



Bureau international

Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUIZA

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

A los operadores designados de los Países
miembros de la Unión

Contacto: Alex Gomes da Silva
T +41 31 350 32 13
alex.gomesdasilva@upu.int

Berna, 24 de marzo de 2015

Referencia: 0205(DOT.PCL)1036

Asunto: Validación de las normas de distribución de las encomiendas

Señora, Señor:

En 2012, el Congreso de Doha aprobó un programa de actividades para mejorar la calidad del servicio de encomiendas, que incluye la elaboración de nuevos informes de evaluación de los resultados en materia de distribución dentro de los plazos establecidos en las normas de distribución. En el marco de ese programa de actividades y en vista de los resultados del proyecto piloto realizado en 2014, el Grupo «Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales» de la Comisión 3 del Consejo de Explotación Postal está trabajando actualmente en la validación de las normas de distribución para las encomiendas.

Establecer normas validadas para cada operador designado permitirá a los operadores acceder a informes de desempeño en lo que respecta a la distribución y evaluar sus resultados en la materia en comparación con las diferentes normas de distribución aplicables y en comparación con los plazos anunciados a sus clientes y a sus socios. Esos informes serán una valiosa herramienta para analizar y mejorar la calidad de su servicio de encomiendas.

El procedimiento de validación de las normas de distribución se describe a continuación:

1. Cada operador designado transmitirá a la Oficina Internacional sus normas de distribución. La Oficina Internacional convertirá esas normas a un formato que permita proceder a la evaluación.
2. Sobre la base de los resultados del análisis realizado a través del sistema de evaluación, la Oficina Internacional identificará las anomalías que puedan presentar los datos de referencia suministrados y colaborará con cada operador designado para corregirlas.
3. Una vez que se hayan obtenido todos los datos de referencia, cada operador designado deberá aprobar el documento final de evaluación suministrado por la Oficina Internacional. Se considerará que se ha llegado a la aprobación final una vez que el operador designado haya firmado y devuelto a la Oficina Internacional el formulario de aceptación. A partir de ese momento se considerará que las normas de distribución del operador designado han quedado validadas.

La Guía para la validación de las normas de distribución de las encomiendas destinada a los operadores designados figura en el anexo 1 del presente oficio.

Le rogamos tenga a bien completar la información de contacto en el formulario adjunto y pedir a la persona de contacto autorizada que complete el resto del formulario.

Sírvase hacer llegar por correo electrónico el anexo debidamente completado y firmado a la dirección parcels@upu.int, **antes del 31 de julio de 2015**, a fin de que podamos comenzar el procedimiento de validación de las normas de distribución.

Le ruego acepte, Señora, Señor, la seguridad de mi mayor consideración.

Director de Operaciones
y Tecnología interino,

(fdo.) Abdel Ilah Bousseta



UPU | UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL

Guía para la validación de las normas
de distribución de las encomiendas destinada
a los operadores designados
(Versión 1.0)

Procedimiento de validación

- a) Todos los operadores designados deben completar el formulario de validación que figura en el anexo 1 y devolverlo a la Oficina Internacional.
- b) Una vez que el formulario ha sido presentado, la Oficina Internacional ingresará los datos en el sistema de control de la calidad (QCS) para evaluar la coherencia de los datos comunicados en el formulario de validación.
- c) En función de los resultados de esa evaluación, la Oficina Internacional comunicará al operador cualquier anomalía que deba ser corregida. Si es necesario introducir una modificación en las normas de distribución, se procederá a una segunda evaluación.
- d) Una vez que la Oficina Internacional y el operador se hayan puesto de acuerdo con respecto a las normas de distribución definitivas, las normas definitivas que se aplicarán (presentadas en forma de cuadro de evaluación) y los datos que se publicarán en la Compilación de Encomiendas Postales en línea serán enviados al operador, para aprobación.
- e) El cuadro de evaluación deberá ser aprobado por el operador antes de vigésimo día del mes anterior al mes en que comenzarán a aplicarse las normas. Una vez que el operador haya aprobado el cuadro de evaluación definitivo, la Oficina Internacional lo implementará y actualizará las normas en la Compilación de Encomiendas Postales en línea.
- f) Las normas de distribución validadas solo podrán comenzar a aplicarse el primer día del mes siguiente al mes de su aprobación.

Procedimiento de revalidación

- a) Si se introducen modificaciones en las normas de distribución después de que las normas validadas han comenzado a aplicarse, podrá procederse a una revalidación. Para este procedimiento se aplican las mismas reglas que para la validación.
- b) Podrá procederse a una revalidación solo una vez cada seis meses.
- c) Será necesario proceder a una revalidación cuando el operador designado establezca una nueva oficina de cambio o introduzca un nuevo código de la oficina de distribución. También puede ser necesario proceder a una revalidación si se modifican los procesos operativos o los horarios de transporte a nivel nacional.

Indicaciones para completar el formulario de validación

Parte I

Deben indicarse los datos de los responsables encargados, en primer lugar y en segundo lugar, de efectuar el seguimiento del procedimiento de validación. También se debe confirmar, mediante firma, que las normas de distribución indicadas no son menos favorables que las que se aplican en el servicio interno, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 del Convenio.

Partes II y III

- a) Se entiende por norma de distribución el tiempo que transcurre entre la llegada de un envío a un aeropuerto o a una oficina de cambio y su entrega al destinatario. Depende de la capacidad real de las redes utilizadas (red de transporte interno) para cada ciudad, región o rango de códigos postales.
- b) Para poder establecer las normas de distribución, los operadores deben comunicar:
 - información detallada sobre la forma en que encaminan las encomiendas desde la oficina de cambio hasta la distribución (incluidas las horas límite) para las encomiendas de llegada;
 - los acuerdos suscritos con las empresas de tratamiento en los aeropuertos;
 - los planes de encaminamiento internacional establecidos y, eventualmente, en forma complementaria, la Guía oficial de líneas aéreas (Official Arline Guide) y las consultas con las compañías aéreas en lo que respecta a las encomiendas-avión;

- los acuerdos suscritos con las autoridades aduaneras nacionales e información precisa sobre sus procedimientos, a fin de poder estimar el tiempo necesario para el despacho de aduanas;
 - las normas de distribución nacionales desde cada oficina de cambio de llegada hasta cada oficina de distribución.
- c) Las partes II y III deben completarse para cada oficina de cambio que deba ser incluida en la evaluación. La designación de las oficinas de cambio debe coincidir exactamente con la información que figura en la lista oficial de los códigos de los centros de tratamiento del correo internacional (lista de códigos 108).
- d) Cada operador designado puede definir hasta nueve zonas en función de sus normas operativas. Cada una de esas zonas corresponde a un área donde las encomiendas pueden ser distribuidas el mismo día.
- e) Plazo para el despacho de aduanas: debe indicarse el tiempo promedio, expresado en horas o en días, necesario para el despacho de los envíos sujetos al pago de derechos de aduana y de los envíos no sujetos al pago de derechos de aduana.
- f) Nombre de la oficina de cambio de llegada y código del centro de tratamiento del correo internacional (CTCI): el operador debe definir la oficina de cambio de llegada indicando tanto su nombre como su código CTCI (véase la norma técnica S34 de la UPU y la lista de códigos CTCI disponibles en el sitio Web de la UPU, en el enlace www.upu.int/fr/activites/normes/a-propos-des-normes.html).
- g) Horario de funcionamiento: a título meramente informativo, conviene indicar los días y las horas de funcionamiento de la oficina de cambio indicada.
- h) Hora límite de llegada (LAT): es la hora hasta la cual un avión puede llegar al aeropuerto y respetarse la hora crítica de ingreso o la hora hasta la cual un despacho de superficie puede llegar a la oficina de cambio y respetarse la hora crítica de ingreso. Las horas indicadas deben abarcar un período completo de 24 horas cada día, es decir, de 00 h 00 a 23 h 59. En el ejemplo, la hora límite de llegada (LAT) para garantizar que las encomiendas que llegan el lunes sean distribuidas en la zona 1 el miércoles es 09 h 00. Todas las demás encomiendas destinadas a la zona 1 que lleguen después de las 09 h 00 serán distribuidas el jueves. Esos dos períodos horarios se indican en el cuadro de la manera siguiente: 00 h 00–09 h 00 y 09 h 01–23 h 59.
- i) Hora crítica de ingreso (CET): se trata de la hora hasta la cual un envío puede llegar a la oficina de cambio y cumplir con la norma de servicio establecida para el procesamiento, el transporte interno y la distribución (hora límite de lectura del acontecimiento D). Esta hora debe indicarse en formato hhmm (h para las horas y m para los minutos). En el ejemplo, la hora crítica de ingreso (CET) para garantizar que las encomiendas que llegan el lunes sean distribuidas en la zona 1 el miércoles es 10 h 30. Esto significa que se ha previsto un plazo de una hora y media entre la llegada del envío (por vía aérea o por transporte de superficie) y su ingreso a la oficina de cambio.
- j) Días de distribución por zona: deben utilizarse los días de la semana (lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado, domingo). Si el plazo de distribución es superior a una semana, se indicará de la manera siguiente: día de la semana + x (x corresponde a la cantidad de semanas desde la llegada). Por ejemplo, si un envío llega el lunes y su distribución está prevista para el miércoles de la semana siguiente, la norma de distribución es «Miércoles + 1». Las normas publicadas no deben tener en cuenta el tiempo que el envío permanece en la aduana.
- k) Ciudades/códigos postales de la zona: el operador debe indicar los códigos postales o las ciudades, así como los códigos de las oficinas de distribución correspondientes. Para cada zona debe indicarse, como mínimo, un código de oficina de distribución, y cada código o serie de códigos de oficina de distribución debe anotarse en el cuadro. No es posible indicar «resto del país» en la columna correspondiente a los códigos de las oficinas de distribución. Si el país tiene una sola zona de distribución, está permitido indicar «Todo el país» en la columna correspondiente a los códigos de las oficinas de distribución.

Parte IV

El operador debe indicar los días de la semana en los que se efectúa la distribución de las encomiendas. Si un día la distribución se realiza solo en algunas partes del territorio, ese día debe figurar como día de distribución.