**Certificación de la eficacia operativa y de la gestión de la calidad de la UPU**

**Hoja de resultados – Desempeño de la calidad de servicio alcanzada por el operador designado (edición 2023)**

Candidatura del operador designado de

Para determinar si un operador designado es un candidato viable para la certificación, la Oficina Internacional reunirá y examinará los resultados anuales en materia de desempeño del operador designado. Este documento resume los datos sobre el desempeño del operador designado en materia de calidad de servicio, para compartir con el operador designado correspondiente y el consultor que realiza la inspección sobre el terreno.

El objetivo es evaluar los resultados en materia de calidad de servicio y verificar si se alcanza o se supera el nivel mínimo. Las normas y los objetivos fijados por los órganos de la Unión sirven de punto de comparación.

Esta hoja de resultados, las respuestas al cuestionario y los resultados de la inspección sobre el terreno serán utilizados en el marco de la evaluación final a los efectos de la certificación.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Resultados en materia de desempeño para tres etapas (en cantidad promedio de días)** | | | | |
|  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| 1.1 ¿Los resultados para la etapa 1 –Cantidad promedio de días entre el depósito/la recogida de un envío y la salida de la oficina de cambio expedidora– cumplen con los objetivos pertinentes (puntos no acumulables)?  Para el correo ordinario de salida (GMS u otro): ‎ |  |  |  |  |
| – Cuatro o cinco días |  |  | 1 |  |
| – Tres días o menos |  |  | 2 |  |
| Para las encomiendas de salida (EMA–EMC) (puntos no acumulables): |  |  |  |  |
| – Entre cinco y siete días |  |  | 1 |  |
| – Cuatro días o menos |  |  | 2 |  |
| 1.2 ¿Los resultados para la etapa 2 –Cantidad promedio de días entre la salida de la oficina de cambio expedidora y la llegada a la oficina de cambio de destino– cumplen con los objetivos pertinentes (puntos no acumulables)?  Para el correo ordinario de salida (GMS u otro): |  |  |  |  |
| – Cuatro o cinco días |  |  | 1 |  |
| – Tres días o menos |  |  | 2 |  |

|  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Para las encomiendas de salida (EMC–EMD) (puntos no acumulables): |  |  |  |  |
| – Entre seis y diez días |  |  | 1 |  |
| – Cinco días o menos |  |  | 2 |  |
| 1.3 ¿Los resultados para la etapa 3 –Cantidad promedio de días entre la llegada a la oficina de cambio de destino  y el intento/intento fallido de distribución (física)/entrega final– cumplen con los objetivos pertinentes (puntos no acumulables)?  Para el correo ordinario de llegada (GMS u otro): ‎ |  |  |  |  |
| – Cuatro o cinco días |  |  | 1 |  |
| – Tres días o menos |  |  | 2 |  |
| Para las encomiendas de llegada (EMD–EDH/EMH/EMI) (puntos no acumulables): |  |  |  |  |
| – Seis o siete días |  |  | 1 |  |
| – Cinco días o menos |  |  | 2 |  |
| **2. Desempeño en materia de escaneado (en porcentaje)** | | | | |
| 2.1 ¿El porcentaje de encomiendas para las cuales se transmitió un acontecimiento EMC con respecto a la cantidad de envíos para los cuales se transmitió un acontecimiento EMA (% EMC con respecto a EMA) cumple con el objetivo pertinente (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.2 ¿El porcentaje de encomiendas para las cuales se transmitió un acontecimiento EMA con respecto a la cantidad de envíos para los cuales se transmitió un acontecimiento EMC (% EMA con respecto a EMC) cumple con el objetivo pertinente (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.3 ¿El porcentaje de encomiendas devueltas por los servicios de aduanas/de seguridad del país de expedición (EXC) con respecto a la cantidad de envíos presentados previamente a las aduanas del país de expedición (EXA) y/o retenidos por los servicios aduaneros del país de expedición (EXB) cumple con el objetivo pertinente (% EXC con respecto a EXA/EXB) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.4 ¿El porcentaje de encomiendas para las cuales se transmitió un acontecimiento EMD con respecto a la cantidad de envíos para los cuales el operador designado de origen transmitió los datos asociados a un acontecimiento EMC (% EMD con respecto a EMC) cumple con el objetivo pertinente (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.5 ¿El porcentaje de encomiendas devueltas por los servicios de aduanas/de seguridad del país de destino (EDC) con respecto a la cantidad de envíos presentados previamente a las aduanas del país de destino (EDB) y/o retenidos por los servicios de aduanas del país de destino (EME) cumple con el objetivo pertinente (% EDC con respecto a EDB/EME) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.6 ¿El porcentaje de encomiendas para las cuales se transmitió un acontecimiento EMD con respecto a la cantidad de envíos para los cuales se transmitió un acontecimiento EDH/EMH/EMI cumple con el objetivo pertinente (% EMD con respecto a EDH/EMH/EMI) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 2.7 ¿El porcentaje de encomiendas que salieron de la oficina de cambio de llegada (EMF) con respecto a la cantidad de envíos que llegaron a la oficina de cambio de llegada (EMD) cumple con el objetivo pertinente (% EMF con respecto a EMD) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| **3. Desempeño en materia de transporte para las encomiendas** | | | | |
| 3.1 ¿El tiempo transcurrido entre los mensajes PREDES y CARDIT (Correo de origen) cumple con el objetivo pertinente (cantidad de días transcurridos entre los mensajes PREDES y CARDIT 47) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – Dos o tres días |  |  | 1 |
| – Un día o menos |  |  | 2 |
| 3.2 ¿El tiempo transcurrido entre los mensajes PREDES (Correo de origen) y RESDES (Correo de destino) cumple con el objetivo pertinente (cantidad de días transcurridos entre los (primeros) mensajes PREDES y RESDES) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – Entre cuatro y seis días |  |  | 1 |
| – Tres días o menos |  |  | 2 |
| **4. Información electrónica anticipada y tiempo de tratamiento por las aduanas para las encomiendas** | | | | |
| 4.1 ¿La cantidad de envíos acompañados de un mensaje ITMATT para los cuales se transmitió un mensaje PREDES (Correo de origen) cumple con el objetivo pertinente (ITMATT con respecto a PREDES (%)) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 4.2 ¿La cantidad de envíos acompañados de un mensaje ITMATT y para los cuales se transmitió un acontecimiento EMC con respecto a la cantidad de envíos para los cuales se transmitieron acontecimientos EMC cumple con el objetivo pertinente (ITMATT con respecto a EMC (%)) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |
| – 90% o más |  |  | 2 |
| 4.3 ¿El tiempo transcurrido entre un acontecimiento EDB (presentación del envío a los servicios aduaneros/de seguridad a la importación) y un acontecimiento EDC (devolución del envío por los servicios aduaneros/de seguridad a la importación) cumple con el objetivo pertinente (días transcurridos entre los acontecimientos EDB y EDC) (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – Entre tres y cinco días |  |  | 1 |
| – Dos días o menos |  |  | 2 |
| **5. Desempeño en materia de distribución para las encomiendas** | | | | |
| 5.1 Normas de distribución validadas de las encomiendas postales |  |  | 1 |  |
| 5.2 ¿El porcentaje de encomiendas distribuidas dentro de los plazos fijados por las normas validadas para la etapa 3 cumple con el objetivo pertinente (puntos no acumulables)? |  |  |  |  |
| – De 80% a menos de 90% |  |  | 1 |  |
| – 90% o más |  |  | 2 |  |
| **6. Tratamiento de las reclamaciones internacionales para las encomiendas** | | | | |
| 6.1 Utilización del sistema de reclamaciones a través de Internet (IBIS) o de cualquier otro producto comparable |  |  | 1 |  |
| 6.2 Tiempo de tratamiento para las reclamaciones relativas a las encomiendas (conforme a las disposiciones pertinentes del Reglamento del Convenio) |  |  |  |  |
| ¿Al menos 90% de las reclamaciones tratadas dentro del plazo? | ❑ | ❑ | 1 |  |
| 6.3 ¿Se cumple el plazo promedio máximo para abrir una reclamación (dieciséis horas laborables)? |  |  | 1 |  |
| 6.4 ¿Se cumple el plazo promedio máximo para abrir una respuesta (dieciséis horas laborables)? |  |  | 1 |  |

|  | *Sí* | *No* | *Comentarios* |
| --- | --- | --- | --- |
| **7. Calidad y cumplimiento de los datos** | | | |
| 7.1 ¿El operador designado participa en el proyecto de cumplimiento de la UPU?  En caso afirmativo, sírvase indicar el nivel de cumplimiento con base en los informes del año en curso y de años anteriores. |  |  | Puntos que se asignarán según el cuadro siguiente |

| *Tipo* | *Indicador* | *Resultados para el año en curso (promedio de los últimos doce meses)* | *Objetivo* | *Puntos (conforme a los objetivos del proyecto de cumplimiento: verde = 1;  en caso contrario: 0)* |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Intercambio electrónico de datos (EDI) | 7.1.1 Cumplimiento general |  | > 97% | 1 |
| 7.1.2 Características comunes |  | 100% | 1 |
| 7.1.3 EMSEVT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.4 PREDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.5 RESDES |  | > 97% | 1 |
| 7.1.6 PRECON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.7 RESCON |  | > 97% | 1 |
| 7.1.8 CARDIT |  | > 97% | 1 |
| 7.1.9 ITMATT |  | > 97% | 1 |
| Otro | 7.1.10 Centro de tratamiento del correo internacional (CTCI) del operador designado |  | > 99,9% | 1 |
| 7.1.11 CTCI asociado |  | > 99,5% | 1 |
| 7.1.12 Actualización de los mensajes |  | > 99% | 1 |
| 7.1.13 Conectividad EDI |  | > 99% | 1 |
| 7.1.14 Incoherencia entre EMA  y EMC |  | > 99% | 1 |

Nota.– La Oficina Internacional (Dirección de Operaciones Postales) actualizará la hoja de resultados con cada cambio de reglamentación, de objetivo o de indicador.