

Requisitos previos y niveles de certificación

Metodología 2018–2020

Versión actualizada en octubre de 2018

Berna 2018

I. Introducción

Por resolución C 20/1999, el Congreso de Beijing encargó:

- al Consejo de Administración (CA) que, en colaboración con el Consejo de Explotación Postal (CEP), promueva la definición de las reglas y de los métodos que permitan efectuar la evaluación de los niveles de calidad de servicio alcanzados por el conjunto de los operadores designados;
- a la Oficina Internacional que elabore y aplique un sistema común de medición de la calidad, que incluya programas de seguimiento por parte de la UPU y de las Uniones restringidas, así como la publicación periódica de los resultados de cada operador designado.

En el marco de la aplicación de esta resolución, el CEP realizó un proyecto titulado «Certificación de los operadores designados – Gestión de la calidad del servicio postal internacional». Dicho proyecto busca incentivar a los operadores designados para que mejoren la calidad de servicio.

Asimismo, el Congreso de Doha, en su resolución C 47/2012, recomendó que los operadores designados utilicen la norma ISO 9000 (Fundamentos y vocabulario) en el marco de su política de calidad, como fuente de principios para los sistemas de gestión de la calidad y para las definiciones de los términos relativos a estos sistemas.

La resolución C 47/2012 también encargó al CEP, en colaboración con la Oficina Internacional, que promueva la incorporación de los conceptos y la terminología de la norma ISO 9000 en las actividades del Programa «Calidad de Servicio», especialmente en los países que requieran un mayor desarrollo de su sistema de gestión de calidad.

El Congreso de Estambul 2016, a través de la propuesta de trabajo 21 de su plan de actividades 2017–2020, también encargó a la Oficina Internacional que actualice el sistema de certificación de la calidad de servicio de la UPU.

II. Definición y campo de aplicación

1. *Principios de gestión de la calidad*

Para dirigir y hacer funcionar eficazmente una organización, es necesario gestionarla y controlarla de forma sistemática y transparente. Esto puede lograrse mediante la aplicación y el mantenimiento de un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente el desempeño, y que responda al mismo tiempo a las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización incluye, entre otras, la gestión de la calidad.

La norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología relativa a esos sistemas. Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que constituyen la base de las normas relativas a los sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000. Estos principios pueden ser utilizados por la Dirección para conducir a una organización a la mejora del desempeño. Los principios identificados son:

- a) Enfoque al cliente.
- b) Liderazgo.
- c) Participación del personal.
- d) Enfoque basado en procesos.
- e) Enfoque sistemático para la gestión.
- f) Mejora continua.
- g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

2. *Principios rectores para el sector postal*

En el caso específico del sector postal, los principios indicados a continuación deben aplicarse teniendo en cuenta las especificidades de la actividad postal:

a) *Enfoque al cliente*

El operador designado debe:

- fijar normas y objetivos en materia de distribución para los envíos de correspondencia de llegada y normas de extremo a extremo para los envíos de correspondencia prioritarios y avión;
- evaluar el grado de aplicación de las normas en materia de calidad de servicio;
- verificar regularmente si se han alcanzado los objetivos internacionales en materia de calidad;
- publicar las normas y los objetivos en materia de calidad de servicio así como los resultados;
- disponer de un sistema en línea de evaluación de la calidad de servicio de extremo a extremo, tal como el Sistema de Control Mundial (SCM) de la UPU o cualquier otro sistema equivalente;
- suministrar a los clientes información sobre la manera de cumplir con las formalidades aduaneras (actualización de la Compilación de cuestiones aduaneras de la UPU);
- disponer de un sistema conocido para tratar las reclamaciones de los clientes;
- tener una política de compensación para los casos en que el servicio prestado no satisfaga las expectativas.

b) *Liderazgo*

El operador designado debe:

- Definir por escrito sus estrategias en materia de calidad del servicio postal internacional con relación a su política (directrices y objetivos generales de la organización en materia de calidad) y sus objetivos relativos a la calidad;
- adoptar e implementar una estrategia de anticipación en materia de seguridad;
- disponer de una estructura permanente para la gestión de la calidad y de la seguridad del servicio internacional dotada de recursos humanos calificados en materia de calidad de servicio y de seguridad.

La legislación nacional del operador designado debe definir con claridad la función y las potestades del regulador postal, en especial en materia de calidad de servicio para el servicio postal universal y los segmentos del mercado postal interno e internacional abiertos a la competencia.

c) *Participación del personal*

El operador designado debe:

- adoptar iniciativas en materia de comunicación destinadas a implicar a los empleados y directivos en aspectos fundamentales de la calidad internacional (normas, objetivos, resultados, mejoramiento de las capacidades con respecto a los sistemas actuales de gestión de la calidad y de la seguridad) y a educarlos en esos aspectos;
- involucrar al personal en la fijación de los objetivos globales y de los objetivos de los centros de producción;
- publicar en el seno de la empresa los resultados relativos a la calidad de servicio y crear foros de discusión conexos.

d) *Enfoque basado en procesos*

Todos los procesos de trabajo deben ser descritos y documentados para su distribución y utilización en los diferentes centros y puestos de trabajo correspondientes.

e) *Enfoque sistemático para la gestión*

La cadena logística debe estar organizada y administrada como un conjunto de sistemas interconectados que funcionan de manera coherente a fin de obtener los resultados esperados en materia de calidad del servicio.

f) *Mejora continua*

El enfoque en materia de calidad implica el seguimiento de la calidad de servicio a través de los informes suministrados por las diversas herramientas de control (QCS, SCM, etc.) y la implementación de actividades de evaluación de la calidad de servicio sobre el terreno. Los resultados del seguimiento de la calidad y de las actividades de evaluación son utilizados para determinar las desviaciones con respecto a la organización, a los procedimientos preestablecidos y a los resultados esperados a fin de elaborar e implementar las acciones correctivas necesarias.

g) *Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones*

Todas las decisiones que se adopten para mejorar la calidad de servicio deben basarse en normas del sector, en elementos factuales y en pruebas materiales (resultados medidos y desviaciones observadas y documentadas).

h) *Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores*

Las relaciones con los socios (aduanas, compañías de transporte aéreo, seguridad) deben basarse en elementos contractuales o en una organización y procedimientos establecidos de común acuerdo.

III. Procedimiento de certificación

1. Sistema de certificación de la UPU

El sistema de certificación de la UPU tiene por objeto medir el nivel de aplicación de los procedimientos de gestión de la calidad en las estructuras de los operadores designados así como su desempeño.

La certificación se aplica a la gestión de la calidad del servicio internacional (correo ordinario) y busca ofrecer iguales posibilidades de evaluación de los operadores designados, independientemente del nivel de desarrollo de los países.

El sistema de certificación comprende tres niveles: C (bronce), B (plata) y A (oro).

Los certificados se otorgan por tres años. Durante ese período, se realiza una validación anual, basada en el desempeño real, para tener la certeza de que se mantiene el nivel alcanzado.

Los operadores designados que obtuvieron el nivel A pueden aspirar a la certificación para el comercio electrónico (la metodología de certificación para el comercio electrónico será elaborada tras la adopción de la presente metodología de certificación).

2. Procedimiento de certificación

El procedimiento de certificación se efectúa en cuatro etapas, de la manera siguiente:

1º Candidatura

Todos los años la Oficina Internacional de la UPU envía a todos los operadores designados el documento con la presente metodología y los dos cuestionarios estándar. Un operador designado que desee ser certificado envía un pedido de certificación a la Oficina Internacional. Este pedido debe estar acompañado de los cuestionarios 1 y 2 debidamente completados, a los que deben adjuntarse todos los documentos justificativos necesarios.

Los cuestionarios tienen una puntuación y se requiere un mínimo de puntos para acceder a una certificación. Los puntajes máximos que pueden alcanzarse en los cuestionarios 1 y 2 son los siguientes:

- Cuestionario 1: 1200 puntos.
- Cuestionario 2: 1000 puntos.

La Oficina Internacional analiza la solicitud. El operador designado debe cumplir los requisitos previos indicados en el capítulo IV del presente documento y obtener el mínimo de puntos requerido para continuar con el procedimiento de certificación. Si la información consignada en los cuestionarios no la satisface, la Oficina Internacional puede solicitar información complementaria.

2º *Recogida de datos*

Además de las respuestas dadas en los cuestionarios, también servirán para el proceso de certificación los resultados de desempeño del operador designado que figuran en los diferentes informes elaborados por la Oficina Internacional, los datos contenidos en los mensajes EDI relativos al correo internacional así como los obtenidos por otros sistemas de evaluación del desempeño utilizados por la UPU. Estos datos se presentan en una «ficha de presentación del desempeño del operador designado en materia de calidad de servicio». El puntaje máximo que pueden alcanzarse en esta ficha de resultados es de 1000 puntos.

La evaluación del desempeño se basará principalmente en:

- los resultados de desempeño obtenidos en el marco de la evaluación del correo a la salida (Leg 1) y del correo a la llegada (Leg 3) a partir del Sistema de Control Mundial (SCM, QCS) o sobre la base de cualquier otro sistema compatible con el diseño técnico del SCM, aprobado por el CEP;
- el intercambio 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 obtenidos por intermedio del sistema de reclamaciones a través de Internet.

3º *Cuestionarios de evaluación*

Si se cumplen los requisitos previos y se alcanza la cantidad mínima de puntos, la Oficina Internacional invita al operador designado solicitante a que abone el importe previsto para comenzar la certificación. Se envía entonces a un consultor de la UPU al país solicitante para verificar la información consignada en ambos cuestionarios así como las operaciones sobre el terreno.

4º *Evaluación propiamente dicha*

De acuerdo con el operador designado interesado, la Oficina Internacional envía a un experto para efectuar una inspección sobre el terreno durante un período de tres a cinco días laborables en función de los resultados de los cuestionarios. Esta auditoría permite 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 y detectar las posibilidades de mejora.

En esta misión, el experto controla los cuestionarios 1 y 2, que, de ser necesario, son rectificadas después de verificada la información suministrada a todos los niveles del operador designado en cuestión. También se realiza una inspección de los centros de clasificación/oficinas de cambio para el correo internacional.

IV. **Requisitos previos y niveles de certificación**

1. *Requisitos previos*

Un procedimiento de certificación puede iniciarse sólo si el operador designado cumple 10 de los siguientes requisitos previos.

a) *Normas y objetivos*

El operador designado:

- definió por escrito sus estrategias en materia de calidad del servicio postal internacional;
- estableció e hizo publicar por la UPU normas de distribución para los envíos de correspondencia de llegada (servicio internacional) de superficie y prioritarios (correo-avión);
- estableció las normas de extremo a extremo para los envíos de correspondencia prioritarios y las encomiendas postales;
- estableció e hizo publicar por la UPU como mínimo cinco normas aplicables al servicio internacional de extremo a extremo para los envíos de correspondencia de superficie y prioritarios (correo-avión); estas normas deberían comprender itinerarios que están, o estarán, sujetos al ejercicio del sistema de evaluación de extremo a extremo del SCM implementado por la UPU o de cualquier otro sistema de medición compatible con el diseño técnico del SCM, adoptado por el CEP;

- participó, el año en que se hace el pedido de certificación así como el año anterior, como mínimo en una operación de control de la calidad del servicio internacional organizada por la UPU, una Unión restringida o en forma bilateral con otro operador designado.

b) Organización

El operador designado dispone de una estructura permanente para la gestión de la calidad y de la seguridad del servicio internacional a nivel de la Dirección y a todos los niveles de gestión, inclusive en la oficina de cambio.

La legislación nacional define con claridad la función y las potestades del regulador postal, en especial en materia de calidad de servicio para el servicio postal universal y para los segmentos del mercado postal interno e internacional abiertos a la competencia.

c) Proceso operativo

El operador designado dispone de procesos formalizados que abarcan todas las actividades de tratamiento que van desde el depósito de los envíos hasta la expedición de los despachos al exterior y desde la recepción de los despachos hasta la distribución final o la reexpedición de los envíos.

d) Seguimiento y evaluación de la calidad de servicio

El operador designado verifica regularmente si se han cumplido las normas en materia de calidad internacional y se han alcanzado los objetivos, a través del sistema de evaluación de extremo a extremo del SCM de la UPU o de cualquier otro sistema compatible con el diseño técnico del SCM.

e) Relaciones con los clientes

El operador designado:

- publica las normas y objetivos en materia de calidad del servicio en formatos accesibles a los clientes;
- suministra información sobre la manera de cumplir con las formalidades aduaneras;
- dispone de un sistema conocido para tratar las reclamaciones de los clientes (por escrito, por teléfono, por correo electrónico o a través de Internet);
- realiza encuestas de satisfacción entre sus clientes.

f) Relaciones con las aduanas, las compañías de transporte y las autoridades de los aeropuertos

El operador designado mantiene frecuentes reuniones con las autoridades aduaneras, las compañías de transporte y las autoridades de los aeropuertos.

2. Niveles de certificación

Puede considerarse que un operador designado reúne las condiciones para la certificación si cumple con los siguientes requisitos previos.

a) Nivel C

Responder en forma afirmativa las preguntas cuyos números se indican a continuación y estar preparado para justificar sus respuestas ante la Oficina Internacional:

- Preguntas que hay que responder en forma completa:
 - Cuestionario 1: 1.4, 1.5, 2.1 (subpreguntas 1 y 2), 2.2, 2.3, 2.8, 4.1, 4.2, 4.6, 5.3, 5.6 (subpregunta 1) y 7.1.
 - Cuestionario 2: 1.1, 1.3 (subpregunta 1), 2.1, 2.2, 2.9 (subpreguntas 1 y 2), 2.10 (subpregunta 1), 3.6, 3.9, 3.17 (subpregunta 1) y 3.18 (subpregunta 1).

- Preguntas que pueden responderse en forma parcial:
 - Cuestionario 1: 1.1, 2.4, 2.16, 3.10, 4.5, 5.1, 5.2, 5.4, 6.7 y 7.3.
 - Cuestionario 2: 2.7, 2.8, 3.1 o 3.2, 3.3 (subpreguntas 1 y 2) y 3.17 (subpreguntas 2 y 3).

Para alcanzar el nivel C (bronce) es necesario obtener por lo menos 1600 puntos en los dos cuestionarios juntos y en la ficha de resultados.

b) Nivel B

Para poder aspirar al nivel B, deben haberse cumplido las condiciones del nivel C.

Además, responder en forma afirmativa las preguntas cuyos números se indican a continuación y estar preparado para justificar sus respuestas ante la Oficina Internacional:

- Preguntas que hay que responder en forma completa:
 - Cuestionario 1: 1.1, 1.2 (subpregunta 1), 2.5 a 2.7, 2.9, 2.10, 2.12, 2.14, 2.16, 3.1 (subpregunta 1), 3.4 (subpregunta 1), 3.6, 3.7, 4.3, 4.4, 4.7, 5.1 (subpreguntas 1 y 2), 5.2 (subpregunta 1), 5.5, 5.6, 6.4, 7.2 y 7.3
 - Cuestionario 2: 1.2, 1.3 (subpreguntas 1 y 2), 1.4, 2.4, 2.6, 2.7, 2.10, 3.4 (subpregunta 1), 3.7, 3.8 (subpregunta 1), 3.10, 3.11 (subpregunta 1), 3.12, 3.14, 3.17 (subpreguntas 1 a 3) y 3.18.
- Preguntas que pueden responderse en forma parcial:
 - Cuestionario 1: 2.13, 2.15 y 6.7 (subpreguntas 2 y 3).
 - Cuestionario 2: 2.5 y 3.3 (subpreguntas 3 a 5).

Para alcanzar la certificación a nivel B (plata) es indispensable obtener por lo menos 1920 puntos en los dos cuestionarios juntos y en la ficha de resultados.

c) Nivel A

Para poder aspirar al nivel A, deben haberse cumplido las condiciones de los niveles inferiores.

Además, responder en forma afirmativa las preguntas cuyos números se indican a continuación y estar preparado para justificar sus respuestas ante la Oficina Internacional:

- Preguntas que hay que responder en forma completa:
 - Cuestionario 1: 1.2 (subpreguntas 1 y 2), 1.3, 1.5.3, 2.1, 2.4 (subpregunta 3), 2.11, 3.1, 3.4, 3.10, 5.2, 5.4 (subpregunta 3), 6.1, 6.2, 6.5 y 6.7 (subpregunta 3).
 - Cuestionario 2: 1.3, 2.3, 2.9, 3.1, 3.3 a 3.5, 3.8, 3.11, 3.13 y 3.15 a 3.17 (subpreguntas 1 a 4).
- Preguntas que pueden responderse en forma parcial: cuestionario 1: 3.3.

Para alcanzar la certificación a nivel A (oro) es indispensable obtener por lo menos 2560 puntos en los dos cuestionarios juntos y en la ficha de resultados.

3. Entrega del certificado

Basándose en el informe de misión sobre el terreno del consultor y en el desempeño medido por la Oficina Internacional (ficha de evaluación de desempeño del operador), la Oficina Internacional determina el nivel de certificación e informa al respecto al operador designado y al consultor.

El operador designado, en caso de desacuerdo, 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 Grupo «Calidad de Servicio» (GCS), el coordinador «Calidad de Servicio» de la Oficina Internacional y tres miembros designados por el GCS para decidir en forma definitiva sobre el nivel adecuado de certificación.

4. *Certificación oficial*

La Oficina Internacional invita al operador designado beneficiario a una ceremonia solemne de entrega del certificado. Esta se lleva a cabo en presencia de altos funcionarios del operador designado y de la UPU, durante el período anual de sesiones del CEP o del CA o en cualquier otro momento adecuado. En caso de que no sea posible llevar a cabo la ceremonia de entrega, el certificado es entregado al operador designado por el coordinador regional de proyecto de la UPU o por la oficina local del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

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

V. **Lenguas utilizadas para la certificación**

Para garantizar un nivel estándar de evaluación por parte de los consultores, la documentación para la certificación se preparará en francés o en inglés (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 (español, portugués, árabe y ruso).

VI. **Obligaciones del operador designado**

a) *Durante el análisis del primer cuestionario*

- Nombrar a un coordinador nacional de la certificación.
- Responder a las eventuales preguntas complementarias de la Oficina Internacional en un plazo de una semana.

b) *Antes de la llegada del consultor para la evaluación sobre el terreno*

- Preparar la documentación que justifique las respuestas a los dos cuestionarios.
- 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 fija que cubra los gastos 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 la estancia del consultor (reservar una habitación de hotel adecuada para el consultor, de acuerdo con la Oficina Internacional, preparar a un equipo local para facilitar su trabajo, poner a disposición un medio de transporte para las visitas sobre el terreno, etc.).

c) *Durante la misión del consultor*

- Recibirlo a su llegada y garantizar sus desplazamientos locales en el marco de la misión.
- Permitirle acceder a todos los establecimientos postales que solicite visitar.
- Poner a su disposición los medios necesarios para la realización de la misión (oficina, material de secretaría, fotocopias, acceso a Internet, etc.).

e) *Después de la evaluación*

Pagar, de ser necesario, los gastos de la participación de su representante en la ceremonia de entrega oficial del diploma.

VII. Obligaciones de la Oficina Internacional

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

- Analizar y evaluar las respuestas a los cuestionarios y la documentación correspondiente, y eventualmente solicitar información complementaria si los datos transmitidos se consideran insuficientes: cuatro semanas después de la recepción de los cuestionarios.
- Completar la ficha de desempeño (resultados del operador).
- Buscar y contratar a un consultor: cuatro semanas después del análisis y la evaluación de los cuestionarios.
- Proponer el consultor y el período durante el cual se desarrollará la misión en el operador designado que solicita la certificación: una semana después de la aceptación de la misión por parte del consultor.
- Prestar apoyo administrativo a la misión del consultor.
- Analizar el informe de misión: dos semanas después de su recepción.
- 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.

VIII. Financiación de la certificación

a) UPU

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

La Unión financia también la organización y la realización de las misiones de consultores, cuyos gastos promedio corren por cuenta de los operadores designados.

b) Operadores designados

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

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

c) Contribución financiera de los operadores designados para las misiones de consultores

La contribución ha sido fijada 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 ha sido fijada 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
Clearing: 4835