



UPU | UNION
POSTAL
UNIVERSAL

Guía del Usuario

Remuneración suplementaria– Envíos certificados, envíos con valor declarado y envíos por expreso

Versión: 31 de marzo de 2012

Unión Postal Universal
Case Postale
3000 BERNE 15
SUIZA

Indice	Página
1 Elementos claves del programa	3
1.1 Marco regulatorio	3
1.2 Condiciones de adhesión al programa de remuneración suplementaria establecidas por la UPU	4
1.3 Reglas generales de participación	7
2 Principios básicos	8
2.1 Indicadores de servicio	8
2.2 Cálculo del tiempo de transmisión	8
2.3 Fecha de corte	8
2.4 Niveles de desempeño	8
2.5 Tasas de compensación	9
2.6 Período que abarca el informe	9
2.7 Cálculo de ratios	9
3 Informes	9
3.1 General	10
3.2 Informes de evaluación relativos a los envíos de correspondencia y de simulación contable	10
3.3 Sección del informe relativa a los envíos de llegada	11
3.4 Sección del informe relativa a los envíos de salida	13
4 Generación de informes	13
4.1 Formato de los informes	14
4.2 Usuarios <i>autorizados</i>	14
5 Anomalías en los informes (escalamiento de problemas)	14

1. Elementos claves del programa

1.1 Marco regulatorio

Sobre la base del artículo 27.8 del Convenio de la Unión Postal Universal, el Consejo de Explotación Postal (CEP) 2010 aprobó introducir modificaciones en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia que tienen por objeto agregar una remuneración suplementaria por la prestación de elementos de servicio adicionales en lo que respecta a los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso. A continuación figuran los artículos modificados del Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia (art. RL 213bis y RL 213ter):

Artículo RL 213bis

Remuneración suplementaria por la prestación de elementos de servicio adicionales en lo que respecta a los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso

1. Principios generales

1.1 La remuneración prevista en el artículo 27.8 del Convenio de la UPU para los envíos certificados y los envíos con valor declarado podrá ser incrementada para los operadores designados que elijan asociar la remuneración correspondiente a estos envíos con la oferta de elementos de servicio adicionales en el marco de sus relaciones con los demás operadores designados que también hayan elegido asociar la remuneración correspondiente a estos envíos con la oferta de elementos de servicio adicionales. Para poder tener derecho a esta remuneración suplementaria, los operadores designados participantes deberán cumplir con las condiciones establecidas para cada categoría de envíos en 2 y 3.

1.2 Asimismo, la remuneración por envío por concepto de gastos terminales para los envíos por expreso, que se calcula de acuerdo con las disposiciones del artículo 28.4 a 8, para los operadores designados del sistema objetivo, y del artículo 29.3, para los operadores designados del sistema de transición, podrá ser incrementada para los operadores designados que elijan asociar la remuneración correspondiente a estos envíos con la oferta de elementos de servicio adicionales en el marco de sus relaciones con los demás operadores designados que también hayan elegido asociar la remuneración correspondiente a estos envíos con la oferta de elementos de servicio adicionales. Para poder tener derecho a esta remuneración suplementaria, los operadores designados participantes deberán cumplir con las condiciones establecidas para cada categoría de envíos en 2 y 3.

2. Elementos de servicio adicionales

2.1 Para que los operadores designados que hayan elegido asociar la remuneración correspondiente a los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso con la oferta de elementos de servicio adicionales puedan tener derecho a una remuneración suplementaria, deberán ofrecer, en el marco del servicio referente a esos envíos, los elementos de servicio siguientes:

2.1.1 Código de barras conforme a la norma S10 de la UPU

2.1.1.1 Los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de salida deberían llevar un identificador con un código de barras conforme a la norma S10 de la UPU.

2.1.2 Transmisión electrónica de información sobre los envíos de salida

2.1.2.1 Los datos de seguimiento obligatorios sobre los envíos de salida (EMC) deberían transmitirse a los operadores designados de destino participantes no bien el despacho es cerrado y expedido. Los elementos de dato exigidos se indican en el artículo RL 185bis.1.1.

2.1.3 Transmisión electrónica de información sobre los envíos de llegada

2.1.3.1 Los datos de seguimiento obligatorios para los envíos de llegada (EMD, EMH y EMI) deberían transmitirse a los operadores designados de origen participantes en los plazos y de acuerdo con los objetivos de calidad establecidos en 3. Los elementos de dato exigidos se indican en el artículo RL 185bis.1.1.

3. Plazos para la transmisión de la información y el cumplimiento de los objetivos de calidad

3.1 Para que pueda otorgarse una remuneración suplementaria por los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de llegada, en el marco de una relación entre un operador designado de origen y un operador designado de destino que satisfagan las condiciones

establecidas en 2, el operador designado de destino debería alcanzar (en el marco de esa relación específica) los objetivos siguientes en lo que respecta a la transmisión de los datos escaneados referentes a los acontecimientos.

- 3.1.1 Para el 70% de los envíos asociados a un acontecimiento EMC (salida de la oficina de cambio), deben cumplirse las siguientes condiciones:
 - 3.1.1.1 para el 80% de los envíos, los datos referentes a un acontecimiento EMD deberían transmitirse en un plazo de 72 horas a contar desde la fecha y la hora del acontecimiento;
 - 3.1.1.2 para el 80% de los envíos, los datos referentes a un acontecimiento EMH (intento fallido de distribución) y/o un acontecimiento EMI (entrega final) deberían transmitirse en un plazo de 120 horas a contar desde la fecha y la hora del acontecimiento.
4. Importe de la remuneración suplementaria
 - 4.1 Para la totalidad de los envíos certificados los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de llegada de cada categoría intercambiados en el marco de una relación dada entre operadores designados que cumplen con las condiciones establecidas en 2.1.3.1 y han alcanzado los objetivos de calidad definidos en 3, el operador designado de origen pagará una remuneración suplementaria de 0,5 DEG por envío al operador designado de destino.
5. Comunicación de la oferta de elementos de servicio adicionales
 - 5.1 La oferta de elementos de servicio adicionales asociados a la remuneración suplementaria será comunicada a la Oficina Internacional. La información pertinente se publicará en la Compilación de Envíos de Correspondencia. Los informes y el pago de la remuneración suplementaria tendrán validez el primer trimestre siguiente a la fecha de comunicación de la oferta, pero una vez transcurrido un plazo de por lo menos dos meses después de esa fecha.

Artículo RL 213ter

Evaluación del desempeño. Informes y validación

1. Evaluación
 - 1.1 El desempeño mencionado en el artículo RL 213bis en relación con los objetivos de calidad será evaluado por medio de un sistema apropiado reconocido, que empleará a estos efectos los datos de escaneo transmitidos.
 - 1.2 Se formularán informes mensuales y anuales que serán transmitidos a los operadores designados correspondientes.
2. Informes
 - 2.1 Los informes presentarán el desempeño en cuanto a la transmisión de los datos de escaneo para los envíos de llegada recibidos por cada operador designado en el marco de su relación con cada uno de los demás operadores designados participantes.
 - 2.2 La Oficina Internacional agregará al informe anual final una lista de las relaciones, por categoría de envíos, en las que los envíos de llegada dan lugar al pago de una remuneración suplementaria. Ese informe se transmitirá a los operadores designados involucrados a más tardar a fines del mes de enero siguiente. Los informes serán considerados definitivos si a fines del mes de febrero no se ha recibido ninguna reclamación.
3. Tratamiento de las reclamaciones
 - 3.1 Los operadores designados podrán formular reclamaciones en cuanto a los resultados, presentando pruebas a la Oficina Internacional. El Consejo de Explotación Postal tomará una decisión al respecto sobre la base de una evaluación efectuada por la Oficina Internacional.
4. Costos
 - 4.1 Los costos administrativos generados por estos elementos del servicio suplementarios serán sufragados por los operadores designados participantes.

1.2 Condiciones de adhesión al programa de remuneración suplementaria establecidas por la UPU

1.2.1 Objetivo del programa

El programa ha sido creado para brindar a los operadores designados participantes (OD) la oportunidad de intercambiar los datos escaneados de los códigos de barra con otros OD participantes para mejorar la visibilidad de los clientes, la visibilidad operativa y el servicio al cliente en lo que respecta a los envíos certificados, los envíos por expreso y/o los envíos con valor declarado. Si se cumplen ciertas condiciones y se logran ciertos objetivos en materia de calidad, entonces cada uno de los OD participantes puede tener derecho a recibir una remuneración asociada con los servicios de escaneo relativos a los envíos de llegada que han sido prestados durante el transcurso del año calendario.

1.2.2 Opciones para participar en el programa

La participación en este programa de escaneo es voluntaria. Si un OD desea participar, existen tres opciones diferentes, y un OD puede decidir participar en una, en dos o en las tres opciones:

- a) un OD puede elegir participar en el programa para intercambiar los datos escaneados relativos a los envíos certificados; y/o
- b) un OD puede elegir participar en el programa para intercambiar los datos escaneados relativos a los envíos por expreso; y/o
- c) un OD puede elegir participar en el programa para intercambiar los datos escaneados relativos a los envíos con valor declarado.

1.2.3 Condiciones para poder participar en el programa

Principio de reciprocidad

Si un OD decide participar en cualquiera de los programas de escaneo relativos a los envíos certificados, los envíos por expreso o los envíos con valor declarado, dentro de cada opción, el OD debe prestar los servicios de escaneo para los envíos de llegada y de salida conforme a lo establecido en el reglamento.

En la práctica, esto significa que para cada servicio en el cual el OD decide participar, el OD debe prestar como mínimo el servicio de escaneo relativo a los envíos de llegada a los otros OD participantes. Si el OD brinda a sus clientes el servicio relativo a los envíos de salida, el DO debe también ofrecer el servicio de escaneo relativo a los envíos de salida a los otros OD participantes. Si el OD no brinda a sus clientes el servicio de envíos de salida, el DO debe también ofrecer el servicio de escaneo relativo a los envíos de salida a los otros los OD participantes (envíos por expreso y envíos con valor declarado solamente, debido a que el servicio certificado es obligatorio para todos los OD), entonces se permite una excepción al principio de reciprocidad.

Elementos de servicio adicionales

Para cualquiera de los tres servicios en el cual el OD decide participar, existen tres elementos de servicio que se deben prestar para poder tener derecho a recibir una remuneración suplementaria:

- los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de salida deben tener un identificador en forma de código de barras que se ajusta a lo establecido en la norma S10 de la UPU;
- los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de salida deben ser escaneados en el momento de la expedición y los datos escaneados deben ser enviados a la Oficina Internacional (OI); y
- los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso de llegada deben ser escaneados en el momento de la llegada y en el momento de la distribución y los datos escaneados deben ser enviados a la Oficina Internacional.

1.2.4 *Objetivos en materia de calidad*

Para poder tener derecho a recibir una remuneración suplementaria por cada uno de los servicios en los cuales el OD decida participar, se deben lograr ciertos objetivos en materia de calidad en el año calendario en cuestión. Estos objetivos se aplican al OD de destino. El OD de destino debe lograr los siguientes objetivos asociados con la transmisión de datos escaneados de los envíos:

- El 70% de los envíos que reciben un acontecimiento EMC (salida de la oficina de cambio de salida), deben cumplir las dos condiciones que se detallan a continuación:
 - el 80% de los envíos deben transmitir un acontecimiento EMD (llegada a la oficina de cambio de llegada) dentro de las 72 horas siguientes a la hora y fecha del acontecimiento; y
 - el 80% de los envíos deben transmitir un acontecimiento EMH (intento de distribución) y/o un acontecimiento EMI (entrega final) dentro de las 120 horas siguientes a la hora y fecha del acontecimiento.

1.2.5 *Cantidad de envíos que cumplen con las condiciones para recibir una remuneración suplementaria*

Si el OD de destino brinda los elementos de servicio adicionales arriba mencionados y ha alcanzado los objetivos de calidad para un servicio en particular en el año calendario en cuestión, tendrá derecho a recibir una remuneración suplementaria por ese servicio.

Luego se determinará la cantidad de envíos de llegada que reúnen las condiciones para recibir una remuneración suplementaria. La determinación de dicha cantidad se basará en las condiciones establecidas en el reglamento, a saber que los envíos de llegada reciban un escaneo de llegada y un escaneo de distribución, y que estos escaneos sean transmitidos dentro de los plazos establecidos. Todos los envíos de llegada que reciban un escaneo de llegada y un escaneo de distribución, y que dichos escaneos sean transmitidos dentro de los plazos establecidos podrán ser elegibles para recibir una remuneración suplementaria.

1.2.6 *Importe de la remuneración suplementaria*

Para el año calendario en cuestión, y por cada uno de los elementos de servicio para el cual se han brindado los elementos de servicio y se han alcanzado los objetivos de calidad, el OD de destino será elegible para recibir una suma que asciende a 0,5 DEG del OD de origen por cada uno de los envíos de llegada que cumplen con las condiciones relativas al escaneo de llegada y al escaneo de distribución.

1.2.7 *Evaluación, informes, reclamaciones y costos*

Para poder evaluar el desempeño en relación con los objetivos de calidad, se ha puesto en práctica un reconocido y adecuado sistema de informes que tiene por objeto recopilar y almacenar los datos de escaneo transmitidos, así como también generar informes mensuales y anuales relativos a los correspondientes desempeños de los OD participantes.

Los informes presentarán el desempeño en lo que respecta a la transmisión de los datos de escaneo para los envíos de llegada recibidos por cada OD en el marco de su relación con cada uno de los otros OD participantes. Los operadores designados podrán formular reclamaciones relativas a los resultados presentando las pruebas correspondientes a la Oficina Internacional. El CEP tomará una decisión al respecto basándose en la evaluación efectuada por la Oficina Internacional. .

1.2.8 *Obligación de proporcionar los datos de escaneo a la UPU*

Todo OD que decide participar en uno o más de los servicios relativos a los envíos certificados, los envíos con valor declarado y los envíos por expreso estará obligado a proporcionar también todos los datos de escaneo obligatorios que recopila para estos servicios a la UPU oportunamente, conforme a lo establecido en el reglamento. Así como actualmente los OD confían sus datos escaneados a distintas organizaciones, es necesario obligarlos a que pongan estos datos a disposición de la UPU.

Si un OD participante actualmente no mantiene sus datos de escaneo en el Centro de Tecnología Postal de la UPU (CTP), debe completar un formulario que autoriza a la organización que se encarga del mantenimiento de sus datos a transferir esos datos al CTP periódica y oportunamente.

1.2.9 Ejemplo relativo a la aplicación de las disposiciones establecidas en el artículo RL 213bis

- a) El OD del país «A» y el OD del país «B» han decidido participar en el intercambio recíproco de datos de escaneo relativos a los envíos certificados.
- b) Durante el transcurso del año, cada país proporciona datos de los escaneos de acontecimientos relativos a los envíos de salida (EMC) a la Oficina Internacional en lo que respecta a sus envíos certificados de salida basándose en el uso de identificadores de código de barras de conformidad con la norma S10, y cada OD proporciona datos de escaneo de acontecimientos relativos a los envíos de llegada (EMD, EMH y EMI) a la Oficina Internacional para todos sus envíos certificados de llegada.
- c) El país «B» recibe 100 envíos certificados del país «A» en el año calendario 2011. De los 100 envíos, 80 envíos reciben un acontecimiento EMC (salida de la oficina de cambio de salida) en el país «A». En el país «B», el escaneo y la transmisión de acontecimientos de destino se realizan de la siguiente manera:
 - De los 80 envíos con un acontecimiento EMC, 70 envíos tienen un acontecimiento EMD (llegada a la oficina de cambio de llegada) transmitido dentro de las 72 horas siguientes a la fecha y hora del acontecimiento.
 - De los 80 envíos con un acontecimiento EMC, 65 envíos tienen un acontecimiento EMH (intento o intento fallido de distribución) y/o un acontecimiento EMI (entrega final), cada uno transmitido dentro de las 120 horas siguientes a la fecha y hora del acontecimiento.
 - Sesenta y ocho envíos tienen también un acontecimiento EMD (llegada a la oficina de cambio de llegada) transmitido dentro de las 72 horas siguientes a la fecha y hora del acontecimiento, y un EMH (intento o intento fallido de distribución) y/o un acontecimiento EMI (entrega final) transmitidos dentro de las 120 siguientes a la fecha y hora del acontecimiento.

Para que el país «B» pueda tener derecho a la remuneración suplementaria, debe cumplir con las dos condiciones en materia de calidad que se detallan a continuación:

- un acontecimiento EMD (llegada a la oficina de cambio de llegada) transmitido dentro de las 72 horas siguientes a la fecha y hora del acontecimiento para el 80% del 70% de los envíos que recibieron un acontecimiento EMC (salida de la oficina de cambio de salida) en el país «A», en decir $80 \text{ envíos} \times 0,70 \times 0,80 =$ un mínimo de 44.8 envíos, y
- un acontecimiento EMH (intento / intento fallido de distribución) y/o un acontecimiento EMI (entrega final), cada uno transmitido dentro de las 120 horas siguientes a la fecha y hora del acontecimiento para el 80% del 70% de los envíos que recibieron un acontecimiento EMC (salida de la oficina de cambio de salida) en el país «A», es decir $80 \text{ envíos} \times 0,70 \times 0,80 =$ un mínimo de 44.8 envíos.

En este caso, se puede observar que:

- El país «B» ha transmitido dentro del plazo establecido los acontecimientos EMD de 70 envíos. Esto es superior al mínimo fijado (44.8 envíos); por lo tanto, ha cumplido con la primera condición.
 - El país «B» también ha transmitido dentro del plazo establecido los acontecimientos EMH o EMI de 65 envíos. Esto es superior al mínimo fijado (44.8 envíos); por lo tanto, ha cumplido con la segunda condición.
- d) Considerando la información antes mencionada, se puede observar que la cantidad de envíos que recibieron escaneos de llegada dentro del plazo establecido y escaneos de distribución dentro del plazo establecido asciende a 68 envíos.
 - e) Por lo tanto, dado que el país «B» cumple con las condiciones para recibir una remuneración suplementaria, y 68 envíos tienen escaneos D y H o I transmitidos dentro de los plazos establecidos, el país «B» cumple con las condiciones para recibir una remuneración suplementaria que es calculada de la manera que se detalla a continuación:

$$0,5 \text{ DEG} \times 68 \text{ envíos certificados} = 34.00 \text{ DEG}$$

1.3 Reglas generales de participación

Participación

Un operador designado puede decidir participar en el programa de remuneración suplementaria eligiendo como mínimo uno de los servicios adicionales incluidos en el programa de remuneración suplementaria de la UPU. El operador designado que desea participar en este programa de remuneración suplementaria de la UPU debe notificar su intención a la Secretaría de la Oficina Internacional.

Acuerdos multilaterales

Los OD que hayan celebrado acuerdos multilaterales con operadores postales que no sean miembros de la UPU también están invitados a participar en el programa. Conforme a lo establecido en la Constitución y el Reglamento General, los miembros tienen la libertad de celebrar acuerdos multilaterales. La participación en el programa de la UPU no puede de ningún modo condicionar su participación en tales acuerdos multilaterales.

Los OD que hayan celebrado acuerdos multilaterales pueden decidir no divulgar los intercambios de información con otros participantes que forman parte del mismo acuerdo multilateral. En esta situación, el OD decide divulgar los datos de escaneo en el programa de la UPU en la medida que los mismos no se refieran ni afecten a los intercambios entre los participantes que han celebrado el acuerdo multilateral. Los participantes que han celebrado acuerdos multilaterales deben informar a la Oficina Internacional de tal solicitud.

Participación y suministro de datos escaneados

Si un OD decide participar en cualquiera de los programas de escaneo relativos a los envíos certificados, los envíos con valor declarado o los envíos por expreso, entonces dentro de cada opción, se espera que el OD brinde el servicio de escaneo de los acontecimientos relativos a los envíos de llegada y de salida como se establece en el reglamento. Para cada servicio en el cual participa el OD, el OD debe como mínimo brindar el servicio de escaneo para los envíos de llegada. Si el OD brinda a sus clientes el servicio de escaneo para los envíos de salida, entonces el OD debe también brindar el servicio de escaneo para los envíos de salida a los otros OD participantes.

Los datos escaneados son recopilados por el CTP: El CTP administra los sistemas de bases de datos. Para cada servicio en el cual un OD decida participar, el OD está, en teoría, obligado a intercambiar los datos de escaneo con todos los otros OD participantes a través del CTP. Esto incluye los datos cuyo mantenimiento no es realizado actualmente por el CTP sino por otras organizaciones, los cuales deben ser transferidos periódicamente al CTP.

Sin embargo, en vez de participación plenamente, un OD puede decidir limitar su participación a una determinada selección de flujo de correo. Sobre la base del principio de reciprocidad, el intercambio de datos de escaneo a través del CTP, los informes y el derecho a recibir una remuneración suplementaria se limitarán a los flujos de correo seleccionados. Al iniciar su participación, el OD indica con cuales de los participantes del sistema de la UPU desea intercambiar datos de escaneo a los efectos de los informes relativos a la calidad de servicio y los gastos terminales suplementarios.

2. Principios básicos

2.1 Indicadores relativos al servicio

Para poder diferenciar los tipos de envíos de correspondencia, se utilizará el indicador de servicio, que constituye los dos primeros caracteres del identificador establecido en la norma S10.

Conforme a la lista de códigos de la norma 124 de la UPU (www.upu.int/nc/en/activities/standards/code-lists/standards-code-lists-detailed-page/showuid/4178/pointer/1.html), los indicadores asignados son los siguientes:

<i>Tipo de envío</i>	<i>Indicador de servicio</i>
Envío certificado	RA–RZ
Envío con valor declarado	VA–VZ
Envío exprés	LA–LZ

Los envíos de correspondencia que tengan identificadores de servicio diferentes a los que figuran en el cuadro anterior no estarán cubiertos por este informe; los envíos que contengan indicadores de servicio diferentes a los establecidos en el cuadro anterior no aparecerán en los informes de evaluación.

2.2 Cálculo del tiempo de transmisión

En lo que respecta a la hora de llegada del mensaje, se usará la hora real de llegada física a la red (sello con registro de fecha y hora). Esta hora será «convertida» a la hora local usando el huso horario de la oficina de cambio que escanea el acontecimiento EMC (para los envíos de salida) o el acontecimiento EMD (para los envíos de llegada) como referencia. Por lo tanto, se debe conocer el huso horario de la oficina (+DST, horario de verano). Este método es igual al utilizado por el servicio EMS.

Nota. – Este método requiere el mantenimiento de los husos horarios de las oficinas de cambio por parte de la Oficina Internacional. Se debe proporcionar el sello con registro de fecha y hora para los países que no pertenecen a la red POST*Net (GXS).

2.3 Fecha de corte

Una fecha de corte es el día del mes después del cual los nuevos datos EDI que ingresan no serán tenidos en cuenta para la elaboración del informe mensual. Dada la naturaleza de los envíos y la transmisión de los mensajes EDI (la expedición, la distribución y la transmisión toman tiempo), se les debe conceder a los operadores tiempo adicional en los próximos meses para recibir y distribuir los envíos de correspondencia y transmitir la correspondiente información EDI.

Los acontecimientos que llegan al sistema después de la fecha de corte no serán incluidos en los informes de desempeño del mes del informe.

La fecha de corte para este tipo de informes será dos meses (fin de mes) después del final del mes del informe (fecha del acontecimiento C).

Observación: En la fecha de corte los informes serán generados y archivados: los operadores suscriptores recibirán los informes generados por correo electrónico y podrán acceder a los documentos en formato PDF archivados a través de la interfaz Web QCS.

2.4 Niveles de desempeño

Para calcular la posible remuneración en función de los envíos, se utiliza un enfoque bidireccional. Primero, se evaluará el desempeño global para todos los envíos del operador expedidor al operador destinatario. Si el operador destinatario alcanza los criterios establecidos, se evaluarán los envíos individuales. Se calculará el valor de la remuneración para estos envíos que cumplen con los criterios establecidos.

Nivel de desempeño de «operador a operador»

Para evaluar si un OD reúne las condiciones establecidas para recibir una remuneración suplementaria, se usarán los criterios que figuran a continuación:

<i>Descripción de los requisitos relativos a los productos</i>	<i>Ratio QCS</i>	<i>Umbral</i>
<p>Lista de verificación para los envíos enviados por el OD:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ¿Utilizó el OD expedidor el código de barras en conformidad con la norma S10? () Sí () No – ¿Suministró el OD expedidor escaneos relativos a los envíos de salida de los acontecimientos C a la base de datos central? () Sí () No 	<p>Sí</p> <p>Sí</p>	<p>Como mínimo un escaneo relativo a un envío de salida (EMSEVT C) a cada operador socio durante el mes al que se refiere el informe.</p>
<p>El setenta por ciento de todos los envíos recibidos del país «A» con un acontecimiento de escaneo de salida suministrado a la base de datos central reciben un acontecimiento de escaneo de llegada transmitido a la base de datos central dentro de las 72 horas siguientes al evento.</p>	<p>(D <= 72 horas)/C</p>	<p>Mínimo 80%</p> <p>(Resultado: 56% de todos los envíos recibidos del país «A»).</p>
<p>El setenta por ciento de todos los envíos recibidos del país «A» con un acontecimiento de escaneo de salida suministrado a la base de datos central reciben el correspondiente acontecimiento de escaneo de distribución transmitido a la base de datos central dentro de las 120 horas siguientes al evento.</p>	<p>(H/I <= 120 horas)/C</p>	<p>Mínimo 80%</p> <p>(Resultado: 56% de todos los envíos recibidos del país «A»).</p>

2.5 Tasas de compensación

El importe de la remuneración suplementaria será 0,50 DEG por envío. Los envíos que cumplan con las condiciones para recibir una remuneración suplementaria serán aquellos que tengan un escaneo de D transmitido a la base de datos central dentro de las 72 horas siguientes y un escaneo de H/I transmitido dentro de las 120 horas siguientes a los respectivos acontecimientos de escaneo.

Siempre que se produzcan modificaciones en las tasas, es necesario informar al CTP sobre tales modificaciones para que las tasas sean actualizadas según corresponda.

2.6 Período que abarca el informe

El período que abarca el informe determina el período de vigencia para el cual los envíos serán seleccionados para aparecer en el informe.

<i>Período</i>	<i>Datos incluidos</i>
Mensual	Datos que conciernen solamente al mes informado.
Anual acumulado	Agregación de datos mensuales desde el inicio del año en curso hasta el mes informado (inclusive).

2.7 Cálculo de ratios

Todos los ratios en los informes de evaluación relativos a los envíos de correspondencia serán específicos de cada envío:

Específico de cada envío: Evaluamos acontecimientos aislados o únicos que pueden ser vinculados a envíos individuales. Esto significa que los acontecimientos enviados varias veces serán vinculados al envío respectivo basándonos para ello en el identificador del envío. El hecho que existan varios acontecimientos no conducirá a un doble conteo.

3. Informes

Es necesario crear un informe:

Informes de evaluación relativos a los envíos de correspondencia y de simulación contable: Comprenden el desempeño de cada operador en el marco de su relación con su socio y el cálculo de la potencial remuneración que cada operador posiblemente deberá tener que pagar a su operador socio o recibir de su operador socio.

3.1 General

Los informes se elaborarán según el formato general establecido para los informes relativos a la aplicación QCS (por ejemplo los informes relativos a las encomiendas).

Para este tipo de informe, estará permitido elegir el mes del informe y el período que abarca el informe (mensual o anual acumulado).

El informe estará dividido en dos secciones generales – *envíos de llegada y envíos de salida*. En ambas secciones, envíos de llegada y envíos de salida, existirá una subdivisión adicional por tipo de servicio (envíos por expreso, envíos con valor declarado y envíos certificados).

IMPORTANTE: *Los envíos con entrega registrada y los envíos de correspondencia que no sean considerados envíos por expreso, envíos con valor declarado, envíos certificados y registrados no serán incluidos en los informes: los envíos que tengan estos indicadores de servicio no aparecerán en el informe.*

Esto da origen a un informe con la siguiente estructura:

- Informe relativo a los envíos de correspondencia de llegada
 - Por expreso
 - Con valor declarado
 - Certificados
- Informe relativo a los envíos de correspondencia de salida
 - Por expreso
 - Con valor declarado
 - Certificados

El ejemplo que figura a continuación muestra los encabezados de las columnas para los tres tipos de servicios de envíos de correspondencia (certificados, con valor declarado, y por expreso):

Envíos por expreso:

Envíos por expreso	Envíos	Desempeño relativo al escaneo	Desempeño relativo a la transmisión (%)		Objetivo alcanzado	Cálculo de compensación global
Nivel exigido			70%	80%	80%	

Envíos con valor declarado:

Envíos con valor declarado	Envíos	Desempeño relativo al escaneo	Desempeño relativo a la transmisión (%)		Objetivo alcanzado	Cálculo de compensación global
Nivel exigido			70%	80%	80%	

Envíos certificados:

Envíos certificados	Envíos	Desempeño relativo al escaneo	Desempeño relativo a la transmisión (%)		Objetivo alcanzado	Cálculo de compensación global
Nivel exigido			70%	80%	80%	

3.2 Informes de evaluación relativos a los envíos de correspondencia y de simulación contable

Este informe será específico y dedicado solo a los operadores que participan en el programa de escaneo relativo a los envíos de correspondencia. Mostrará el desempeño global (acumulado) correspondiente a los envíos de llegada y de salida según el tipo de servicio y cada operador que participa en el programa de escaneo relativo a los envíos de correspondencia.

Podemos distinguir entre el informe de evaluación relativo a los envíos de correspondencia «mensual» y el informe de evaluación relativo a los envíos de correspondencia «anual acumulado».

Los dos informes tendrán la misma estructura y el mismo formato, pero el período que abarcan será diferente. En los siguientes párrafos, los dos informes serán tratados como uno, pero se crearán dos informes diferentes que abarcan diferentes periodos (mensual y anual acumulado).

En lo que respecta al formato, las dos versiones (mensual y anual acumulado) tendrán el mismo aspecto, excepto en lo que respecta a algunas etiquetas y a las cifras, las cuales reflejarán el respectivo período.

El informe estará dividido en dos secciones generales, la sección relativa a los envíos de llegada y la sección relativa a los envíos de salida, cada una de ellas subdividida según el tipo de servicio de envíos de correspondencia.

En ambas direcciones, el criterio de selección para los escaneos de los acontecimientos relativos a los envíos de salida será la *fecha de expedición del envío*: se usará la fecha del último acontecimiento C de los envíos; por ejemplo, si un envío ha sido enviado en enero (acontecimiento C) y el acontecimiento ha sido recibido en febrero o más tarde (acontecimiento D), el envío será considerado para los ratios en el informe de enero.

IMPORTANTE: La *fecha de expedición del envío* es la registrada en el último acontecimiento (A, B, C).

3.3 Sección del informe relativa a los envíos de llegada

La sección del informe relativa a los envíos de llegada agrupará todos los envíos recibidos por el operador de destino. Incluirá todos los operadores socios que han enviado envíos al operador de destino.

El formato de esta sección del informe será el siguiente:

ABC – Informe de simulación contable relativo a los envíos de correspondencia de llegada Diciembre de 2011 (01.12.2011 - 31.12.2011)

Envíos Certificados	ABC suministró al menos un envío		Envíos Escaneos C	Umbral de desempeño (%)		Criterios alcanzados	Simulación contable		
	Se ajusta a lo dispuesto en la norma S10	Con escaneo C		D <= 72 horas con respecto a C	H o I <= 120 horas con respecto a C		Envíos que reúnen los criterios para recibir una compensación D <= 72 horas + HI <= 120 horas	Tasa por envío (DEG)	Compensación potencial (DEG)
DEF	Sí	Sí	100	80	70	Sí	74	0.5	37
EFG	Sí	Sí	150	90	80	No		0.5	
FGH	No	Sí	100	75	71	No		0.5	
GHI	Sí	Sí	122	100	101	Sí	90	0.5	45
HIJ	No	Sí	203	101	80	No		0.5	
IJK	No	Sí	20	3	3	No		0.5	
JKL	Sí	No	305	210	205	Sí	200	0.5	100
KLM	Sí	Sí	22	18	17	Sí	16	0.5	8
Totales			1022	677	627		380	0.5	190

Esto da como resultado las columnas y los cálculos siguientes:

Sección	Nombre de columna	Descripción
Envíos recibidos de		El operador de origen del cual el operador de destino ha recibido los envíos de correspondencia.
(Operador) utiliza el código de barras definido en la norma S10 para el expedidor del envío.		Marque «Sí» si el operador de destino suministró como mínimo un escaneo relativo a envíos de salida que se ajusta a lo establecido en la norma S10 al operador de expedición del envío durante el mes al que se refiere el informe.
(Operador) suministra escaneos de salida para el expedidor del envío.		Marque «Sí» si el operador de destino proporcionó como mínimo un escaneo relativo a envíos de salida (EMSEVT C) al operador de expedición del envío durante el mes al que se refiere el informe.
Envíos	Envíos C (envíos de referencia)	Número total de envíos con un acontecimiento C enviado por el operador de expedición cuya fecha de expedición de envío se encuentre comprendida dentro del período seleccionado. Estos envíos servirán de referencia para verificar si se han alcanzado los objetivos relativos a la calidad de servicio.
Umbral de desempeño	D <= 72 horas con respecto a C	Del total de los envíos C arriba mencionados (envíos de referencia), esta columna muestra el porcentaje de acontecimientos D (primer acontecimiento D en caso de que existan duplicados) enviados dentro de las 72 horas. Para el método de cálculo sírvase consultar la sección: 2.2 Cálculo de tiempo del transmisión.
	H o I <= 120 horas con respecto a C	Del total de los envíos C arriba mencionados (envíos de referencia), esta columna muestra el porcentaje de acontecimientos H/I (primer acontecimiento H o I en caso de que existan duplicados) enviados dentro de las 120 horas. Para el método de cálculo sírvase consultar la sección: 2.2 Cálculo de tiempo del transmisión.

Sección	Nombre de columna	Descripción
Criterios alcanzados		Si un operador de destino alcanza el umbral y los criterios establecidos en la sección 2.4, <i>Nivel de desempeño de «operador a operador»</i> , para los envíos del operador socio, esta columna mostrará un «Sí» y el fondo aparecerá coloreado de verde. Si no se han alcanzado los criterios, esta columna mostrará un «NO» y el fondo aparecerá coloreado de rojo.
Simulación contable	Envíos que cumplen con las condiciones para recibir una compensación D <= 72 horas + HI <= 120 horas	Si el operador de destino reúne las condiciones para recibir una compensación del socio, esta columna mostrará la cantidad de envíos que reúnen los criterios para recibir una compensación, específicamente los envíos de llegada que tienen acontecimientos D y H/I transmitidos dentro de los plazos establecidos (D<=72h y H/I <= 120h, respectivamente), sin importar si estos envíos tienen acontecimientos C transmitidos. Por lo tanto, en algunos casos la cantidad de envíos que reúnen los criterios para recibir una compensación puede ser superior a la cantidad de envíos con acontecimientos C. Si esta condición no se cumple, esta columna aparecerá vacía aun cuando existan envíos que tienen acontecimientos D y H/I transmitidos dentro de los plazos establecidos (D<=72h y H/I <= 120h).
	Tasa por envío (DEG)	La remuneración suplementaria en DEG (0,5 DEG vigente a partir de enero de 2011).
	Remuneración suplementaria (DEG)	Si el operador de destino reúne las condiciones para recibir una compensación del socio, esta columna presenta la remuneración suplementaria en DEG. Si el operador reúne los criterios establecidos: Remuneración suplementaria = Envíos que reúnen los criterios para recibir una compensación * Tasa por envío De lo contrario, compensación = 0,00 DEG

NOTA IMPORTANTE:

Se usarán los siguientes criterios para comprobar si se cumplen las condiciones establecidas en la norma S10:

El identificador del envío debe tener 13 caracteres con la estructura que figura a continuación:

Nº de carácter	Formato de los datos	Elemento
1 y 2	a2	Indicador de servicio
3 a10	n8	Número de serie
11	n1 o a1	Indicador de dígito de comprobación o de ausencia de dígito de comprobación
12 y 13	a2	Código del país

3.4 Sección del informe relativa a los envíos de salida

La sección del informe relativa a los envíos de salida será similar a la sección del informe relativa a los envíos de llegada, salvo que el expedidor y el destinatario están cambiados. En lo que se refiere a los ratios, la fecha del último acontecimiento C de los envíos permanecerá como criterio de selección para el periodo en cuestión; esto es diferente a lo que se utiliza actualmente en el informe relativo a las encomiendas, en el que se utiliza, también para los ratios, la fecha de expedición del envío (para los envíos de salida) y la fecha de recepción del envío (para los envíos de llegada).

El formato de esta sección del informe será el siguiente:

**ABC – Informe de simulación contable relativo a los envíos de correspondencia de salida
Diciembre de 2011 (01.12.2011 - 31.12.2011)**

Envíos Certificados	Operador de destino suministró al menos un envío a ABC		Envíos	Umbral de desempeño (%)		Criterios alcanzados	Simulación contable		
	Se ajusta a lo dispuesto en la norma S10	Con escaneo C		Escaneos C	D <= 72 horas con respecto a C		H o I <= 120 horas con respecto a C	Envíos que reúnen los criterios para recibir una compensación D <= 72 horas + H/I <= 120 horas	Tasa por envío (DEG)
DEF	Sí	Sí	112	10	10	No		0.5	
EFG	Sí	Sí	250	220	230	Sí	200	0.5	100
FGH	No	Sí	120	75	71	No		0.5	
GHI	Sí	Sí	322	300	101	No		0.5	
HIJ	No	Sí	85	79	81	Sí	75	0.5	40
IJK	No	Sí	215	210	205	Sí	210	0.5	110
Totales			912	800	715		490	0.5	250

4. Generación de informes

Una vez que llega la fecha de corte establecida para un informe mensual, el CTP generará los informes (mensual y acumulado anual) y los enviará a la Secretaría del Grupo «Desarrollo de los productos y marketing» de la Comisión 1 por correo electrónico. Los usuarios deben suscribirse para recibir los informes. Como los informes son específicos para cada operador y pueden contener información confidencial, estos informes serán enviados solo a los operadores suscriptos a los cuales se refiere el informe. La Secretaría del Grupo «Desarrollo de los productos y marketing» de la Comisión 1 mantendrá una lista de usuarios suscriptos y enviará actualizaciones periódicas antes de la fecha de corte.

Fecha de corte

La fecha de corte del informe en la versión actual será dos meses después del final del mes que está siendo informado. Teniendo en cuenta el acontecimiento C, los operadores receptores tendrán como mínimo dos meses calendarios completos para distribuir los envíos y enviar los correspondientes acontecimientos. Una vez que el informe ha sido creado, no se tendrán en cuenta nuevos acontecimientos relativos a estos envíos.

El informe será creado dos meses después del período objeto del informe. Esto significa que si usted desea crear el informe de enero deberá esperar dos meses calendarios completos para permitir que los envíos sean distribuidos y que los acontecimientos sean transmitidos y lleguen. Por lo tanto, el informe de enero podrá ser creado en Abril.

4.1 Formato de los informes

Los informes serán enviados en formato PDF.

4.2 Usuarios autorizados

Se les permite a los usuarios autorizados recuperar los informes relativos a los envíos de correspondencia dentro de la aplicación QCS. Para ello, el informe «guardado» relativo a los envíos de correspondencia será recuperado y proporcionado al usuario. No se podrán obtener los informes que no hayan sido creados por el CTP (por ejemplo antes del comienzo del informe).

5. Anomalías en los informes (escalamiento de problemas)

Punto de contacto

En caso de que existan discrepancias en las cifras que figuran en el informe, un operador designado debe primero ponerse contacto con la persona responsable encargada de preparar el informe dentro del proveedor del sistema de evaluación. Esta persona tratará de solucionar las cuestiones técnicas. En los casos en los cuales el operador no está satisfecho con la solución técnica proporcionada, puede solicitar a la Secretaría del Grupo «Desarrollo de los Productos y el Marketing» de la Comisión 1 que revise su caso. La Secretaría tomará las medidas necesarias para garantizar que la solicitud es evaluada adecuadamente por el Grupo «Desarrollo de los Productos y el Marketing» de la Comisión 1, el cual deberá formular una recomendación a la Comisión para que ésta tome una decisión. Las cuestiones que surjan dentro del marco de acuerdos multilaterales fuera del ámbito de la UPU no pueden ser tratadas de esta forma.