



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

Contacto: Mansour Guèye
T +41 31 350 32 14
mansour.gueye@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, 9 de diciembre de 2019

Referencia: 0620(DOP.QS.QIP)1157

Asunto: Invitación para la certificación de los operadores designados en materia de gestión de la calidad

Señora, Señor:

El sistema de certificación de la gestión de la calidad de la UPU fue creado conforme a la resolución C 20/1999 del Congreso de Beijing. Comenzó a ser utilizado a escala mundial en 2003, sobre la base de una metodología y de dos cuestionarios. Esta certificación tiene por objeto sensibilizar a los operadores designados con respecto a las cuestiones de gestión de la calidad, a fin de mejorar los servicios postales. La metodología fue revisada en 2005, 2007, 2010 y 2014.

El descenso del correo postal tradicional, el aumento de los envíos generados por el comercio electrónico y la fuerte competencia en el mercado hace que los operadores designados enfrenten nuevas exigencias y logren cada vez un mayor desempeño. Por lo tanto, se ha hecho más que necesario revisar la metodología de certificación de la calidad de servicio de la UPU y pasar de la etapa de sensibilización, que fue el principal punto de partida, a una etapa de certificación más rigurosa basada en las exigencias de la profesión y del mercado.

A tal efecto, en su período de sesiones 2018.1 y 2018.2 (período de sesiones S3 y S4), el Consejo de Explotación Postal adoptó una nueva metodología para la certificación de la calidad del servicio de los operadores postales basada en el nivel de aplicación de los procedimientos de gestión de calidad en las estructuras de las empresas postales, la organización implementada, la ejecución de las operaciones postales y los resultados de los controles de calidad.

El nuevo sistema de certificación, que se aplica a la gestión de la calidad de servicio y ofrece iguales posibilidades de evaluación de los operadores designados, independientemente del nivel de desarrollo de los países, se basa en lo siguiente:

- dos cuestionarios de evaluación, uno de ellos sobre el sistema de organización utilizado por el operador designado para administrar la calidad de servicio (CEP C 2 2018.1–Doc 3c.Anexo 2) y el otro sobre los procedimientos operativos y las relaciones con los clientes y los socios (autoridades aduaneras, compañías de transporte aéreo y seguridad) (CEP C 2 2018.1–Doc 3c.Anexo 3);
- una ficha de presentación del desempeño del operador designado en materia de calidad de servicio, basado en información recogida a través de las herramientas de seguimiento y de evaluación implementadas por la Oficina Internacional, las organizaciones postales internacionales reconocidas o las Uniones restringidas (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1.Anexo 5);
- una misión de consultor sobre el terreno.

Las condiciones financieras se han mantenido sin cambios para permitir que todos los operadores designados puedan participar en la certificación. Por lo tanto, las tasas de contribución ascienden a 3000 CHF para los países menos adelantados y a 7000 CHF para los operadores designados de los demás países. Sin embargo, cabe señalar que esta contribución financiera se factura únicamente si el operador designado que desea ser certificado cumple con los requisitos previos de la nueva metodología y alcanza el tercer nivel del proceso, que abarca, principalmente, la organización de una misión de auditoría por un experto en el terreno para determinar en qué medida se cumplen las exigencias del sistema de gestión de la calidad. Los resultados de la auditoría permiten evaluar la eficacia del sistema de gestión de la calidad e identificar las posibilidades de mejora.

El nuevo sistema de certificación comprende tres niveles, a saber: oro (nivel A), plata (nivel B) y bronce (nivel C), con un período de validez de tres años que debe ser confirmado todos los años en función de los resultados obtenidos en las mediciones de la calidad de servicio.

La certificación constituye pues un medio para mejorar en forma permanente la calidad de servicio y podría ser puesta en conocimiento del público y de la clientela a través de los medios de comunicación, a fin de dar a conocer los esfuerzos realizados por los operadores designados en esta materia. La entrega de un certificado a un operador designado constituye la prueba de que cuenta con un buen sistema de gestión de la calidad de servicio y una indicación de que puede adoptar medidas para mejorar la calidad a corto y a largo plazo.

/ En ese sentido, tengo el agrado de remitirle adjuntos la nueva metodología de certificación, aprobada en el
/ período de sesiones S3 y revisada en el período de sesiones S4 (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1.Anexo 4),
/ y los dos cuestionarios (CEP C 2 2018.1–Doc 3c.Anexos 2 y 3). También se adjunta para información
/ (CEP C 2 2018.2–Doc 3a.Rev 1.Anexo 5) la ficha de presentación de los resultados del operador designado
en materia de calidad de servicio, utilizada por la Oficina Internacional para la recogida de los datos (también
revisada durante el período de sesiones S4). Estos documentos también están disponibles en el sitio web de
la UPU (www.upu.int/fr/activites/qualite-de-service/certification.html).

Se solicita a los operadores designados que deseen ser certificados en 2020 que tengan a bien completar y devolver los cuestionarios 1 y 2 a la Oficina Internacional por correo electrónico lo antes posible, **pero el 31 de marzo de 2020 a más tardar**, a la siguiente dirección: information.qs@upu.int. Una vez recibidas las solicitudes de certificación, la Oficina Internacional se pondrá en contacto con los operadores designados interesados para el inicio del procedimiento.

Por cualquier información complementaria al respecto, sírvase comunicarse con los señores Chokri Ellili, Jefe del Programa «Mejoramiento de la Calidad» (teléfono: (+41 31) 350 35 87, correo electrónico: chokri.ellili@upu.int) y Mirko Ponti, Asistente del Programa «Mejoramiento de la Calidad» (teléfono: (+41 31) 350 35 33, correo electrónico: mirko.ponti@upu.int).

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

El Vicedirector General,

(fdo.) Pascal Clivaz