



**Bureau international**

Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUIZA

T +41 31 350 31 11  
F +41 31 350 31 10  
www.upu.int

Contacto: Chokri Ellili  
T +41 31 350 35 87  
chokri.ellili@upu.int

- A los operadores designados de los Países miembros de la Unión
- A las Uniones restringidas (para información)
- A los Coordinadores Regionales de Proyecto (para información)

Berna, 27 de junio de 2023

**Referencia:** 0620(DOP.QSC.QIP)1068

**Asunto:** Invitación a participar en la certificación de los operadores designados en materia de gestión de la calidad

Señora, Señor:

La disminución del correo postal tradicional, el aumento de los volúmenes del comercio electrónico y la fuerte competencia en el mercado postal hacen que los operadores designados enfrenten nuevas exigencias y deban lograr cada vez mejores desempeños. Por lo tanto, se hizo necesario revisar la metodología de la certificación de la calidad de servicio de la UPU, partiendo de una etapa inicial tendiente principalmente a sensibilizar para ir hacia una etapa de certificación más rigurosa basada en las necesidades del sector y del mercado.

En consecuencia, en su período de sesiones 2023.1 (S3), el Consejo de Explotación Postal (CEP) adoptó una nueva metodología de certificación cuyo principal objetivo es evaluar no solo el alcance de la aplicación de los procedimientos de gestión de la calidad en las estructuras de las empresas postales, sino también la forma en la que se organizan y realizan las operaciones postales, ya que esto constituye la base del mejoramiento continuo de la red postal internacional.

Los operadores designados que tengan un sistema interno para asegurar la calidad de servicio para los productos y servicios postales transfronterizos pueden solicitar la evaluación de su sistema participando en el proceso de certificación de la UPU. Esta certificación de la UPU es un medio de mejoramiento continuo de la calidad de servicio y permite a los operadores designados evaluar la eficacia de su sistema de calidad y de los procesos operativos de extremo a extremo, así como la gestión de sus mensajes para el intercambio electrónico de datos (EDI) y la fiabilidad de su red de transporte y distribución.

Sobre la base de la satisfacción de los clientes finales, esta evaluación también examina la interfaz con los clientes internos (incluidos el sistema de reclamaciones y quejas y la participación del personal), así como con actores tales como las compañías aéreas, la aduanas y las autoridades de seguridad y protección.

Este nuevo sistema de certificación, que se centra en la gestión de la calidad de servicio internacional, tiene por objeto garantizar condiciones equitativas para evaluar a los operadores designados, independientemente del nivel de desarrollo de un país. La evaluación está basada en las repuestas al cuestionario (incluidos los requisitos previos), los resultados en materia de desempeño y una auditoría en el terreno.

El procedimiento de certificación puede resumirse de la manera siguiente:

- Candidatura – Requisitos previos y cuestionario: un operador designado que desee ser certificado debe primero evaluar si cumple todos los requisitos previos (indicados en el cuestionario). Luego debe enviar a la Oficina Internacional una solicitud de certificación, acompañada por un formulario completado y los documentos de apoyo requeridos (ver el documento CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 2).
- Resultados del desempeño de la calidad de servicio: además de las respuestas dadas en el cuestionario y a fin de determinar si el operador designado es un candidato viable para la certificación, la Oficina Internacional reunirá y examinará los resultados anuales del desempeño del operador designado a partir de diversas fuentes: informes de la Oficina Internacional, mensajes EDI y sistemas de evaluación del desempeño utilizados por la UPU. Estos datos se resumirán en un documento especial («hoja de resultados») en el que se presentará el desempeño de la calidad de servicio del operador designado (ver el documento CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 3).
- Auditoría en el terreno: se enviará un consultor al país para verificar la información brindada en el cuestionario y hacer las correcciones necesarias sobre la base de los datos recogidos a todos los niveles de la organización del operador. La auditoría incluirá el o los centros internacionales de clasificación, la o las oficinas de cambio y otras instalaciones pertinentes del operador designado. Esta auditoría se utiliza para determinar el grado de cumplimiento con las exigencias operativas y de gestión de la calidad. Las conclusiones de la auditoría están diseñadas para evaluar la eficacia de los procesos operativos y de la gestión de la calidad, a fin de identificar las posibilidades de mejora.

Las condiciones financieras se mantienen sin cambios para permitir la participación de todos los países en los procesos de certificación. Las tasas de contribución son de 3000 CHF para los operadores designados de los países menos adelantados y de 7000 CHF para los operadores de los demás países. No obstante, cabe señalar que esta contribución financiera se facturará únicamente si el operador designado que solicita la certificación cumple con los requisitos previos de la nueva metodología y alcanza el tercer nivel del proceso, que incluye la misión de auditoría en el terreno por un consultor para determinar si se cumplieron las exigencias del sistema de gestión de la calidad.

El nuevo sistema de certificación comprende tres niveles: oro (nivel A), plata (nivel B) y bronce (nivel C). La certificación es válida por tres años. Durante ese período, se realizará una validación anual, basada en el desempeño real, para garantizar que se mantenga el cumplimiento de las normas aplicables.

Por lo tanto, la certificación es una forma de mejorar continuamente la calidad de servicio, y puede comunicarse a través de los medios a los clientes y al público, a fin de sensibilizar en cuanto a los esfuerzos de los operadores designados. El hecho de que un operador designado reciba la certificación demuestra que el operador designado tiene un buen sistema para la gestión de la calidad de servicio y que es capaz de adoptar medidas para mejorar la calidad de servicio a corto y largo plazo.

En el marco del proyecto de preparación operativa para el comercio electrónico (POCE 3), la Oficina Internacional organiza talleres regionales de capacitación práctica para ayudar a los operadores designados participantes a mejorar la calidad de servicio –lo que es fundamental para el desempeño en materia de distribución en la red postal– y a implementar la certificación de la gestión de la calidad de la UPU.

Por lo tanto, me complace adjuntar una copia de la nueva metodología de certificación y del cuestionario (anexos 1 y 2 del presente oficio, publicados en el período de sesiones S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexos 1 y 2)). El documento en el que se resume el desempeño de los operadores designados en materia de calidad de servicio (publicado en el período de sesiones S3 (CEP C 2 2023.1–Doc 3c.Anexo 3)), que la Oficina Internacional utiliza para la recolección de datos, también se adjunta a este oficio para su información (anexo 3). Estos documentos también están disponibles en el sitio web de la UPU ([www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Quality-of-service/Certification](http://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Quality-of-service/Certification)).

Se solicita a los operadores designados que deseen solicitar la certificación a partir del cuarto trimestre de 2023 que completen y envíen el cuestionario de solicitud a la Oficina Internacional y que carguen los documentos de apoyo requeridos.

Al recibir una solicitud de certificación, la Oficina Internacional procederá a su análisis. El operador designado debe cumplir los requisitos previos y obtener un mínimo de 43 puntos (de un total de 114 puntos) a fin de continuar con el procedimiento de certificación. Si la información brindada en respuesta al cuestionario no es satisfactoria, la Oficina Internacional podrá solicitar más información y elaborar un plan de acción de mejoramiento, según sea necesario.

Por más información, sírvase comunicarse con el Sr. Chokri Ellili, Jefe del Programa «Mejoramiento de la Calidad» (tel.: +41 31 350 35 87, correo electrónico: chokri.ellili@upu.int), y el Sr. Mirko Ponti, Asistente del Programa «Mejoramiento de la Calidad» (tel.: +41 31 350 35 33, correo electrónico: mirko.ponti@upu.int).

Sírvase aceptar, Señora, Señor, la seguridad de mi mayor consideración.

El Director General,

(fdo.) Masahiko Metoki