**Ficha de resultados: desempeño en materia de calidad de servicio alcanzado por el operador designado (edición 2018)**

# Sistema de la UPU de certificación de la gestión de la calidad

Candidatura del operador designado de

El Programa «Mejoramiento de la Calidad» de la Oficina Internacional de la UPU estará encargado de responder este cuestionario y deberá compartirlo con el operador designado correspondiente así como con el consultor que realice la auditoría.

**Nota.** – La ficha de resultados tiene por objeto evaluar los resultados en materia de calidad de servicio y verificar si los resultados obtenidos son superiores o iguales a un mínimo esperado. Las normas y los objetivos fijados por los órganos de la Unión sirven como referencia.

**Ficha de resultados: desempeño en materia de calidad de servicio alcanzado por el operador designado (edición 2018)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| **1.** | **Resultados – Medición de la calidad de servicio** |  |  |  |  |
| 1.1 | ¿Los resultados de las operaciones de control de extremo a extremo del correo internacional (control de los intercambios entre países industrializados realizado por la UPU, evaluación de extremo a extremo del Sistema de Control Mundial de la UPU, controles bilaterales) cumplen con los objetivos acordados (norma mundial de la UPU, actualmente de J + 5 (sin incluir los fines de semana)) para los envíos de correspondencia prioritarios? |  |  |  |  |
| – Más de 70% y menos de 85% |  |  | 15 |  |
| – Mayor o igual a 85%  (Puntos no acumulativos.)  Sírvase solicitar los informes de evaluación. |  |  | 20 |  |
| 1.2 | ¿Los mensajes EDI de los envíos de correspondencia (con respecto al seguimiento y la localización de los envíos certificados, con valor declarado) enviados por el operador designado cumplen con los criterios indicados a continuación? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% de los mensajes transmitidos dentro de las veinticuatro horas siguientes al acontecimiento |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% de los mensajes transmitidos dentro de las veinticuatro horas siguientes al acontecimiento |  |  | 20 |  |
|  | EMH o EMI – 80% de los mensajes relativos a los dos acontecimientos o a uno de los dos transmitidos dentro de las ciento veinte horas siguientes al acontecimiento |  |  | 20 |  |
| 1.3 | ¿Los mensajes EDI de las encomiendas postales, enviados por el operador designado, cumplen con los criterios indicados a continuación? |  |  |  |  |
|  | EMC – 80% de los mensajes transmitidos dentro de las veinticuatro horas siguientes al acontecimiento |  |  | 20 |  |
|  | EMD – 80% de los mensajes transmitidos dentro de las veinticuatro horas siguientes al acontecimiento |  |  | 20 |  |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
|  | Porcentaje de mensajes EDH, EMH o EMI transmitidos dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al acontecimiento (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Más de 80%, pero menos de 90% |  |  | 15 |  |
|  | – 90% o más |  |  | 20 |  |
|  | Porcentaje de mensajes EDH/EMH/EMI con respecto a EMD (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Más de 80%, pero menos de 90% |  |  | 15 |  |
|  | – 90% o más |  |  | 20 |  |
| 1.4 | ¿Los resultados de los mensajes EDI (con respecto al intercambio de envíos de correspondencia) enviados por el operador designado cumplen con los criterios indicados a continuación? |  |  |  |  |
|  | PREDES – 80% de todos los despachos dentro de las veinticuatro horas |  |  | 20 |  |
|  | RESDES – 80% enviados dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de los despachos |  |  | 20 |  |
| 1.5 | ¿Los resultados de los mensajes EDI (con respecto al intercambio de encomiendas postales) enviados por el operador designado cumplen con los criterios indicados a continuación? |  |  |  |  |
|  | PREDES – 80% de todos los despachos dentro de las veinticuatro horas |  |  | 20 |  |
|  | RESDES – 80% enviados dentro de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de los despachos |  |  | 20 |  |
|  | Porcentaje mínimo de mensajes RESDES con respecto a los mensajes PREDES igual o superior a 80% |  |  | 20 |  |
| 1.6 | ¿Genera el operador designado los mensajes EDI indicados a continuación (con respecto a la transferencia del correo)? |  |  |  |  |
|  | – PRECON/RESCON |  |  | 15 |  |
|  | – CARDIT/RESDIT |  |  | 15 |  |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| 1.7 | Plazo medio de distribución de extremo a extremo para los envíos de correspondencia con código de barras (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Uno a siete días |  |  | 20 |  |
|  | – Más de siete días, pero menos de catorce |  |  | 15 |  |
| 1.8 | Plazo medio de distribución de extremo a extremo para las encomiendas postales (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Uno a siete días |  |  | 20 |  |
|  | – Más de siete días, pero menos de catorce |  |  | 15 |  |
| 1.9 | Transmisión de mensajes EDI dentro del plazo |  |  | 20 |  |
| **2.** | **Escaneado y conformidad con los mensajes EMSEVT v3** |  |  |  |  |
| 2.1 | Resultado obtenido para el principal indicador de desempeño EDH/EMH/EMI con respecto a EMA de los envíos de correspondencia (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
| – Más de 70% e inferior a 85% |  |  | 15 |  |
| – Superior o igual a 85% |  |  | 20 |  |
| 2.2 | Resultado obtenido para el principal indicador de desempeño EDH/EMH/EMI con respecto a EMA de las encomiendas postales (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Más de 70% e inferior a 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Superior o igual a 85% |  |  | 20 |  |
| 2.3 | Resultado obtenido para el principal indicador de desempeño EMD/EMC (etapa 2) de los envíos de correspondencia (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
| – Más de 70% e inferior a 85% |  |  | 15 |  |
| – Superior o igual a 85% |  |  | 20 |  |
| 2.4 | Resultado obtenido para el principal indicador de desempeño EMD/EMC (etapa 2) de las encomiendas postales (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Más de 70% e inferior a 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Superior o igual a 85% |  |  | 20 |  |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| 2.5 | Resultado obtenido para los principales indicadores de desempeño relativos a los mensajes RESDES/PREDES para los envíos de correspondencia (puntos no acumulativos): |  |  |  |  |
|  | – Más de 70% e inferior a 85% |  |  | 15 |  |
|  | – Superior o igual a 85% |  |  | 20 |  |
| 2.6 | ¿Utilización de la norma EMSEVT v3 para los envíos de correspondencia? |  |  | 20 |  |
| 2.7 | ¿Utilización de la norma EMSEVT v3 para las encomiendas postales? |  |  | 20 |  |
| **3.** | **Intercambios con las aduanas** |  |  |  |  |
| 3.1 | ¿Intercambia CUSITM/CUSRSP con las aduanas? |  |  | 20 |  |
| 3.2 | ¿Transmisión o recepción de ITMATT para los envíos de correspondencia? |  |  | 20 |  |
| 3.3 | ¿Transmisión o recepción de ITMATT para las encomiendas postales? |  |  | 20 |  |
| **4.** | **Fórmulas CN 31, CN 35, etiquetas y encaminamientos erróneos** |  |  |  |  |
| 4.1 | Fórmula CN 31 completada de manera legible y correcta, indicando: |  |  |  |  |
|  | – la cantidad de envases |  |  | 15 |  |
|  | – el peso |  |  | 15 |  |
|  | – un resumen de los envíos incluidos en el despacho |  |  | 15 |  |
| 4.2 | Fórmula CN 35 completada de manera legible y correcta, indicando: |  |  |  |  |
|  | – el lugar y la fecha de expedición |  |  | 15 |  |
|  | – el número de vuelo |  |  | 15 |  |
|  | – el peso |  |  | 15 |  |
|  | – los códigos de barras, de acuerdo con el Reglamento de la UPU |  |  | 15 |  |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| 4.3 | Etiquetas colocadas en atados/bandejas completadas correctamente >95%: |  |  |  |  |
|  | – Envíos de correspondencia prioritarios |  |  | 15 |  |
|  | – 80 a 120 atados (24 a 36 bandejas) |  |  | 15 |  |
| 4.4 | Porcentaje de encaminamientos erróneos en 80 a 120 atados (24 a 36 bandejas): |  |  |  |  |
|  | – <5% en los envíos de correspondencia prioritarios (atados/ bandejas) |  |  | 15 |  |
|  | – <2% en las cartas prioritarias (envíos aislados) |  |  | 15 |  |
| **5.** | **Otros indicadores** |  |  |  |  |
| 5.1 | Compilación de Envíos de Correspondencia completa y actualizada (última actualización de tres años antes a lo sumo) |  |  | 20 |  |
| 5.2 | Compilación de Encomiendas Postales completa y actualizada (actualización anual obligatoria) |  |  | 20 |  |
| 5.3 | Transmisión de mensajes EDI de los acontecimientos obligatorios para el seguimiento de las encomiendas postales: |  |  |  |  |
|  | – EMA |  |  | 15 |  |
|  | – EMB |  |  | 15 |  |
|  | – EMC |  |  | 15 |  |
|  | – EMJ |  |  | 15 |  |
|  | – EMK |  |  | 15 |  |
|  | – EMD |  |  | 15 |  |
|  | – EDB |  |  | 15 |  |
|  | – EME |  |  | 15 |  |
|  | – EDC |  |  | 15 |  |
|  | – EMF |  |  | 15 |  |
|  | – EDH/EMH |  |  | 15 |  |
|  | – EMI |  |  | 15 |  |
|  |  | *Sí* | *No* | *Puntos* | *Comentarios* |
| 5.4 | Normas de distribución de las encomiendas postales validadas |  |  | 20 |  |
| 5.5 | Utilización del sistema de reclamaciones a través de Internet (IBIS) (o cualquier otro producto comparable) |  |  | 20 |  |
| 5.6 | Plazos para el tratamiento de las reclamaciones (art. 21 del Convenio y 21-001 a 21-003 del Reglamento del Convenio) |  |  |  |  |
|  | Noventa por ciento de las reclamaciones como mínimo tratadas en los plazos indicados | ❑ | ❑ | 15 |  |
| 5.7 | ¿Se cumple el tiempo promedio máximo para el inicio de una investigación (dieciséis horas laborables)? |  |  | 5 |  |
| 5.8 | ¿Se cumple el tiempo promedio máximo para el envío de una respuesta (dieciséis horas laborables)? |  |  | 5 |  |

**Nota. –** La Dirección de Operaciones Postales actualiza la ficha cada vez que se modifican el Reglamento, las metas, los indicadores y los objetivos.

Consultor de la UPU Fecha