

Número 4/2003

Octubre

Noviembre

Diciembre de 2003

# UNION POSTALE 4

## En este número...

Página

### Cubierta

Las Cooperativas EMS y Telemática refuerzan continuamente la red postal mundial, gracias al apoyo y a la participación activa de sus miembros

### Prólogo

La cooperación en el seno de la UPU

2

### Apuntes

Ojeada a las actividades de la UPU y del sector postal

3

### Cooperativas de la UPU

Cooperativa EMS: regresa el servicio de correo acelerado  
La Cooperativa Telemática: hormigas y elefantes

7

10

### Reforma postal y desarrollo

Desarrollo postal sostenible: Tanzania muestra la vía

13

### Rúbricas

*Diálogo con los dirigentes postales*

André Ouellet, Presidente Director General de Correos de Canadá

16

*Uniones restringidas*

Plena luz sobre la UPAEP y la AICEP

19

*Una Oficina postal bajo los proyectores*

Oficina principal de Dublín (Irlanda)

21

*Foro Filatélico*

Proteger la integridad de los sellos de correos

24

*Manifestaciones postales*

POST-EXPO 2003

Día Mundial del Correo 2003

Concurso internacional de composiciones Epistolares 2003

26

28

29

*Derecho a la comunicación*

Distribución del correo en Nepal: por montes y valles

Aviso de tempestad: paso de Isabel y de Juan

32

34

## La cooperación en el corazón de la UPU

**E**l año 2003, en la Unión Postal Universal, ha terminado con una nota tranquilizadora. En octubre, durante la penúltima reunión del Consejo de Administración (CA), una puesta a punto de las actividades y de los trabajos de sus miembros reveló progresos alentadores con miras al Congreso de Bucarest. Los 680 delegados, representantes de 100 países, 7 Uniones restringidas, 14 organizaciones internacionales y 8 entidades interesadas del Grupo Consultivo llevaron a cabo una cantidad impresionante de trabajo, revisando y aprobando un total de 296 documentos.

Efectivamente, los preliminares han sido bien iniciados. Al principio de 2004, la estrategia postal mundial y sus cinco objetivos propuestos están a punto de ser presentados para su aprobación por el Consejo de Explotación Postal y el Consejo de Administración en el mes de febrero y ser transmitidos a continuación a todos los Países miembros, con miras a su adopción en el Congreso. Por otra parte, siguen a un buen ritmo los trabajos para llegara un nuevo sistema de gastos terminales, que

incorporará, en la medida de lo posible, las juiciosas recomendaciones de los miembros del Grupo de Acción «Gastos Terminales». Estos son grandes trabajos llevados a cabo mediante importantes contribuciones. Ahora bien, ¿Acaso no es en esta unidad y en este reparto de conocimientos y de pericias donde la UPU y sus miembros encuentran su verdadera razón de ser?

El fruto de esta colaboración no es quizá en ningún sitio más evidente que en el seno de las Cooperativas Telemática y EMS, a las que *Union Postale* consagra destacados artículos. Jóvenes y dinámicas, estas dos Cooperativas refuerzan continuamente la red postal mundial, gracias al apoyo y a la participación activa de sus miembros. Como quiera que se confirma la tendencia a la baja del correo interior e internacional, éstas ayudan principalmente a los servicios de correos del mundo entero a reafirmar su validez, su capacidad de adaptarse y su carácter esencial para asegurar la universalidad del servicio postal, que sigue siendo para millones de personas el medio de comunicación más asequible.

*La redacción*

*Union Postale desea a sus lectores un feliz año nuevo 2004*

# Apuntes

## La UPU acoge a su 190<sup>a</sup> miembro

Más de cuatro años después de la votación en Timor a favor de la independencia, la UPU acaba de admitir en su seno a la República Democrática de Timor-Leste. Timor-Leste, antiguo Timor oriental, se convirtió en miembro de las Naciones Unidas en setiembre de 2002. Todo miembro de las Naciones Unidas puede adherirse a la UPU. Los países soberanos que no forman parte de las Naciones Unidas pueden también convertirse en miembros de la UPU, debiendo ser aprobada su solicitud por los dos tercios, por lo menos, de los Países miembros de la Unión.

El último cambio entre los miembros de la UPU tuvo lugar en 2001, al ser readmitida la República Federal de Yugoslavia. En 2003, este país adoptó el nombre de Serbia y Montenegro.

## Crecimiento en medio de la decadencia general

Según las cifras más recientes comunicadas a la Unión Postal Universal por los países participantes, prosigue la tendencia mundial a la decadencia, afirma Nicole Gogniat, estadística en la Oficina Internacional de la UPU. En el año 2002, el volumen total del tráfico de los envíos de correspondencia en régimen interior disminuyó en 11 000 millones de envíos de correspondencia en régimen interior con respecto al año 2001 (lo cual equivale a una reducción de un 2,5%), mientras que los volúmenes de correo internacional menguaban en un 9%, pasando de 7300 millones a 6 700 millones de envíos.

Sin embargo, la mitad de los 209 correos interrogados (91 países en desarrollo y 14 países industrializados, incluyendo los territorios) señalaron un aumento de tráfico del régimen interior en el año 2002. Estos incrementos se registraron en Europa Oriental, en la región Asia/Pacífico, en Suramérica y en la región del Caribe, donde el tráfico postal de algunos países ha sido estimulado por una economía sana y un servicio de mejor calidad. En cambio, la reducción de los volúmenes fue más rápida en un gran número de países africanos y de países industrializados. «Algunas de las grandes economías mundiales han experimentado un cierto enlentecimiento, y es probable que los acontecimientos del 11 de setiembre

de 2001 hayan tenido un efecto negativo en el tráfico interior de algunos países», explica Arne Johnsen, Jefe del Programa «Economía Postal de la UPU». «La reducción de los volúmenes en Africa es particularmente preocupante, pues el número de envíos por habitante es ya muy reducido en numerosos países», explica Arne Johnsen, Jefe del Programa «Economía Postal» de la UPU. «La reducción de los volúmenes en Africa, especialmente, es preocupante, pues la cantidad de envíos por habitante es escasa en numerosos países. La difusión de los teléfonos portátiles y un acceso más fácil a los cibercafés, sobre todo en las zonas urbanas, han ampliado la gama de los medios de comunicación.»

Las tres cuartas partes de los países interrogados han registrado también un enlentecimiento de su tráfico de envíos de correspondencia de régimen internacional. Ahora bien, habida cuenta de que todos los países industrializados deben ofrecer a los demás países un acceso directo a su régimen interior, una parte del correo internacional puede ser considerada como correo de régimen interior. También sucede que expedidores confíen su correo a operadores privados, los cuales a su vez, lo envían al servicio postal de otro país como correo de régimen interior.

## Estrategia postal mundial: cinco objetivos adoptados

La futura estrategia postal mundial adquiere forma a raíz de la aprobación de cinco objetivos por el Consejo de Administración (CA) de octubre de 2003. Estos objetivos, que servirán de base al plan que será presentado al Congreso de Bucarest 2004, son el resultado de una vasta consulta a los Presidentes de las Comisiones, de los Grupos de Acción y de los Equipos de Proyecto del CA y del Consejo de Explotación Postal (CEP), así como de un cierto número de Países miembros y de actores del sector privado en el seno del Grupo Consultivo. Las partes interrogadas están globalmente de acuerdo con los objetivos que corresponden a los cinco temas siguientes:

- Prestación de un servicio postal universal y cuestiones concernientes a la regulación.
- Calidad de servicio y eficacia de la red postal mundial.

- Mercados y cuestiones importantes relativas a los clientes postales.
- Cooperación e interacción entre las partes interesadas.
- Necesaria transformación de las infraestructuras postales y su desarrollo sostenible.

Los objetivos apoyan la misión de la UPU y aseguran la continuidad de la Estrategia Postal de Beijing. Un contexto comercial difícil, la disminución de las cantidades de correo, la necesidad de mejorar la red postal y las inquietudes de los países en desarrollo han sido tomados en cuenta al fijar los objetivos.

La Oficina Internacional prepara actualmente orientaciones y programas específicos para los gobiernos, las Administraciones postales y los órganos permanentes de la UPU. La proposición para el Congreso será presentada al CA y al CEP en febrero de 2004. A continuación, se enviará a los Países miembros, con miras a su adopción en el Congreso de Bucarest.

### **Creación de OCE: acuerdo previo necesario**

En su período de sesiones del mes de octubre, el Consejo de Administración (CA) adoptó una resolución según la cual todos los operadores postales públicos que quieran establecer oficinas de cambio extraterritoriales (OCE) en el extranjero deberían obtener la aprobación previa del país anfitrión. La resolución, presentada por Japón, ha sido objeto de una primera votación en el CA actual desde su constitución en 1999. Fue aprobada por 33 de los 41 miembros del Consejo y servirá de medida interina hasta el Congreso de Bucarest 2004.

En 2001, el CA adoptó una resolución tendente a defender los intereses de los países de destino frente a los efectos dimanantes del correo de las OCE. Algunos correos afirmaron estar dispuestos a aceptar y a distribuir los envíos expedidos por las OCE, mediante pago de los gastos terminales o en virtud de acuerdos en materia de inserción directa en las tarifas postales nacionales. Otros declararon que no aceptarían los despachos que contuvieran este tipo de envíos. Como quiera que las OCE son oficinas de cambio creadas por operadores postales en el interior de su país, algunos miembros de la UPU hacen valer que estos establecimientos prestan servicios comerciales, y no prestaciones que se inscriban en las obligaciones de un país al amparo de las Actas de

la UPU. Existen aproximadamente 90 OCE en el mundo entero.

El Consejo de Explotación Postal y el CA seguirán estudiando la cuestión, a fin de presentar, en el Congreso de Bucarest 2004, recomendaciones favorables o no a la legitimación de las OCE.

### **Los gastos terminales encarrilados**

Se han realizado importantes progresos estos últimos meses, especialmente durante el período de sesiones de octubre del Consejo de Administración (CA), hacia la definición de un sistema de gastos terminales que abarque los costes y tome en cuenta las especificidades de cada país, de conformidad con el deseo expresado por el Congreso de Beijing 1999. Al fin de un fructuoso taller de tres días, los miembros del Grupo de Acción «Gastos Terminales» (GAGT) llegaron a un acuerdo sobre aquella de las ocho proposiciones iniciales que suministre el material bruto del que se extraiga una proposición viable, que será presentada al Congreso de Bucarest 2004.

Cuando los miembros del GAGT se reunieron en Brasil en agosto de 2003, había siete proposiciones sobre la mesa; una octava vino a añadirse después de la mesa redonda de la Comisión Árabe Permanente de Correos en Rabat (Marruecos). Con ocasión de la reunión del grupo de convergencia sobre los gastos terminales en Bruselas, en el mes de setiembre, los autores de las diversas proposiciones llegaron a fusionarlas en tres proposiciones distintas. Por último, al final de un detenido examen de los tres conceptos propuestos durante el taller del mes de octubre, fue adoptada una de las tres proposiciones.

Cada una de las proposiciones tenía sus puntos fuertes y sus puntos débiles, declaró Gary Halpin, Presidente del GAGT. «La idea central va a permitir al grupo de convergencia adoptar una proposición e incorporar en ella los puntos fuertes de los demás conceptos. Falta aún mucho por realizar acerca de la elección de los elementos y la transición hacia otro. Pero estamos ciertamente en trance de llevar a cabo la misión que nos ha sido confiada.»

El grupo de convergencia se reunió de nuevo en noviembre para dar el último retoque a una proposición que será estudiada con ocasión de la mesa redonda mundial convocada para los días 2 y 3 de febrero de 2004. La proposición destinada al Congreso será presentada al CA y al Consejo de Explotación Postal una semana después.

### AGCS: estado de las negociaciones

Se organizó un seminario durante el período de sesiones de 2003 del Consejo de Administración para informar a los miembros de la UPU y de los grupos del sector privado acerca de los últimos desarrollos de las negociaciones del Acuerdo General sobre el Comercio de los Servicios (AGCS) en curso en la Organización Mundial del Comercio (OMC).

François-Charles Laprevote, de la Comisión Europea, intervino sobre el tema de los intercambios de «demandas» y de «ofertas» en el sector postal entre los miembros de la OMC. También se discutió sobre la posible publicación de un documento de referencia sobre la reglamentación postal y se evocó la posibilidad de negociaciones, en el marco de la OMC sobre un nuevo sistema de gastos terminales. Christian Pauletto, de la Secretaría de Estado para la Economía de Suiza, abordó la cuestión de la instauración de nuevas disciplinas apropiadas a la AGCS sobre las medidas de salvaguardia, las subvenciones y los mercados públicos. Los participantes pudieron profundizar también su conocimiento del mecanismo de solución de los conflictos en la OMC, gracias a las aclaraciones facilitadas por Simon Lacey del World Trade Institute de Berna (Suiza). La Conferencia Internacional de Mensajerías por expreso (CIME) y PostEurop aprovecharon la ocasión para discutir sobre cuestiones que les interesan, inscritas en el ciclo de Doha. Estas dos organizaciones evaluaron también las posibilidades de ver avanzar las negociaciones sobre los servicios después del fracaso de la conferencia ministerial de la OMC en Cancún, en el pasado mes de setiembre.

### Calidad del servicio internacional: control continuo a partir de febrero de 2004

Un centenar de correos participarán en el control continuo de los envíos de correspondencia en casi cuatrocientos enlaces internacionales a partir de febrero de 2004.

Gracias a Internet, esta iniciativa de la UPU resulta fácil de implantar y poco onerosa. Los datos sobre la expedición y el recibo de las cartas-testigo o sea 4000 por semana, serán tratados separadamente, para ser después fusionados por la Oficina Internacional. Actualizados e introducidos cada martes en el sitio Internet de la UPU, los resultados propondrán resúmenes global y regional de la calidad del servicio internacional para la entrega de los envíos según una norma de cinco días.

El control se efectuará de extremo a extremo a base de cartas de formato estándar expedidas de una ciudad a otra. Las cartas testigos serán depositadas en el sistema seis días por semana. En algunos casos, el control diagnóstico se efectuará mediante «transponders» que permiten localizar las cartas testigo, por ejemplo a su paso por una oficina de cambio.

«A pesar de la popularidad del correo electrónico, la carta sigue suscitando aún mucha emoción. Si los clientes ven que la calidad mejora, el correo resultará vigorizado», dice Stephen Eneware, del servicio postal de Nigeria.

Según las observaciones de la UPU, especialmente centradas en los países en desarrollo, entre el 50 y el 55% de los envíos prioritarios de correspondencia internacional llegan a su destino dentro de cinco días. Estos resultados son netamente más elevados en los países industrializados.

### Foto:

El Decano del XXIII Congreso de la UPU, que tendrá lugar en Bucarest (Rumania) en 2004, será Edward E. Horgan (Jr), Associate Postmaster General del Servicio Postal de Estados Unidos (USPS) jubilado y antiguo Presidente del Congreso de Washington 1989. El Sr. Horgan cuenta con más de treinta y seis años de experiencia en las esferas ejecutiva y legislativa del poder, especialmente a nivel de la dirección operativa en el sector postal, de la que tiene un amplio conocimiento. Al final de su carrera en el USPS, se convirtió en consultor especializado en las prácticas postales globales.

### **Adiós a Kathleen Mullin**

La UPU se despide de Kathleen Anne Mullin-Troy, Directora de Asuntos Económicos y Reglamentarios en la Oficina Internacional, fallecida el 16 de noviembre de 2003, a la edad de 56 años, debido a un cáncer. Fue la primera mujer en la historia de la UPU que accedió a un cargo de alta responsabilidad en el seno de la organización.

Nacida en Sacramento, California (Estados Unidos de América), Kathleen Mullin obtuvo un master en historia en la Universidad de Virginia antes de establecerse, en 1974, en Washington D.C. para iniciar una carrera en el seno del Servicio Postal de Estados Unidos. Allí, prosiguió sus estudios, coronados por un master en ciencias de la administración, otorgado por la Universidad George Washington. Llegó a la Oficina Internacional de la UPU en 1996, donde ingresó en el equipo de dirección en 2001. Dio muestras de una constante entrega a la UPU y aportó una destacada contribución a numerosos sectores entre los que figuran los gastos terminales, la tramitación aduanera de los envíos postales, los cupones-respuesta internacionales y el nuevo sistema de compensación UPU\*Clearing. Asistió a cada uno de los Congresos de la UPU que se celebraron a partir del de Hamburgo 1984.

Miembro y antigua Presidenta de P.E.O. Sisterhood (organización filantrópica de promoción de la educación para las mujeres) – organización a la que consagró mucho tiempo y energía –, Kathleen Mullin deja a su esposo, Ted Troy (Arlington, Virginia) y a un hermano que vive en Florida.

## Cooperativa EMS: regresa el servicio de correo acelerado

«**L**os clientes buscan prestaciones fiables y eficaces. Para ellos, el EMS es sinónimo de compromiso en materia de servicio.» He aquí cómo un delegado de Singapur describió el EMS durante un debate animado que siguió a la Asamblea General de la Cooperativa en octubre pasado.

Los miembros de la Cooperativa intercambiaron abiertamente sus puntos de vista sobre el EMS, para saber si debía ser considerado como un producto o como una red. Una delegada estimó que el EMS es las dos cosas a la vez, pues cada país tiene la posibilidad de adaptarlo en función de sus necesidades. «Los restaurantes McDonald's representan una marca única, pero sus productos son adaptados a las condiciones de los diversos países» dijo dicha delegada. Suecia, que volvió recientemente a conectar con la red EMS, tras haberse retirado en 1982, arguyó que la marca presenta un potencial extraordinario. «Este nombre de marca sigue gravado en la mente de los clientes a pesar de su ausencia de nuestro mercado durante más de veinte años», declaró su representante. Y añadió: «He aquí por qué nos resulta fácil volver a lanzar esta prestación actualmente». Otro miembro de la Cooperativa EMS estimó que ésta debía esforzarse por consolidar su unidad, construyendo una red mundial con un nombre de marca tan fácilmente reconocible como el de Intel, el fabricante de procesadores. «Debemos instaurar una red sólida, pues ello constituirá el mismo fundamento de nuestros productos. Para ser competitivos, debemos ofrecer un servicio confiable, seguro y abordable en el aspecto financiero», concluyó diciendo.

A pesar de algunas divergencias, los miembros de la Cooperativa EMS están empeñados en cumplir sus compromisos con respecto a la red y al servicio EMS creados en 1971. La Cooperativa, que cuenta con 126 miembros y que fue establecida en 1998, sigue desarrollando esfuerzos para ayudar a los servicios de correos a responder mejor a las exigencias de un mercado del servicio por expreso internacional que se desarrolla rápidamente en condiciones de creciente competencia.

### Un gigante que sólo pide que lo despierten

Actualmente, grandes integradores internacionales dominan el mercado, pero el EMS aguanta. En el año 2002, los intercambios de envíos internacionales aumentaron

en un 1,9% con respecto al año precedente, pasando de 32,1 a 32,7 millones de envíos. El aumento sobrepasó la cifra de 32,5 millones de envíos alcanzada en el año 2000, lo cual indica que el EMS está bien encarrilado para volver a conquistar el terreno perdido después de una reducción de un 1% de los intercambios globales relacionada con los acontecimientos del 11 de setiembre de 2001. En dicho año, el número de envíos expedidos desde América del Norte se redujo en un 14%. En el año 2003, dicho tráfico seguía orientado a la baja, pero sólo en un 6,7%.

Dennis Delehanty, quien acaba de dejar sus funciones de Presidente de la Cooperativa tras un mandato de cuatro años, estima que los correos y el EMS han conseguido asegurarse un segmento del mercado de los envíos de los particulares, lo cual es un triunfo. Además, en la mayoría de los países, el EMS es el único medio práctico y abordable a nivel financiero para abrir a los particulares y a numerosas pequeñas empresas el acceso universal a los servicios por expreso internacionales.

Para el Sr. Delehanty, el EMS es un «gigante adormecido». Concentrando los esfuerzos en la calidad de servicio y en las mejoras a introducir en la red, se debería poder, según el Sr. Delehanty, despertar este gigante, que explotaría entonces todo su potencial de competitividad.

Denise Vreuls<sup>1</sup>, Jefa de la Unidad EMS en la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal, que supervisa los trabajos de la Cooperativa y los hace adelantar, comparte esta opinión. Esta es la razón por la cual la Unidad EMS ha lanzado un programa de normalización de los procedimientos de explotación, el cual permitirá a la Cooperativa realizar nuevos progresos sobre la base de sus realizaciones. «Nuestro objetivo consiste en establecer normas de juego aplicables a todo el mundo», dice Denise Vreuls.

### Evaluación de las realizaciones

La Cooperativa está en buena vía también en esta materia. Desde su creación se han llevado a cabo grandes

<sup>1</sup> En el momento de entregar a la prensa este artículo, la Oficina Internacional anunciaba que Denise Vreuls, tras seis años en el seno de la Unidad EMS, accedería al cargo de Jefa de Proyecto del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio a partir del mes de enero de 2004.

esfuerzos para mejorar las realizaciones en materia de distribución, gracias a normas claramente definidas y cuyo grado de aplicación puede ser evaluado. Desde el segundo trimestre de 2003, la proporción global de los envíos EMS distribuidos dentro de los plazos se estima en un 74,73%, frente a un 52,21% cuando la Cooperativa lanzó su programa de inspección y de evaluación en 1999. Internacional Post Corporation (IPC) recoge, por cuenta de la Cooperativa los datos de seguimiento y de localización en los miembros que utilizan las redes GXS y POST\*Net. La sociedad IBM Consulting utiliza después estos datos para efectuar las inspecciones y las evaluaciones, produciendo fichas de evaluación trimestrales y anuales para cada miembro de la Cooperativa. Según la Srta. Vreuls, estas fichas constituyen una realización importante, pues todos los trabajos de la Cooperativa se derivan de la misma. La Unidad EMS evalúa la calidad de servicio sobre la base de criterios que abarcan la calidad del seguimiento de los datos, las realizaciones en materia de distribución dentro de los plazos, los tiempos de respuesta de los centros de información telefónicos, la presencia del logotipo y la utilización del código de barras.

La Srta. Vreuls se siente particularmente orgullosa del plan de remuneración en función de los resultados actualmente aplicado, sobre la base del voluntariado, por los países y territorios siguientes: Australia, República de Corea, Estados Unidos de América, Gran Bretaña, Hong Kong, Japón, Nueva Zelanda y Singapur. Siempre en la fase experimental, este plan podría convertirse en el principal medio de incitación al mejoramiento de la calidad de servicio, pues los miembros de la Cooperativa que participan en el mismo obtienen de la mayoría de los demás países o territorios el pago únicamente por los envíos EMS tratados respetando las normas de distribución. «La mitad de los envíos EMS que llegan a los Estados Unidos son objeto del plan de remuneración en función de los resultados, declara el Sr. Delehanty. Con la participación de otros cinco o seis miembros importantes podríamos fácilmente abarcar aproximadamente el 80% del correo que llega». Brasil y China han hecho saber que se adherirían al plan al principio del año 2004.

Para la Cooperativa, se trata de extender el campo de aplicación del programa de evaluación de manera que abarque el itinerario de un envío de extremo a extremo. «Por ahora, sólo se evalúa la parte del itinerario que corresponde a la llegada del correo a su destino, precisa el Sr. Delehanty. «No sabemos lo que sucede con los envíos después de su entrega a las compañías aéreas».

### **El seguimiento es la clave del éxito**

La Srta. Vreuls indica que es importante mejorar la calidad y la confiabilidad de los datos de seguimiento. En realidad, la Cooperativa proyecta convertir en obligatorio el seguimiento para todos sus miembros, probablemente a partir del año 2005. Actualmente, más del 90% de los intercambios de correo EMS son cubiertos por sistemas de seguimiento, a pesar de que sólo el 60% de los miembros utilizan este tipo de dispositivo (frente aun 15% de los que no son miembros).

Por motivos de rentabilidad y de sencillez, especialmente en lo que concierne a los países en desarrollo, la Unidad EMS se ha asociado con el Centro de Tecnologías Postales para promover el producto IPS Light con ocasión de reuniones y de talleres EMS. IPS Light, sistema de seguimiento basado en Internet, es la solución apropiada para los operadores que no tienen aún instrumentos de seguimiento.

Si por una parte el mejoramiento de los resultados obtenidos en materia de distribución, gracias a informaciones de seguimiento es crucial para que el EMS pueda reconquistar, mantener y desarrollar sus partes de mercado, no es menos importante, según el Sr. Delehanty, mantener informados a los clientes acerca del nivel alcanzado en materia de realizaciones. Por ejemplo, Royal Mail estimula a su personal de ventas a que enseñe a los clientes del EMS las fichas de evaluación y a que les pregunte si saben cuáles son los niveles de eficacia de los competidores en las mismas materias. «Algunos competidores pretenden respetar los plazos de distribución en un 99% de los casos, pero ¿quién verifica esta cifra? ¿Qué certeza tenemos en lo tocante a la validez de dichas verificaciones? Los competidores no son necesariamente mejores que nosotros, pero saben vender mejor», concluye diciendo.

### **Servicio a la clientela**

La mejor red y la mayor eficacia en materia de distribución no bastan si no van asociadas a un excelente servicio a la clientela. Un buen servicio a la clientela viene a ser una buena comunicación. En esta materia, la Cooperativa EMS se ha pertrechado de los medios apropiados para sus ambiciones, instaurando el sistema de Rugby basado en Internet que enlaza los centros internacionales de información telefónica EMS y canaliza las demandas de información de los clientes. Situado en un servidor de IPC, el sistema permite a los centros de información ponerse en contacto unos con otros para informarse sobre el estado del encaminamiento de los envíos EMS.



Andrew McNiven, del correo neozelandés, declara que aprecia el dispositivo de Rugby, el cual facilita el acceso a los sistemas de seguimiento explotados por los demás correos, y precisa: «con el dispositivo en cuestión, podemos rápidamente verificar el estado de encaminamiento de un envío, antes de proceder a una encuesta.»

A fines del año 2001, este sistema reemplazó los onerosos fax y llamadas telefónicas. Como quiera que los mensajes se generan en tiempo real, las normas del juego son las mismas para todos (el tiempo de respuesta a un mensaje es medido únicamente a partir del momento en el cual el trabajo comienza en el país de destino, habida cuenta de los días festivos oficiales). Gracias a la intervención de los agentes de puesta en servicio originarios de Brasil, de China, de Hong Kong, de Hungría, de Italia, de Kenia, de Marruecos, de Senegal y de Estados Unidos, 82 miembros de la Cooperativa y cinco agentes de distribución están actualmente formados para la utilización

del sistema de Rugby. Actualmente, este último permite procesar unos 14 000 mensajes al mes, es decir 2 veces más que en el año pasado.

### **Algunos operadores se reincorporan a la Cooperativa EMS**

Partiendo del principio de que es imposible administrar lo que no se puede seguir, la Unidad EMS seguirá elaborando normas para todos los países. El hecho de que Canadá y Suecia se reincorporen a la comunidad EMS tras haberla abandonado hace unos años y el hecho de que la Cooperativa ha conseguido atraer a nuevos miembros, tales como Samoa y Vanuatu, demuestra claramente el valor que se atribuye actualmente a la red EMS mundial. «La Cooperativa acogerá con los brazos abiertos cualquier solicitud de adhesión», concluye diciendo Denise Vreuls.

### **Fotos:**

Fig. 1. – Se expiden cada año unos 33 millones de envíos EMS internacionales.

Fig. 2. – Un mensajero de Tanzania Post Corporation efectúa la entrega de un envío EMS a un cliente.

Fig. 3. – La parte del mercado de EMS en cada región.

Fig. 4. – Denise Vreuls, Jefa de la Unidad EMS (en el medio y de pie), conversa con miembros del personal de su Unidad.

Figs. 5 y 6. – Thomas E. Leavey, Director General de la Oficina Internacional de la UPU, hizo entrega a los representantes de Hong Kong y de Singapur de un certificado que indica que sus operadores EMS han alcanzado el nivel «oro» por haber obtenido excelentes resultados en las fichas de evaluación trimestrales. Las fotos muestran a Suresh Mansukhani, de Hong Kong, y a Er Sung Kheng de Singapur, aceptando sus certificados.

## La Cooperativa Telemática: hormigas y elefantes

¿Vendrán? ¿No vendrán? Con ocasión de las reuniones del Consejo de Administración en Berna en el pasado mes de octubre, la Cooperativa Telemática organizó un taller de un día sobre sus productos y servicios. Después de enviadas las invitaciones, quedaba por ver si los 600 delegados invitados se presentarían. Los organizadores no quedaron decepcionados. El día del acontecimiento, por la mañana, la pequeña sala reservada se llenó en un instante.

La sala, repleta de asistentes, puso rápidamente de relieve el interés por los servicios de la Cooperativa, sobre todo entre los países en desarrollo, que son los primeros que se benefician de los sistemas informáticos abordables confeccionados a la medida para las necesidades del correo. En efecto, este es el objetivo de la Cooperativa: proponer tecnologías y servicios poco onerosos, a fin de que los servicios de correos del mundo entero – tanto los grandes como los pequeños, y de niveles tecnológicos diferentes – puedan llevar a cabo su misión de servicio postal universal.

La red POST\*Net, los sistemas Internacional Postal System (IPS) e IPS Light, el sistema financiero internacional (IFS) y su versión simplificada (STEFI), y otros: todos ellos emanados de los trabajos comunes realizados por un grupo de administraciones postales convencidas de la necesidad de modernizar los servicios postales en beneficio de todos los correos y de sus clientes.

La Cooperativa, que cuenta con 111 miembros, es joven pero vigorosa. Desde 1996, año de su creación, 49 correos han adoptado IPS para el seguimiento y la localización de los envíos postales. Esta cifra debería ascender 53 de aquí al primer trimestre de 2004, estima el Centro de Tecnologías Postales (CTP), secretaria de la Cooperativa Telemática. En cuanto a IFS, cuenta actualmente con 31 abonados, frente a 13 con que cuenta STEFI. (Véase *Union Postale* 3/2003 un artículo completo sobre IFS.)

### Modernizar los servicios

Según Chokri Ellili, el Correo tunecino ha conseguido lanzar un número importante de nuevos servicios basados especialmente en las nuevas tecnologías, que abarcan los sectores de la logística, de las transferencias de fondos y de los pagos electrónicos, y que se inspiran principalmente en el trabajo de la Cooperativa. «Somos

un alumno buenísimo», observa el jefe de las relaciones internacionales. Miembro desde 1998, Túnez recurre a IPS para el seguimiento y la localización de los artículos EMS, de las encomiendas y de las cartas certificadas y a IFS para los giros electrónicos. «El enfoque de la Cooperativa fue benéfico, pues la tecnología y la infraestructura propuestas por otros proveedores resultaban inaccesibles por sus costes o inadecuados, habida cuenta de nuestras necesidades. Actualmente, La Poste tunecina no podría ser competitiva sin IFS».

IPS ha permitido efectivamente a La Poste tunecina preservar su servicio de mensajería Rapid-Poste y ejercer su actividad en pie de igualdad con los mensajeros privados. Gracias a este sistema, La Poste puede asegurar el seguimiento de los envíos de los que se encarga y obtener informaciones relativas a los envíos que confía a los mensajeros privados sobre la base de acuerdos celebrados con ellos o los envíos que estos últimos le entregan.

La Poste tunecina fue también la primera que ofreció la función Web Tracking de IPS, que permite a los clientes obtener a través de Internet informaciones precisas sobre el encaminamiento de sus envíos.

### La calidad de servicio: un lema

Cuando IPS fue concebido, ello era ante todo para asegurar el seguimiento de los artículos EMS. Pero como explica su Vicepresidenta, Christiane Hervé, la Cooperativa se percató rápidamente de lo importante que era abrir el servicio a los despachos y a las encomiendas. «Los servicios básicos constituyen el centro vital de la actividad del correo. Es necesario volver a centrarse en el servicio universal, pues de lo contrario la UPU perderá su alma», añade Christiane Hervé, encargada también de las relaciones con la UPU y de la cooperación internacional con Africa, el Maghreb y el Oriente Medio en La Poste francesa. En tal sentido, las cosas progresan. En el año 2003, el 33% de los correos utilizaban IPS para el seguimiento de las clases de correo combinadas (cartas, encomiendas y EMS), frente a sólo un 22% al finalizar el año 2000.

«Algunos servicios de correos progresistas proyectan incluso reemplazar su propio sistema por IPS, habida cuenta de su coste abordable», indica con convencimiento Jean-Marie Gassmann, Jefe del CTP. El correo de Hungría, por ejemplo, ha cesado de desarrollar este año su sistema de expedición de los despachos debido a la rápida evo-

lución de las capacidades de IPS, que utiliza desde 1998. Magyar Posta destaca también la utilidad del sitio Web del CTP y de su foro de discusión en línea, que permite a los servicios de correos intercambiar ideas y encontrar soluciones a problemas comunes.

Con la versión IPS Light, la tecnología es aún más asequible para los correos de los países en desarrollo. Unos 33 correos la utilizan actualmente pero este número aumentará pronto, pues las Cooperativas Telemática y EMS se han asociado para llevar a cabo la promoción conjunta del sistema. Efectivamente, para mejorar la calidad de servicio y reforzar su red, la Cooperativa EMS proyecta exigir que todos sus miembros se provean de un sistema de seguimiento y de localización de los envíos de aquí al año 2005. Una ganga para IPS. En cuanto a los países en desarrollo que lo necesitan, pueden adquirir este sistema gracias a una financiación a través del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.

### **La Unión hace la fuerza**

Para el sueco Stefan Lindholm, Presidente interino de la Cooperativa y Presidente del Grupo de utilizadores de los servicios electrónicos avanzados (GUSEA), la fuerza y el valor de la Cooperativa dimanan del trabajo conjunto realizado por cuenta de todos. «Dejaremos pronto de tener el monopolio sobre los servicios postales. Es necesario que aprovechemos la cooperación entre los correos, a fin de poder competir mejor. Juntos, incluso los correos más pequeños son capaces de avanzar como los grandes. Ustedes saben que cinco hormigas son más fuertes que cuatro elefantes.»

En el plan de actividad que presentará de aquí a fines de 2003, la Cooperativa pondrá de relieve la gran extensión de la red de correos y la importancia de una participación activa por parte de los miembros. Según la Sra. Hervé, este punto es primordial. «Para que los correos estén en pie de igualdad al ofrecer a los clientes el servicio básico sobre todo el planeta, es necesaria una cooperación activa por parte de todos. Ahora bien, se puede ofrecer a todos una silla y algo en el plato: finalmente todos los correos deberán sentarse a la mesa.»

Para los correos, sentarse a la mesa significa no sólo pagar sus contribuciones financieras, sino también participar en el desarrollo de los servicios efectuando los tests y las actualizaciones necesarias, función ésta que los servicios postales de los países industrializados tienen la mayor capacidad de ejercer. Así pues, el correo australiano ha ensayado las versiones 3 y 4 de IPS bajo todas sus formas, y La Poste francesa ha desempeñado un papel

preponderante en la puesta en servicio del sistema IPS en los países del Africa de habla francesa, manteniendo los primeros tests entre Francia y Marruecos.

### **Paso a la innovación**

Los tres Grupos de utilizadores creados para pilotar los trabajos técnicos de la Cooperativa, a saber el Grupo de utilizadores de los servicios de correo internacional (GUSCI), el Grupo de utilizadores de los servicios financieros internacionales (GUSFI) y el Grupo de utilizadores de los servicios electrónicos avanzados (GUSEA), favorecen la participación en el seno de la Cooperativa, y también la innovación. Se siguen de cerca los progresos tecnológicos, al mismo tiempo que se intenta no perder de vista las novedades que podrían ayudar a los servicios de correos a situarse en el futuro. Esto cabe decir muy especialmente del GUSEA. El Sr. Lindholm se apasiona por el sello electrónico, ya utilizado por varios grandes correos y para el cual existe una norma mundial desarrollada por la UPU. El CTP trabaja con dichos correos, a fin de que el sello electrónico sea lo más asequible posible. «El buzón ya no puede ser el único instrumento de distribución. Es necesario también encontrar medios para llegar hasta las personas en su puesto de trabajo. Es necesario que la cooperación entre los correos facilite los intercambios virtuales en materia de comercio», dice el Sr. Lindholm.

### **Asistencia durante los siete días de la semana**

Una vez adoptadas las tecnologías, los miembros de la Cooperativa Telemática se benefician de un apoyo técnico en todo momento. Cuatro centros de apoyo regionales (CAR), situados en Montevideo (Uruguay), en San Juan (Puerto Rico), en Singapur y en Dar es-Salaam (Tanzania) responden a las intervenciones de primer nivel. El personal – empleados del correo local o de las Uniones restringidas – asegura el servicio en la lengua local, participa en el despliegue de las aplicaciones a raíz de las visitas sobre el terreno efectuadas por representantes del CTP y, en caso necesario, asegura la formación.

Al principio de 2004, el CTP estará en condiciones de prestar el servicio durante las veinticuatro horas del día y los siete días de la semana, con la asistencia de los CAR de Montevideo y de Singapur. La instauración de un instrumento de gestión de la relación con el cliente dará a los empleados de los CAR acceso a todas las informaciones sobre los clientes del CTP. Por otra parte, estarán formados para poder responder a las preguntas

sobre todos los productos y servicios de la telemática provenientes del mundo entero, lo cual no sucede todavía. La asistencia, alma de la Cooperativa, no debe quedar en el olvido. Como así lo señala la Sra. Hervé:

«Utilizar un software no es tan fácil como abrir una lata de guisantes. Es absolutamente necesario que haya un entorno competente para ayudar a nuestros miembros y clientes.»

**Fotos:**

Fig. 1. – La Cooperativa Telemática tiene 111 miembros.

Fig. 2. – Un empleado de correos australiano escanea los datos de un envío mediante el sistema IPS.

Fig. 3. – IPS permite a La Poste tunecina explotar su servicio de mensajería Rapid-Poste en pie de igualdad con los mensajeros privados.

Fig. 4. – Por intermedio del Grupo de utilizadores de los servicios electrónicos avanzados, la Cooperativa se esfuerza porque el sello electrónico sea lo más asequible posible para los correos del mundo entero. Aquí vemos el sello electrónico de Portugal.

Fig. 5. – «El buzón no puede seguir siendo el único instrumento de distribución. Es necesario también encontrar medios para llegar hasta las personas en su puesto de trabajo.» Stefan Lindholm, Presidente interino de la Cooperativa Telemática.

Fig. 6. – Para las transferencias electrónicas de dinero, 31 correos utilizan el sistema IFS, frente a 13 para su versión simplificada, STEFI.

## Desarrollo postal sostenible: Tanzania muestra la vía

Lanzar una reforma postal eficaz no es una tarea fácil y exige un trabajo de planificación, de los recursos, de las decisiones difíciles y, sobre todo, el firme empeño de varios actores. Sin embargo, mantener los resultados de la reforma constituye un desafío aún mayor. Los cambios políticos y económicos, la fluctuación de los volúmenes de correo intercambiados, las cuestiones relativas al mundo laboral, la sustitución electrónica, la desregulación de la competencia y otros muchos factores pueden tener consecuencias desastrosas en los proyectos de reformas, incluso los mejor concebidos. Si bien la reforma postal es un fenómeno relativamente reciente, varias iniciativas han alcanzado resultados notables al correr del tiempo. Al respecto, Tanzania es un ejemplo concreto.

A pesar de todos los desafíos arriba indicados, el proyecto de reforma postal de Tanzania, uno de los primeros que se han beneficiado del apoyo del Grupo del Banco Mundial, sigue registrando resultados positivos. Desde el establecimiento en 1994 de un organismo independiente, Tanzania Posts Corporation (TPC), la productividad, la calidad de servicio y las cantidades de envíos intercambiados han seguido aumentando, mientras que la gama de los productos ofrecidos se ha desarrollado. Además, conviene observar que TPC ha conseguido prestar un servicio postal universal sin recibir subvenciones del Gobierno. Este resultado es tanto más notable si se tiene en cuenta la debilidad de la economía de Tanzania (PIB por habitante estimado en 610 USD, PPA, en 2001), la pequeña magnitud de su mercado postal (menos de un envío por habitante cada año) y su demografía (más de un 70% de la población vive en zona rural).

En estas condiciones, ¿cómo comprender la sostenibilidad de la reforma postal en Tanzania? Varios elementos permiten explicar este éxito.

### Un entorno reglamentario sólido

La reforma postal sólo puede ser sostenible si se basa en fundamentos jurídicos sólidos y en un reparto claro de las responsabilidades entre los principales actores del servicio postal. El Gobierno de Tanzania estableció las bases jurídicas y reglamentarias de la reforma en 1993, en el marco de una serie de nuevas leyes relativas a los servicios de correos y comunicaciones. Dichas leyes culminaron con la separación de la Sociedad Tanzaniana de Correos y Telecomunicaciones en dos entidades

distintas supervisadas por un órgano regulador independiente, la Comisión Tanzaniana de la Comunicación (Tanzanian Communications Commission – TCC). Diversos órganos se reparten la responsabilidad de las cuestiones reglamentarias. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones establece las políticas y desempeña el papel de árbitro en el marco de ciertos litigios; la TCC supervisa el otorgamiento de las licencias y la fijación de las tarifas; la Comisión Presidencial de Reforma del Sector Parapúblico (Presidential Parastatal Sector Reform Commission – PPSRC) aprueba los empréstitos del correo y representa a los clientes, y TPC presta un servicio postal universal y procura alcanzar los objetivos fijados en el contrato de servicio firmado con el Gobierno. Si bien se han introducido pequeñas modificaciones en este marco desde 1993, sigue constituyendo una base sólida para el desarrollo del sector postal en Tanzania.

### Indicadores de eficiencia confiables

Una vez instaurado el marco reglamentario, ¿cómo evaluar los progresos realizados y mantener el impulso de la reforma? La respuesta de Tanzania ha sido establecer un contrato de servicio detallado entre TPC, PPSRC y TCC. En virtud de este contrato, los resultados de TPC son evaluados en cinco sectores: rapidez (una proporción convenida de cartas *intramuros* y *extramuros* debe ser distribuida en un número de días fijado por contrato); seguridad (los robos de correo no deben sobrepasar un determinado nivel); rentabilidad (TPC debe alcanzar una tasa de rentabilidad antes de impuestos determinada de antemano); crecimiento (las cantidades de correo intercambiadas deben aumentar cada año en un porcentaje determinado); satisfacción de la clientela (el número de reclamaciones de los clientes frente a TPC y TCC no debe sobrepasar un porcentaje determinado de las cantidades de correo intercambiadas).

Los resultados son evaluados por un tercero independiente; se conceden primas a la Dirección y al Consejo de Administración en caso de sobrepasar los objetivos y se imponen penas en el caso contrario.

El contrato de servicio de Tanzania no es único en el mundo postal. Numerosas Administraciones postales han celebrado acuerdos análogos con sus autoridades gubernamentales y sus órganos reglamentarios respectivos. Además, numerosos proyectos de reforma postal se basan en la utilización de indicadores de eficiencia.

Lo propio de Tanzania es el nivel de responsabilidad. En efecto, el respeto de los indicadores tiene incidencias financieras directas en TPC y su Consejo de Administración. Por último, y sobre todo, los indicadores de eficiencia suministran a todos los que intervienen, incluidos los clientes, objetivos concretos y un medio de evaluación de su grado de éxito.

### **Un compromiso continuo**

El programa de reforma postal de Tanzania se integra en un esfuerzo más amplio del Gobierno que tiende a modernizar los servicios públicos y a mejorar la eficacia de los mismos. En realidad, el programa postal propiamente dicho no era al principio más que uno de los componentes de un vasto proyecto relativo a las telecomunicaciones. Sin embargo, el Gobierno ha suministrado los recursos necesarios para asegurar la autosuficiencia y la autonomía de TPC. Además, el compromiso asumido a favor de la reforma prosigue al correr de los años, como así lo demuestran la renovación del contrato de servicio y el mantenimiento de la viabilidad financiera de TPC.

Mantener las ventajas dimanantes de la reforma en el transcurso de los años futuros podría constituir un desafío aún más difícil para Tanzania. El crecimiento del sector postal en Tanzania ha originado el establecimiento de operadores privados lícitos e ilícitos que se hacen una reñida competencia para conquistar partes de mercado. Además, la sustitución electrónica alcanzará inevitablemente a los elementos más rentables de la gama de los productos, tales como las facturas de servicios públicos y los estados financieros. Por último, incluso si TPC ha conseguido mantener un equilibrio financiero, le será difícil favorecer el crecimiento y generar capitales destinados al desarrollo sin la contribución de inversiones privadas externas.

### **Porvenir de la reforma postal en Tanzania**

Según el Postmaster General, Lucian Minde, los márgenes de beneficio son insuficientes y se requieren más capitales para financiar la adopción de nuevas tecnologías y de nuevos equipos y generar nuevas actividades. Para el Sr. Minde, asegurar la prestación del servicio universal para unos 35 millones de habitantes repartidos por un territorio de más de 900 000 kilómetros cuadrados es también un desafío. Se cuenta actualmente una oficina de correos por 60 000 habitantes. Según el Postmaster General, mientras que la rentabilidad varía en una proporción

del 2,5 al 5% en función del volumen de negocios, ya es hora de que el Gobierno aporte una asistencia financiera apropiada.

Al imprimirse este artículo, el Gobierno debía adoptar una decisión sobre el futuro de TPC optando por una de las cuatro opciones propuestas. La primera opción consiste en modificar la ley para dar al correo una autonomía de gestión que le permita solicitar de los bancos una financiación, lo cual no puede hacer actualmente sin la aprobación del Ministerio de Finanzas. El Sr. Minde precisa que bancos regionales, así como bancos más importantes en Tanzania, tienen confianza en el correo y estarían dispuestos a invertir en este sector. «Algunos de estos bancos son nuestros grandes clientes y, por consiguiente, nos conocen bien», dice el Sr. Minde. Esta confianza es la que ha permitido a TPC informatizar sus ventanillas, instalar una red de registro de los datos y adquirir zonas de frecuencia por satélite en el marco de un proyecto regional llevado a cabo con Kenia y Uganda y financiado por el Banco de Desarrollo de África Oriental. Además, el correo sigue poseyendo el 30% de las partes de la institución de ahorro Postbank, que ha generado beneficios y dividendos para el Gobierno en el transcurso de los ocho últimos años.

La segunda opción presentada al Gobierno consiste en transformar la sociedad estatal en una sociedad anónima. El Gobierno podría también separar las prestaciones postales comerciales (servicios de mensajería) de los servicios postales de tendencia social (servicios básicos relativos al correo y a las encomiendas). Según el Sr. Minde, esta opción exigiría que nuevos copartícipes prestaran servicios, mientras que, según la tercera, el Gobierno concedería sin duda alguna subvenciones. Finalmente, el Gobierno podría optar por privatizar el conjunto de los servicios postales.

### **Definir el papel del Estado**

Cualquiera que sea la opción adoptada, el Sr. Minde afirma que el correo presiona actualmente al Gobierno para que establezca una política que defina con claridad su papel en materia de servicio público, ya que el correo opera actualmente sobre la base de una licencia otorgada por el regulador. En efecto, TPC dispone de una licencia de veinticinco años para prestar servicios postales en el país, pero el mercado es cada vez más competitivo.

Para hacer frente a algunos de los efectos de la competencia, TPC ha instaurado coparticipaciones estratégicas con sociedades de mensajería. Por ejemplo ha firmado

este año un acuerdo con DHL, para la distribución de los envíos internacionales en países cuya red EMS es débil. Paralelamente, TPC distribuye los envíos del régimen interior por cuenta de DHL. Para el Sr. Minde, esta cooperación ha permitido generar un tráfico de correo que llega. «Estimamos que esta gestión va a permitir al correo aumentar sus ingresos en el mercado de la mensajería», añade el Sr. Minde.

A juzgar por la capacidad de adaptación que han demostrado hasta ahora, los actores del sector postal de Tanzania sabrán mantenerse a la altura de la situación. Asociando un marco legal y reglamentario sólido con nociones de responsabilidad y de compromiso, estos «campeones» de los asuntos postales han puesto a punto una potente fórmula para asegurar la sostenibilidad de la reforma.

**Fotos:**

Fig. 3. – En 2002, las cantidades de envíos de correspondencia del régimen internacional en Tanzania aumentaron en un 6,9% con respecto al año precedente, mientras que las cantidades de envíos de correspondencia del régimen interior disminuyeron en 1,5%.

Fig. 4. – Lucian B. Minde, Postmaster General de Tanzania Posts Corporation.

## Diálogo con André Ouellet, Presidente y Director General de Correos de Canadá

**D**esde la llegada de André Ouellet a Correos de Canadá en 1996 como Presidente del Consejo de Administración, cargo que abandonó en 1999 para asumir la dirección de la empresa, el correo canadiense tiene el viento en popa. Es necesario decir que, para el Sr. Ouellet, el correo viene a ser como la sangre que corre por sus venas. Antiguo ministro federal responsable del servicio postal, fue él quien en 1981 creó la Sociedad Canadiense de Correos. Y en veintitrés años, el correo, como un camaleón, se ha transformado. Deficitario e ineficaz durante mucho tiempo, el Correo de Canadá realiza actualmente beneficios (71 millones de CAD para unos ingresos de 615 millones), mantiene buenas relaciones con los sindicatos y se ha lanzado con decisión al correo electrónico, creando en 1999 la primera oficina de correos electrónica del mundo. *Union Postale* ha querido conocer los secretos de este éxito:

***Union Postale:* Correos de Canadá viene registrando beneficios desde hace ocho años consecutivos. ¿Cómo lo ha conseguido Correos de Canadá?**

***André Ouellet:*** Han sido necesarios varios años para conseguirlo. Antes de que Correos de Canadá se convirtiera en sociedad estatal, los conflictos del trabajo desembocaban en huelgas casi anuales y los déficit presupuestarios eran alarmantes. La primera preocupación del Gobierno en aquella época era pues asegurar la confiabilidad del servicio postal. Para conseguirlo, la Dirección de Correos de Canadá reorganizó las actividades de recogida, de clasificación y de entrega del correo e introdujo medidas para asegurar el seguimiento y la localización del correo. En los años 80, correos de Canadá fue la primera administración postal en el mundo que hizo evaluar su servicio por una firma externa según normas establecidas y publicó los resultados.

Desde hace unos diez años, hemos aprovechado la excelencia de nuestra red de distribución para prestar servicios que responden a las exigencias de nuestra clientela. Hemos creado Xpresspost, servicio fiable y menos caro que el propuesto por los mensajeros privados. Por lo demás, este experimenta un crecimiento enorme y nos ha permitido arrebatar una parte del mercado a nuestros competidores. En 1981, nuestros servicios abiertos a la competencia representaban menos del 25% de los ingresos de la empresa. Actualmente generan casi la mitad de

los mismos. La gran mayoría de los ingresos obtenidos de los servicios competitivos, es decir 2200 millones de CAD de un total de 2700 millones, provienen de las encomiendas y de los servicios de mensajería. Estos ingresos constituyen la base financiera de nuestra empresa, sin la cual no habríamos podido realizar el cambio llevado a cabo en estos ocho últimos años. Desde 1989, Correos de Canadá ha entregado al Gobierno Federal, nuestro accionista, dividendos, impuestos y otros pagos que totalizan más de 400 millones de CAD.

Evidentemente, debemos gran parte de nuestro éxito a la entrega de los 60 000 colaboradores que han ayudado a la empresa a adaptarse a las crecientes necesidades de los clientes.

***Union Postale:* Correos de Canadá experimenta una transformación de gran envergadura desde hace tres años ¿En qué medida contribuye ésta a mejorar el rendimiento de la empresa?**

***André Ouellet:*** La transformación de la empresa es una iniciativa esencial para preparar el porvenir de Correos de Canadá. La iniciamos en enero del año 2000 procediendo a una actualización de los sistemas informáticos. Hemos reemplazado 78 sistemas por uno solo, basado en una plataforma SAP. A continuación hemos transformado completamente nuestra línea de conducta reestructurando la organización para que esté en condiciones de aportar un valor añadido a los servicios ofrecidos a la clientela.

Precisamente acabamos de terminar la transformación de nuestros métodos de entrega, a fin de que nuestros clientes puedan obtener mejores informaciones sobre el correo durante su fase de encaminamiento. Para ello, hemos debido mejorar nuestro sistema de seguimiento y de localización e introducir nuevas tecnologías que permiten la firma electrónica así como la captación de informaciones sobre las encomiendas.

La transformación proseguirá en el año 2004 en otros sectores, siendo el objetivo desarrollar procedimientos coherentes e integrados que nos permitan atender mejor a la clientela.

***Union Postale:* Correos de Canadá acaba de celebrar un acuerdo contractual con su sindicato más importante.**



**¿Qué significa globalmente este acuerdo para la empresa y sus empleados?**

*André Ouellet:* Este acuerdo representa un gran viraje. Las negociaciones, muy arduas casi fracasaron en varias ocasiones. Sin embargo, ambas partes reconocían que una huelga tendría un efecto desastroso; habría originado en nuestros clientes un recurso sin precedente a medios de sustitución electrónicos. Corríamos el riesgo de perder un volumen de correo irrecuperable.

En definitiva, ambas partes supieron establecer un clima de confianza suficiente para llegar a un entendimiento. El acuerdo, de una duración de cuatro años, asegura aumentos salariales y la seguridad de empleo a todos los empleados permanentes miembros del sindicato. También aceptamos reconocer como empleados a tiempo completo a 6000 carteros rurales y suburbanos, lo cual representa una importante ganancia para el sindicato. En cambio, el acuerdo nos permitirá también controlar mejor los costes relativos a las ventajas sociales, que no cesan de aumentar. También hará más flexibles las condiciones de trabajo que nosotros necesitamos para mejorar nuestra red de distribución de paquetes y encomiendas. Estos cambios son esenciales para asegurar el futuro y el éxito de nuestras actividades de distribución.

***Union Postale:* Las relaciones de trabajo han pasado por momentos tumultuosos en el pasado, pero han mejorado desde hace unos años. ¿A qué atribuye usted esta proeza?**

*André Ouellet:* Siento un gran orgullo por los progresos realizados a nivel de las relaciones laborales desde mi llegada a Correos de Canadá. Las relaciones son actualmente dinámicas y el diálogo es constructivo. Las frecuentes huelgas, el militantismo sindical y la falta de confianza que reinaba entre la Dirección de Correos de Canadá y sus sindicatos durante los años 80 figuran en los anales del país. Ahora bien, si comparamos esta situación a la actual, el contraste es notable. En el transcurso de los últimos cinco años, hemos conseguido, en dos ocasiones, celebrar acuerdos con nuestros cuatro sindicatos. También hemos firmado ocho convenios colectivos evitando cualquier huelga. Esta es una proeza única en la historia de nuestra empresa.

Para ello, hemos realizado esfuerzos importantes para mejorar la comunicación con los sindicatos y exponer abiertamente la situación de la empresa. Pero también tenemos que reconocer que este acercamiento no habría sido posible sin la apertura de que han dado muestras los líderes sindicales. Estos se esfuerzan por tener una vi-

sión global y trabajan con nosotros para proteger, a largo plazo, los intereses de los empleados. Juntos, trabajamos para mantener Correos de Canadá tan activo en el siglo XXI como lo era en el pasado.

***Union Postale:* En el marco de la primera Cumbre mundial sobre la sociedad de la información (del 10 al 12 de diciembre de 2003 en Ginebra) ¿cómo ha podido el correo colmar la zanja digital entre países industrializados y países en desarrollo?**

*André Ouellet:* Los servicios postales forman parte integrante de la red mundial de comunicaciones. Nuestra capacidad de asegurar la entrega en los pueblos más remotos como en las grandes ciudades representa una ventaja fundamental. En una época en que las transacciones en línea generan volúmenes importantes de encomiendas y de paquetes, los servicios postales deben hacer valer ante los clientes esta capacidad única de llegar hasta cualquier individuo o cualquier empresa, donde quiera que esté. Por último, debemos ver las cosas ampliadas. Tenemos que diversificar nuestros servicios de manera que podamos gestionar cualquier aspecto de la entrega por cuenta del cliente.

***Union Postale:* ¿Cuál es la estrategia de Correos de Canadá en lo tocante a la nueva economía digital?**

*André Ouellet:* Nuestro objetivo consiste en transformar el correo tradicional en un correo electrónico. Existen aún pocos clientes con respecto a la población que tiene Canadá, pero la evolución hacia los servicios electrónicos se efectúa lentamente. Estimo que es inevitable, y Correos de Canadá estará bien preparado cuando el público cambie de costumbres.

Cuando creamos el servicio *epost* en 1999, establecimos la primera oficina de correos electrónica en el mundo que permitía a los clientes recibir y pagar sus facturas por Internet, y ello con perfecta seguridad. Los poseedores de un buzón *epost* pueden recibir estados de cuenta, publicidad, catálogos o facturas con perfecta confidencialidad. Cualquier artículo electrónico destinado a un buzón *epost* va acompañado de un sello electrónico que garantiza su inviolabilidad e indica la fecha y la hora de su recibo. Unos 300 000 canadienses recurren a este servicio actualmente así como un centenar de expedidores. El servicio *epost* sigue siendo para nosotros un sector de actividad estratégica, pues pone de relieve el papel tradicionalmente neutral que hemos desempeñado siempre en lo tocante a la seguridad y a la confidencialidad de la entrega. Además, es una manera de asegurar nuestra

posición en el mundo de las transacciones electrónicas en plena evolución y compensar el efecto que se deja sentir en los envíos de correspondencia. El año pasado, creamos también una empresa con CGI, cabeza de fila mundial en materia de soluciones tecnológicas. Esta empresa, Innovapost propone servicios informáticos y soluciones electrónicas a las filiales del grupo Correos de Canadá, a nuestros clientes y a las administraciones postales extranjeras.

**Union Postale: ¿Cuál es la reacción del público – meta en lo tocante a los servicios electrónicos de Correos de Canadá?**

*André Ouellet:* Numerosos clientes utilizan nuestro sitio Internet para encontrar un código postal, localizar la oficina de correos más próxima, calcular las tarifas postales, seguir su envío o examinar los servicios que proponemos para facilitar la venta en línea. Los clientes comerciales hacen gran uso del centro de negocios en línea, sitio electrónico de seguridad que les permite entre otras cosas encargar productos, llenar fórmulas de expedición o administrar su cuenta. Estas actividades pueden parecer relativamente insignificantes, pero antes eran aseguradas por los centros de llamadas u otros medios más onerosos.

La seguridad en línea, especialmente, sigue siendo una preocupación para numerosas personas. Por una parte, se muestran reticentes ante la idea de comunicar informaciones financieras por vía Internet y, por otra parte, temen ser sumergidas por mensajes no deseados, o mensajes «basura» como se suelen llamar. El servicio *epost* ofrece así una ventaja nada despreciable en el sentido de que bloquea automáticamente cualquier correo no solicitado; los mensajes publicitarios son enviados únicamente a los clientes que los encargan expresamente.

**Union Postale: ¿Cuál es la principal necesidad de los clientes comerciales? ¿Cómo se esfuerza Correos de Canadá por responder a las mismas?**

**Fotos:**

Fig. 1. – André Ouellet, PDG de Correos de Canadá

Fig. 3. – La creciente comunicación ha permitido mejorar las relaciones con los sindicatos, que representan a más de 66 000 empleados.

Fig. 4. – Correos de Canadá procesó en 2002 un total de 9800 millones de envíos.

Fig. 5. – Con un proyecto de transformación de la empresa, Correos de Canadá ha introducido nuevas tecnologías que permiten la firma digital, así como la captación de informaciones sobre las encomiendas.

*André Ouellet:* Habida cuenta del mundo ultracompetitivo en el cual evolucionan, los clientes quieren servicios simplificados, hechos a medida y baratos. Son cada vez más las empresas que optan por Correos de Canadá pues en él encuentran cada uno de esos aspectos. Con las competencias de cada una de nuestras filiales, estamos en condiciones de proponer a los clientes no sólo servicios postales tradicionales, sino también servicios de logística y de gestión de la cadena de abastecimiento, así como servicios en línea. Los clientes sólo deben tratar con un proveedor único para todas sus necesidades.

**Union Postale: ¿Producen sus frutos las gestiones que ustedes realizan para conquistar una parte mayor del mercado de la logística?**

*André Ouellet:* El mercado de la logística representa un sector estratégico clave, pues nos acerca a nuestros clientes: ya no somos solamente el proveedor que realiza, en el último kilómetro, la entrega de sus bienes. En el transcurso del año pasado, clientes de marca se unieron a nosotros para formar verdaderas alianzas estratégicas. Pero han sido relaciones lo que hemos tenido que mantener. Uno de dichos clientes es Amazon.ca, empresa conocida por su pericia en el comercio electrónico. Correos de Canadá le propone servicios de almacenamiento y de gestión de los inventarios, de procesamiento, de transporte, de entrega y, en caso necesario, de gestión de las devoluciones de mercancía. Discutimos con otras empresas norteamericanas que podrían utilizar nuestros servicios para penetrar en el mercado canadiense.

**Union Postale: ¿Qué hace usted durante su tiempo libre?**

*André Ouellet:* Intento pasar el mayor tiempo posible con mis nueve nietos. Esta es una manera de olvidar los ajetreos de la oficina y de reponer energías. En verano, me gusta jugar al golf y, en invierno esquiar con mis nietos.

## Unión Postal de las América, España y Portugal (UPAEP)

**L**a UPAEP es la más antigua de las Uniones restringidas. *Union Postale* ha querido saber más sobre esta decana, formulando preguntas a su Secretario General, Mario Felmer, sobre la acción concreta iniciada últimamente por la UPAEP.

**Mario Felmer:** La UPAEP ha organizado cinco foros internacionales para el desarrollo del sector postal en Brasil, Chile, Colombia, Paraguay y Uruguay. En Chile, la nueva reglamentación postal, elaborada a raíz de uno de dichos foros es actualmente examinada por el Parlamento chileno.

**Union Postale: ¿Cómo ayudan ustedes a los servicios de correos a preparar el futuro?**

**Mario Felmer:** Organizamos seminarios y talleres con objeto de crear nuevos productos y reforzar los servicios existentes. Por otra parte, apoyamos la logística y la distribución de las encomiendas, cuya cantidad aumenta simultáneamente con la expansión del comercio electrónico.

**Union Postale: ¿Cómo definiría usted su relación con la UPU?**

**Mario Felmer:** Trabajamos conjuntamente en el campo de la cooperación para el desarrollo. Elaboramos actualmente dos guías: la guía práctica sobre la reforma postal en América Latina y el manual sobre el servicio postal universal. Colaboramos también en la instauración del sistema TRAINPOST en los países de la región.

Las 15 Uniones restringidas aportan un apoyo esencial al desarrollo de los servicios postales y a la cooperación. A partir de este número, *Union Postale* propone una nueva rúbrica en la que se ofrecerá una visión de conjunto de los principales objetivos y proyectos de dichas organizaciones a veces estrechamente ligadas con la UPU. Para empezar, plena luz sobre la UPAEP y la AICEP.

**Creada en:** 1911

**Sede:** Montevideo, Uruguay

**Número de miembros:** 26

**Próximo congreso:** Brasil 2005

**Proyecto FMCS:** adquisición, instalación, puesta en servicio y mantenimiento de equipamiento de control diagnóstico.

**Prioridades del plan estratégico:**

1. Reforma y modernización del servicio universal
2. Calidad de servicio y refuerzo de la red
3. Formación y mejoramiento de los recursos humanos
4. Estrategias centradas en la clientela, los mercados, los productos y las nuevas tecnologías
5. Cooperación técnica

**Sitio Web:** [www.upaep.com.uy](http://www.upaep.com.uy)

**Foto:**

Mario Felmer, Secretario General de la UPAEP.

## Asociación de los operadores de correos y telecomunicaciones de los países y territorios de lengua oficial portuguesa (AICEP)

**C**reada hace cinco años, la AICEP es una de las Uniones restringidas más jóvenes. Manuel Frexes es su Presidente.

**Union Postale: ¿Qué acción concreta han puesto ustedes en marcha últimamente?**

**Manuel Frexes:** El seminario de alto nivel, organizado cada año, donde los dirigentes de los países miembros de la AICEP debaten e intercambian sus experiencias sobre problemas con los que se enfrentan los servicios de correos. Este año, un taller sobre la reformulación postal y el servicio universal, en el que han participado otras Uniones restringidas y altos representantes de la UPU, ha venido a completar el seminario.

**Union Postale: ¿Cuál es el desafío actual al que debe hacer frente la AICEP?**

**Manuel Frexes:** Tenemos que desarrollar el servicio postal de los países africanos, y de Timor-Leste en Asia, mediante acciones de formación, pues la red de comunicaciones, con frecuencia en mal estado, es uno de los motores del desarrollo socioeconómico de dichos países.

**Union Postale: ¿Cómo definiría usted su relación con la UPU?**

**Manuel Frexes:** Mantenemos relaciones que yo calificaría de estrechas y benéficas. La UPU acompaña activamente los proyectos de los países miembros, especialmente a través del FMCS, y apoya las actividades de la más joven de las Uniones restringidas.

**Creada en:** 1998

**Sede:** Lisboa (Portugal)

**Número de miembros:** 9

**Próximo congreso:** Viseu (Portugal), 16 de junio de 2004

**Proyecto FMCS:**

Angola: rehabilitación de la infraestructura postal

Mozambique: refuerzo de las capacidades operativas básicas.

**Actividades:** Organizar acciones de formación, de asistencia técnica y de diagnóstico y elaborar planes estratégicos de desarrollo y de modernización de los operadores postales.

**Sitio Web:** [www.aicep.pt](http://www.aicep.pt)

**Foto:**

Manuel Frexes, Presidente de la AICEP.

## La oficina principal de correos de Dublín

### Un servicio de vanguardia en un marco histórico

Situada en el mismo corazón de la capital Irlandesa, en O'Connell Street, la oficina principal de correos de Dublín es una joya de arquitectura situada en un sitio histórico. Fue inaugurada en enero de 1818 y se convirtió en un símbolo de la libertad nacional a raíz de la insurrección de Pascua de 1916, cuando los insurrectos contra la dominación británica instalaron en ella su cuartel general.

El interior del edificio fue destruido por las llamas y el humo durante la sublevación, pero por extraño que ello parezca, la fachada sufrió muy pocos desperfectos. Una vez restaurado, el edificio volvió a abrir sus puertas en 1929; miles de turistas pasan por allí cada año.

Además de la sede administrativa de An Post, el edificio de O'Connell Street alberga también la mayor oficina de correos de toda Irlanda, explotada por un director auxiliado por un equipo de 60 personas, de las cuales 46 están empleadas en la venta. Todo el personal de explotación es miembro de un sindicato de empleados de las comunicaciones (Communications Workers Union).

La oficina principal de correos está abierta al público del lunes al sábado, de las 7 h.45 a las 20 horas. Hay en ella 21 ventanillas en el local principal de la oficina y una oficina separada para las encomiendas postales con dos ventanillas «Certificados/ultrarrápidos (Swift Post<sup>1</sup>)». El servicio filatélico se encuentra en un local contiguo y ofrece a la venta una amplia gama de sellos conmemorativos y de otros artículos de colección.

La oficina central de correos no es una oficina distribuidora. El correo dirigido *intra muros* es distribuido desde dos oficinas distribuidoras situadas respectivamente en las partes norte y sur de la ciudad.

#### Un servicio a la clientela bajo constante vigilancia

Con 3000 clientes por término medio que entran por su puerta cada día, su personal se esfuerza por conseguir que el servicio sea eficaz y apreciado por ello.

El servicio a la clientela está bajo vigilancia constante, asegura el director Shay Cullen: «Los clientes son invitados a formular sus observaciones, favorables o no, en fichas especialmente puestas a su disposición para ello.

Corregimos nuestra actuación en función de las reacciones de la clientela y de las sugerencias del personal.»

La posición que ocupa Shay Cullen lo obliga a realizar actividades diversas. No sólo se ocupa de las existencias, de los fondos, del personal y, como es natural, de las necesidades de la clientela sino que permanece también en contacto con la oficina de la circunscripción de Dublín para todas las cuestiones de explotación que conciernen a la oficina principal.

El Sr. Cullen trabaja para An Post desde hace veinticuatro años. Ha ascendido progresivamente por todos los escalones de la jerarquía interna, desde la posición de empleado de ventanilla a la de administrador de oficina, cargo que actualmente ocupa. Ingresó en la Dirección de Correos y Telégrafos (como entonces se llamaba An Post) después de haber superado un concurso administrativo. Al correr de los años, siguió como interno diversas formaciones profesionales de conformidad con los cargos que ejercía.

#### El motor humano

Como quiera que la comunicación constituye el centro de gravedad de su trabajo, Shay Cullen se entrevista con regularidad con los representantes del personal y ha instituido la práctica de consignar en un cuaderno de oficina los problemas encontrados diariamente y las soluciones aportadas.

«El motor de este asunto es humano, afirma, y en consecuencia la comunicación es indispensable. Necesito poder comunicarme eficazmente con el personal para poder resolver los problemas que éste encuentra y motivarlo para prestar un servicio de alta calidad a la clientela.

«Nuestros clientes son la esencia misma de nuestra empresa: sin ellos, no somos nada; por consiguiente es importante atenderlos bien. Me gusta mi trabajo y esforzarme por atenderlo lo mejor posible.»

#### Ventanillas ultramodernas

El empleado de ventanilla Paul Coleman empezó su carrera como cartero en 1980 y después trabajó en la

<sup>1</sup> Producto selecto de An Post con plazo de distribución garantizado, y provisto de un servicio de seguimiento del envío.

clasificación y como inspector de correos interino, antes de ocupar su cargo actual que viene ejerciendo desde hace nueve años. Presta todos los servicios de ventanilla y cierra las cuentas al final de cada semana.

Ha aprovechado las posibilidades que le han sido ofrecidas de seguir varios cursos de formación al servicio de la clientela y de la comunicación impartidos por el Centro de realización y de desarrollo de An Post. Paul Coleman se define él mismo como una «persona de contacto» y le gustan las relaciones profesionales con la clientela.

Los empleados de ventanilla son reclutados entre los miembros del personal y entre personas externas al mismo. Los felices candidatos reciben una formación de cuatro semanas, de las cuales una teórica y tres prácticas, en el mismo puesto de trabajo. Cada oficina dispone de su propio «tutor» cuya función consiste en vigilar y ayudar a los aspirantes en período de prueba.

Las transacciones de ventanilla son realizadas con material de vanguardia dotado de pantallas digitales. Este equipo fue adoptado hace unos diez años para acelerar las transacciones y los tiempos de registro, así como para facilitar la introducción de nuevos servicios. Los logicales instalados permiten también a los empleados

de ventanilla disponer de una información completa y detallada sobre los nuevos productos y servicios.

An Post fue la primera administración postal del mundo que adoptó esta tecnología, y la oficina principal de Dublín recibe con regularidad la visita de administraciones postales extranjeras interesadas por la compra del sistema desarrollado conjuntamente por An Post y el grupo Escher.

Las jubilaciones de los funcionarios y los subsidios de desempleo son pagados semanalmente los jueves y viernes, y los subsidios familiares el primer martes de cada mes. Estos días están particularmente cargados de trabajo para el personal de la oficina; ello no impide que los clientes estén bien atendidos, sin que el tiempo de espera rebase los cinco minutos.

La clientela de la oficina principal de Dublín refleja bien la gran diversidad cultural, que se ha convertido en una destacada característica de la sociedad irlandesa en estos últimos diez años: «hay muchos inmigrantes que se expresan en sus lenguas o con acentos muy diversos. Es sorprendente ver con que rapidez se han adaptado a nuestra lengua y a nuestra moneda», comenta Paul Coleman.

### **An Post en pocas palabras**

An Post fue creada como empresa pública en 1984. Hasta esa fecha, los servicios nacionales de recogida y de distribución del correo y los servicios de ventanilla estaban en manos de la Dirección de Correos y Telégrafos. Aún antes de esa fecha, antes de la independencia, la organización no había cambiado desde su creación, a comienzos del siglo XVIII, por la administración británica de Londres.

La empresa se subdivide en tres secciones principales: Letter Post (que se ocupa de las cartas), PostTS (que se ocupa de los servicios de ventanilla prestados en las oficinas de correos de la red nacional y Special Distribution Services (SDS) que se ocupa de los servicios de las encomiendas postales y de la mensajería). An Post inició recientemente la reestructuración de todas sus actividades, a fin de reunir sus actividades principales bajo un mismo rótulo.

Dinamizados por la aceleración del crecimiento económico que experimenta el país desde mediados de los años 90, los volúmenes de correo han aumentado por término medio en un 7% anual.

La sede de SDS (filial de An Post encargada de los servicios de distribución de las encomiendas y de la mensajería), situada en los alrededores de Dublín, comparte los locales de un centro de distribución automatizado ultramoderno de más de 7400 metros cuadrados. Entre los equipos técnicos de este centro, figuran lo más moderno en materia de plancha de báscula así como aparatos de escáner automático de los envíos a objeto de seguimiento, de peso dinámico (en movimiento) y de cálculo de las tasas.

Además de sus productos y servicios de encomiendas postales, An Post propone a su clientela toda una gama de otros servicios, especialmente el pago de las prestaciones sociales, el pago de las facturas, la solicitud de pasaportes, el cobro de los recibos de televisión, los productos de ahorro nacional, la venta de bonos y obligaciones, las transferencias de dinero por Western Union, los créditos de comunicación para teléfono portátil y la Lotería Nacional.

**An Post en cifras**

Oficinas de correos:	1600
Empleados:	10 000
Empleados de la distribución:	4500
Empleados de clasificación:	1190
Envíos distribuidos al año:	7400 millones
Distribuciones diarias:	1 (de lunes a viernes)
Direcciones atendidas (hogares y empresas):	1,5 millones
Parque de vehículos de servicio:	2900
Grandes centros de clasificación automatizados:	4
Volumen de negocios en 2002:	683 millones de EUR
Pérdidas de explotación en 2002:	17,4 millones de EUR

**Fotos:**

Fig. 1. – La oficina principal de correos de Dublín es la sede de An Post. El edificio es un sitio histórico y al mismo tiempo una joya de arquitectura.

Fig. 2. – El impresionante interior de la oficina principal de Dublín. Gravemente deteriorado durante la insurrección irlandesa contra la administración británica en 1916, el edificio fue restaurado y finalmente abrió sus puertas en 1929.

Fig. 3. – Shay Cullen, Director de la oficina de correos principal de Dublín que es también la oficina más importante de An Post.

Fig. 4. – Las operaciones de procesamiento del correo de An Post corren a cargo de cuatro grandes centros automatizados dotados de las más modernas máquinas clasificadoras.

Fig. 5. – Paul Coleman, empleado de ventanilla, realiza una transacción en su terminal con pantalla táctil, último grito en materia de tecnología, de que está equipada la oficina principal de Dublín.

Fig. 6. – Noreen Friel, empleada de ventanilla, explica a un cliente cómo proceder en una transferencia electrónica de dinero.

Fig. 7. – Special Distribution Services, filial de An Post encargada de los servicios de encomiendas y de mensajería.

## Proteger la integridad de los sellos de correos

*25 de agosto de 2003 – Circular 294 de la Oficina Internacional:* «... Existe en el mercado de la filatelia un número considerable de sellos de correos ilícitos que llevan el nombre de Eritrea... Este tipo de actividad perjudica a nuestra reputación y a nuestra imagen, especialmente debido a que algunos de estos sellos de correos tienen un carácter obsceno... También hemos detectado no menos de 600 sellos ilícitos»

*28 de julio de 2003 – Circular 269 de la Oficina Internacional:* «... Estamos consternados y horrorizados por la emisión fraudulenta de una serie de sellos de correos... difundidos por diversos sitios de Internet... por individuos poco escrupulosos... Los sellos impresos tienen como motivo imágenes o logotipos de algunas celebridades y organizaciones internacionales, de modo que ello puede tener consecuencia para La Poste de Côte d'Ivoire.»

Estos extractos de circulares recientemente publicadas por la Oficina Internacional de la UPU, a petición de los servicios de correos de Países miembros, denuncian las emisiones de sellos de correos ilícitos, que plantean un problema cada vez más grave en numerosas regiones de nuestro planeta. Los más afectados son los países en desarrollo y los países menos desarrollados en África, en Asia/Pacífico, en Europa del Este y en la Comunidad de Estados Independientes.

Estos sellos son con frecuencia difundidos con nombres de lugar que no son reconocidos como sede de autoridad alguna de emisión filatélica. Generalmente son producidos sin que lo sepa la administración postal nacional concernida. Representan con frecuencia, sin acuerdo previo, objetos, acontecimientos y personalidades protegidos por derechos de propiedad intelectual. El lucro es el principal motivo de estas prácticas, que perjudican la imagen de marca de la filatelia, inducen a error a los coleccionistas y privan de ingresos importantes a las autoridades de emisión de los sellos de correos oficiales.

La UPU publica en su sitio Web informaciones relativas a los sellos de correos declarados ilícitos por sus miembros. Otro instrumento que permite ayudar a los servicios de correos y a los copartícipes filatélicos a verificar la naturaleza oficial y la autenticidad de los sellos es el sistema de numeración de los sellos (WNS) de la

UPU y de la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia (AMDF). Más de 140 servicios de correos se han adherido al sistema WNS lanzado a comienzos del año 2002, que debería convertirse en un registro mundial centralizado de los sellos de correos auténticos.

### Medios para promover las prácticas ejemplares

El problema de las emisiones filatélicas ilícitas fue planteado repetidas veces durante el período de sesiones del Consejo de Administración de octubre y, además, con ocasión de las reuniones del Grupo de Acción para la Seguridad Postal (GASP). Este último manifestó su voluntad de cooperar con la AMDF en las cuestiones relativas a la seguridad.

«Como quiera que la UPU no constituye una autoridad civil para sus Países miembros y que las legislaciones pueden diferir de un país a otro, se aconseja a las Administraciones postales que constaten prácticas filatélicas inapropiadas que recurran a los instrumentos jurídicos nacionales», declara Paul Giroux, experto para la seguridad postal en la UPU.

La deontología y las prácticas ejemplares fueron el centro de gravedad de las discusiones con ocasión de las dos reuniones internacionales celebradas en Lisboa, a fines de setiembre de 2003. Los participantes en la Conferencia internacional sobre las emisiones ilícitas y en la quinta Asamblea general de la AMDF examinaron los medios para luchar contra las prácticas inapropiadas y promover la actividad filatélica.

Un destacado acontecimiento fue la admisión en la AMDF de los impresores que garantizan la seguridad de los sellos de correos. Reagrupados en el seno de la Confederación internacional de los impresores y de las industrias afines (INTERGRAF), los impresores precisados desempeñan un papel esencial en la cadena de producción de los sellos de correos. La cooperación fue reforzada gracias a la firma de un acuerdo entre INTERGRAF y la UPU, tendente a coordinar los esfuerzos para promover las prácticas filatélicas ejemplares.

### Desarrollo de la filatelia

La cuestión es compleja y, según Ken McKeown, Director de los Mercados en la UPU, no existe ninguna solución milagrosa. «Los miembros de la UPU deben permanecer



vigilantes, adoptar medidas en cuanto sea posible a nivel nacional y, sobre todo, adoptar políticas y prácticas sanas en materia de filatelia.»

Según el Sr. McKeown, el desarrollo y la promoción de la filatelia, así como de la actividad de colección de sellos de correos siguen siendo los objetivos generales de la AMDF, que abarcan también la lucha contra las malas

prácticas. «Existen numerosos aspectos alentadores. El pasatiempo sigue siendo popular, y el negocio es rentable. Por su parte, la UPU ha desarrollado el servicio de información filatélica en su sitio Web, y las asociaciones miembros de la AMDF se interrogan sobre lo que pueden hacer para aportar una creciente contribución al impulso filatélico», concluye diciendo.

#### **Fotos:**

Fig. 1. – República de Daghestan no más que un ejemplo de la larga lista de las regiones de Rusia no autorizadas para emitir sellos de correos de manera autónoma.

Fig. 2. – Sellos de correos emitidos en nombre de un país ficticio (la República Saharaí o del Sahara Occidental) y denunciados por la administración postal de Marruecos.

Fig. 3. – La Administración postal de Comoras declara que los sellos emitidos en nombre de la República Islámica de Comoras y de la República Federal Islámica de Comoras son ilícitos y producen un perjuicio moral y económico no sólo a los servicios postales comoranos, sino también a los coleccionistas.

## POST-EXPO 2003:

### Cita de los decididores del sector postal y de los proveedores de tecnología

**C**uatro mil seiscientos visitantes – número récord –, provenientes de 90 países, recorrieron los locales de exposición de POST-EXPO 2003, que tuvo lugar en Bruselas a comienzos del mes de octubre. El foro mundial de las empresas postales, organizado por la UPU, el foro europeo de los utilizadores de servicios de correo, así como el foro y los talleres tecnológicos reunieron a más de 500 delegados, entre los que figuraban numerosos dirigentes. Unos 160 correos y empresas privadas presentaron sus productos y servicios y, en numerosos casos, aprovecharon para promover sus últimas innovaciones y soluciones tecnológicas.

#### La UPU presenta el sello electrónico

Los visitantes afluyeron al stand de la UPU para recoger informaciones sobre diversos temas: la organización y sus actividades, los productos y servicios de su Centro de Tecnologías Postales, el sistema de direccionamiento

POST\*Code y el programa «Correo y entorno». Pero el sello electrónico (EPM) fue el que suscitó el mayor interés. La UPU, con la ayuda de varias Administraciones postales, puso a punto una norma universal gracias a la cual el sello electrónico se convertirá en medio de autenticación reconocido a escala mundial. Además, la UPU colabora con grandes desarrolladores de logicales con miras a integrar el sello electrónico en logicales de utilización corriente.

#### POST-EXPO 2004

Ya se efectuaron las primeras reservaciones para la 8ª exposición internacional sobre las tecnologías postales, que tendrá lugar en Bucarest (Rumania). POXT-EXPO 2004 tendrá lugar en ROMEXPO, del 23 al 25 de setiembre de 2004, y el XXIII Congreso de la UPU tendrá lugar en el Palacio del Parlamento de Bucarest, del 15 de setiembre al 5 de octubre de 2004.

«... Las grandes tendencias son las mismas por doquier en Europa y en el mundo: disminución de los volúmenes de correo, crecimiento de las nuevas tecnologías, mundialización y liberalización. Todos realizamos proyecciones; pero si la situación llega a ser crítica, ya no podemos estar seguros de nada. En estas condiciones, la única solución consiste en comportarse como los animales de presa: comer para tener una posibilidad de sobrevivir, o ser devorado. Claro está que necesitamos nuevas tecnologías, pero es el dinamismo, la flexibilidad y la rapidez de nuestros colaboradores lo que nos hace progresar y nos evita ser devorados.» *Johnny Thijs, PDG de La Poste, belga*

«... El mercado necesita soluciones mundiales... Y en esto es donde organizaciones como la UPU e IPC pueden desempeñar un papel preponderante. Estas organizaciones nos ofrecen la posibilidad de dominar la potencia del sistema postal – verdadera red de comunicación mundial. Pero esta potencia sólo podrá ser liberada si colaboramos. Tenemos que conjugar nuestros esfuerzos para elaborar instrumentos y soluciones económicas, tanto para los servicios físicos como para los servicios electrónicos, que podrán ser explotados con ventaja a escala mundial...» *André Ouellet, PDG de Correos de Canadá*

«... La revolución de la información es ocasión para los servicios postales de insistir en la búsqueda de soluciones creativas en materia de comunicación para sus clientes, así como sobre la calidad de servicio, que es esencial para preservar la fidelidad y la confianza de los clientes. La red postal sigue siendo una infraestructura confiable y un elemento fundamental de las economías nacionales y mundiales...» *Thomas E. Leavey, Director General de la Oficina Internacional de la UPU*

**Fotos:**

Fig. 1. – Los visitantes de POST-EXPO pudieron descubrir por primera vez en Bruselas, la exposición sobre los medios de transporte, así como las soluciones más recientes en materia de transporte y de logística. Moussibahou Mazou, Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU, Tony Robinson, Director General de UK and International Press Events, y Johnny Thijs, PDG de La Poste belga, descubren las últimas bicicletas puestas a punto para la distribución del correo.

Fig. 3. – (De izq. a der.) Claude Guillemain del Centro de Tecnologías Postales (CTP) de la UPU presenta el sello electrónico a Johnny Thijs, PDG de La Poste belga, a Jean-Marie Gassmann, Jefe del CTP y a Thomas E. Leavey, Director General de la Oficina Internacional de la UPU.

Fig. 4. – El Segway™ Human Transporter suscitó mucho interés con ocasión de POST-EXPO 2003. Varios servicios de correos, entre los cuales cabe citar Correos de Canadá, Deutsche Post y el Servicio Postal de Estados Unidos evalúan actualmente las posibilidades de utilización de este nuevo vehículo para la distribución del correo.

Fig. 5. – Deutsche Post hizo una demostración de su sistema de seguimiento con la mirada que ayuda a los clientes a mejorar la calidad de su correo publicitario analizando la eficacia del contenido y de la presentación del material promocional.

## Celebraciones diversas del Día Mundial del Correo 2003

Manifestaciones deportivas, espectáculos de baile de subido color, emisiones de sellos y de sobres «Primer día», exposiciones filatélicas, recorridos de carteros en bicicleta, homenajes rendidos a los empleados de correos del mundo entero: desde la República del Congo hasta Colombia, pasando por Moldova, Nepal,

Vietnam y muchos otros lugares exóticos, este año, una vez más, el Día Mundial del Correo, el 9 de octubre, se celebró con brillantez en todas las latitudes de nuestro planeta. He aquí algunos ejemplos que ilustran la diversidad de las manifestaciones organizadas para dicho evento.

### Fotos:

Fig. 1. – Niños de Moldova presentaron numerosos dibujos en el marco de un concurso de arte.

Figs. 2 y 3. – En Bulgaria, niños de varias escuelas, de edad comprendida entre los 8 y los 12 años, participaron en el día de puertas abiertas. Los alumnos visitaron oficinas de correos, se entrevistaron con carteros y pudieron asistir, etapa a etapa, al proceso de distribución del correo, llamado para dicha ocasión «viaje de una carta». Tras haberles mostrado las normas de emparejado, los alumnos pusieron el sello del Día Mundial del Correo, depositaron sus cartas en los buzones, y después observaron su recogida, su preparación y distribución.

Fig. 4. – En Polonia, la puesta en circulación de un sello conmemorativo del Día Mundial del Correo se ha convertido en una tradición cada 9 de octubre. La emisión de este año recuerda uno de los principales símbolos del correo: la cornamusa postal. Este instrumento sigue siendo el signo distintivo de numerosas oficinas de correos, buzones, gorras y botones de uniformes, sellos e impresiones de matasellado en el mundo entero.

Fig. 5. – Tarjeta postal emitida por Grecia con ocasión del Día Mundial del Correo 2003.

Figs. 6 y 7. – Los peatones tuvieron la ocasión de entrevistarse con el célebre dibujante Chan Chi Vai, autor del sello «I Ching, Pa Kua III», emitido con ocasión del Día Mundial del Correo, para una sesión de autógrafos.

El día 9 de octubre había este año en Macao un lema «Filatelia para todos». La actividad señera era el concurso de la furgoneta sellada: las personas que consiguieran adivinar el número exacto de sellos que cubrían la furgoneta ganaban suscripciones a una revista filatélica, así como álbumes de sellos.

Fig. 8. – En Islamabad, los escolares interpretaron una canción en homenaje a la UPU y al Día Mundial del Correo. La canción es interpretada en la lengua nacional: el urdu.

## Belarús, Tanzania y Grecia, países recompensados

Sobre el tema «Te escribo para decirte cómo podemos construirnos un mundo mejor», Victoria Danilovich, joven Bielorusa de 14 años, consiguió atraer todo el interés del jurado reunido para seleccionar a los galardonados del concurso de composiciones epistolares 2003 y se adjudicó el primer premio. El segundo premio fue atribuido a Suhaila Alloo, de Tanzania, mientras que el tercer premio correspondió a Christina Menexi, de Grecia.

En una carta impregnada de fantasía, Victoria Danilovich expresa su decepción ante el entorno en el cual numerosos niños deben crecer actualmente. Mediante un sueño que la lleva a viajar hasta el planeta Estrella Azul, la adolescente descubre las medidas saludables adoptadas por los habitantes de dicho planeta para asegurar un porvenir mejor a sus niños. Victoria se despertó con la convicción de haber comprendido lo que hay que hacer para que la vida sobre la tierra sea más feliz.

Según el jurado de la UNESCO, la composición de Victoria da muestras de una hermosa madurez y de una comprensión real del mundo y de sus azotes.

Era la segunda vez que Victoria participaba en el concurso. El 9 de octubre, con ocasión de las celebraciones

del Día Mundial del Correo, organizadas por Belpochta, el correo de Belarús, la adolescente se mostró muy conmovida por las distinciones: una medalla y un diploma de la UPU y muy agradecida por el apoyo que había recibido de su entorno y su escuela en Kareby.

La composición de Suhaila Alloo, de Tanzania, causó notable impresión, habida cuenta de la corta edad de su autor (12 años) y de su enfoque de las cuestiones vitales con las que se enfrenta África. La carta de la joven griega refleja, por su parte, toda la sensibilidad de la juventud frente a los graves problemas del mundo actual.

### Lucha contra la pobreza en 2004

El tema de la lucha contra la pobreza será el que abordarán los jóvenes autores que participen en el concurso del año 2004. El tema figura entre los objetivos de la Declaración del Milenio de Naciones Unidas, según la cual los Estados miembros se comprometen a eliminar la pobreza extrema de aquí al año 2015. «Te escribo para decirte lo que nosotros, los jóvenes, podemos hacer para luchar contra la pobreza», o cómo los jóvenes pueden aportar su módica contribución a la inmensa tarea que representa este objetivo.

### Esto era hace treinta y un años

Cual fino sabueso, *Union Postale* localizó, gracias a nuevas tecnologías, al primer galardonado del concurso de composiciones epistolares en 1972. En aquella época, Sergio Fuchs da Silva era un adolescente de 15 años y actualmente, a los 46 años, éste feliz galardonado, diplomado en informática, trabaja en el Ministerio de Finanzas en Brasíla, coordina la seguridad de la información y se ha especializado en la certificación digital.

Muy feliz por haber sido contactado, nos expuso sus impresiones: «Recuerdo las numerosas etapas de preselección en Brasil, a nivel de la escuela, de la ciudad, de la región y, después, del Estado, y cada victoria era una sorpresa; ustedes pueden imaginarse mi alegría cuando mi padre, muy emocionado, me dio el telegrama que contenía la feliz noticia: acababa de ganar el primer premio del concurso internacional.

Recuerdo muy bien mi viaje a Suiza. Ello era durante el período de Navidad. Visité Zurich y Berna, aquello era mágico. A lo largo de aquel viaje nos entrevistamos con personas muy solícitas. Tuve la ocasión de visitar la Oficina Internacional y su patrimonio, y guardo aún hoy con sumo esmero la colección de sellos suizos que me ofrecieron.

Actualmente, consagro la mayor parte de mi tiempo libre a mi familia. De vez en cuando, tengo la ocasión de utilizar mis talentos de escritor para trabajos de índole informática.

Me siento muy orgulloso de este premio y con frecuencia relato a mis tres hijos mi viaje por tierra helvética.»

### **Mejor composición epistolar de Belarús**

*Hola amigo:*

*Te vi por primera vez en pleno campo verdeante... Estabas contemplando, embelezado y sorprendido, un macaón negro y amarillo.*

*Que milagro, pensarías en aquel momento.*

*Comprendí tus pensamientos y respondí: Es una mariposa. Nosotros, aquí estamos acostumbrados a las mariposas.*

*Vuestro planeta es maravilloso.*

*Vuestro planeta..., ¿no eres de aquí?*

*No, soy del planeta que lleva el nombre de «Estrella Azul». Estudio las relaciones interplanetarias y la historia de las civilizaciones. Estoy preparando una exposición sobre vuestro planeta. Os quiero ayudar.*

*Es extraño, tengo la impresión de que tú no quieres herirme, ni aún con tus pensamientos. Sabes, me resulta difícil leer tus pensamientos, pues yo no soy más que una ínfima parte de mi planeta.*

*Como comprenderás, no tengo el derecho de intervenir en vuestra vida (es la norma de la coexistencia cósmica). Pero veo que vuestros niños sufren...*

*«Pienso en los niños que sufren por causa de las guerras y de los atentados terroristas. ¿Volverán algún día a recobrar la tranquilidad y la fe en la misericordia? Veo a niños pequeños abandonados por sus padres. Nunca la voz de su madre los tranquilizará en el silencio de la noche, nunca las manos de una madre los acariciarán cuando estén enfermos. ¿A quién podrán contar su desgracia? ¿A quién pueden confiar sus secretos?»*

*Algunos niños son como extranjeros en su propia familia. Los padres los tienen olvidados: ya sea porque han caído en el alcoholismo, ya porque sólo piensan en los bienes materiales. A las personas que no saben lo que es la dicha les resultará sumamente difícil construir un porvenir mejor.*

*Tú comprendes mis pensamientos.*

*Sí, yo comprendo mejor lo que tú quieres decirme.*

*Después, quise invitarte para venir a mi casa. Respondiste: «Sí, sí, con mucho gusto...»*

*Contemplabas nuestros muebles, nuestros vestidos, y me dijiste: «Estas cosas, las veo en el museo de historia, hace quinientos años, nuestros antepasados llevaban la misma ropa, poseían los mismos muebles...»*

*Encendí la televisión, sólo había películas de violencia, de ajustes de cuenta entre bandidos, riñas. En esas películas, únicamente sobreviven los que utilizan la fuerza y las armas. Incluso los dibujos animados que se dirigen a los niños son violentos. Cuando tú mirabas la televisión, yo veía que estabas aterrado.*

*¿Acaso los niños miran semejantes películas?*

*Sí, a veces... Yo las miro sin prestar atención. Sólo son ficción.*

*Estas películas sólo pueden ser escritas para personas cuya imaginación está enferma. Creo que estas películas engendran la violencia y la guerra.*

*¿Acaso vuestra vida es diferente en Estrella Azul?*

*Vente conmigo allí. ¡Tengo tantas cosas que decirte y mostrarte!*

*Y eh aquí que nos lanzamos al espacio hacia las estrellas lejanas. Vi un planeta plateado muy hermoso. Me dijiste: «Visto de cerca, es aún más hermoso, pero no podemos acercarnos a él, está contaminado por un virus mortal. Un sabio cultivó ese virus y destruyó la vida sobre este planeta. Nadie puede remediarlo... Mira, nos acercamos de mi planeta.»*

*Me sorprendió ver a tus amigos que venían a nuestro encuentro.*

*Decían cosas hermosas, sinceras y lúcidas: Bienvenida.*

*¿De dónde vienes? Nos sentimos muy felices de conocerte.*

*¡Seamos amigos!*

*¿Estas cansada? ¡Descansa!*

*Me sentía a la vez emocionada y feliz. Los habitantes de Estrella Azul se sentían todos felices al verme.*

*Visité vuestra estrella y ya no quería abandonarla: un profesor ilustraba su relato con imágenes: yo lo escuchaba atentamente. Su voz dulce resonaba en la clase: «Queridos niños, voy a hablaros del acondicionamiento de las calles de nuestra*

*ciudad... Tenemos que salvaguardar nuestro planeta. Debemos pensar en el futuro. Vosotros debéis actuar para las generaciones que nos seguirán. Para ellas es para quien tenemos que cuidar de nuestro planeta».*

*Después, amigo mío, me explicaste vuestro concepto de la vida en Estrella Azul:*

*«Entre nosotros, los niños son nuestra mayor riqueza y su educación es nuestra misión más importante. Es una gran dicha traer al mundo a una persona. Cada niño es una persona. Los adultos deben decir la verdad.»*

*No lejos de nosotros, los obreros construían un edificio. Me acerqué y oí hablar a uno de ellos: «Estoy haciendo esta casa para ti, hijo mío. Pronto vendrás al mundo. Quiero que sepas que el mundo es hermoso. Quiero que tu casa sea confortable y cálida.»*

*Después me acerqué a un hombre de edad que plantaba un arbolito y decía con amor: «Hijo mío, he plantado este árbol para ti para que crezca contigo. Un día, te dará frutos sabrosos. Podrás descansar a la sombra de sus ramas. Cuando mires el árbol, te acordarás de mí.»*

*Querido amigo, yo sentía un vehemente deseo de encontrarme en tu lugar. Pero tenía que regresar a mi planeta.*

*¿Acaso volverías a la Tierra una vez más?*

*Sí, iría... y podremos hacer algo para que la vida en la Tierra sea más feliz. A tu regreso, podrás mirar hacia el cielo y acordarte de mí. ¡Hasta la vista!*

*¡Hasta la vista, amigo mío! »*

*De pronto me desperté. Aquello había sido un sueño que parecía un cuento de hadas.*

*Sabes, comprendí que las reformas de los gobiernos no son suficientes para construir un futuro mejor. Las reformas no pueden luchar contra el alcoholismo, la grosería, las obscenidades y la irresponsabilidad. No podemos estar esperando una vida mejor y permanecer sin hacer nada. Cada persona debe comprender que es ella, y ella sola, quien debe crear y construir un futuro mejor. Hay que saber que todo cuanto los niños ven y reciben de los adultos actualmente, lo devolverán mañana a la sociedad, pues los niños son el lazo entre el pasado y el futuro.*

*Es necesario que las personas comprendan que es inútil malgastar sus fuerzas en guerras y conflictos; ¡hay tantas cosas por hacer!*

*Un día vendrá en el que la paz, la tranquilidad y el respeto a la vida reinarán sobre nuestro planeta. Entonces, amigos míos, los habitantes de Estrella Azul, nos tenderán la mano de la amistad.*

*Un día, no en mis sueños, sino en la realidad, veré una navecilla cósmica plateada aterrizar en el campo verdeante, y sabré acoger a sus ocupantes».*

*Pero por ahora, estoy estudiando, compongo poemas y cultivo flores y pienso en lo que haré más tarde. Cada noche, levantaré mis ojos hacia el cielo y miraré atentamente la Estrella Azul lejana que titila, y te dirigiré mis pensamientos.*

*¡Hasta la vista, amigo mío! ¡Hasta la próxima!*

*Tu amiga, Victoria*

#### **Fotos:**

Fig. 1. – Victoria Danilovich, recibe su diploma de manos de. Aliaksandr Khudalei, Director General de Belpochta, servicio de correos de Belarús.

Fig. 2. – Mark Mwandosya, Ministro de Comunicaciones y de Transportes de Tanzania (en el centro), y Lucian Minde, Director General de Tanzania Posts Corporation, entregan a Suhaila Alloo la medalla de plata.

Fig. 3. – Manolis Drainakis, Director General de los Correos Helénicos (ELTA) entrega el premio a Christina Menexi.

Fig. 4. – Sergio Fuchs, en diciembre de 1972, rodeado del Sr. Anthony Ridge, Vicedirector de la Oficina Internacional de la UPU y la Sra. Fuchs Da Silva.

Fig. 5. – Sergio Fuchs da Silva actualmente.

## Distribución del correo en Nepal: por montes y valles

Situado en las estribaciones meridionales del Himalaya, Nepal se extiende sobre una superficie de 900 kilómetros de Este a Oeste y de 200 kilómetros de Norte a Sur. Al Sur, el relieve empieza a elevarse a 70 metros sobre el nivel del mar hasta alcanzar bruscamente la altitud de 8848 metros en el Norte, en la cumbre del Everest, la cual constituye el punto culminante de nuestro planeta.

Las montañas vertiginosas de Nepal han atraído siempre a turistas y a alpinistas del mundo entero, sobre todo este año, en el que se celebra el 50 aniversario de la primera ascensión al Everest. Pero mientras para unos son una fuente de placer inestimable, constituyen para otros barreras a la libre circulación de las personas, de las mercancías y de los mensajes. Para un país que intenta modernizarse, las cadenas montañosas son más bien una desventaja. La construcción de carreteras es onerosa, compleja y requiere mucho tiempo. Y mientras las montañas pueden parecer cercanas, algunas veces se necesitan varios días para llegar hasta el pie de la cumbre más cercana. Los mensajeros postales nepaleses trabajan día y noche en estas condiciones para asegurar el transporte del correo en las montañas.

### Empleados vigorosos

Los servicios postales nepaleses emplean a más de 10 000 personas de manera permanente y otras tantas a tiempo parcial. Entre estas últimas, figuran unos 3760 mensajeros postales que transportan el correo a pie por las montañas entre varias oficinas postales, efectúan así intercambios de correo en diversos puntos de enlace postal al efectuar su recorrido. El correo nepalés calcula que aproximadamente el 8% de los mensajeros postales son mujeres.

Debido a las dificultades del terreno, los mensajeros postales son personas vigorosas y deportivas. El duro trabajo exige resistencia y paciencia, así como excelentes facultades de supervivencia. Con las montañas como principal eje de orientación, los mensajeros postales nepaleses se ven enfrentados a muchas vicisitudes. Pero a pesar del coste elevado de la distribución del correo en esta zona geográfica, ésta forma parte de la obligación de servicio universal asumida por los poderes públicos.

En Nepal, el 8% de los 23 millones de habitantes viven en colonias permanentes, a altitudes que alcanzan los 4000 metros. Por encima de los 5000 metros, las mon-

tañas están cubiertas de nieve todo el año. Al principio del verano, la nieve empieza a derretirse en parte, lo cual aumenta el caudal de los ríos pequeños. La estación de las lluvias empieza cuando aparece la nube del monzón que sube por encima de la bahía de Bengala.

### Condiciones difíciles

Para los mensajeros postales principalmente, la estación de las lluvias tiene sus inconvenientes. Las precipitaciones alimentan los ríos pequeños y grandes, pudiendo alcanzar las crecidas niveles peligrosos. Entonces resulta casi imposible cruzar los ríos, ello tanto más cuanto que, en la mayoría de los casos, no hay puente. Las aguas embravecidas hacen peligrosa la utilización de barcos para transportar el correo hacia otros enlaces postales situados a lo largo del río. Los pequeños puentes construidos de prisa en invierno, resultan inútiles y aíslan bruscamente a la gente del resto del mundo. Las sendas de montaña se hacen peligrosamente resbaladizas y con frecuencia son destruidas por corrimientos de terreno. Hay sanguijuelas en los bosques húmedos y umbríos, a lo largo de estos caminos. Una nueva cobertura vegetal sale de la tierra, y las ramas de los árboles crecen y se cubren de hojas. Esta es la época en la que uno puede encontrarse con serpientes, osos, leopardos e incluso tigres, hasta tal punto que los mensajeros postales no están exentos de encuentros peligrosos.

El invierno en Nepal crea también condiciones de vida muy difíciles. Hacia fines de diciembre, la nieve nueva obstruye rápidamente las sendas de montaña. Entonces resulta difícil andar sin calzado apropiado y los riesgos de aludes son constantes. Las temperaturas glaciales plantean problemas considerables, las congelaciones y los vientos fuertes constituyen grandes obstáculos. A altitudes elevadas, la presión atmosférica reduce el volumen de oxígeno. Los dolores de cabeza, la fatiga, los leves disturbios respiratorios, la hinchazón de las manos, de la cara y de los pies, la pérdida de apetito, así como la somnolencia se convierten en síntomas corrientes. En el pasado, el Ministerio de los Servicios Postales utilizó un helicóptero para el salvamento de mensajeros postales bloqueados por fuertes caídas de nieve.

### De Ghartichap a Dhulikhel

Los mensajeros postales transportan por término medio 25 kilos de correo en cada reparto. No llevan consigo



equipos especiales, sólo llevan algunos productos alimenticios. En caso necesario, duermen en un puesto de enlace postal situado en su recorrido, pero si no lo hay, pueden refugiarse en algún albergue. La mayoría de los mensajeros postales llevan calzado ordinario de tela, pero los que efectúan repartos en altitud llevan con frecuencia calzados especiales para protegerse de la nieve.

Chattra Bahadur Ale Magar trabaja como mensajero postal en el correo regional de Ghartichap. Este pueblo, situado en las montañas del centro de Nepal, a 44 kilómetros al Sur de Dhulikhel, donde se encuentra la oficina postal regional más próxima. Dhulikhel es también la oficina principal del distrito. Se encuentra a unos 30 kilómetros al este de Katmandú. Siete puntos de enlace postal (que constituyen, a lo largo de la línea de transmisión del correo, los puntos donde se intercambian las sacas de correos) separan Dhulikhel de Ghartichap. Durante su gira de reparto, Chattra Bahadur debe llevar a pie una carga de correo e intercambiar algunos documentos en cada uno de estos puntos de enlace. A media distancia entre Dhulikhel y Ghartichap se encuentra una montaña de más de 12 kilómetros de largo cubierta de un espeso bosque. Chattra Bahadur tarda unas 6 horas para cruzarla, y para salvar el puerto hasta llegar a Dhulikhel. «A lo largo de toda la montaña, no hay ni un solo lugar donde se pueda pasar la noche, ni albergue alguno, ni fuente de agua potable, ni almacén de productos alimenticios», afirma Chattra Bahadur, mensajero postal desde hace más de quince años. Cuando la lluvia y la nieve caen en abundancia, necesita de 6 a 7 días para transportar el correo hasta la oficina postal siguiente.

Chattra Bahadur recuerda un incidente durante el invierno de 1999. Transportaba el correo hacia la oficina postal regional de Ghartichap cuando, en plena montaña, un oso bajó de un árbol y se presentó delante de él. Para conseguir que el animal huyera le dio un golpe en el

hocico con su saca de correo. Aquello no le gustó al oso que intentó oponer resistencia, pero finalmente huyó, dejando al mensajero postal sano y salvo. «Cada vez que me acerco a este árbol, mi corazón late más rápidamente», termina diciendo.

### Los gajes del oficio

Al igual que su colega, Lalit Bahadur ha conocido varias vicisitudes en su oficio. Trabaja como mensajero a pie en las montañas orientales de Nepal desde hace veintiséis años. Las cumbres de esta región alcanzan una altitud de 4000 a 4400 metros, y Lalit Bahadur debe transportar correo desde la oficina postal regional y efectuar intercambios con otro mensajero a pie en un punto de enlace situado a hora y media de allí.

Un día, a pesar de la fiebre, Lalit Bahadur se apartó de su itinerario habitual. El sol brillaba como una bola de fuego; y Lalit fue pronto presa de vértigos. Finalmente, perdió conocimiento. A 50 metros más debajo de la estrecha senda, el río Sunkoshi fluía apaciblemente. Cuando el mensajero volvió en sí, se encontraba medio sumergido en el río. Su saca de correo había quedado en la orilla a menos de 2 metros de él. Consiguió alcanzar la orilla, salió del agua y recuperó su saca. Aliviado, constató que el contenido de dicha saca, que él había envuelto en una hoja de plástico antes de su salida, no se había mojado.

Desprovisto de cualquier material de radio o de telecomunicación para permanecer en contacto con las oficinas de correos, los mensajeros postales en dificultad deben con frecuencia confiar en la asistencia de viajeros o de excursionistas. Sin embargo, si se requieren esfuerzos especiales para salvarlos o si necesitan una asistencia médica apropiada, las autoridades movilizan los medios de transporte indispensables para llevarlos a buen puerto sanos y salvos.

### Fotos:

Fig. 1. – Los servicios postales nepaleses emplean a unos 3760 mensajeros postales que transportan el correo a pie por las montañas.

Fig. 2. – Aproximadamente el 8% de los mensajeros postales son mujeres.

Fig. 3. – Los mensajeros postales transportan por término medio unos 25 kilogramos de correo en cada itinerario de reparto.

## Aviso de tempestad: Paso de Isabel y de Juan

Los habitantes de la costa oriental de los Estados Unidos de América y de Canadá, incluidos los empleados de correos, recordarán durante mucho tiempo el paso de los huracanes Isabel y Juan, en setiembre de 2003.

En la estela de Isabel, cuyos vientos alcanzaron unos 130 kilómetros por hora, los empleados del Servicio Postal de Estados Unidos de Elizabeth City (Carolina del Norte), a Acting Fairfax (Virginia), se abrieron paso a través de los árboles arrancados mediante sierras mecánicas para llegar hasta las oficinas de correos. Apartaron a punta de pala el barro y la arena que habían invadido sus instalaciones y trajeron grupos electrógenos de sus domicilios para mantener el alumbrado; incluso utilizaron sus propias barcas para distribuir el correo en zonas inasequibles debido a la inundación de las autopistas.

Cuando alcanzó Canadá, el huracán Isabel, llamado también afectuosamente «Fizzlebel», había perdido su fuerza. Pero una semana después, el huracán Juan azotó

Nueva Escocia y la Isla del Príncipe Eduardo. Acompañado de lluvias torrenciales y de vientos de hasta 176 kilómetros por hora, Juan sembró la destrucción a su paso. En la región de Halifax, más de 300 000 clientes fueron privados de corriente eléctrica. Barrios residenciales, ordinariamente tranquilos, fueron invadidos por el ruido de las sierras mecánicas y de las hachas, cuando los habitantes se reunían para limpiar sus propiedades. Ochocientos miembros de las fuerzas armadas fueron llamados como refuerzo para facilitar las operaciones de limpieza, y los equipos de la compañía de electricidad trabajaron sin descanso para reparar la red eléctrica. A pesar del estado de urgencia y la ausencia de corriente eléctrica durante dos semanas, Correos de Canadá reanudó la distribución del correo dos días después del paso del huracán.

Fuentes y fotos: *Performance*, Canada Post; *Cap Metro Update*, USPS.

### Fotos:

Fig. 1. – Buzón casi sumergido por las inundaciones que originaron un corto circuito y un incendio en una camioneta en Middle River, Maryland.

Fig. 2. – El cartero Robert Holly distribuye el correo en las calles cubiertas de escombros en Hampton (Virginia).

Fig. 3. – El cartero Barry Scott, de Halifax, Canadá, distribuye el correo en una calle devastada por el huracán Juan.

## Union Postale

# Fórmula de suscripción

Suscripción anual: Suiza Fr.s 12      Otros países Fr.s 21

Las Administraciones postales tienen derecho a tarifas especiales. Para más amplia información, sírvase contactar la Oficina Internacional.

Suscribo \_\_\_\_\_ abono(s) anual(es)

Pago:  giro postal  
 cheque bancario (en francos suizos emitido contra un banco suizo)  
 transferencia postal (30-820-4 Berne)  
 transferencia bancaria (143996-61-10, Credit Suisse, Berne)

Tarjeta de crédito:  American Express       Visa       Euro/Mastercard

Número de la tarjeta \_\_\_\_\_ Fecha de caducidad \_\_\_\_\_

Nombre del titular \_\_\_\_\_

Apellido \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

Dirección postal \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Envíese a: Redacción *Union Postale*, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUIZA.

Directora jefa de la publicación: Juliana Nel  
 Redactor jefe: Rhéal LeBlanc  
 Redactor adjunto: Jérôme Deutschmann  
 Secretaria de redacción: Gisèle Läubli  
 Fotógrafo interno: Alexandre Plattet  
 Suscripción: Antoine Bezençon: publicaciones@upu.int  
 Impresión: Benteli Hallwag Druck AG, Berna  
 Otras lenguas: alemán, árabe, chino, francés, inglés y ruso  
 Dirección: *Union Postale*, Bureau international, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUIZA  
 Teléfono: (+41 31) 350 33 10  
 Fax: (+41 31) 350 31 77  
 E-Mail: rheal.leblanc@upu.int

Las opiniones expresadas en los artículos publicados en la revista no son necesariamente las de la UPU.  
 Los artículos publicados en *Union Postale* pueden ser reproducidos indicando su fuente: © Union Postale de la UPU