



Programa de la UPU para los envíos certificados, con valor declarado y por expreso

Los servicios de envíos de correspondencia internacionales con características especiales son productos sólidos y confiables que permiten a los operadores designados aprovechar las oportunidades de crecimiento del mercado, en especial en el sector del comercio electrónico. Esto fue confirmado por un estudio realizado por la UPU en 2010, que reveló que los clientes esperan cada vez más que los Correos ofrezcan elementos con valor agregado para los productos de envíos de correspondencia, inclusive servicios de seguimiento y seguros. El programa de la UPU para los envíos certificados, con valor declarado y por expreso responde directamente a las necesidades y a las expectativas del cibercliente del siglo XXI.

Programa de la UPU para los envíos certificados, con valor declarado y por expreso

Gracias a este programa, la UPU alinea la red postal internacional con las necesidades de los clientes en materia de información sobre el seguimiento, la localización y la distribución. Para ello, la UPU procura facilitar los intercambios electrónicos de datos para los servicios de envíos certificados, con valor declarado y por expreso. La participación en cada uno de los tres elementos del programa descritos anteriormente es optativa.

I. Captura e intercambio de datos



Los operadores participantes pueden intercambiar datos de escaneo de los códigos de barras para acceder con más facilidad en tiempo real a la información sobre los envíos expedidos y mejorar la calidad de su servicio a la clientela respondiendo a las consultas en forma más eficaz. La UPU introdujo este programa para mejorar los elementos del servicio de los productos de envíos de correspondencia con valor agregado.

La participación en el programa permite promover el uso de los códigos de barras y los sistemas de seguimiento y localización para el intercambio de mensajes EDI enviados a través de diversos sistemas. El intercambio de datos se basa en el mensaje normalizado EMSEVT de la UPU, que permite intercambiar datos relativos a varios acontecimientos de seguimiento a nivel del envío, desde el punto de aceptación hasta la distribución final al destinatario. El programa promueve asimismo otros intercambios EDI, relacionados entre otros con la información referente a los despachos (PREDES/RESDES) y a la consolidación (PRECON/RESCON), así como también otras normas que guardan relación con el transporte y las aduanas.

II. Medición e informes de desempeño



La transmisión oportuna de datos sobre los resultados en diferentes puntos de la red de distribución permite que los operadores postales y sus socios (transportistas aéreos, operadores de tratamiento en tierra) mantengan una red confiable y ofrezcan el servicio prometido a la clientela. Se han fijado objetivos específicos para evaluar y mejorar la transmisión de los datos relativos a los acontecimientos de seguimiento a nivel del envío referentes a los productos de envíos de correspondencia con valor agregado.

El desempeño en materia de transmisión de los datos relativos a los acontecimientos de seguimiento a nivel del envío es evaluado con respecto a estos objetivos y figura en informes mensuales y anuales. Estos informes se confeccionan en forma individual para cada operador designado y contienen únicamente los datos a nivel del envío referentes a los envíos de llegada y de salida intercambiados con los demás participantes en el programa.

En los informes se evalúa y se presenta el desempeño relativo a los acontecimientos indicados a continuación.

Acontecimiento	Indicador
S-10	Colocación en los envíos de salida de códigos de barras conforme a la norma S10
EMC	Cantidad de escaneos de acontecimientos EMC (Salida de la oficina de cambio de salida)
EMD	Porcentaje de envíos para los cuales se transmitieron los datos relativos al acontecimiento EMD (llegada a la oficina de cambio de llegada) dentro de las 72 horas siguientes al escaneo del envío*
EMH/ I	Porcentaje de envíos para los cuales se transmitieron los datos relativos a los acontecimientos EMH (Intento de distribución) y EMI (Entrega final) dentro de las 120 horas siguientes al escaneo del envío*

* Escaneo o captura (manual) de los datos en IPS.



Programa de la UPU para los envíos certificados, con valor declarado y por expreso

III. Remuneración suplementaria recíproca



Los participantes en el programa pueden decidir establecer una relación entre el desempeño de los envíos de llegada y de salida evaluado en los informes y la remuneración suplementaria. En forma recíproca, los participantes pueden optar por pagarse entre sí una remuneración suplementaria sobre la base de los informes de desempeño (véase el art. RL 213bis del Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia de la UPU).

Si se satisfacen las condiciones mínimas de calidad, el operador designado de destino podrá recibir del operador designado de origen la suma de 0,5 DEG por cada uno de los envíos de llegada para los cuales se cumplan las normas relativas a los datos de escaneo de los acontecimientos EMD y EMH/EMI. La remuneración suplementaria se basará en los resultados de un año civil completo.

El pago y el cobro de la remuneración suplementaria se efectuarán en forma separada para cada enlace. Esto significa que el operador de destino tendrá derecho a recibir una remuneración suplementaria únicamente de los corresponsales para los cuales transmitió los datos EDI relativos a los acontecimientos de seguimiento a nivel del envío en cumplimiento de los objetivos fijados, que se establecen en el artículo RL 213bis y se resumen a continuación:

Acontecimiento	Objetivo
S-10	Presentación de un envío de salida, como mínimo, que lleve un identificador con código de barras conforme a la norma S10
EMC	Intercambio de datos relativos, como mínimo, a un acontecimiento EMC (Salida de la oficina de cambio de salida)
EMD	Intercambio de datos relativos al acontecimiento EMD (Llegada a la oficina de cambio de llegada), de los cuales el 56% será transmitido dentro de las 72 horas siguientes al escaneo*
EMH/ I	Intercambio de datos relativos a los acontecimientos EMH (Intento de distribución) y EMI (Entrega final), de los cuales el 56% será transmitido dentro de las 120 horas siguientes al escaneo o a la captura de los datos en IPS*

* Porcentaje basado en los envíos para los cuales se transmitieron los datos relativos al acontecimiento EMC en el país de origen.