

GMS

Global Monitoring System



GMS E2E
INTERNAL

Guía de Operaciones



UPU UNION
POSTAL
UNIVERSAL

Guía de Operaciones para el control de extremo a extremo de los plazos de transmisión de los envíos de correspondencia prioritarios/avión en el marco del Sistema de Control Mundial

Edición 2014, v1.1

Contacto

Bureau international de l'UPU
Programme «Evaluation de la qualité»
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUIZA

Teléfono: (+41 31) 350 31 11
Telefax: (+41 31) 350 31 10
Correo electrónico: gmsE2Einternal@upu.int

Documentos y fórmulas: www.upu.int/fr/activities/global-monitoring-system/end-to-end-quality-testing.html

Indice	Página
Parte I	
Instrucciones para los operadores designados y los coordinadores nacionales	7
Introducción – Generalidades	7
Papel del operador designado	8
Instrucciones para el coordinador nacional (agente de enlace)	8
Parte I – Anexo 1	
Aplicación Web GMS E2E Internal	12
Conexión y cambio de contraseña	12
Aplicación Web GMS E2E Internal – Guía del usuario y ayuda en línea	13
Corresponsales	13
Plan de expedición	13
Expedición/recepción de las cartas	15
Parte I – Anexo 2	
Publicación en Internet de los resultados de los controles SCM de extremo a extremo	16
Presentación del GMS STAR	16
Nombre de usuario y contraseña GMS STAR	16
Informes GMS STAR E2E	17
Procedimiento de descarga de los informes GMS E2E	18
1. Informe/cuadro GMS E2E	19
2. Informe GMS E2E sobre la distribución de los plazos de transmisión	20
3. Informe GMS E2E sobre los envíos (archivo plano)	22
Información suplementaria	23
1. Métodos de cálculo de los resultados	23
2. Validación de los envíos GMS E2E	23
3. Actualización en Internet de los resultados GMS E2E	23
Parte II	
Instrucciones para los participantes en el control/corresponsales	24
Instrucciones para la expedición de las cartas de prueba	24
Instrucciones para la recepción de las cartas de prueba	27
Instrucciones para el ingreso de los datos en Internet	28

Parte I

Instrucciones para los operadores designados y los coordinadores nacionales

Introducción – Generalidades

El Sistema de Control Mundial (Global Monitoring System – GMS) es un sistema mundial de la UPU para la evaluación de la calidad, que fue elaborado para mejorar la calidad del servicio de envíos de correspondencia en toda la comunidad de la UPU y aumentar las capacidades de todos los operadores designados a fin de promover el crecimiento del sector de los envíos de correspondencia internacionales.

Por resolución C 45/2008, el 24º Congreso de la UPU encargó al Consejo de Explotación Postal (CEP) que aplique el Sistema de Control Mundial (SCM) como sistema mundial de la Unión para la evaluación de la calidad.

Desde 2009, debido al carácter cada vez más asequible de la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), la cantidad de operadores designados que participan en el SCM aumentó rápidamente y los participantes son cada año más numerosos.

Por resolución C 39/2012, el Congreso de Doha, tomando nota de estos progresos y de la evolución de las necesidades de los operadores designados, encargó al CEP que amplíe las posibilidades del sistema que permitan la evaluación de extremo a extremo y cree sinergias con el sistema de control continuo de la UPU, integrando el control continuo en el SCM.

Al final del período de sesiones 2013.1 del CEP, se decidió poner fin al control continuo de la UPU en diciembre de 2013 y continuar la evaluación de extremo a extremo a través del SCM (GMS E2E Internal) a partir de 2014.

Por consiguiente, se creó una nueva aplicación Web – GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>) (ver parte I, anexo 1) – para los corresponsales a fin de reemplazar a la aplicación Web de la UPU para el control continuo. Gracias a la nueva interfaz Web GMS E2E Internal, los administradores (en la Oficina Internacional de la UPU), los coordinadores y los corresponsales pueden realizar tareas específicas para la evaluación de extremo a extremo relacionadas con la expedición y/o la recepción de los envíos de prueba.

El Sistema de Control Mundial de extremo a extremo (GMS E2E) mide los plazos de encaminamiento de los envíos de correspondencia internacionales prioritarios/avión. El GMS E2E constituye para los operadores designados una herramienta simple y eficaz para la evaluación de la calidad del servicio internacional. Las principales características del proceso de evaluación son las siguientes:

- El control se efectúa «de extremo a extremo» (las cartas de prueba son depositadas en buzones y distribuidas a los corresponsales que participan en la evaluación).
- El control es del tipo «ciudad a ciudad»; los participantes están situados en ciudades o regiones en que las normas de distribución son más ventajosas.
- En los enlaces en que los operadores designados participantes lo deseen, el control puede ser externo (las operaciones de control son efectuadas por personas que no pertenecen al operador designado).
- Los datos con respecto al depósito y la distribución son tratados por separado y son fusionados sólo por el órgano independiente (la Oficina Internacional).
- Se trata de un control continuo (las cartas de prueba son depositadas en forma continua, cinco días a la semana).
- El control se limita a las cartas de formato estándar.
- En los enlaces en los que las condiciones técnicas lo permiten, el control puede ser diagnóstico (se utilizan transpondedores para identificar el paso de los envíos por las oficinas de cambio o, eventualmente, por otros puntos de tratamiento del correo).
- La utilización de Internet como medio de comunicación garantiza un bajo costo del control y una rápida comunicación de los resultados.
- Los resultados son tratados en forma confidencial, salvo si el operador designado correspondiente está de acuerdo en que se haga una publicación limitada o general.

Papel del operador designado

El operador designado debe:

- designar a un coordinador nacional encargado de supervisar el control y comunicar a la Oficina Internacional su nombre, su dirección profesional, sus números de telefax/teléfono y su dirección electrónica;
- suministrar al coordinador nacional la cantidad necesaria de sellos y de etiquetas «Por avión» o «Prioritario», proporcionarle una dirección electrónica confiable y acceso a Internet;
- efectuar el seguimiento del trabajo del coordinador nacional y solucionar los problemas que puedan surgir;
- hacer traducir a la lengua del país (de ser necesario) las instrucciones recibidas;
- cumplir con las obligaciones financieras del control (los gastos locales y, si el operador designado lo desea, los gastos de contratación de los participantes externos).

Instrucciones para el coordinador nacional (agente de enlace)

1. Generalidades

- | | | |
|-----|--------------------------------|--|
| 1.1 | Papel del coordinador nacional | El coordinador nacional es la persona clave del control continuo. Es responsable de contratar en forma continua a la cantidad necesaria de participantes en el control, de su capacitación y del seguimiento de su trabajo. Deberá tomar inmediatamente las medidas necesarias para reemplazar a los corresponsales que no puedan seguir asumiendo sus funciones y deberá comunicarlo a la Oficina Internacional. Distribuirá el material del control a los corresponsales de su país y les impartirá asesoramiento profesional. |
| 1.2 | Comunicaciones y lenguas | El coordinador nacional dispondrá de acceso a Internet y de una dirección de correo electrónico. Estará en contacto regular (por correo electrónico) con la Oficina Internacional. Seguirá el trabajo de los corresponsales, de ser posible a través de contactos personales, telefónicos y por correo electrónico.

Las lenguas de comunicación en las que se trabajará con la Oficina Internacional serán preferentemente el inglés o el francés. |

2. Gestión de los participantes en el control

- | | | |
|-----|---|--|
| 2.1 | Contratación de los participantes en el control | Para el control, se designará a tres participantes como mínimo por país. Tendrán acceso a Internet (excepto si los datos son ingresados por el coordinador). Estos tres participantes constituyen un equipo que podrá intercambiar cartas de prueba en seis enlaces como máximo. |
| 2.2 | Repartición geográfica de los participantes | El control GMS E2E es un control de tipo «ciudad a ciudad» y, por consiguiente, la repartición geográfica de los participantes es más simple que en los flujos reales. Los participantes deberán estar situados en ciudades o regiones en los que las normas de distribución son más ventajosas. |

- 2.3 Asignación de los números de corresponsal
- El coordinador nacional asignará a cada corresponsal un número único, compuesto preferiblemente por las dos primeras letras del código del operador designado seguidas de un número de dos cifras.
- Por ejemplo, si el código del operador designado de Polonia es PLA, PL03 podría ser el número utilizado para designar al corresponsal nº 3 de Polonia.
- Para evitar la duplicación de datos, no deberán utilizarse los mismos números de corresponsal para personas diferentes, especialmente en caso de reemplazo de participantes. De ser necesario, hay que seguir utilizando números de dos cifras hasta llegar a 90.
- 2.4 Comunicación de las direcciones y de los números de corresponsal a la Oficina Internacional
- El coordinador comunicará lo más pronto posible a la Oficina Internacional la dirección exacta y el número único de cada participante, preferiblemente por correo electrónico o ingresando la información directamente en Internet por medio del vínculo previsto a tal efecto.
- Si el control es efectuado por un organismo externo, las direcciones de los participantes no serán comunicadas al operador designado.
- 3. Reemplazo de participantes en el control**
- 3.1 Reemplazo de participantes por un período breve
- En caso de ausencia por un período breve (menos de tres semanas), el coordinador nacional trabajará en estrecha colaboración con el participante para que los envíos de prueba sigan siendo expedidos y recibidos en forma continua. También decidirá cómo se ingresarán a través de Internet en forma confiable los datos referentes a esos envíos, respetando las fechas límite.
- 3.2 Ingreso de datos por cuenta de los participantes
- De ser necesario, el coordinador nacional estará autorizado a ingresar datos por cuenta de otros participantes.
- Para ello, el coordinador nacional seguirá las instrucciones que figuran en la parte II (Instrucciones para los participantes en el control/corresponsales), capítulo 6.6.
- 3.3 Reemplazo definitivo de participantes
- Si un participante en el control no puede seguir asumiendo sus funciones (mudanza, etc.) o si la calidad de su trabajo no es satisfactoria, el coordinador lo reemplazará.
- Lo más pronto posible, pero preferiblemente cuatro semanas antes de que se produzca, comunicará ese cambio a la Oficina Internacional por correo electrónico o siguiendo las instrucciones suministradas al respecto por la Oficina Internacional.
- El número asignado al nuevo corresponsal debe ser diferente de los números ya utilizados.
- Después de recibir el anuncio de reemplazo, la Oficina Internacional confeccionará nuevas etiquetas de dirección y las enviará a los coordinadores en los países de depósito.
- El coordinador podrá verificar las direcciones en la página Web de la aplicación GMS E2E Internal.
- 3.4 Participantes de reserva
- El control es un proyecto de larga duración. Por lo tanto, es muy probable que el coordinador tenga que reemplazar a algunos participantes. Se recomienda al coordinador tener una lista de corresponsales de reemplazo/reserva.

4. Material para el control

- 4.1 Recepción del material al comienzo del control
- Antes de iniciar la operación de control, la Oficina Internacional enviará al coordinador nacional un paquete con el material, constituido por:
- tarjetas de identificación de las cartas de prueba (que llevan números de identificación únicos);
 - hojas de etiquetas de dirección autoadhesivas con las direcciones de los corresponsales en el país de destino;
 - ejemplares de la presente Guía de Operaciones para los participantes en el control y un ejemplar para el coordinador.
- Las fórmulas necesarias pueden ser descargadas del vínculo indicado en la página 2.
- Para cada uno de los enlaces en los que por lo menos un país corresponsal posee una instalación que utiliza RFID semiactiva, el coordinador nacional recibirá además transpondedores, si los solicita.
- La Oficina Internacional comunicará por separado al coordinador, por correo electrónico, el nombre de usuario y las contraseñas correspondientes para el acceso a la interfaz Web de la aplicación GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>).
- El plan de expedición de las cartas de prueba puede ser descargado del mismo vínculo indicado anteriormente (ver parte I, anexo 1).
- 4.2 Control del material recibido
- Inmediatamente después de la recepción, el coordinador nacional deberá:
- controlar si el material recibido está completo;
 - controlar si las direcciones de los participantes en el control de su país fueron ingresadas correctamente;
 - confirmar a la Oficina Internacional de la UPU, por correo electrónico o telefax, que recibió el material; comunicará cualquier anomalía a la Oficina Internacional.

- 4.3 Distribución del material a los corresponsales
- Antes de distribuir el material a los participantes, el coordinador nacional registrará:
- las series de los números únicos de las tarjetas de identificación de las cartas de prueba que han sido distribuidas a cada uno de los participantes;
 - los números de los transpondedores recibidos (dado el caso) y su distribución inicial entre los participantes.
- El coordinador nacional distribuirá proporcionalmente a cada uno de los participantes en el control:
- tarjetas de identificación de las cartas de prueba (que llevan los números de identificación únicos);
 - hojas de etiquetas de dirección;
 - un ejemplar de la presente Guía de Operaciones;
 - fórmulas «Cartas de prueba expedidas» (fórmula «P»);
 - fórmulas «Cartas de prueba recibidas» (fórmula «R»);
 - un ejemplar del plan de expedición de las cartas de prueba (ver las instrucciones detalladas en la parte I, anexo 1);
 - una lista de los enlaces que deberán controlarse;
 - otros materiales (etiquetas «Por avión» o «Prioritario», sellos, sobres); estos materiales no son suministrados por la Oficina Internacional.
- Para cada uno de los enlaces que se controlarán por el método diagnóstico, el coordinador nacional distribuirá también transpondedores a cada uno de los participantes.
- 4.4 Pedido de material adicional
- El coordinador nacional controlará el stock del material distribuido a los corresponsales y comunicará a la Oficina Internacional cuando se necesiten:
- tarjetas de identificación de las cartas de prueba;
 - otros materiales (en especial etiquetas de dirección).
- Los pedidos se harán por correo electrónico, telefax o cualquier otro medio indicado por la Oficina Internacional de la UPU.
- 4.5 Formato del identificador de las cartas de prueba
- Una carta de prueba posee un identificador compuesto por las dos primeras letras del código del operador designado (como se indica en 2.3) del país de origen y de destino, las dos cifras correspondientes al año de fabricación de las tarjetas y un número de serie de cuatro cifras.
- 4.6 Pedido de tarjetas de identificación de las cartas de prueba
- Las tarjetas de identificación de las cartas de prueba se imprimen en partidas de 600 unidades. La primera partida puede tener menos de 600 tarjetas.
- Las tarjetas adicionales deben ser pedidas por separado para cada enlace. Por ejemplo, si la última partida de tarjetas para el enlace Eslovaquia–Polonia está numerada de 601 a 1200, en el pedido siguiente deberá indicarse que se necesitan 600 tarjetas adicionales para el enlace SK–PL.
- 4.7 Pedido de transpondedores
- Si se necesitan transpondedores, la Oficina Internacional verificará el stock disponible y enviará los transpondedores al coordinador nacional.

5. Comunicaciones con la Oficina Internacional

- 5.1 Correo electrónico Para las comunicaciones con la Oficina Internacional, el coordinador deberá utilizar preferiblemente el correo electrónico y enviar sus mensajes a la siguiente dirección:

GMSE2Einternal@upu.int

- 5.2 Correo postal y telefax La dirección para las comunicaciones postales y por telefax es:

Bureau international de l'UPU
Programme «Evaluation de la qualité du service de la poste aux lettres»
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUIZA

Telefax: (+41 31) 350 31 10

Parte I – Anexo 1

Aplicación Web GMS E2E Internal

La aplicación Web GMS E2E Internal (<https://gms.upu.org/E2EInternal/>) fue creada para reemplazar a la aplicación actual de la UPU para el control continuo. Gracias a la nueva interfaz Web, los administradores (en la Oficina Internacional de la UPU), los coordinadores y los corresponsales pueden realizar tareas específicas que contribuyan a la expedición y/o recepción de las cartas de prueba, como se requiere en el control de extremo a extremo. Como coordinador, puede efectuar tareas administrativas adicionales relacionadas con el equipo de corresponsales cuyas actividades coordina.

Este capítulo explica todas las tareas que usted puede efectuar directamente por medio de la aplicación Web.

Conexión y cambio de contraseña

En primer lugar, debe conectarse utilizando el nombre de usuario y la contraseña que le fueron asignados. Si olvidó su contraseña, haga clic en «forget», en el campo «did you forget password?», ingrese su nombre de usuario en la nueva ventana que se abrirá y haga clic en el botón «Forgot Password». Recibirá una nueva contraseña en su correo electrónico.

Procedimiento de conexión

- 1º Ingrese su nombre de usuario y su contraseña en la ventana de conexión y haga clic en el botón «Log In». Si se conecta por primera vez, se le pedirá que cambie su contraseña.
- 2º Para cambiar de contraseña, ingrese su contraseña actual, luego su nueva contraseña, confirme esta nueva contraseña y haga clic en «Change password». La nueva contraseña debe cumplir con los siguientes requisitos:
 - Contener como mínimo siete caracteres.
 - Contener caracteres no alfanuméricos.
 - Contener caracteres en mayúsculas y minúsculas.
 - Contener cifras.

Una vez conectado, será dirigido a la página de inicio GMS E2E Internal, que se reproduce a continuación. Puede volver a la página de inicio en cualquier momento haciendo clic en el logotipo GMS E2E Internal o en «Home», en la parte superior izquierda de la pantalla.

The screenshot shows the top navigation bar of the GMS E2E Internal application. On the left is the logo for GMS E2E INTERNAL (Global Monitoring System). On the right, it says "Hello, user name (XX)!" with "Log off" and "Help" buttons. Below the logo is the UPU (Universal Postal Union) logo. The main content area has a "HOME" link and a "Home page" heading. Underneath, there is an "Actions:" section with three underlined links: "Panelists / Coordinators / Administrators", "Posting plan", and "Send/Receive letters".

En la parte superior derecha de la página de inicio, después de «Hello», podrá ver su nombre de usuario. Las letras entre paréntesis, indicadas aquí con XX, representan las dos primeras letras del código del operador designado (como se indica en 2.3). Puede cambiar su contraseña en cualquier momento haciendo clic en su nombre de usuario y siguiendo las instrucciones que figuran en el paso 2º anterior.

Aplicación Web GMS E2E Internal – Guía del usuario y ayuda en línea

La Guía del usuario de la aplicación Web GMS E2E Internal es un documento que contiene toda la información necesaria sobre la forma en que puede utilizarse la aplicación. Este documento está disponible por encargo. Sin embargo, toda la información que usted necesita como coordinador fue extraída de la Guía y explicada a continuación. No obstante, cuando se conecte, puede acceder a la ayuda práctica en línea, en la parte superior derecha de la página de inicio.

Corresponsales

Esta pestaña le permitirá ver y cambiar/modificar toda la información sobre sus corresponsales: nombre, dirección electrónica, dirección física, número de teléfono, etc. En su carácter de coordinador, puede definir/crear/agregar un nuevo corresponsal directamente en la aplicación Web, como se indica a continuación:

- 1º Haga clic en «Add new panelist».
- 2º Ingrese el país del corresponsal.
- 3º Ingrese la localidad del corresponsal. Si la localidad/ciudad del corresponsal no figura en la lista, comuníquese con la Oficina Internacional de la UPU.
- 4º Indique «Panelist» en «Role».
- 5º Ingrese el equipo del que formará parte el corresponsal. Debe colocar a su corresponsal en un equipo.
- 6º Ingrese el cargo, el nombre y el apellido del corresponsal.
- 7º Ingrese el nombre de usuario del corresponsal.
- 8º Ingrese la dirección electrónica.
- 9º Ingrese la lengua elegida por el corresponsal en la lista de opciones del menú desplegable.
- 10º Ingrese la dirección, el código postal y la ciudad en «Locality». Sírvase tomar nota de que se trata de la dirección que se utilizará para imprimir las etiquetas de dirección y, por lo tanto, debe ser ingresada correctamente.
- 11º Ingrese el número de teléfono.
- 12º Haga clic en «Submit».

Al hacer clic en «Submit», la aplicación Web creará el nuevo corresponsal con un número de identificación (identificador del corresponsal) con el formato XXnn, donde «XX» representa las dos primeras letras del código del operador designado (como se indica en 2.3) y «nn» las dos primeras cifras de 0 a 99. Ejemplo de identificador de un corresponsal: GHO2 = corresponsal n° 2 del operador designado de Ghana, cuyo código de operador comienza por GH.

Si un corresponsal no participa en el control, seleccione «edit» para el nombre del corresponsal y desmarque la casilla de selección «Is active». Si el participante participa nuevamente en el control, seleccione «edit» para el nombre del corresponsal y marque la casilla «Is active».

Para suprimir a un corresponsal, seleccione el nombre del corresponsal y haga clic en «delete».

Plan de expedición

El plan de expedición le permite establecer, para cada participante en el control, un plan para la expedición de las cartas de prueba en función de los siguientes principios:

- Habida cuenta de que el plan se genera en forma aleatoria, se establece un plan diferente cada vez que usted hace clic en el botón «Generate posting plan».
- En total, se expiden cinco cartas de prueba por semana para un enlace determinado.
- Un corresponsal no envía más de dos cartas de prueba por día.

- Cada semana, se expiden dos cartas de prueba desde el país de origen a un participante dado en el país de destino.

Para crear el plan de depósito, haga clic en «Posting plan». Se abrirá una nueva ventana, como la que se presenta a continuación:

HOME > POSTING PLAN

Posting plan

Origin team
GHT1 - Accra team

Posting days
Monday-Friday

Start date
07.07.2014

Number of weeks
14

Destination teams
Press ctrl key and click to select destination teams

ITT1 - Milano team

Generate posting plan

[Download Posting plan for GHT1](#)

Siga los siguientes pasos:

- 1° Ingrese el equipo de origen («Origin team»).
- 2° Ingrese la fecha de comienzo de la expedición («Start date»). ⚠ Importante: puede seleccionar únicamente el próximo día de depósito disponible para el país de origen.
- 3° Ingrese la cantidad de semanas («Number of weeks») que abarca el plan de expedición. La cantidad de semanas que puede seleccionarse es limitada.
- 4° En función del equipo de origen («Origin team») seleccionado, la aplicación GMS E2E Internal despliega automáticamente una lista de los equipos de destino («Destination teams») válidos para el enlace correspondiente. Seleccione un equipo de destino («Destination team») o varios equipos (CTRL + clic).
- 5° Haga clic en «Generate posting plan». La aplicación creará un archivo Excel que contiene toda la información que el equipo de origen necesita para enviar las cartas de prueba.
- 6° Haga clic en «Download Posting plan for <Origin team>». Se abrirá una hoja de cálculo Excel en la que aparecerá un cuadro similar al indicado a continuación:

Posting plan from 07.07.2014 to 18.07.2014					
		XX01	XX02	XX03	
Monday	07.07.2014	FJ09, CK03	CK05	JP08	
Tuesday	08.07.2014	JP04, JP02	SB07, CK01	JP08,	
Wednesday	09.07.2014	SB06	KE12, SB03	SB07, KE12	
Thursday	10.07.2014	FJ09, SB03	KE17, KE13	CK05	
Friday	11.07.2014	JP04, FJ01	CK03, KE17	FJ07	
Monday	14.07.2014	SB03, FJ01	FJ09, JP02	CK01, CK05	
Tuesday	15.07.2014	KE12, JP02	JP04, SB07	KE17,	
Wednesday	16.07.2014	KE13, CK01	JP04, JP08	KE17	
Thursday	17.07.2014	FJ09, SB03	CK05, FJ01	SB06	
Friday	18.07.2014	KE12, CK03	FJ07, SB07	FJ07	
Monday	21.07.2014	FJ07	KE13, JP02	CK05, FJ09	
Tuesday	22.07.2014	KE12	SB07	SB03, SB06	
Wednesday	23.07.2014	SB03	JP04		
Thursday	24.07.2014	KE13, JP08	KE17, JP08	FJ07,	
	25.07.2014	CK05, FJ01	KE17, JP04	SB07	

La cantidad máxima de destinos posibles en un plan de expedición es seis. Los operadores designados que hayan contratado a varios equipos de participantes deberán establecer un plan de expedición separado para cada equipo. Cada plan de expedición generado será entregado a cada uno de los tres corresponsales de un equipo.

El ejemplo de plan de expedición anterior se interpreta de la manera siguiente:

Lunes 7 de julio de 2014:

- el corresponsal XX01 expide una carta de prueba al corresponsal 09 de Fiji (FJ09) y otra carta de prueba al corresponsal 03 de Islas Cook (CK03);
- el corresponsal XX02 expide una carta de prueba al corresponsal 05 de Islas Cook (CK05);
- el corresponsal XX03 expide una carta de prueba al corresponsal 08 de Japón (JP08).

Expedición/recepción de las cartas

El capítulo «Send/Receive letters» (Enviar/recibir cartas) es utilizado principalmente por los corresponsales para registrar los datos relativos a las cartas de prueba que acaban de ser expedidas/recibidas. Como coordinador, puede ingresar los datos relativos a las cartas de prueba por cuenta de sus corresponsales si éstos no pueden hacerlo por sí mismos. Se recomienda encarecidamente que sus corresponsales registren ellos mismos los datos relativos a los envíos de prueba.

Por mayor información sobre este capítulo y los procedimientos aplicables, sírvase remitirse a la parte II (Instrucciones para los participantes en la evaluación).

Parte I – Anexo 2

Publicación en Internet de los resultados de los controles SCM de extremo a extremo

Presentación del GMS STAR

Todas las cartas de prueba registradas en la interfaz Web GMS E2E Internal son validadas y luego transferidas automáticamente a la base de datos GMS STAR. El sistema estadístico de análisis e informes (STAR) del SCM es una base de datos central de la UPU que permite tratar todos los envíos de prueba SCM válidos para la preparación de informes sobre el desempeño en materia de calidad. GMS STAR es una aplicación Web mediante la cual todos los operadores designados pueden acceder directamente a los resultados en materia de calidad y descargarlos a través del vínculo siguiente: <https://gms.upu.org/STAR>.

Nombre de usuario y contraseña GMS STAR

Cada operador designado participante recibe las acreditaciones GMS STAR (nombre de usuario y contraseña). Una vez conectado a la aplicación Web, se le pedirá que se identifique a través de su nombre de usuario y su contraseña:

Pantalla 1

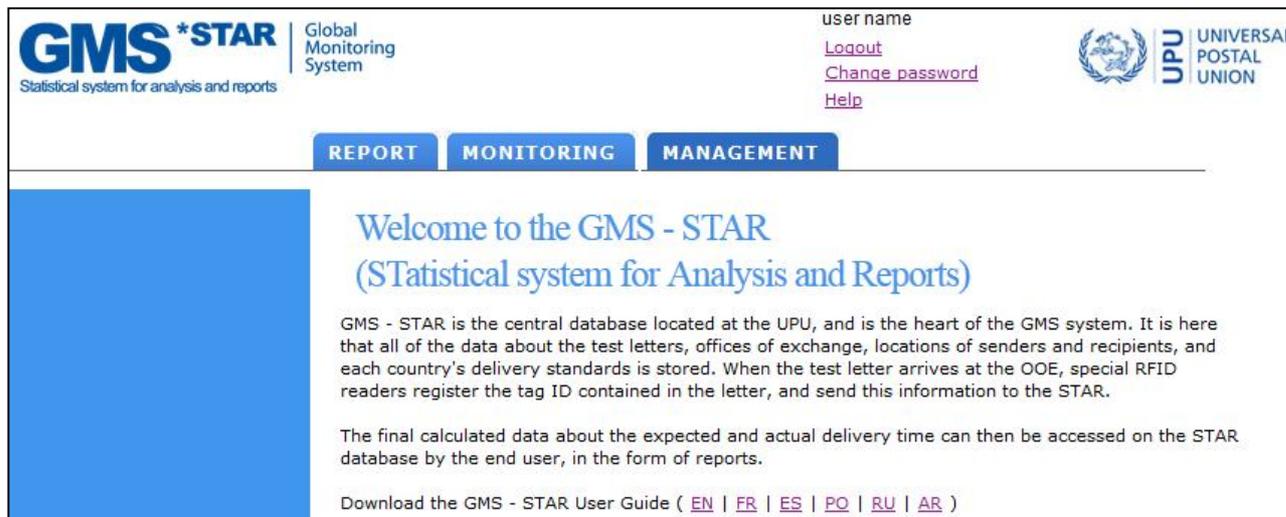
The screenshot shows the login interface for the GMS STAR system. At the top left, the logo for GMS STAR (Global Monitoring System) is displayed. To the right, there are links for 'Login' and 'Help'. The UPU (Universal Postal Union) logo is also present in the top right corner. The main heading is 'Welcome to the GMS - STAR (Statistical system for Analysis and Reports)'. Below this, there is a 'PLEASE LOGIN' section with two input fields for 'User name:' and 'Password:', a 'Log In' button, and a 'Forgot your password?' link. At the bottom, there is a 'GMS END TO END INTERNAL' section with a 'Go to GMS E2E Internal' button.

Ingrese su nombre de usuario en el primer campo y su contraseña en el segundo, luego haga clic en «Log in». Accederá a la pantalla de inicio GMS STAR, que muestra los siguientes menús/pestañas (ver pantalla 2):

- «Report» (Informe).
- «Monitoring» (Control).
- «Management» (Gestión).

Además, si es necesario, puede cambiar su contraseña («Change password»). La Guía del usuario GMS STAR así como la ayuda en línea («Help») le brindan todos los medios necesarios para comprender todos los aspectos de la herramienta de notificación GMS STAR. La Guía del usuario existe en otras lenguas además del inglés («En»).

Pantalla 2



GMS *STAR Global Monitoring System
Statistical system for analysis and reports

user name
[Logout](#)
[Change password](#)
[Help](#)

UPU UNIVERSAL POSTAL UNION

REPORT **MONITORING** **MANAGEMENT**

Welcome to the GMS - STAR
(Statistical system for Analysis and Reports)

GMS - STAR is the central database located at the UPU, and is the heart of the GMS system. It is here that all of the data about the test letters, offices of exchange, locations of senders and recipients, and each country's delivery standards is stored. When the test letter arrives at the OOE, special RFID readers register the tag ID contained in the letter, and send this information to the STAR.

The final calculated data about the expected and actual delivery time can then be accessed on the STAR database by the end user, in the form of reports.

Download the GMS - STAR User Guide ([EN](#) | [FR](#) | [ES](#) | [PO](#) | [RU](#) | [AR](#))

Puede acceder a los menús «Monitoring» y «Management» para obtener otra información pertinente sobre los parámetros de evaluación. Se le solicita que señale al equipo del SCM cualquier error relacionado con el ingreso de la información sobre su país.

Informes GMS STAR E2E

Todos los informes sobre el desempeño en materia de calidad se encuentran en el menú «Report».



En «Report» existen los siguientes submenús:

- «Operational Reports» (Informes operativos).
- «My reports» (Mis informes).

En «Operational Reports», podrá acceder a los informes GMS E2E siguientes:

- Informe/cuadro GMS E2E.
- Informe GMS E2E sobre la distribución de los plazos de transmisión.
- Informe GMS E2E sobre los envíos (archivo plano).

(Ver pantalla 3)

Pantalla 3

GMS *STAR Global Monitoring System
Statistical system for analysis and reports

Logout
Change password
Help

UNIVERSAL POSTAL UNION

REPORT MONITORING MANAGEMENT

Operational Reports
My Reports

Operational reports

REPORT PARAMETERS

Country: FRANCE

Date: From 01/01/2014 To 02/06/2014

Report name: GMS E2E Distribution of Transmission T

Measurement: GMS E2E Matrix Report
GMS E2E Distribution of Transmission Times
GMS E2E Items Report (Flat file)

Report type: PDF

Generate Send me a notification email when the report is generated

Report generation is in progress.

LAST GENERATED REPORTS

	REPORT	PARAMETERS	DATE
	GMS E2E Distribution of Transmission Times	CountryCode=FR;FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02;MeasurementTypeCode= E2E;	02/06/2014 11:23
	GMS E2E Matrix Report	FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02; MeasurementTypeCode= E2E;	02/06/2014 11:22

Key

- Report is ready to download
- Report generation is in progress
- An error occurred, please contact gms@upu.int

Procedimiento de descarga de los informes GMS E2E

Para la descarga de los informes GMS E2E, el procedimiento que debe seguirse es el siguiente:

Seleccione «Report» → «Operational Reports», luego:

1. Seleccione el período («From» y «To»).

Date From 01/01/2015 To 31/12/2015

Las fechas en los menús «From» y «To» deben corresponder al mismo año.

2. Seleccione el nombre del informe «Report name» que desea descargar entre los que aparecen en la lista.

Report name GMS E2E Matrix Report
GMS E2E Distribution of Transmission Times
GMS E2E Items Report (Flat file)

3. Seleccione el control «Measurement». Sírvase seleccionar GMS E2E en la lista.

Measurement GMS E2E
Asia Pac.GMS End to End pilot
UPU CT (2012/2013)
GMS E2E
UPU-PostEurop pilot

Además de la aplicación GMS E2E, los operadores designados que participaron en el control continuo de la UPU también podrán acceder a sus informes sobre el control continuo para 2012 y 2013. También están disponibles los resultados en materia de calidad de otros controles de extremo a extremo, pero únicamente para los participantes.

4. Seleccione el tipo de informe «Report type», formato pdf o archivo Excel. Los demás informes están disponibles únicamente en formato Excel.

5. Haga clic en «Generate».

Si selecciona «Send me a notification email when the report is generated», se le enviará un mensaje por correo electrónico cuando el informe haya sido generado. Esta opción no está seleccionada por defecto.

	REPORT	PARAMETERS	DATE
	GMS E2E Distribution of Transmission Times	CountryCode=FR;FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02;MeasurementTypeCode=CT;	02/06/2014 11:23
	GMS E2E Matrix Report	FromDate=2014-01-01; ToDate=2014-06-02; MeasurementTypeCode=CT;	02/06/2014 11:22

Key

- Report is ready to download
- Report generation is in progress
- An error occurred, please contact gms@upu.int

Los últimos cinco informes generados se indican en la sección «Last generated reports». Para ver todos los informes generados, vaya a la sección «Report» → «My Reports». En esta ventana, también podrá eliminar informes antiguos seleccionando un período que incluya esos informes y haciendo clic en «Delete reports».

1. Informe/cuadro GMS E2E

Este informe contiene los resultados de extremo a extremo sin ponderar, en forma global, para el período seleccionado (ver la pantalla 4 con datos ficticios).

Vaya a la sección «Download procedure for GMS E2E Reports» para descargar el informe.

Pantalla 4

		Destination country														TOTAL				
		AF	BA	BB	CK	MZ	NE	NG	UY	UZ	VN	WS	ZA	ZM	ZW					
Origin country	FJ	J+5		80.0%		87.9%										95.0%			87.6%	
		Avg*		5.0		3.1											3.0			3.7
		Items		45		230											158			433
	FR	J+5						96.0%			48.8%			91.1%					78.6%	
		Avg*						2.4			11.5			9.2					7.7	
		Items						189			124			50					363	
	KH	J+5	79.0%		94.1%				97.9%				94.1%		94.8%				92.0%	
		Avg*	3.0		2.1				3.2				4.5		2.1				3.0	
		Items	150		253				240				130		261				1034	
	MU	J+5								90.5%				96.5%					93.5%	
		Avg*								5.6				4.5					5.1	
		Items								230				248					478	
	SC	J+5	80.0%				90.7%							76.9%				42.8%	72.6%	
		Avg*	2.5				2.1							4.6				8.5	4.4	
		Items	160				238							263				198	859	
	SG	J+5		98.0%				76.0%			96.6%								90.2%	
		Avg*		1.2				3.5			2.3								2.3	
		Items		250				201			142								593	
	VE	J+5				90.5%					56.9%			90.5%					79.3%	
Avg*					2.4					6.3			3.6					4.1		
Items					220					132			160					512		
VN	J+5	85.0%		94.8%					45.8%									91.3%		
	Avg*	2.2		1.8					10.2									3.5		
	Items	160		370					152									103		
ZM	J+5											94.9%						94.9%		
	Avg*											3.2						3.2		
	Items											235						235		
ZW	J+5					90.5%		86.2%					90.5%	94.2%				90.4%		
	Avg*					3.6		5.2					4.2	2.3				3.8		
	Items					60		210					126	370				766		
TOTAL	J+5	81.3%	89.0%	94.5%	89.2%	90.6%	86.0%	92.1%	68.2%	67.4%	94.5%	86.0%	92.1%	94.5%	67.1%			85.2%		
	Avg*	2.6	3.1	2.0	2.8	2.85	2.95	4.2	7.9	6.7	3.85	3.8	5.375	2.2	6			4.2		
	Items	470	295	623	450	298	390	450	382	398	365	421	584	631	301			6058		

*Avg: average transit time from the Origin Country to the Destination Country

A los efectos de interpretar el informe/cuadro GMS E2E anterior, tomemos como ejemplo el enlace FJ (Fiji) (país de origen)–WS (Samoa) (país de destino). El cuadro indica que, de 158 envíos de prueba, 95,0% fueron distribuidos en un plazo de extremo a extremo de J+5. Si se tiene en cuenta la totalidad de los 158 envíos de prueba de la muestra, el plazo de encaminamiento promedio de extremo a extremo es de 3,0 días.

2. Informe GMS E2E sobre la distribución de los plazos de transmisión

Este informe indica, para el país seleccionado, la cantidad de cartas de prueba expedidas a otros países así como la cantidad de cartas de prueba destinadas al país seleccionado, la cantidad de envíos distribuidos el mismo día (J+0) o en el plazo de un día (J+1), etc., para cada país de recepción/de expedición. El informe indica, para cada enlace, el plazo de encaminamiento promedio del país de origen hasta el país de destino así como la cantidad de cartas de prueba intercambiadas (ver la pantalla 5 con datos ficticios).

Vaya a la sección «Download procedure for GMS E2E Reports» para descargar el informe.

Pantalla 5 (Informe sobre los envíos de salida)

GMS Global Monitoring System		GMS E2E Distribution of transmission times														UPU UNIVERSAL POSTAL UNION	
Measurement Type: GMS E2E																	
From date 01/01/2015 to date 31/12/2015																	
OUTBOUND REPORT																	
Origin Country	Destination Country	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	J+11	J+12	>J+12	Valid letters	Avg*	
AUSTRALIA	BRAZIL	0	0	14	89	102	24	2	1	1	0	0	0	0	233	4.6	
	% of items	0.0%	0.0%	6.0%	38.2%	43.8%	10.3%	0.9%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	6.0%	44.2%	88.0%	98.3%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	NORWAY	0	0	52	65	123	6	1	0	0	1	0	1	0	249	4.4	
	% of items	0.0%	0.0%	20.9%	26.1%	49.4%	2.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	20.9%	47.0%	96.4%	98.8%	99.2%	99.2%	99.6%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	OMAN	0	19	21	56	85	45	2	1	0	1	1	1	0	232	4.6	
	% of items	0.0%	8.2%	9.1%	24.1%	36.6%	19.4%	0.9%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	8.2%	17.2%	41.4%	78.0%	97.4%	98.3%	98.7%	98.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	SLOVAKIA	0	4	8	89	75	23	23	12	2	2	1	2	0	241	5.1	
	% of items	0.0%	1.7%	3.3%	36.9%	31.1%	9.5%	9.5%	5.0%	0.8%	0.8%	0.4%	0.8%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	1.7%	5.0%	41.9%	73.0%	82.6%	92.1%	97.1%	97.9%	98.8%	99.2%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	JAPAN	23	167	12	23	8	7	3	2	1	0	1	2	0	249	2.6	
	% of items	9.2%	67.1%	4.8%	9.2%	3.2%	2.8%	1.2%	0.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.8%	0.0%			
	Cumulated	9.2%	76.3%	81.1%	90.4%	93.6%	96.4%	97.6%	98.4%	98.8%	98.8%	99.2%	100.0%	100.0%			
AUSTRALIA	KENYA	0	0	23	74	102	23	8	1	1	0	0	0	0	232	4.7	
	% of items	0.0%	0.0%	9.9%	31.9%	44.0%	9.9%	3.4%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	9.9%	41.8%	85.8%	95.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL	Items	23	190	130	396	495	128	39	17	5	4	3	6	0	1436	4.3	
	% of items	1.6%	13.2%	9.1%	27.6%	34.5%	8.9%	2.7%	1.2%	0.3%	0.3%	0.2%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	1.6%	14.8%	23.9%	51.5%	85.9%	94.8%	97.6%	98.7%	99.1%	99.4%	99.6%	100.0%	100.0%			

Pantalla 5 (Informe sobre los envíos de llegada)

GMS Global Monitoring System		GMS E2E Distribution of transmission times														UPU UNIVERSAL POSTAL UNION	
Measurement Type: GMS E2E																	
From date 01/01/2015 to date 31/12/2015																	
INBOUND REPORT																	
Origin Country	Destination Country	J+1	J+2	J+3	J+4	J+5	J+6	J+7	J+8	J+9	J+10	J+11	J+12	>J+12	Valid letters	Avg*	
BRAZIL	AUSTRALIA	0	5	101	85	10	23	5	2	1	0	0	0	0	232	3.9	
	% of items	0.0%	2.2%	43.5%	36.6%	4.3%	9.9%	2.2%	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	2.2%	45.7%	82.3%	86.6%	96.6%	98.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
NORWAY	AUSTRALIA	0	21	56	85	56	12	1	5	0	0	0	1	0	237	4.1	
	% of items	0.0%	8.9%	23.6%	35.9%	23.6%	5.1%	0.4%	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	8.9%	32.5%	68.4%	92.0%	97.0%	97.5%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	100.0%	100.0%			
OMAN	AUSTRALIA	0	15	38	123	45	2	5	1	0	1	1	1	0	232	4.1	
	% of items	0.0%	6.5%	16.4%	53.0%	19.4%	0.9%	2.2%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.4%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	6.5%	22.8%	75.9%	95.3%	96.1%	98.3%	98.7%	98.7%	99.1%	99.6%	100.0%	100.0%			
SLOVAKIA	AUSTRALIA	0	2	205	12	3	10	0	1	0	2	1	0	0	236	3.3	
	% of items	0.0%	0.8%	86.9%	5.1%	1.3%	4.2%	0.0%	0.4%	0.0%	0.8%	0.4%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.8%	87.7%	92.8%	94.1%	98.3%	98.3%	98.7%	98.7%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%			
JAPAN	AUSTRALIA	15	35	67	109	8	4	2	1	0	1	1	0	0	243	3.4	
	% of items	6.2%	14.4%	27.6%	44.9%	3.3%	1.6%	0.8%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	6.2%	20.6%	48.1%	93.0%	96.3%	97.9%	98.8%	99.2%	99.2%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%			
KENYA	AUSTRALIA	0	0	59	147	12	23	5	1	1	0	0	0	0	248	4.1	
	% of items	0.0%	0.0%	23.8%	59.3%	4.8%	9.3%	2.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
	Cumulated	0.0%	0.0%	23.8%	83.1%	87.9%	97.2%	99.2%	99.6%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%			
TOTAL	Items	15	78	526	561	134	74	18	11	2	4	3	2	0	1428	3.8	
	% of items	1.1%	5.5%	36.8%	39.3%	9.4%	5.2%	1.3%	0.8%	0.1%	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%			
	Cumulated	1.1%	6.5%	43.3%	82.6%	92.0%	97.2%	98.5%	99.2%	99.4%	99.6%	99.9%	100.0%	100.0%			

3. Informe GMS E2E sobre los envíos (archivo plano)

Este informe es un extracto de todos los datos brutos relativos a los envíos válidos presentado en forma de archivo CSV (*comma-separated values* – valores separados por una coma) para un período determinado. El archivo puede ser importado en Excel o en aplicaciones de terceros para ser analizado detalladamente (ver la pantalla 6 con datos ficticios).

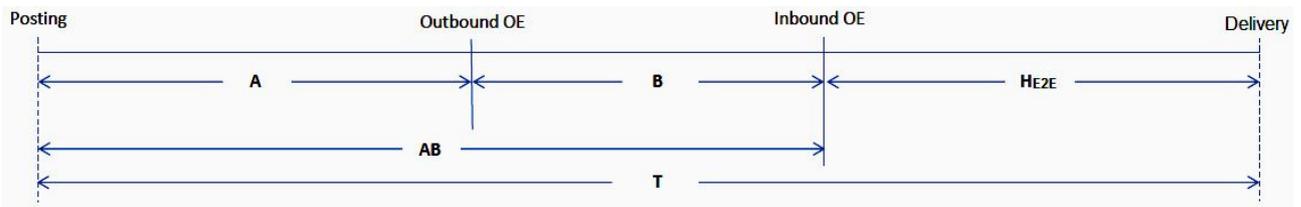
Vaya a la sección «Download procedure for GMS E2E Reports» para descargar el informe.

Pantalla 6

OriginCountry	OutboundCityCode1	OutboundCityName	OriginArea_PostCodeRange	LetterIdentifier	TagIdentifier	LetterFormat	WeightStep	AddressingMethod	FrankingMethod	Ind
DZ	DZACT	Alger		DZ0001ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0002ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0010ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZACT	Alger		DZ0011ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0102ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0103ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0104ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0105ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0106ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0119ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Chlef		DZ0120ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Constantine		DZ0112ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
DZ	DZCCT	Constantine		DZ0201ES		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0034DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0035DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0041DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESBCN	Barcelona		ES0042DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0152DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0153DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0154DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0155DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma
ES	ESMAD	Madrid		ES0168DZ		C6	0-20 grams	Machine written	Stamped	Ma

El informe GMS E2E sobre los envíos (archivo plano) tiene un total de 85 columnas cuando es importado en Excel. Cada columna contiene información sobre cada envío de prueba, desde el país de depósito hasta el plazo de transmisión de extremo a extremo T. El archivo muestra todos los envíos válidos (de llegada/de salida) para todos los enlaces conexos.

La última columna a la derecha del archivo (comenzando por la columna «CalculationStatusA») indica los plazos de encaminamiento A (plazo entre el depósito y la distribución en el país de origen), B (plazo de transporte del correo internacional de salida), AB (plazo de encaminamiento del correo de salida), HE2E (plazo de encaminamiento del correo de llegada en el país de destino) y T (plazo de encaminamiento de extremo a extremo). El esquema siguiente ilustra todos los plazos de encaminamiento.



Por ejemplo, el plazo de encaminamiento A se indica en el archivo en la columna «CalculatedTimeA».

Información suplementaria

1. Métodos de cálculo de los resultados

Las reglas de cálculo de los plazos de encaminamiento de extremo a extremo del SCM se basan en las recomendaciones formuladas por el CEP en los documentos CEP C 1 2010.1–Doc 6a y CEP C 1 GAQ 2010.1–Doc 9. Por motivos de coherencia de los resultados publicados, la regla de cálculo oficial de la UPU se aplica para los plazos de encaminamiento de extremo a extremo:

- los días en que el correo no se distribuye en el país de destino (fines de semana y días feriados) se excluyen del cálculo del plazo de encaminamiento;
- los días en que el tratamiento del correo no se efectúa (cierre de la oficina de cambio para los envíos de llegada o de salida) se excluyen del cálculo del plazo de encaminamiento; si uno de esos días corresponde a un día en que el correo no se distribuye, se descontará una sola vez del plazo de encaminamiento, y no dos;
- sólo se utilizará un período de depósito y de distribución de cinco días; si, por ejemplo, el período de distribución normal de cinco días se extiende de lunes a viernes, las distribuciones efectuadas el sábado se clasifican como distribuciones del lunes, en los casos en que están autorizados seis días de distribución; del mismo modo, si el período de distribución normal de cinco días se extiende de domingo a jueves, las distribuciones efectuadas el viernes se clasifican como distribuciones del domingo, en los casos en que están autorizados seis días de distribución.

2. Validación de los envíos GMS E2E

Salvo casos de fuerza mayor, los participantes ingresarán diariamente los datos en la base de datos de la interfaz Web de la aplicación GMS E2E Internal. La interfaz Web de la aplicación GMS E2E Internal utiliza todos los acontecimientos de las cartas de prueba registrados por los corresponsales para realizar un simple proceso de validación automática de primer nivel sobre la base de una serie de reglas de validación predefinidas. Las cartas de prueba que no superan la validación automática son validadas en forma manual (segundo nivel). Las cartas de prueba validadas son transferidas luego al GMS STAR. En el GMS STAR, cada envío está sujeto a una serie de reglas de validación de tercer nivel antes del cálculo del plazo de encaminamiento, que se efectúa todos los días en la UPU a partir de las veinticuatro horas, hora local. Puede accederse luego, a través del GMS STAR, a los informes sobre el desempeño en materia de calidad.

3. Actualización en Internet de los resultados GMS E2E

Como se indicó al comienzo del presente anexo, todos los operadores designados pueden acceder directamente en tiempo real a los resultados del control del desempeño en materia de calidad y descargarlos de la dirección <https://gms.upu.org/STAR>. Habida cuenta de que los datos relativos a los envíos válidos son ingresados automáticamente todos los días en la base de datos GMS STAR, los resultados de la evaluación del desempeño del mes anterior son provisionales hasta el final del mes en curso, cuando esos resultados son considerados definitivos. Por ejemplo, los resultados de la evaluación del desempeño para junio son considerados definitivos a fines de julio del mismo año.

Parte II

Instrucciones para los participantes en el control/corresponsales

Instrucciones para la expedición de las cartas de prueba

1. Cooperación del participante con el coordinador nacional

El coordinador nacional es su interlocutor privilegiado; infórmelo de inmediato de cualquier problema en la realización del control que no pueda controlar usted mismo.

2. Recepción del material antes del comienzo del control

2.1 Control del material antes del comienzo de la evaluación Controle si ha recibido de su coordinador nacional, para cada uno de los enlaces que habrán de controlarse, el material que se indica a continuación:

- Tarjetas de identificación de las cartas de prueba (que llevan números de identificación únicos).
- Transpondedores (dado el caso).
- Un ejemplar de la presente Guía de Operaciones.
- Fórmula de ingreso «P» (correo expedido).
- Fórmula de ingreso «R» (correo recibido).
- Plan de expedición de las cartas de prueba.
- Etiquetas de dirección autoadhesivas preimpresas.

Para cada uno de los enlaces que deberán controlarse por el método diagnóstico, el coordinador nacional distribuirá también transpondedores a cada participante.

3. Expedición de las cartas de prueba

3.1 Plan de expedición de las cartas de prueba Su coordinador nacional le enviará el plan de expedición de las cartas de prueba. Se le ruega cumplirlo estrictamente.

Ese plan es generado en forma aleatoria y por consiguiente la cantidad de cartas de prueba enviadas por participante varía. En total, deberán expedirse cinco cartas por semana para cada enlace a controlar.

3.2 Utilización de las etiquetas de dirección preimpresas Para cada uno de los enlaces que se controlarán, el coordinador nacional le ha suministrado etiquetas de dirección autoadhesivas preimpresas.

Para saber a qué corresponsal debe enviar su carta de prueba, sírvase consultar el plan de expedición.

3.3 Confección de la carta de prueba

Coloque en el sobre una tarjeta de identificación de la carta de prueba.

El número de seis dígitos que está en el medio de la carta de prueba representa el número de serie de la carta. No importa en qué orden utilice las tarjetas de una misma serie.

La carta de prueba debe enviarse en sobre cerrado, provisto de una etiqueta «Por avión» o «Prioritario» y de uno o varios sellos de valor suficiente. También pueden utilizarse los sobres que ya llevan la indicación «Por avión» o «Prioritario».

(Para los envíos con transpondedores, ver el punto 4.3.)

3.4 Prohibición de incluir información adicional en la carta de prueba

Para garantizar la fiabilidad del control, está terminantemente prohibido incluir otra información aparte de la que está preimpresa en la tarjeta de identificación de la carta de prueba.

En especial, está prohibido agregar:

- la fecha de depósito de la carta de prueba;
- los datos (dirección, número y nombre) del corresponsal expedidor.

3.5 Registro provisional de los datos en las fórmulas

Antes de cerrar el sobre, registre en la fórmula «P» los datos correspondientes a la carta que habrá de enviar.

Por ejemplo, si la carta n° AR 140135 CK de Argentina es enviada a las Islas Cook, debe anotar «140135» en la columna «Letter No.».

Ejemplo:

The diagram illustrates the data flow for a test letter. It shows three main components: a 'Test letter identification card', a 'Transponder', and an 'Entry form'.
 1. The 'Test letter identification card' (top) features the UPU logo and 'GMS E2E Global Monitoring System'. It contains the letter number 'AR 140135 CK' and a barcode. A red circle highlights 'AR' and a green circle highlights '140135'.
 2. The 'Transponder' (middle) also features the UPU logo and 'GMS E2E Global Monitoring System'. It contains 'AR ↔ CK' and 'ISGJ00-0-14-00094029'. A red circle highlights 'AR' and a green circle highlights 'CK'.
 3. The 'Entry form' (bottom) features the UPU logo and 'GMS E2E Global Monitoring System'. It has a large 'P' in a box with an arrow pointing right. Below it is the 'Panellist No.' field with 'AR01' handwritten in blue. At the bottom is a table with the following columns: 'Letter No.', 'Transponder No.', 'Date of posting', and 'Entered'.
 The table contains the following handwritten entries in blue ink:
 - Letter No.: 140135 (with '140135' circled in green)
 - Transponder No.: ISGJ00-0-14-00094029 (with '0-14-00094029' circled in green)
 - Date of posting: 10-15
 - Entered: a checkmark (✓)

Si la carta de prueba contiene un transpondedor, anote también el número del transpondedor en la columna «Transponder No.». No olvide ingresar la fecha de depósito y su número de corresponsal.

- 3.6 Depósito de la carta de prueba en el buzón (antes de la última recogida) Cierre los sobres y deposite las cartas de prueba en el buzón más cercano. Asegúrese de depositar las cartas el día indicado en el plan de expedición de las cartas de prueba, por lo menos 30 minutos antes de la última recogida.
- 3.7 Devolución de las fórmulas «P» al coordinador Una copia de la fórmula «P» debidamente completada con los datos del lunes al viernes será enviada al coordinador nacional para que, si así fue acordado, pueda ingresar los datos a través de Internet a más tardar el lunes de la semana siguiente.

(Los participantes que ingresen los datos a través de Internet enviarán estas fórmulas al coordinador al final de cada mes, para archivo y control aleatorio de la calidad.)

4. Expedición de cartas de prueba con transpondedores

- 4.1 Enlaces controlados por medio de transpondedores
- El transpondedor es un dispositivo electrónico que se utiliza para determinar automáticamente la hora en que las cartas de prueba pasan por determinadas oficinas de cambio. El transpondedor puede ser enviado en un sobre estándar. Se utilizan dos tipos de transpondedores en función de la tecnología de RFID empleada en el enlace controlado:
- Transpondedores pasivos fijados al dorso de la etiqueta autoadhesiva prevista a tal efecto. Todos los números de los transpondedores pasivos llevan un 0 inmediatamente después del código inicial J5GJ00.
 - Transpondedores semiactivos de aproximadamente 12 gramos de peso fijados al dorso de la etiqueta autoadhesiva prevista a tal efecto. Todos los números de los transpondedores semiactivos llevan un «1» inmediatamente después del código inicial J5GJ00.

Se utilizan transpondedores de doble función para los enlaces en los que los corresponsales emplean una tecnología de RFID pasiva en un extremo y semiactiva en el otro extremo. El transpondedor dual es una combinación de transpondedores pasivos y semiactivos fijados en una misma unidad. La parte transpondedor pasivo será registrada cuando la carta de prueba pase por una oficina de cambio equipada con tecnología pasiva. Del mismo modo, la parte transpondedor semiactivo será registrada cuando la carta de prueba pase por una oficina de cambio equipada con tecnología semiactiva. Todos los números de los transpondedores duales llevan un «1» inmediatamente después del código inicial J5GJ00.

- 4.2 Utilización de los transpondedores en un mismo enlace
- Cada transpondedor lleva una etiqueta que indica el enlace en el que debe ser enviado, por ejemplo:



Cada número de transpondedor es asignado a un enlace específico. En el ejemplo anterior, el número de transpondedor 0 14 00094029 se utiliza únicamente en el enlace entre Argentina (AR) y las Islas Cook (CK).

- 4.3 Devolución de los transpondedores semiactivos y de doble función recibidos
- Al comienzo del control GMS E2E Internal, cada corresponsal recibe transpondedores semiactivos para enviarlos en cada uno de los enlaces correspondientes. La misma cantidad de transpondedores se distribuye a los corresponsales en los países con los que se realiza el control.

Después de recibir un transpondedor en una carta de prueba y después de haber registrado los datos correspondientes, el participante en el control debe devolverlo al país de origen en la próxima carta de prueba expedida.

Puede devolver el transpondedor a cualquiera de los participantes en el país correspondiente, pero asegúrese de devolverlo con la próxima carta de prueba, de acuerdo con el plan de expedición. No obstante, es fundamental que sea devuelto en el enlace indicado en la etiqueta (ver el punto 4.2).

Cada transpondedor circula siempre entre los mismos dos países. El cumplimiento de esta regla permitirá aumentar el volumen de información diagnóstica obtenida.

- 4.4 Introducción en el sobre de los transpondedores semiactivos o duales ¡Instrucción importante!
- Para evitar que el transpondedor se dañe al efectuar el matasellado, asegúrese de que los elementos electrónicos del mismo no queden debajo de la parte del sobre reservada para los sellos.
- 4.5 Devolución a la UPU de los transpondedores semiactivos o duales fuera de servicio y dañados Los transpondedores semiactivos o duales pueden dejar de funcionar después de cierto tiempo. Esto puede deberse a daños físicos, a un fallo del chip electrónico o a la descarga de la pila. Si bien la UPU controla el funcionamiento del transpondedor, sírvase informar a su coordinador si observa que el transpondedor no puede seguir siendo utilizado.
- Todos los transpondedores fuera de servicio deben ser devueltos cuanto antes al coordinador, que los enviará luego a la UPU para su reparación o reemplazo.
- A los efectos del normal desarrollo del proceso de mantenimiento, se solicita a los participantes que tengan a bien cooperar.

Instrucciones para la recepción de las cartas de prueba

5. Recepción de las cartas de prueba

- 5.1 Ingreso provisional de los datos Se le ruega registrar en la fórmula «R» los datos que figuran en la carta de prueba, inmediatamente después de su recepción.
- Ejemplo:

Test letter identification card

Transponder

Entry form

UNION POSTALE UNIVERSELLE

GMS E2E Global Monitoring System

GMS evaluation de bout en bout de la qualité du service international
GMS end to end measurement of international quality of service
GMS avaliação de ponta a ponta da qualidade do serviço internacional
مقياس التقييم الشامل من البداية إلى النهاية من الجودة
GMS: quèveda su servicio a través de Internet
SCM evaluación de extremo a extremo de la calidad del servicio internacional

Letter no./Letter no.
Carta no./Carta n°
الرقم
Flacsaó No/Carta n°

AR140135CK

Transponder no/Transponder no
Transponder número
تاسمونه
JSGJ00-0-14-00094029

UNION POSTALE UNIVERSELLE

GMS E2E Global Monitoring System

Panelist No:
CK03

Letter No.	Transponder No.	Date of cancellation	Date of delivery	Entered
N N N N N	N - N N - N N N N N N N N	M M - D D	M M - D D	✓
140135	JSGJ00-0-14-00094029	10-15	10-21	✓

- 5.2 Anulación de la tarjeta de identificación Para evitar la reutilización de la tarjeta de identificación de la carta de prueba, táchela después de recibirla y antes de archivarla.
- 5.3 Anomalías Informe inmediatamente a su coordinador nacional si recibe:
- una tarjeta de identificación de una carta de prueba sin número de identificación o con la indicación de un enlace que no corresponde al suyo;
 - un transpondedor sin tarjeta de identificación de la carta de prueba;
 - una carta de prueba con información distinta de la indicada en la presente Guía (ver en especial el punto 3.4, relativo a la dirección del expeditor o la fecha de depósito).
- 5.4 Recepción de los transpondedores Si recibe un transpondedor, registre los datos correspondientes como se indicó anteriormente. Si se trata de un transpondedor semiactivo o dual, devuélvalo a su país de origen en la próxima carta de prueba destinada a ese país, como se explica detalladamente en el punto 4.3. Los transpondedores pasivos se utilizan sólo una vez. Por lo tanto, puede desecharlos después de haber registrado los datos necesarios que figuran en la carta de prueba.
- 5.5 Devolución de las fórmulas «R» al coordinador Los participantes que no ingresen los datos a través de Internet enviarán al coordinador nacional la fórmula «R» debidamente completada con los datos del lunes al viernes a más tardar el lunes de la semana siguiente. (Los participantes que ingresen ellos mismos los datos a través de Internet enviarán estas fórmulas al coordinador al final de cada mes, para archivo y control aleatorio de la calidad.)
- 5.6 Archivo Archive las tarjetas de identificación y los sobres de las cartas de prueba durante un período de dos meses siguientes al mes de recepción (por ejemplo, hasta el final del mes de marzo para el correo recibido en enero).

Instrucciones para el ingreso de los datos en Internet

6. Enlace con la página correspondiente del servidor de la UPU

- 6.1 Apertura del enlace Puede ingresar los datos GMS E2E desde cualquier computador que tenga acceso a Internet.
- Abra su navegador Internet y digite la siguiente dirección: <https://gms.upu.org/E2EInternal>.
- 6.2 Conexión Una vez establecida la conexión con el servidor de la UPU, se le pedirá que ingrese su nombre de usuario y su contraseña:

En el campo «User Name», digite el nombre que le ha sido comunicado por el coordinador nacional.

Los tildes normalmente utilizados en su idioma no aparecerán.

A continuación, digite en el campo «Password» la contraseña que le ha sido comunicada por el coordinador nacional.

Haga clic en el botón «Log in» para acceder a la página de inicio apropiada, como se indica a continuación:

Haga clic en «Send/Receive letters» para abrir la ventana que se reproduce a continuación. En ella aparece una lista de los datos relativos a los envíos ingresados anteriormente, dado el caso.

Id	Transponder	Date	Dropper	Receiver	Type
AR140007CK	J5GJ0001400094035	08.06.2014		CK02 - Antint	Received
CK140007AR	J5GJ0001400094035	04.06.2014	CK02 -	AR03 -	Sent

- 6.3 Pantalla de ingreso – Envíos expedidos Tome la fórmula «P» que contiene la lista de los envíos registrados que desea ingresar a través de Internet.

Con la pantalla «Data entry» abierta (ver 6.2), haga clic en «Send» para ingresar los datos de los envíos expedidos. La pantalla de ingreso de datos

que aparece es la siguiente:

Su nombre de usuario será indicado automáticamente en «My id».

En el campo «Receiving panelist» que se reproduce a continuación, seleccione en el menú desplegable su corresponsal de recepción (como se indica en el plan de expedición) (p. ej., AR03, como aparece en la siguiente ilustración).

Después de haber seleccionado el corresponsal de recepción, ingrese el número de seis dígitos de la carta de prueba, como se indica en el ejemplo siguiente:

Sírvase tener presente que después de haber ingresado los dos primeros dígitos, aparecerá un menú desplegable con 10 números posibles de cartas de prueba. Si el número que desea ingresar no aparece, digite el tercer dígito de la carta de prueba y se desplegará una lista más completa. Los envíos son seleccionados gradualmente a medida que ingresa los dígitos del número de la carta de prueba. Si el número que desea ingresar aparece, selecciónelo en la lista. Si no figura en la lista del menú

desplegable después de ingresar el quinto dígito, comuníquese con su coordinador.

Después de haber ingresado el número de la carta de prueba, el sistema abre los demás campos para el ingreso de los datos.

Ingrese la información relativa a los transpondedores si la carta de prueba está provista de un transpondedor. Ingrese el número del transpondedor en la lista del menú desplegable, de izquierda (paso 1) (después del código [J5GJ00]) a derecha (paso 3), como se indica en el ejemplo siguiente:



Si no aparece ningún número en el paso 3:

- verifique si el procedimiento relativo a los pasos 1 y 2 se siguió correctamente;
- los transpondedores aún no están definidos en el sistema; sírvase comunicarse con su coordinador.

Por último, ingrese la fecha de depósito en «Date sent» en el calendario interactivo.

Haga clic en «Confirm» para terminar el proceso.

6.4 Corrección de los errores cometidos al ingresar los datos

Antes de hacer clic en «Confirm», puede corregir cualquier error que haya cometido.

Si encuentra errores importantes después de haber confirmado los datos ingresados, informe de ello a su coordinador nacional.

6.5 Pantalla de ingreso – Envíos recibidos

Tome la fórmula «R» que contiene la lista de los envíos registrados que desea ingresar a través de Internet. Con la pantalla «Data entry» abierta (ver el punto 6.2), haga clic en «Receive» para ingresar los datos relativos a los envíos recibidos. La pantalla de ingreso de datos que aparece es la siguiente:

Data entry - receive letter

My id
CK02 - Anti nt

Test letter identification card no.
- - - CK

Transponder
[J5GJ00] - -

Date received

Stamp date

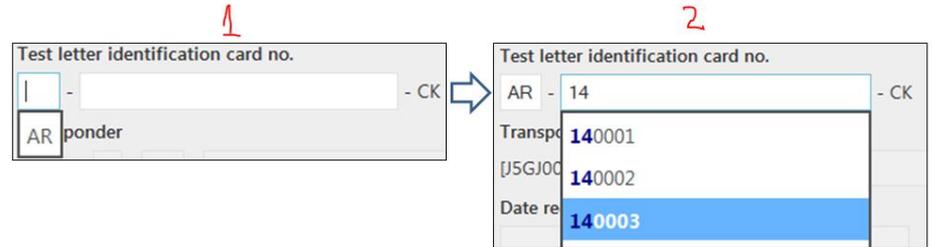
Comments

Cancel Confirm

Su nombre de usuario será indicado automáticamente en «My id».

En «Test letter identification card no.», seleccione en el primer campo de la

izquierda las dos primeras letras de la tarjeta de identificación de la carta de prueba recibida. Seleccione en el próximo campo de la derecha el número de serie de seis dígitos de la carta de prueba. Al igual que para los datos relativos a los envíos expedidos, ingrese el número de serie de la carta de prueba en la lista del menú desplegable de izquierda (paso 1) a derecha (paso 2). Los envíos son seleccionados gradualmente a medida que ingresa los dígitos (ver el punto 6.3), como se indica en el ejemplo siguiente:



Si no aparece ningún número en el paso 2, comuníquese con su coordinador.

Después de haber ingresado el número de la carta de prueba, el sistema abre los demás campos para el ingreso de los datos.

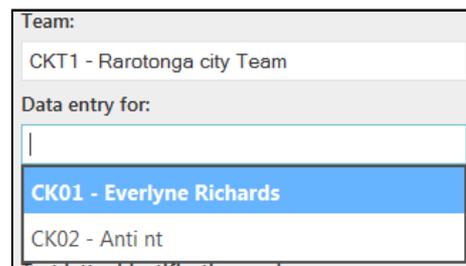
Si la carta de prueba contiene un transpondedor, sírvase ingresar el número del transpondedor, como se explica en 6.3.

Ingrese la fecha de recepción en «Date received» en el calendario interactivo. Por último, ingrese la fecha de sellado en «Stamp date» si está legible en el sobre de la carta de prueba.

Haga clic en «Confirm» para terminar el proceso.

- 6.6 Ingreso de datos por el coordinador por cuenta de los participantes
- El coordinador puede ingresar a través de Internet los datos de los envíos expedidos y/o recibidos por cuenta de los miembros de su equipo de corresponsales.

Después de hacer clic en las pestañas «Send» o «Receive» en la página «Data entry», aparecerá la siguiente pantalla:



Seleccione su equipo en «Team» y seleccione luego en «Data entry for» el corresponsal para el que ingresa los datos. Llene los demás campos, como se explica en 6.3 y 6.5.

- 6.7 Conmutación entre las pantallas de ingreso «Send/Receive»
- Podrá conmutar entre las pantallas de ingreso «Send/receive» tantas veces como sea necesario cuando está ingresando datos. Al ingresar datos «Send» o «Receive», es importante terminar siempre el proceso haciendo clic en el botón «Confirm».
- 6.8 Utilización de los códigos de barras para el ingreso de los datos relativos a la expedición/recepción
- Todas las tarjetas de las cartas de prueba y las etiquetas de los transpondedores están provistas de un código de barras que representa el número de identificación. El código de barras en la carta de prueba representa el conjunto de caracteres alfanuméricos correspondiente al envío de prueba, por ejemplo AR140135CK. El código de barras en el transpondedor representa el conjunto de caracteres alfanuméricos correspondiente al transpondedor, por ejemplo J5GJ0001400094029, con

la letra «A» al comienzo.

El código de barras puede ser escaneado y la información descargada directamente de Internet por medio de un escáner de código de barras y del programa apropiado.

Se solicita a los corresponsales que deseen ingresar los datos escaneando los códigos de barras que se pongan en contacto con su coordinador.

- 6.9 Finalización del ingreso de los datos No olvide desconectarse haciendo clic en «Log off» cuando termine de ingresar los datos.

Otras instrucciones

7. Ausencias

- 7.1 Ausencias de corta duración Si va a estar ausente durante un período breve (menos de tres semanas), informe de ello al coordinador nacional; siguiendo sus instrucciones, asegúrese de que las cartas de prueba siguen siendo enviadas de acuerdo con el plan de expedición y de que los datos de las cartas de prueba enviadas y recibidas son registrados en las fórmulas «P» y «R», respectivamente.

Si su ausencia le impide ingresar los datos a través de Internet, asegúrese de que las fórmulas «P» y «R», debidamente completadas, serán enviadas a su coordinador en el plazo establecido para que pueda ingresarlas a través de Internet.

- 7.2 Ausencias de larga duración y finalización del trabajo como participante Si no puede seguir efectuando su trabajo como participante en el control, o si su ausencia se va a prolongar más de tres semanas, comuníquelo a su coordinador como mínimo dos meses antes de su renuncia o de su ausencia por un tiempo prolongado. El coordinador se ocupará de encontrar a un reemplazante e informará de ello a la UPU.

8. Confidencialidad

- 8.1 Principios de confidencialidad Los métodos de trabajo y toda la información sobre el desarrollo del control son de carácter confidencial. En especial, asegúrese de que los empleados del Correo no están al tanto del papel que usted desempeña en el proceso de control de la calidad del servicio internacional.

No revele a nadie su nombre de usuario o su contraseña, la dirección de Internet GMS E2E Internal ni las modalidades o los datos del control.