara), Cienfuegos, Sancti Spiritus y Ciego de Ávila.

Zona 5: Capitales de las provincias de Camagüey, Las Tunas y Granma (Bayamo).

Zona 6: Municipio Especial Isla de la Juventud y resto del país.

**CORREOS DE CUBA***al servicio de todos***METAS E INDICADORES DE ACCESO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES NO BÁSICOS PRESTADOS POR EL GRUPO EMPRESARIAL CORREOS DE CUBA PARA EL 2017**

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
8) Tiempo de entrega de los envíos de Correo Oficial y nivel de cumplimiento	Capital	D+1	95%
	Resto del país	D+3	

Nota: En relación a esta tabla el término resto del país se entiende como el territorio nacional excluyendo el que ocupa la capital de la nación.

INDICADORES	2016	
9) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales EMS resueltas antes del plazo máximo (en días)	Plazo máximo	porcentaje
	23	98%

INDICADORES	2016	
10) Porcentaje de reclamaciones sobre envíos postales de Correo Oficial resueltas antes del plazo máximo (en días)	Plazo máximo	porcentaje
	11	98%

INDICADORES	2016	
11) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal EMS	Documentos	1 cada 4 000
	Paquetes	1 cada 3 000

INDICADORES	2016	
12) Proporción de violaciones de la seguridad por envío postal de Correo Oficial	Documentos	1 cada 4 000
	Paquetes	1 cada 3 000

INDICADOR		2017	
		Norma	Meta
13) Tiempo de entrega de los envíos de correspondencia certificada	Capital	D+4	75%
	Cabeceras provinciales	D+5	
	Resto de los municipios	D+6	

