



# **Metodología para la certificación de la calidad de servicio de la UPU para el período 2023–2025**

Versión actualizada en febrero de 2023

## **I. Introducción**

El sistema de certificación de la gestión de la calidad de la UPU fue elaborado de conformidad con la resolución C 20/1999 del Congreso de Beijing. Su lanzamiento a nivel mundial tuvo lugar en 2003, con base en una metodología y dos cuestionarios. El objetivo original era sensibilizar a los operadores designados sobre la importancia de las cuestiones de gestión de la calidad para mejorar los servicios postales. La metodología fue revisada en 2005, 2007, 2010, 2014 y 2018.

Con el descenso de las cantidades de correo postal tradicional, el aumento de los volúmenes del comercio electrónico y una encarnizada competencia en el mercado postal, los operadores designados deben hacer frente a nuevas exigencias y a la necesidad de lograr un mejor desempeño. Por consiguiente, ha sido necesario revisar la metodología para la certificación de la calidad de servicio de la UPU, partiendo de una etapa inicial destinada principalmente a sensibilizar para avanzar hacia una etapa de certificación más rigurosa basada en las necesidades del sector y del mercado.

## **II. Metas**

El principal objetivo de esta metodología revisada es evaluar no solo el grado de aplicación de los procedimientos de gestión de la calidad en las estructuras de las empresas postales, sino también de qué manera se organizan y se realizan las operaciones postales, ya que esto constituye la base para la mejora permanente de la red postal internacional.

Los operadores designados que poseen un sistema de aseguramiento de la calidad de servicio interno para los productos y servicios postales transfronterizos pueden solicitar que su sistema sea evaluado en el marco del procedimiento de certificación de la UPU.

La certificación de la UPU es un instrumento para mejorar la calidad de servicio de forma continua y permite a los operadores designados evaluar la eficacia de su sistema de calidad y de sus procesos operativos de extremo a extremo, así como la gestión de sus mensajes EDI y la fiabilidad de su red de transporte y de distribución.

Con base en la satisfacción de los clientes finales, esta evaluación también examina la interfaz con la clientela interna (incluido el sistema de pedidos de informes y de reclamaciones y la implicación del personal), pero también con las partes interesadas tales como las compañías aéreas, las aduanas y las autoridades encargadas de la seguridad.

## **III. Procedimiento de certificación**

Esta certificación se aplica a la gestión de las operaciones y de la calidad del servicio internacional (envíos de correspondencia y encomiendas) y busca ofrecer iguales posibilidades de evaluación de los operadores designados, independientemente del nivel de desarrollo del país.

Como se señaló anteriormente, la evaluación se basa en las respuestas al cuestionario (incluidos los requisitos previos), los resultados en materia de desempeño y la inspección sobre el terreno.

### **1. Candidatura – Requisitos previos y cuestionario**

Todos los años al comienzo del último trimestre, la Oficina Internacional de la UPU envía a todos los operadores designados el presente documento sobre la metodología, acompañado del cuestionario de certificación. Un operador designado que desee ser certificado debe, en primer lugar, evaluar si cumple con todos los requisitos previos (indicados en el cuestionario y enumerados más adelante). Posteriormente, debe enviar un pedido de certificación a la Oficina Internacional, acompañado del cuestionario completado y de los documentos justificativos necesarios.

La Oficina Internacional analizará la solicitud. El operador designado debe cumplir los requisitos previos y obtener un mínimo de 43 puntos (sobre un total de 115 puntos) para continuar con el procedimiento de certificación. Si la información consignada en el cuestionario no es satisfactoria, la Oficina Internacional podrá solicitar mayores detalles.

Si un servicio no se aplica al operador designado correspondiente y no constituye un requisito previo, se otorgarán los puntos relacionados con ese servicio.

Los siguientes son los requisitos previos para iniciar un procedimiento de certificación (preguntas que requieren respuestas positivas):

- Plan de horarios de recogida, horarios de entrega y objetivos de calidad definidos para todos los puntos de recogida en el país (pregunta 1.1.1).
- Normas de calidad para los productos internacionales documentadas y publicadas (oficinas de Correos, sitio web, etc.) (pregunta 1.1.2).
- Hora crítica de llegada a la oficina de cambio para el correo internacional de salida definida conforme al sistema nacional de recogida y tratamiento (pregunta 1.2.1.1).
- Plan operativo claramente definido para el tratamiento del correo internacional de salida tratado por la oficina de cambio (pregunta 1.2.2.1).
- Códigos de barras de las etiquetas conforme a las normas de la UPU (pregunta 1.2.2.5).
- Sistema de control de la calidad estructurado y programa para la evaluación del desempeño establecido en la oficina de cambio (pregunta 1.2.2.8).
- Plan operativo claramente definido para el tratamiento del correo internacional de llegada tratado por la oficina de cambio (pregunta 1.3.1.1).
- Utilización de horarios definidos específicos para las operaciones de tratamiento del correo de llegada (hora límite de llegada, hora crítica de llegada, hora crítica de escaneado, etc.) (pregunta 1.3.1.3).
- Plan operativo claramente definido para el tratamiento del correo (pregunta 1.3.2.1).
- Distribución de los envíos de correspondencia y las encomiendas a la clientela a través de diferentes canales (pregunta 1.4.1).
- Utilización de la norma EMSEVT v3.0 para el seguimiento y la localización de los envíos postales que contienen un código de barras conforme a las normas de la UPU para los envíos de correspondencia y las encomiendas (pregunta 2.1.1.1).
- Intercambio de mensajes ITMATT (pregunta 2.1.1.2).
- Intercambio de mensajes PREDES (pregunta 2.1.2.1).
- Intercambio de mensajes RESDES (pregunta 2.1.2.2).
- Envío de mensajes CARDIT (pregunta 2.1.3.1).
- Utilización de International Postal System (IPS) de la UPU u otro (pregunta 2.2.1.1).
- Utilización del Sistema de declaración de aduana (CDS) de la UPU u otro (pregunta 2.2.1.2).
- Utilización del Sistema de reclamaciones a través de Internet aceptado por la UPU, del Sistema de gestión de las reclamaciones para los envíos certificados u otro (pregunta 2.2.1.3).
- Proceso de despacho de aduana para el correo internacional claramente definido (pregunta 3.1.1).
- Clasificación del correo de llegada en la aduana conforme a las recomendaciones de la Organización Mundial de Aduanas (por aplicación de las disposiciones del Convenio Internacional sobre Simplificación y Armonización de Regímenes Aduaneros y el Convenio de Kyoto revisado) (pregunta 3.1.2).
- Suministro de los horarios de transporte del correo entre el aeropuerto y las instalaciones postales del operador designado (pregunta 3.2.2).
- Suministro de los horarios de transporte del correo de llegada (de todos los países incluidos para todas las categorías de correo) (pregunta 3.2.4).
- Procesos postales internacionales definidos, esquematizados y documentados, para todos los productos internacionales desde el depósito hasta la distribución (para los envíos de salida) y desde la llegada del avión hasta la distribución (para los envíos de llegada) (pregunta 4.1.1).
- Objetivos de calidad de servicio definidos para las encomiendas y las cartas sin seguimiento internacionales (pregunta 4.1.2).

- Sistema de control de la calidad estructurado y programa para la evaluación del desempeño de la calidad establecido (pregunta 4.1.4).
- Resultados de los controles de calidad utilizados como base para aplicar medidas correctivas o sistemas de bonificaciones (acuerdo sobre el nivel de servicio) con los transportistas (pregunta 4.2.2).
- Datos actualizados en las Compilaciones de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas Postales de la UPU, la Compilación de Informes EMS, el Manual de normas PRIME y otras publicaciones del mismo tipo (pregunta 4.2.5).
- Instrucciones escritas sobre las horas de apertura de los despachos, las horas límite, las horas de cierre de los despachos, las horas de carga y de salida del transporte puestas a disposición del personal (pregunta 4.2.6).

## 2. *Resultados del desempeño en materia de calidad de servicio*

Además de las respuestas dadas en el cuestionario y a fin de asegurarse de que el operador designado es un candidato viable para la certificación, la Oficina Internacional reunirá y examinará los resultados de desempeño anuales del operador designado obtenidos de diversas fuentes: informes de la Oficina Internacional, mensajes EDI y sistemas de evaluación del desempeño utilizados por la UPU. Estos datos serán resumidos en un documento especial («hoja de resultados») que indica el desempeño en materia de calidad de servicio del operador designado.

La puntuación máxima que es posible obtener en la hoja de resultados es de 57 puntos.

La evaluación del desempeño se basará específicamente en:

- los resultados de desempeño obtenidos a través de la evaluación del correo de salida (etapa 1) y del correo de llegada (etapa 3) y de los sistemas de control mundial (GMS STAR, QCS Mail, QCS Mail Big Data, IQRS) o de cualquier otro sistema autorizado por la UPU y conforme al diseño técnico del SCM o cualquier otro sistema aplicable;
- el desempeño en materia de transmisión de mensajes EDI para los diferentes procesos de correo, entre otros el seguimiento y la localización de los envíos que se puedan contabilizar, el intercambio de correo y la transferencia de correo;
- los datos del Sistema de reclamaciones a través de Internet.

## 3. *Inspección sobre el terreno*

Si el operador designado es considerado un candidato viable para la certificación y cumple con todos los requisitos previos, la Oficina Internacional solicitará al candidato que abone los gastos necesarios para el inicio del procedimiento de certificación. Posteriormente, se enviará al país a un consultor de la UPU para verificar la información consignada en el cuestionario y controlar las operaciones sobre el terreno.

La inspección sobre el terreno realizada por el consultor durará entre tres y cinco días laborables, según los resultados del cuestionario. Esta inspección permite determinar en qué medida se cumplen las exigencias operativas y en materia de gestión de la calidad. Los resultados de la inspección tienen por objeto evaluar la eficacia de los procesos operativos y del sistema de gestión de la calidad e identificar las posibilidades de mejora.

Durante esta misión, el consultor controlará las respuestas al cuestionario y realizará las eventuales correcciones necesarias sobre la base de la información obtenida a todos los niveles del operador designado. La inspección abarcará los centros internacionales de clasificación del operador designado, las oficinas de cambio y cualquier otra infraestructura pertinente.

## **IV. Obligaciones del operador designado**

- Durante el análisis del cuestionario:
  - Nombrar a un coordinador nacional de la certificación.
  - Responder en el plazo de una semana las eventuales preguntas de seguimiento enviadas por la Oficina Internacional.

- Antes de la llegada del consultor para la evaluación sobre el terreno:
  - Preparar la documentación que justifique las respuestas al cuestionario.
  - En caso de que la documentación se presente en una lengua que no sea el francés o el inglés, presentar breves resúmenes de la documentación en una de esas dos lenguas.
  - Elegir la lengua de trabajo del consultor (inglés o francés), designar a un homólogo que domine la lengua elegida y comunicar su nombre y su dirección a la Oficina Internacional.
  - Pagar a la Oficina Internacional una suma que cubra los gastos promedio de misión del consultor. Si la misión del consultor no arroja los resultados esperados por falta de información o por colaboración insuficiente de parte del operador designado, la misma suma deberá pagarse nuevamente si el operador designado solicita una nueva misión.
  - Organizar con anticipación el viaje del consultor (reservar una habitación de hotel adecuada de acuerdo con la Oficina Internacional, preparar a un equipo local para facilitar su trabajo, poner a su disposición un medio de transporte para las visitas sobre el terreno, etc.).
- Durante la misión del consultor:
  - Recibirlo a su llegada y garantizar sus desplazamientos locales en el marco de su misión.
  - Permitirle acceder a todos los establecimientos postales que solicite visitar.
  - Poner a su disposición todo el material necesario para su misión (oficina, suministros de oficina, fotocopias, acceso a Internet, etc.).
- Después de la evaluación: Pagar, de ser necesario, los gastos de misión de su representante en la ceremonia oficial de entrega de la certificación.

## **V. Obligaciones de la Oficina Internacional**

La Oficina Internacional deberá seguir el procedimiento indicado a continuación, respetando las fechas límite indicadas:

- Analizar y evaluar las respuestas al cuestionario y la documentación correspondiente, y eventualmente solicitar información complementaria si los datos transmitidos se consideran insuficientes – Cuatro semanas después de la recepción del cuestionario.
- Completar la ficha resumen en materia de desempeño (hoja de resultados).
- Buscar y contratar a un consultor – Cuatro semanas después del análisis y la evaluación del cuestionario.
- Proponer el consultor y el período durante el cual se llevará a cabo la misión en el operador designado que solicita la certificación – Una semana después de la aceptación de la misión por el consultor.
- Prestar apoyo administrativo a la misión del consultor.
- Analizar el informe de la misión – Dos semanas después de la recepción del informe.
- Comunicar los resultados de la certificación al operador designado y, dado el caso, al Presidente del GCS si el operador designado cuestiona los resultados.
- Preparar el diploma de la certificación.
- Organizar la entrega oficial del diploma.

## **VI. Financiación de la certificación**

### *1. UPU*

Los trabajos de análisis y evaluación de los pedidos de certificación se financian con el presupuesto de la UPU.

La Unión financiará también parcialmente la organización y la realización de las misiones de consultores, en el marco del plan de desarrollo regional, y en especial en el marco del proyecto regional sobre la eficacia operativa y la preparación para el comercio electrónico.

## 2. Operadores designados

Los operadores designados financian los trabajos de preparación de las respuestas al cuestionario, incluida la documentación necesaria y las eventuales traducciones.

También contribuyen al pago de los gastos de misión del consultor. Los operadores designados correspondientes financian los costos de desplazamiento y estadía de sus representantes en la ceremonia oficial de entrega del certificado.

## 3. Contribución financiera de los operadores designados para las misiones de consultores

La contribución se fija en 7000 CHF por misión.

Con el objeto de incentivar la participación de los operadores designados de los países menos adelantados, su contribución por misión se fija en 3000 CHF.

Los datos bancarios para el pago de esta contribución son:

Credit Suisse  
Case postale 5366  
3001 BERNE  
SUIZA

Número de cuenta: 143996 61-10  
Código SWIFT: CRESCHZZ80A  
IBAN: CH48 0483 5014 3996 6101 0  
Número de clearing: 4835

## VII. Niveles de certificación

El sistema de certificación comprende tres niveles: C (bronce), B (plata) y A (oro). La puntuación inicial se basa en las respuestas al cuestionario y los resultados de desempeño.

### 1. Nivel C

El operador designado debe alcanzar una puntuación de al menos 80% (137 puntos sobre un total de 172) para obtener una certificación de nivel C (bronce).

### 2. Nivel B

El operador designado debe alcanzar una puntuación de al menos 90% (154 puntos sobre un total de 172) para obtener una certificación de nivel B (plata).

### 3. Nivel A

El operador designado debe alcanzar una puntuación de al menos 95% (163 puntos sobre un total de 172) para obtener una certificación de nivel A (oro).

Los certificados son válidos por tres años. Durante ese período, se realizará una validación anual, basada en el desempeño real, para garantizar que se mantiene el cumplimiento de las normas aplicables.

## VIII. Entrega del certificado

Basándose en el informe de misión del consultor, las respuestas al cuestionario y los resultados de desempeño anuales, la Oficina Internacional determina el nivel de certificación e informa al respecto al operador designado y al consultor.

Si el operador designado impugna esos resultados, puede apelar a la Oficina Internacional suministrando elementos probatorios para apoyar su impugnación. Si el operador designado continúa impugnando la respuesta de la Oficina Internacional, el caso será remitido a un comité compuesto por el Presidente del GCS, el coordinador «Gestión de la calidad de servicio» de la Oficina Internacional y tres miembros elegidos entre los integrantes del GCS para decidir en forma definitiva sobre el nivel adecuado de certificación.

**IX. Certificación oficial**

La Oficina Internacional invitará al operador designado beneficiario a una ceremonia solemne de entrega del certificado que se llevará a cabo en presencia de altos funcionarios del operador designado y de la UPU. Esta ceremonia tendrá lugar durante un período de sesiones del Consejo de Administración o del Consejo de Explotación Postal o en cualquier otro momento adecuado. En caso de que no sea posible llevar a cabo la ceremonia de entrega, el certificado será entregado al operador designado por un experto regional de la UPU o por la oficina local del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

El resultado de la certificación se comunica a los demás operadores designados mediante su publicación en el sitio web de la UPU.

**X. Lenguas utilizadas para la certificación**

Para garantizar un nivel estándar de evaluación por parte de los consultores, la lengua utilizada para la documentación relativa a la certificación y por el consultor durante la evaluación sobre el terreno será el inglés o el francés (a elección del operador designado y con exclusión de cualquier otra lengua, ya que se trata de las dos lenguas de trabajo de la Oficina Internacional). Para los cuestionarios y la correspondencia a este respecto entre los operadores designados y la Oficina Internacional podrán utilizarse, como de costumbre, las demás lenguas de la UPU (árabe, español, portugués y ruso).