

Número 3/2004

Julio

Agosto

Setiembre de 2004

UNION POSTALE 3

En este número...

Página

Cubierta

Es cierto que la UPU ha evolucionado al correr de los años; pero ¿qué efectos tangibles ha producido en el torbellino de fuerzas que agitan el mercado postal? ¿Podría el sector postal seguir evolucionando, e incluso sobrevivir, sin la UPU? (*Ilustración: Gil Bez y Alexandre Plattet*)

Prólogo

Plena luz sobre la UPU

2

Apuntes

Ojeada a las actividades de la UPU y del sector postal

3

Unión Postal Universal

Diez razones por las cuales el mundo necesita a la UPU

Cómo aumentar la eficacia de la UPU

6

10

XXIII Congreso de la UPU

Los múltiples aspectos de Bucarest

Lo que está en boga en Bucarest

Breve reseña histórica de los Congresos

11

14

16

La Unión Europea y el correo

La liberalización postal como meta

Poczta Polska: modernizarse para competir mejor

Aplicación de la directiva postal de la UE: buen arranque para Slovenská Pošta

17

19

21

Rúbricas

Diálogo con los dirigentes postales

Thomas E. Leavey, Director General de la UPU,

y Moussibahou Mazou, Vicedirector General

23

26

Uniones Restringidas

Plena luz sobre la APPU y la UPC

29/30

Una oficina de correos bajo los proyectores

Zona Postal Habana 6 en La Habana (Cuba)

31

Plena luz sobre la UPU

La primera impresión que con frecuencia suscita la UPU es la de una organización que gestiona este complejo pero necesario sistema de gastos terminales y que establece las normas de los intercambios de correo internacional. Estos dos aspectos constituyen, claro está, una parte importante del trabajo de la UPU, pero no se debe olvidar las otras muchas facetas de su obra, que con demasiada frecuencia se desconocen.

Con ocasión del Congreso de Bucarest, durante el cual las discusiones se intensificarán sobre la vocación de la UPU, *Union Postale* ha estimado razonable evocar las funciones de este organismo especializado de las Naciones Unidas agrupadas en diez puntos. Así se trata de recordar a sus fieles lectores las razones por las cuales, tras ciento treinta años, la UPU sigue desempeñando un papel determinante en el seno del sector postal, como así lo atestiguan varios agentes que intervienen en el ámbito postal. Así pues, una organización debe también evolucionar, y *Union Postale* explora también este tema basándose en los comentarios de personas interesadas.

Cuando usted lea estas páginas, el Congreso de Bucarest estará ya en plena actividad. Usted encontrará, en el próximo número de la revista, la cobertura completa del acontecimiento, que promete ser de subido color y no sin consecuencias para el futuro del mundo postal.

Entre tanto, no deje de leer las conversaciones con el Director General y el Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU, que están a punto de dejar la UPU tras muchos años de servicio. Thomas E. Leavey y Moussibahou Mazou nos exponen sus impresiones sobre los años pasados en la UPU y las perspectivas futuras que ellos entrevén para la organización y el sector postal en general. Por otra parte, *Union Postale* ha decidido brindar algo de ayuda en materia de orientación a los 1500 delegados y participantes presentes en la capital rumana, incorporando en estas páginas algunas informaciones útiles sobre la ciudad y sus numerosos atractivos.

Por último, cuando se estaban preparando para el Congreso, una decena de correos veían a sus países integrarse en la Unión Europea (UE) en el mes de mayo. Nuestro artículo en la página 28 hace un breve balance sobre el acceso de diez nuevos países en la UE y sobre cómo sus correos respectivos han debido prepararse para ello y siguen preparándose, con miras a la eventual liberalización completa del mercado postal europeo de aquí al año 2009. Para ilustrar este cuadro, los correos polaco y eslovaco se encuentran plenamente enfocados.

Union Postale desea un excelente XXIII Congreso Postal Universal a todos sus participantes.

La redacción

Apuntes

Fases destacadas del XXIII Congreso de la UPU

Durante el foro mundial sobre la estrategia postal, el 17 de setiembre, en el que participarán altos responsables del sector postal y de la industria, las exposiciones prometen ser interesantes y los debates animados.

Entre los dirigentes postales que han confirmado ya su participación figuran el Presidente de Deutsche Post, Klaus Zumwinkel, el Director General de Poste Italiane, Massimo Sarmi, el Presidente del correo coreano Yungbo Koo, así como el Presidente Director General del Servicio Nacional de Correos de Túnez, El Hadj Gley. En la lista de los participantes externos figurarán el Director General de Pitney Bowes, Michael Critelli, y el profesor Matthias Finger, del Instituto Federal Suizo de Tecnología. El Director General de la Oficina Internacional de la UPU, Thomas E. Leavey, presentará un bosquejo de la situación actual en el sector postal mundial, y el Vice-director General de la Oficina Internacional de la UPU, Moussibahou Mazou, presentará la estrategia postal mundial de Bucarest, que debería ser adoptada por el Congreso el 1º de octubre. El programa del foro reserva un amplio espacio a la discusión y al debate.

Además de la ceremonia de apertura del 15 de setiembre, en la que participará el Presidente de Rumania, la sesión plenaria y la creación del nuevo Comité Consultivo, el 16 de setiembre, así como la elección de los nuevos Director General y Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU, el 29 de setiembre, figurarán entre los puntos destacados del Congreso. Los nuevos miembros del Consejo de Administración (CA) y del Consejo de Explotación Postal (CEP) serán también elegidos el 29 de setiembre.

El proyecto .post en buena postura

Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (ICANN) informó a la UPU que su pedido de atribución de un nombre de campo de primer nivel apadrinado – .post – había pasado con éxito la primera fase de evaluación.

Evaluadores externos independientes estiman que el proyecto .post responde a todos los criterios básicos (en materias técnica y comercial, y en lo que concierne a la comunidad de los titulares de nombres de campo apadrinados) enunciados en las condiciones relativas a las

solicitudes de proposición, precisó ICANN en su escrito dirigido a la UPU.

La atribución de un nombre de campo de primer nivel permitiría a la UPU crear, para sus 190 Países miembros, un servicio postal electrónico universal, seguro y estable, que satisfaga las esperanzas de los ciudadanos y de los gobiernos del mundo entero. Así pues, el territorio postal único actual abarcaría una red postal electrónica mundial que reagruparía a unas 650 000 oficinas de correos vía Internet.

ICANN se dispone ahora a pasar a la nueva fase del proceso de solicitud de atribución. Debe elaborar, con la UPU, acuerdos técnicos y comerciales con miras a oficializar el nombre de campo apadrinado .post. Una vez elaborados estos acuerdos, un acuerdo final será sometido a la aprobación de los órganos directivos de la UPU a de ICANN.

«Hasta el presente, estamos satisfechos del proceso en curso, precisa Paul Donohoe, Jefe del proyecto «Comercio electrónico» en la UPU. Deseamos colaborar lo antes posible con ICANN para concluir las negociaciones y apreciamos el apoyo permanente de la comunidad postal. Este proyecto constituye un avance estratégico importante destinado a reforzar las capacidades del sector postal mundial en el mercado electrónico».

ICANN debería anunciar la atribución de nuevos nombres de campo apadrinados antes de finalizar el año 2004.

Ucrania: primer servicio postal que obtiene un certificado de aprobación de la UPU en materia de gestión de la calidad

Ukrposhta es el primer servicio postal que obtiene el nuevo certificado de aprobación de la UPU en materia de gestión de la calidad. El operador postal ucraniano ha alcanzado el nivel de aprobación más elevado posible. En efecto, ha satisfecho todas las condiciones del proceso de evaluación con una puntuación de 1915 puntos de un total máximo de 2000.

Trece países presentaron solicitudes de aprobación cuando la UPU lanzó su programa, en setiembre de 2003. Los correos pueden alcanzar un nivel de aprobación C, B o A, en función de los criterios de evaluación que ellos satisfacen.

Para alcanzar el nivel de aprobación A, Ukrposhta tuvo que demostrar su capacidad para realizar con eficacia las tareas siguientes: gestionar y procesar las reclamaciones de los clientes, poner a disposición de los clientes las informaciones necesarias sobre las tarifas y los servicios ofrecidos, gestionar un sitio Web bien concebido y asegurar un servicio de seguimiento y de localización en línea.

Ukrposhta recibirá su certificado con ocasión de la primera reunión del nuevo CEP, que tendrá lugar en Berna (Suiza) en enero de 2005.

Otros tres correos – Túnez, Jordania y Eritrea – están actualmente sometidos a un proceso de evaluación y podrían obtener su certificado de aprobación antes de finalizar el año 2004.

Pronto se dispondrá de un telegiro postal

La UPU y EUROGIRO Network A/S han decidido reforzar conjuntamente la transferencia de dinero entre los establecimientos postales y bancarios y modernizar el giro postal. Según los términos de un acuerdo firmado en junio de 2004, las dos organizaciones conectarán sus redes electrónicas de transferencia de dinero para facilitar el funcionamiento del nuevo producto: el telegiro postal (TGP). Este producto permitirá a los correos posicionarse mejor en el mercado competitivo de las transferencias de dinero internacionales. El acuerdo viene a concretar los esfuerzos de ambas organizaciones para extender la utilización de servicios financieros postales electrónicos.

Si bien el número de giros postales internacionales ordinarios sigue representando una parte importante del tráfico (más de 15 millones al año), los correos del mundo entero se vuelven progresivamente hacia las transferencias de fondos electrónicos, menos costosas, más seguras y con plazos garantizados. Actualmente, unos 160 correos miembros de la UPU ofrecen servicios de transferencia de fondos, 47 de ellos disponen de medios electrónicos de transferencia de dinero y unos 25 utilizan el producto Internacional Financial System (IFS) de la UPU, la red internacional de transferencia de dinero.

El sistema local EUROGIRO (ELS) es la red de transacciones financieras internacionales explotada con mayor frecuencia por los principales correos europeos y un cierto número de correos extra europeos. El sistema, ampliamente utilizado por los bancos, conecta a los miembros de EUROGIRO, con numerosas alianzas de coparticipación.

El TGP, que será operativo en ambas redes a partir de abril 2005, ofrecerá a la clientela un producto de gran seguridad, junto con una garantía de realización de la operación en dos días, a una tarifa competitiva.

IFS versión 3 estará pronto disponible

He aquí una buena noticia del Centro de Tecnologías Postales (CTP) de la UPU: tras dos años de elaboración, la versión 3 de IFS está por fin lista. Está siendo sometida a prueba por La Poste francesa y debería ser puesta a disposición de todos los correos de aquí a octubre de 2004.

«Con la versión 3, deja de ser útil instalar la aplicación cliente IFS en cada puesto de trabajo en el que el sistema es necesario, explica David Avsec, Jefe del proyecto. La organización puede desplegar IFS en su intranet, puesto que basta con disponer de un «browser» Web. Este tipo de arquitectura ofrece numerosas ventajas, además de que el sistema puede ser extendido con mayor rapidez y menor coste.»

Unos 25 países utilizan IFS y su versión Light, STEFI, para sus transferencias de fondos nacionales e internacionales. España, Ecuador y Azerbaiyán son los últimos países que se han adherido a la red IFS.

Por otra parte, el CTP ha hecho saber que el sistema de seguimiento del correo IPS Light (Internacional Postal System Light), que está cosechando un gran éxito desde su lanzamiento en agosto de 2003 ha reemplazado ya al sistema TullIPS, aplicación Internet para los correos que procesan pequeñas o medianas cantidades de correo y que no disponen de los recursos necesarios para la adopción de la versión completa de IPS. Cerca de 50 países utilizan IPS, frente a unos 30 que utilizan IPS Light. Debería ser lanzado más tarde, en el transcurso de este año, un módulo de contabilidad internacional.

Union Postale da la palabra a los lectores

A partir de 2005, la rúbrica «Correo del lector» le permitirá expresarse acerca de los artículos publicados, de las cuestiones relativas a la UPU o de otros temas de interés para el sector postal. Las mejores cartas serán publicadas. Deberán ser concisas y, dado el caso, podrán ser reformuladas en función del estilo y de la extensión. Cada carta deberá llevar una dirección válida y un número de teléfono. Las cartas deberán llegarnos por correo o por correo electrónico (rheal.leblanc@upu.int).

¿No implican ningún peligro para el medio ambiente sus productos a base de papel?

Deutsche Post World Net hace cuanto está de su parte para proteger los bosques utilizando un papel aprobado por Forest Stewardship Council (FSC), órgano creado en 1993 a raíz de la Conferencia de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo.

De conformidad con la política adoptada este año para la gestión del papel, el servicio postal alemán se esfuerza por asegurar la investigación continua del papel, con objeto de poder remontarse hasta la madera bruta, como así lo prevén las normas internacionales vigentes. Las directivas emitidas al respecto se aplican a todos los productos ofrecidos en los 13 000 puntos de venta de Deutsche Post así como a los productos a base de papel utilizados por Deutsche Post en el ámbito interno. Los sobres Plusbrief, por ejemplo, difundidos en los puntos de venta de Deutsche Post, son todos ellos fabricados con papel aprobado por FSC, lo cual permite promover una gestión forestal aceptable desde el punto de vista social y al mismo tiempo respetuosa del medio ambiente. Deutsche Post ha producido unos 100 millones de estos sobres.

Los proveedores aceptados por FSC deben demostrar, documentalmente, que las materias primas que utilizan son conformes a las normas destinadas a proteger los bosques tropicales umbráticos, los bosques primitivos y los bosques antiguos que merecen ser conservados y a prohibir la tala ilegal. Según FSC, unos 44 millones de hectáreas en zona forestal han sido ya certificados según sus normas, y el sistema abarca a más de 3000 titulares de certificados de investigación.

Usted puede comprobar si el papel que usted utiliza ha sido certificado por FSC, consultando la lista de certificados válidos en el sitio www.fsc.org bajo la rúbrica «Document center» y en la base de datos consultable www.fsc-info.org.

Fotos

Fig. 1. – Gary Halpin ha sido nombrado Director de Asuntos Económicos y Reglamentarios de la Oficina Internacional de la UPU. Como tal, estará encargado de supervisar los asuntos jurídicos, los proyectos en materia de contabilidad analítica, los asuntos reglamentarios, así como los programas de economía postal en la Oficina Internacional. Anteriormente, el Sr. Halpin ha ocupado el cargo de Director de Asuntos Internacionales en Correos Canadá durante veintiún años. Además, ejerce las funciones de Presidente del Grupo de Acción «Gastos Terminales» del CEP desde hace cinco años.

Fig. 2. – El Director General de la Oficina Internacional de la UPU, Thomas E. Leavey, y el Director General de EUROGIRO Network, Henrik Parl, firman el acuerdo de 2004.

Errata

El nombre del hombre que figura en la foto que acompaña el artículo titulado «Servicio postal en Irak: adelante y con ahínco» (rúbrica «Apuntes», *Union Postale* 1/2004) debería ser Ibrahim Hussein Ali, Director del Departamento de Correos y del Ahorro.

Diez razones por las cuales el mundo necesita a la UPU

Por Rhéal LeBlanc y Juliana Nel

En este año del 130 aniversario de la Unión Postal Universal y del XXIII Congreso Postal Universal, resulta ineludible un poco de introspección. Es cierto que, al correr de los años, la UPU ha evolucionado, pero en términos concretos, ¿qué aporta a los desafíos que agitan el mercado del correo? ¿qué beneficios obtienen los Países miembros y los clientes en general? ¿podría el sector postal seguir evolucionando, e incluso sobrevivir, sin la UPU?

Para hacer el balance del inmenso trabajo que efectúa esta organización internacional, *Union Postale* ha propuesto a intervinientes del sector postal, de todas las categorías, las dos cuestiones siguientes: ¿necesita el mundo a la UPU? y ¿cómo puede ésta ser más eficaz?

Los interrogados han atribuido a la UPU papeles esenciales de defensora del servicio postal universal y del territorio postal único, de coordinadora, de árbitro, de agrupadora, de desarrolladora, de promotora, por no citar más que algunos. He aquí pues un resumen de las principales misiones que hacen de la UPU una entidad aún necesaria y apreciada.

1. Mantener un territorio postal único

Este ha sido considerado como el «papel principal» de la UPU. Desde 1874, año de la firma del Tratado de Berna que dio nacimiento a la UPU, la adhesión a la organización de nuevos países que aceptan respetar los Reglamentos que rigen los intercambios de correo internacional (envíos de correspondencia encomiendas y otros) amplía la noción del territorio postal único.

Los 190 Países miembros de la UPU constituyen actualmente la mayor red postal del mundo. El sistema de gastos terminales establecido y gestionado por la UPU permite a los correos ser compensados financieramente por el procesamiento de los volúmenes de correo internacional que intercambian entre sí. Con solo imaginar la cantidad de acuerdos bilaterales o multilaterales que existirían entre los países si no fuera por la UPU uno se da cuenta de todo el alcance de este sistema.

Pero los gastos terminales no son más que uno de los aspectos operativos de los que se ocupa la UPU. En efecto, negocia y mantiene estrechas relaciones con organizaciones internacionales como al Organización Mundial del Comercio, la Asociación del Transporte Aéreo Internacional y la Organización Mundial de Aduanas, con las cuales se han firmado acuerdos que facilitan y aceleran el encaminamiento y la tramitación aduanera de los envíos de correspondencia y de las encomiendas en el mundo entero. También se esfuer-

za por adaptarse a las disposiciones del Acuerdo General sobre las Tarifas y los Servicios.

«La fuerza de la UPU se resume de la manera siguiente: basta con apuntar al azar con el índice cualquier lugar del mundo, y la red postal se encarga del resto. Esto es posible gracias a las normas de encaminamiento definidas por la UPU, a las normas de tránsito y a los gastos terminales».

Abdelilah Bousseta, Director, División del correo y mensajería, correo marroquí.

2. Un foro internacional de cooperación

La UPU constituye un foro internacional que permite a todos los actores del sector postal reunirse con un objetivo común para encontrar soluciones a los desafíos principales que se plantean al correo. Así pues, Grupos de acción y Equipos de proyecto, presididos por el Consejo de Explotación Postal, tratan de la seguridad postal, de los servicios postales financieros, de la cooperación técnica, del desarrollo postal, de los gastos terminales, de las encomiendas, del servicio postal universal y del medio ambiente entre otros muchos asuntos. Otras entidades como el Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa se esfuerzan por dinamizar sectores en pleno crecimiento, teniendo presentes los últimos desarrollos y organizando talleres adaptados a las necesidades de los países. La UPU mantiene también relaciones con los impresores y con la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia. En Bucarest, la creación del Comité Consultivo que, con el Consejo de Administración y el Consejo de Explotación Postal constituirá el «tercer círculo» de la UPU, integrará de manera formal a los representantes del sector postal privado. Estos podrán en lo sucesivo contribuir concretamente a las discusiones que versen sobre el futuro del correo y sus desafíos.

«Uno de los papeles claves de la UPU en lo sucesivo consiste en estimular la contribución del sector privado a sus trabajos. El sector privado acoge favorablemente la creación del Comité Consultivo como factor que revitaliza a la Unión. Esperamos que le Comité Consultivo genere nuevas ideas. La UPU debe dedicar una atención especial al Comité Consultivo y asegurarse de que la voz de sus miembros se deja oír».

Luis Jiménez, Primer Vicepresidente y Director de la estrategia de Pitney Bowes.

3. En el seno de la familia de las Naciones Unidas

Como organismo especializado de las Naciones Unidas desde 1948, la UPU mantiene relaciones y colabora activamente con otros organismos de la ONU, tales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el crimen y el Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Colabora también con organismos especializados tales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones, la Organización de la Aviación Civil Internacional y la Organización Internacional del Trabajo. Como quiera que forma parte de la familia de las Naciones Unidas, la UPU efectúa la promoción de los objetivos generales de esta última organización, especialmente los Objetivos de Desarrollo de la ONU para el Milenio, al mismo tiempo que representa los intereses de los correos en el ámbito de los diversos programas. Por ejemplo, la UPU defendió el papel del correo en la reducción de la fractura digital, participando activamente en la primera Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información en el año 2003 y lo mismo hará con ocasión de la segunda fase de la Cumbre en Túnez en 2005. Dos veces al año, el Director General de la Oficina Internacional de la UPU participa en las reuniones de los jefes de las organizaciones de las Naciones Unidas, animadas por el Secretario General Kofi Annan y celebradas con objeto de coordinar mejor el trabajo de la ONU en el mundo entero.

4. Promover el servicio postal universal

La noción de servicio postal universal es fundamental en la UPU. En efecto, su primera misión consiste en apoyar ante los Países miembros «...que todos los usuarios gocen del derecho a un servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados de manera permanente en cualquier lugar de su territorio, a precios abordables.» Si bien el servicio postal universal está inscrito en las Actas de la Unión, la UPU no puede obligar a los Países miembros a aplicarlo; sin embargo, se esmera en explicar bien las consecuencias dimanantes de la ausencia de servicio postal universal, esperando que los países ofrezcan un servicio adaptado a las realidades locales. El servicio postal universal ha sido definido en el 67% de los Países miembros de la Unión. No obstante, siguen existiendo diferencias entre los países y entre las regiones en materia de servicio postal. En los países en desarrollo, entre el 14 y el 25% de la población aún no tiene acceso a los servicios postales. Por el contrario, la prestación del servicio postal universal es asegurada a un alto nivel en los países industrializados. La UPU seguirá sensibilizando a los gobiernos, especialmente a los de los países en desarrollo, acerca del papel que desempeñan para asegurar la

prestación de un amplio servicio universal, de calidad y a precios abordables.

Esta necesidad de definir el servicio postal universal es mucho más importante a medida que el sector postal se desregulariza. Refrendada por primera vez en la Estrategia Postal Mundial de Seúl y reconducida en la de Beijing, la promoción del servicio postal universal sigue ocupando el primer puesto entre los objetivos de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest, que será adoptada en el Congreso.

«El mundo necesita a la UPU para vigilar que se respete uno de los derechos humanos fundamentales que es el derecho a la comunicación postal. En un mundo de desigualdades, cada sector de actividad debe hacer frente a la exclusión que afecta a este sector y debe procurar que todos los actores del correo se esfuercen en reducir los efectos de dicha exclusión, lo cual exige una acción a escala mundial».

Paul Machado Belém Filho, Responsable de la planificación estratégica del sistema postal, Ministerio de Comunicaciones de Brasil.

5. Facilitar el desarrollo postal y la cooperación técnica

Siguiendo el espíritu de las Naciones Unidas, la UPU y sus miembros facilitan los intercambios, a fin de que los servicios de correos puedan beneficiarse del saber hacer y de la pericia de cada uno de ellos. Los proyectos integrados plurianuales – que son unos 80 en el ciclo actual de cuatro años – permiten a los países en desarrollo, y sobre todo a los países menos adelantados, adquirir, gracias y una financiación conjunta de la UPU a del correo receptor, material de explotación e introducir mejoras en las operaciones postales, efectos que repercuten en la calidad de servicio a escala mundial. También facilita asistencia en casos de siniestros. La asistencia de siete Consejeros Regionales en el terreno es indispensable en estos casos. Actualmente, el desarrollo postal tiende también a la formación de los mandos y de los instructores a través del programa de formación TRAINPOST así como de la fractura digital entre países industrializados y países en desarrollo. Así pues, vemos a los telekioscos franceses implantarse en Burkina Faso y la tecnología por satélite india penetrar en Bután. Desde el año 2002, aproximadamente 125 países en desarrollo han podido beneficiarse de los recursos financieros que les han sido otorgados a través del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FACS). En Bucarest, los delegados estudiarán detenidamente la distribución más eficaz de los más de 40 millones de CHF, a fin de que los países en desarrollo menos adelantados puedan beneficiarse plenamente de los mismos para ampliar el servicio postal y mejorar la calidad de servicio.

«La UPU debe contribuir a la lucha contra la pobreza, favoreciendo el servicio postal universal, y contribuir al desarrollo de una cooperación técnica internacional eficaz, así como a la intensificación de la solidaridad entre Países miembros, como la que ya es perceptible a través del FACS.»

Koutou Sommanogo, Director de los estudios, de la planificación y de la cooperación, SONAPOST (Burkina Faso).

6. Mejoramiento de la calidad de servicio

Este se realiza por diferentes vías. El equipo encargado de la calidad de servicio ha instituido normas para el encaminamiento del correo internacional y más de 80 países participan en la evaluación de extremo a extremo desde febrero de 2004, lo cual permite controlar la calidad del servicio postal internacional en aproximadamente 350 enlaces internacionales. Para el período que va de marzo a junio de 2004, por ejemplo, el 60% de las 4000 cartas testigo depositadas cada semana en más de 90 países han sido distribuidas dentro de un plazo de 5 días laborables (norma D + 5). Gracias a Internet, los correos pueden conocer los resultados analíticos con su actualización semanal. Ahora bien, a pesar de un ligero y permanente mejoramiento del servicio internacional desde hace cinco años, aún estamos lejos de la norma mundial del 65% que la UPU espera alcanzar de aquí al año 2008. A través del FACS y de otras medidas, la UPU proseguirá sus esfuerzos, a fin de realzar la calidad de servicio a escala mundial.

Por otra parte, la UPU acaba de crear un programa de certificación centrado en las técnicas de gestión de la calidad de servicio. Ucrania es hasta hoy el primer correo que obtiene una certificación que corresponde a la gestión de la calidad de servicio. (Véase rúbrica en Apuntes), pero otros se sumarán pronto a dichos países. Por su parte, la Cooperativa EMS, que cuenta 126 Países miembros, a conseguido también mejorar la calidad de su servicio desde su creación en 1998, instaurando un programa de evaluación riguroso. En el primer trimestre de 2004, la proporción global de los envíos EMS distribuidos dentro de los plazos se estimaba en el 82%.

7. Estimular la reforma postal

El mundo ha evolucionado mucho desde año 1874. La llegada de la tecnología, la desaparición de las fronteras, la liberalización de los mercados y la aparición de la competencia hacen que los operadores postales nacionales deban adaptarse a nuevas condiciones y a las necesidades de la clientela. Mientras numerosos correos han experimentado profundas transformaciones en el transcurso de los 20 años, son muchos los que experimentan una ausencia de flexibilidad estructural y comercial que les permitiría ser más competitivos. Desde su creación, el Grupo de Acción para

el Desarrollo Postal ha hecho avanzar las cosas despejando el terreno para fructíferas discusiones con el Banco Mundial y otros bancos regionales de desarrollo sobre la financiación de la reforma postal en los países en desarrollo. Al hacer de la reforma postal uno de sus objetivos, la UPU ha organizado en 2003 y 2004 9 seminarios y talleres que versaban sobre la reglamentación postal y el servicio postal universal, y acaba de publicar un trabajo titulado *Regulación postal: principios y orientaciones*, que define los principales desafíos de la reforma postal y propone diversos enfoques posibles.

8. Creación de normas técnicas

La normalización es una importante condición previa a una explotación postal eficaz y a la integración de la red postal universal. Tiende a definir una comunicación homogénea entre los diversos sistemas de procesamiento y de seguimiento del correo, a fin de asegurar la eficacia y la calidad de servicio. Ya se han creado hasta hoy más de un centenar de normas, y la UPU trabaja estrechamente con organismos tales como el Comité Técnico sobre los Servicios Postales del Centro Europeo de Normalización, la Organización Internacional de Normalización e International Post Corporation. Casi 25 millones de sacas o de cajas son objeto de seguimiento anualmente, gracias a mensajes y a códigos estándar de la UPU. Para los envíos postales de todas las categorías, se calcula que los correos aseguran el seguimiento de unos 40 millones de los mismos. A medida que se concreta la liberalización del sector postal, se deja cada vez más sentir la importancia de normas técnicas rigurosas para los servicios postales. En efecto, cuanto mayor es el número de operadores que actúan, más esencial resulta normalizar las actividades de procesamiento, de seguimiento y de encaminamiento del correo. Sin la aplicación de normas a escala mundial por todos los actores del sector postal, la entrega de una simple carta o de una encomienda de un país a otro engendraría el caos más absoluto.

9. Promover y desarrollar nuevos productos y servicios

Los pequeños paquetes, los cupones respuesta internacionales, el servicio EMS y los giros postales son otros tantos servicios y productos cuyo uso ha sido propagado gracias a la UPU. Con 190 Países miembros que expresan sus necesidades y las de sus clientes, la organización estimula el desarrollo y la difusión de nuevos productos y servicios que responden a las necesidades de los clientes en el mundo entero. Por otra parte, desarrolla también servicios innovadores y eficientes por cuenta de los mismos correos, gracias a la Cooperación Telemática al Centro de Tecnología Postales que se dedican al desarrollo de nuevas tecnología para facilitar el seguimiento del correo, los intercambios electrónicos

financieros y la seguridad de los envíos por vía electrónica. Respetuosa de las exigencias tecnológicas y financieras de muchos de sus Países miembros, la UPU no vacila, llegado el caso, en desarrollar, e incluso modificar, sus logísticas, a fin de que éstos respondan a las necesidades particulares de los correos. Es así como países en desarrollo han podido adquirir sistemas de seguimiento de los envíos de correo de transferencias de dinero (Internacional Postal System et Internacional Financial System). El sello postal electrónico, fruto de los esfuerzos de unos pocos correos industrializados, a encontrado también refugio en la UPU, que se esfuerza por extender su uso en los correos en desarrollo que, de otro modo, no tendrían los medios para conseguirlo. Por otra, la UPU ha creado productos tales como el sistema de direccionamiento universal POST*Code y la lista universal de las localidades para asegurar un mejor encaminamiento de los envíos por los correos y los clientes.

«Las necesidades de la clientela cambian en función de la rápida evolución de la tecnología. La UPU reúne las ideas de sus miembros y las transforma en productos que responden a dichas necesidades.»

Rehema Makuburi, Responsable de los Asuntos postales internacionales en el Correo de Tanzania.

10. Repartición de los conocimientos y de la información

La UPU sigue la evolución del sector postal, analiza las tendencias del mercado, efectúa estudios de las condiciones del ambiente, recomienda orientaciones a seguir y facilita

el intercambio de datos intelectuales y estadísticos que permiten a los correos del mundo entero adaptarse a los cambios inminentes. Efectivamente, la creación del Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa ha visto como numerosos países utilizan los recursos, los seminarios y los talleres puestos a su disposición para desarrollar este sector que puede generar ingresos suplementarios. Por otra parte, de acuerdo con la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia, la UPU ha podido poner de manifiesto el problema de los sellos de correos ilícitos o ilegales y se esfuerza por hacer frente a este problema, que perjudica gravemente la imagen del correo y desvía ingresos importantes. Por último, la UPU publica toda una serie de publicaciones que versan sobre las orientaciones en materia de correo y la estadística de los servicios postales pasando por la Guía mundial de la publicidad directa y el sector postal en la era de Internet. (Véase www.upu.int/publications/fr para la lista completa.)

«Ofreciendo un recinto de intercambios entre el conjunto de los actores del sector, así como con las demás organizaciones internacionales, la UPU debe ser un importante instrumento de anticipación y de influencia de las evoluciones del mercado postal... A fin de apropiarse todas las formas de innovación, la UPU deberá ayudar a los Países miembros a perfeccionar su conocimiento de los mercados y de lo que espera la clientela, así como a desarrollar una visión prospectiva, con la intención permanente de elevar al mejor nivel las realizaciones del sector postal.»

Edouard Dayan, Director de Asuntos Europeos e Internacionales, La Poste francesa.

La UPU según el Secretario General de las Naciones Unidas

En la construcción de una sociedad planetaria, el servicio postal constituye siempre un lazo, sólido y vivo, con cada ciudadano, incluso en los lugares más remotos del mundo. Como medio potente de comunicación y factor de cohesión social importante, el correo contribuye concretamente al desarrollo socioeconómico.

Durante más de dos mil años, las redes postales han favorecido los intercambios de mensajes y de mercaderías. Actualmente, la red postal física y electrónica se ha convertido en un copartícipe inevitable de la edificación de una sociedad de la información abierta e inclusiva. Como quiera que constituye un mecanismo de enlace confiable y abordable entre los particulares y las empresas, permite reducir la distancia digital entre los países desarrollados y los países en desarrollo.

Desde la creación de la Unión Postal Universal, hace ciento treinta años, un territorio postal único reúne a la comunidad mundial en el seno de una red de comunicación, de comercio y de intercambios internacionales. La UPU se ha convertido también en uno de nuestros foros de cooperación y de intercambios internacionales de los más apreciados, aunque relativamente discreto. Espero que la UPU seguirá distinguiéndose por su sentido admirable del servicio y de la innovación que beneficia a todos los ciudadanos de nuestro planeta.

En un año, el Secretario General de las Naciones Unidas, Sr. Kofi Annan, recibe varios miles de envíos.

Cómo aumentar la eficacia de la UPU

Por Rhéal LeBlanc

Difícil labor la de la UPU. Apreciada por algunos, ignorada o criticada por otros, la UPU persiste y prosigue su misión. ¿Pero, a dónde va?

La organización ha experimentado ya algunas reformas en el transcurso de los últimos años a raíz de recomendaciones por parte del Grupo de Alto Nivel creado en el Congreso de Beijing 1999. Los principales cambios han tenido por objeto la reorganización de la Oficina Internacional y la creación del Comité Consultivo, que culminará en Bucarest.

Ineludiblemente, el tema de la reforma aparecerá de nuevo en el Congreso de Bucarest, donde se pedirá a los delegados que adopten una resolución según la cual «habría que proseguir el estudio de la misión de la Unión, teniendo en cuenta la necesidad de definir y distinguir más claramente el papel y la estructura propios de la Unión en lo que concierne a sus funciones de reglamentación y de explotación, relativas a la prestación de los servicios postales internacionales.»

La manera de mejorar la toma de decisiones de los órganos de la UPU a nivel operativo constituye una de las principales preocupaciones de las partes interesadas. Entre otras cosas, se propone la transformación del Consejo de Explotación Postal en Consejo de los Operadores Postales, habilitado para aprobar los Reglamentos de la Unión.

Hasta entonces, numerosos puntos de vista subsisten en cuanto a la manera de hacer a la UPU más eficaz. *Union Postale* ha recogido los comentarios siguientes:

«Cualquier evolución acertada debe hacerse de manera estructurada y bien planteada, asegurando que los Países miembros comprendan plenamente la necesidad de cambiar y que una mayoría importante de éstos apoye las modificaciones previstas. Así pues, una medida importante (que haría a la UPU más eficaz) implica una mejor adecuación entre las prioridades fijadas en el marco estratégico y la distribución de los recursos destinados a los diversos programas de la Unión.»

André Fallu, Gestor, Relaciones internacionales, Correos de Canadá.

«Si la UPU vuelve a definir su papel de tal manera que corresponda mejor a las necesidades cambiantes de los países, podría no sólo sobrevivir sino prosperar. La única razón de ser un servicio postal consiste en apoyar a la economía y a la red de comunicación de un país. Los miembros de la UPU deben preguntarse acerca de la capacidad de la organización para ayudar a los países a revitalizar su servicio postal, de manera que sean pilares de la comunicación y del comercio.»

Gene Del Polito, Presidente de Association for Postal Commerce (Estados Unidos de América).

«Cuando se vuelva la página de su historia, la UPU deberá necesariamente volver a pensar su funcionamiento. La riqueza constituida por el personal de la Oficina Internacional, la puesta en valor de competencias individuales apoyadas por una tecnología de vanguardia deben permitir racionalizar procesos y de este modo volver a asignar más medios en los sectores de desarrollo deseables. Además, la prosecución de una política de descentralización acertada debería contribuir al acercamiento de los actores.»

Pascal Clivaz, Responsable de los Asuntos internos, La Poste Suiza.

«La UPU puede ser más eficaz tomando medidas para acelerar el proceso de toma de decisiones, mejorando la cooperación para el desarrollo y reforzando sus acciones centradas en la normalización y la calidad de servicio, entre otras.»

Isabel Tavares, CTT – Adjunta al Despacho de la presidencia del CEP de la UPU, Correios de Portugal.

«La UPU será más eficaz si es más flexible y menos resistente al cambio, y si une sus fuerzas con las de todos los actores del mercado postal. La Unión debe olvidar su tradicional enfoque según el cual lo que vale para uno vale para todos, debe ser más versátil y tener en cuenta las diferentes necesidades de los clientes, que no son solamente los usuarios de los servicios postales, sino también los Países miembros, los operadores postales y las demás partes interesadas.»

Rosa Cifuentes, Jefa de programa, relaciones con la UPU y Europa, Ministerio de Fomento español.

«Los países desarrollados están ya bien atendidos por una multitud de conferencias postales, La UPU ha apoyado ampliamente estos foros, y este apoyo debe proseguirse. Al mismo tiempo, debe dirigir el flujo de esta información hacia las regiones a las que no apuntan las conferencias. Las reuniones semestrales de la UPU podrían ser más beneficiosas si las discusiones versaran tanto sobre el contenido como sobre los procedimientos.»

Luis Jiménez, Primer Vicepresidente y Director de la estrategia de Pitney Bowes.

«La UPU podría ser más eficaz adoptando medidas para facilitar el acceso a las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación por los países en desarrollo principalmente; implicándose más en las negociaciones con los Gobiernos (especialmente en los países en desarrollo) y los proveedores de fondos para que se tomen en cuenta las actividades postales en el marco de los programas prioritarios nacionales; y procurando desarrollar más la solidaridad entre los países.»

Koutou Sommanogo, Director de los estudios, de la planificación y de la cooperación, SONAPOST (Burkina Faso).

Los múltiples aspectos de Bucarest

Por *Juliana Nel*

Conocida por sus anchos bulevares bordeados de árboles, sus espacios verdes y su mezcla de estilos arquitectónicos, la ciudad de Bucarest está llena de contrastes y de encanto. Los delegados del XXIII Congreso de la UPU descubrirán una ciudad anfitriona, de 2,3 millones de habitantes, cargada de historia y de cultura y con una rica gastronomía y sitios magníficos, algunos de ellos rodeados de misterio.

Según la leyenda, Bucarest fue fundada por un pastor de nombre Bucur, que significa «alegría». Sin embargo, la primera huella escrita del nombre de Bucarest se remonta a 1459, cuando el príncipe Vlad Tepes, de sobre nombre el empalador (el legendario príncipe Drácula), se instaló en la región, haciendo de Bucarest (conocido entonces como la ciudadela de Dambovita) su segundo lugar de residencia después de Targoviste.

El pequeño París

La ciudad da testimonio de una herencia rica y variada, marcada por la vieja aristocracia rumana, los reyes germánicos y el antiguo régimen comunista. Remodelados a finales del siglo XIX por arquitectos franceses y sus alumnos, los bulevares bordeados de árboles y de magníficos edificios de la Belle Epoque han granjeado a la ciudad su sobre nombre de «pequeño París del Este». En ningún otro lugar el parecido es más impactante que en la calle Kiseleff (Soseaua Kiseleff), amplio boulevard más largo que los célebres Campos Elíseos de París, donde se yergue una copia conforme del arco de triunfo.

Erigida en 1922 en recuerdo de los soldados rumanos caídos durante la Primera Guerra Mundial, la construcción original de madera fue reemplazada en 1935 por la estructura de hormigón, concebida por Petru Antonescu, que aún hoy día se puede ver.

El Bucarest de Ceaucescu

El régimen comunista puso fin a la edad de oro del Bucarest cosmopolita; actualmente, más de diez años después del final de dictadura de Ceaucescu, ningún lugar recuerda mejor a los rumanos su pasado tumultuoso que el barrio conocido con el nombre de Centru Civic, y más especialmente el Palacio del Parlamento, donde tendrá lugar el XXIII Congreso de la UPU.

En el marco de sus planes de reestructuración, Ceaucescu derribó ocho kilómetros cuadrados del centro histórico de Bucarest y expulsó a 40 000 personas, a fin de construir su nueva ciudad. Los trabajos empezaron en 1984 y casi estaban terminados cuando Ceaucescu fue derrocado y ejecutado en 1989. Actualmente, prosigue la renovación del Palacio y varios edificios del Centru Civic no están aún terminados.

Como su nombre indica, el Palacio alberga actualmente al Parlamento rumano; en él se encuentra también un gran centro internacional de conferencias, donde tendrá lugar el Congreso de la UPU. El edificio es inmenso: cubre 350 000 metros cuadrados, se levanta hasta una altura de 86 metros y tiene 12 pisos así como 4 niveles subterráneos de 92 metros de profundidad. En él se utilizaron únicamente materiales rumanos. Se pueden ver allí revestimientos de mármol, de madera de cerezo y de nogal del país, candelabros de cristal, así como tapices, alfombras y colgaduras tejidas a mano, hechas por encargo especial.

La ciudad antigua de Bucarest

La ciudad antigua de Bucarest fue en gran parte destruida. Basta con pasearse en este barrio, conocido con el nombre de Lipsani, para tener una idea de lo que se ha perdido. Allí se encuentran aún joyas de arquitectura, tales como el edificio del Banco Nacional (Banca Nationala à Romaniei).

La plaza de la Revolución (Piata Revolutiei), emplazamiento del antiguo Palacio Real, donde tuvo lugar la caída de Ceaucescu, constituye el corazón de la ciudad. Se sitúa en mitad de la avenida de la Victoria (Calea Victoriei), eje histórico de norte a oeste de Bucarest que es también la arteria más animada de la ciudad. A lo largo de la avenida de la Victoria se yerguen algunos edificios espectaculares como el Museo Nacional de Arte (en el interior del antiguo Palacio Real), el Banco Nacional de Ahorro y el Museo de Historia con su fachada neoclásica, que antiguamente era la oficina de correos principal de Bucarest. El barrio alrededor de la avenida de la Victoria reúne las tiendas de lujo, los grandes hoteles y los restaurantes más lujosos de Bucarest. En la calle Benjamín-Franklin se sitúa uno de los edificios más impresionantes de la ciudad: la sala de conciertos del Ateneo rumano, inaugurada en 1988. En él realiza sus repeticiones la or-

questa filarmónica George Enescu. Al este de la avenida y de la plaza de la victoria se encuentra la plaza de la Universidad (Piata Universitatii), donde tuvieron lugar graves incidentes después de la revolución de 1989.

Los delegados del Congreso deberían también aprovechar la ocasión para visitar los locales del Teatro Nacional (Teatral Nacional). Construido entre 1967 a 1970 en un estilo que evoca la arquitectura de los célebres monasterios moldavos, el Teatro Nacional cambió de aspecto en 1984, cuando se construyó un velo de hormigón alrededor de la estructura antigua.

Turismo y pasatiempo

Bucarest no tiene menos de 37 museos, 18 galerías de arte, así como numerosas bibliotecas y librerías. El Museo de arte popular del parque Herastrau vale la pena de ser visitado. Se trata de un museo al aire libre, donde se exponen más de 300 edificios de madera y de piedra, traídos a piezas de todos los lugares del país.

En el interior de la ciudad, camino del aeropuerto, se encuentra también el impresionante edificio Casa Presea Libere (generalmente llamado Casa Scanteii), que se parece mucho al Palacio de la Cultura y de la Ciencia de Varsovia (Polonia). En él se encuentran la mayoría de las prensas de imprenta y de las salas de prensa de la capital, así como la Bolsa de Bucarest.

Escondidas entre las nuevas construcciones, a veces en lugares insospechados, se encuentran numerosas iglesias salvadas provisionalmente del derribo. El ejemplo más sorprendente es el de la minúscula iglesia de St Nicolai-Mihai Voda, construida en 1591 por Miguel el Bravo. La iglesia fue desplazada durante la reestructuración de Centru Civic y se sitúa actualmente en la calle Sapientei (a proximidad de la avenida de la Victoria). Sin embargo los claustros medievales y las dependencias de la iglesia fueron destruidos.

Bucarest es también conocida por sus magníficos parques y jardines. Uno de los más hermosos es el gran parque Carol I (Parcul Carol I). El jardín público más céntrico de la ciudad es el de Cismigiu (Gardina Cismigiu), espacio verde de 17 hectáreas en el cual crecen más de 30 000 árboles y plantas traídos de las montañas rumanas. El parque Jerastrau, situado al norte del Museo del Pueblo, está rodeado por los barrios residenciales más elegantes de Bucarest y posee en su centro un lago.

Compras y diversión

Son numerosas las ocasiones de hacer compras en Bucarest y numerosos almacenes modernos aceptan las tarje-

tas de crédito. Los principales barrios para hacer compras son Calea Victoriei, Bulevardul Magheru/Balcescu, Piaza Uniri y Calea Dorobanzilor. El mayor centro comercial, Bucuresti, se encuentra algo más lejos del centro de la ciudad, en Calea Vitan.

En Bucarest, la vida nocturna es variada y animada. La ciudad tiene más de 20 teatros, óperas y salas de concierto. Entre los más conocidos figuran la Orquesta Filarmonica Nacional, la Opera nacional, el Teatro nacional, el Teatro de muñecos, el Teatro Nottara, el Teatro Odeón y el Circo nacional. Varias salas de cine se encuentran esparcidas por la ciudad; el centro comercial Bucareti alberga un cine que cuenta con 10 salas. Durante la noche, se puede también ir a los bares, los restaurantes, los clubes y los cabarés.

Transportes

Bucarest posee una vasta red de transporte urbano que cuenta con autobuses, trolebuses, tranvías y un metro. Los autobuses y los tranvías van muy llenos en las horas-punta. Se aconseja pues a los delegados del Congreso que tomen el metro o el taxi.

Seguridad y etiqueta: algunos consejos

Aunque las infracciones violentas son raras en Bucarest, los visitantes deberían tomar las precauciones normales para la seguridad de sus bienes y dejar sus joyas, su dinero y su pasaporte en la caja fuerte de su hotel. Se advierte también a los visitantes que tengan cuidado con los rateros, especialmente en los transportes públicos en las horas-punta. También se aconseja encarecidamente que no presenten documentos de viaje, dinero o recibos a cualquier persona que podría hacerse pasar por un miembro de la «policía de los turistas». Se recomienda llevar siempre consigo una fotocopia de sus documentos de viaje. El número de los servicios de socorro es el 112.

Los rumanos son acogedores y abiertos, y los extranjeros deberían sentirse bien acogidos. A los rumanos les gusta discutir con los turistas y encuentran siempre un medio para comunicar con ellos aunque no conozcan su lengua. Las personas de edad son particularmente sensibles al respeto de las normas tradicionales de cortesía. El apretón de manos es de uso corriente para los saludos. Si ustedes están invitados a casa de un habitante, lleven un pequeño regalo, flores o chocolates (para las señoras) o una botella de vino o de licor. Recuerden que las flores deben siempre ser ofrecidas en número impar y que todos los regalos deben ir envueltos.

Dígalo en rumano

Buenos días (por la mañana)	Buna dimineata
Buen día:	Buna ziua
Buenas noches:	Nopte buna
Buen día:	Salut
Hasta la vista:	La revedere
Por favor:	Va rog
Gracias:	Multumesc/mersi
¿Cuánto?:	Cat costa?

Contactos útiles

Transporte públicos:	www.ratb.ro
Museos:	www.cimec.ro
Opera:	www.oeranb.ro
Espectáculos y Manifestaciones:	www.sapteseri.ro
Informaciones en inglés y francés:	www.nineoclock.ro , www.bucarest-matin.ro , www.roumanie.com
Oficinas diplomáticas:	www.mae.ro
Guías turísticas:	www.inyourpocket.com/romania/en , www.aboutromania.com , www.romaniatourism.com , www.rotravel.com

Fotos:

Fig. 1. – Una escalera de 25 metros de altura permite el acceso a la terraza del arco de triunfo.

Fig. 2. – La sala de conciertos del Ateneo rumano, con su magnífica cúpula barroca, es uno de los edificios más impresionantes de Bucarest, y en él tendrá lugar la ceremonia de clausura del Congreso.

Fig. 3. – El parque Herastrau alberga el Museo del Pueblo y de Arte Popular. En él se pueden ver más de 300 construcciones de madera y de piedra que dan testimonio de la historia y de la diversidad de la arquitectura rural del país.

Lo que se debe necesariamente saber sobre Bucarest y Rumania

Los lugares ineludibles para comer, ver y ser visto

Existen, claro esta, una profesión de guías turísticos y sitios Internet bien concebidos, que le aclararán lo que necesita saber en Bucarest y en Rumania, pero *Union Postale* ha deseado aportar algo más a los delegados del Congreso de la UPU preguntando a especialistas – cinco miembros de la Secretaría rumana – cuáles son sus predilecciones en materia de cocina, cultura y lugares rumanos.

Luciana Sterescu

Autor y libro rumanos preferidos: Camil Petrescu, por ser un escritor de profundo pensamiento y de una sensibilidad fuera de lo común, que ha sabido crear personajes fuertes, siempre enfrentados con sus conflictos interiores. Las imágenes que construye se ciñen a la realidad y suscitan impresiones muy poderosas. En este sentido, su novela titulada «*La primera noche de guerra*» es mi libro preferido.

Restaurante preferido en Bucarest: la Trattoria Il Calcio, porque me gusta mucho la cocina italiana. (Str. Mendeleev 14).

Lugar/sitio cultural preferido en Bucarest: el Ateneul Roman. (Str. Franklin 1).

Lugar de recreo preferido: el Terminus Bar. Goza de una ubicación ideal, su personal es acogedor y su ambiente agradable. (Str. George Enescu 5).

Región preferida en Rumania: Siempre me gusta trasladarme a la región montañosa de Moieciu pues encuentro este lugar lleno de frescura y de paz. También se puede respirar allí el aire puro que tanto nos falta actualmente.

Cosmin Mateescu

Autor y libro rumanos preferidos: *Ion*, de Liviu Rebreanu.

Restaurante preferido en Bucarest: el Trafalgar Pub (4A David Emmanuel). Ambiente sosegado, cocina de calidad y personal acogedor.

Lugar/sitio cultural preferido en Bucarest: el Museo del Pueblo (Sos. Kiseleff 28–30).

Lugar de recreo preferido: una vez más, el Trafalgar Pub (4A David Emmanuel).

Región preferida en Rumania: El macizo montañoso de Piatra Craiului. Allí se pueden admirar paisajes grandiosos y dar paseos emocionantes.

Magdalena Tatulescu

Autor y libro rumanos preferidos: *Orbitor*, de Mircea Cartarescu.

Restaurante preferido en Bucarest: Me gusta almorzar en el Hanul lui Manuc (Str. Iuliu Maniu 62), por su acogedor ambiente y su decorado tradicional rumano.

Lugar/sitio cultural preferido en Bucarest: me gusta pasearme por el centro antiguo de Bucarest, pese a que no ha sido renovado.

Lugar de recreo preferido: cuando tengo ganas de distraerme y de divertirme, suelo encontrar a mis amigos en Stuf Vama Veche (Str. Berzei 25A).

Región preferida en Rumania: la más hermosa región de Rumania se sitúa al norte (condado de Maramures), donde la gente es acogedora y donde se han instalados numerosos artistas que trabajan la cerámica, la madera y otros materiales.

George Ene

Autor y libro rumanos preferidos: *el Delirio*, de Marin Preda.

Restaurante preferido en Bucarest: el Bistro Atheneu (Str. Episcopie 3): está bien situado y el personal es acogedor. En él se practica la buena cocina internacional y allí vienen a actuar intérpretes de música clásica.

Lugar/sitio cultural preferido en Bucarest: cuando tengo ganas de andar por las calles de Bucarest, suelo dirigir mis pasos hacia la Calea Victoriei, una de las partes más antiguas de la ciudad que, en los años de 1920 a 1940, albergaba el distrito de las finanzas. Allí se encuentran numerosos museos y edificios históricos tales como el Museo George Enescu, el Museo Nacional de Arte y el Palacio Real.

Lugar de recreo preferido: los fines de semana, suelo ir al Terminus Pub & More. (Str. G. Enescu 5).

Región preferida en Rumania: el condado de Maramures es una de las más hermosas regiones del país, donde

Breve reseña histórica de los Congresos

Por Jérôme Deutschmann

Al correr de los años, los Congresos de la UPU han sido ricos de colores y recuerdos. Con ocasión del XXIII Congreso en Bucarest, la redacción de *Union Postale* ha buscado en sus archivos para sacar algunas fotografías de recuerdo. Mientras el Congreso de

Madrid (1920) conserva las marcas de duración, 61 días y de proposiciones presentadas, 2248, el de Beijing acogió el mayor número de participantes 1527 que representaban a 178 países, otros Congresos, de los cuales se exhiben aquí fotografías, han dejando recuerdos indelebles:

Fotos:

Fig. 1. – Estocolmo, 1924: VIII Congreso, duración: 56 días, 182 participantes. El cortejo de los delegados provenientes del Parlamento y que se trasladaban al Palacio Real para la apertura solemne del Congreso por el Rey de Suecia, Gustavo V, el 4 de julio de 1924. Este Congreso celebraba el cincuentenario de la fundación de la UPU.

Fig. 2. – El Cairo, 1934: X Congreso, duración: 48 días, 153 participantes. Los delegados con ocasión de una excursión al sitio histórico de las Pirámides de Guizeh, a orillas del desierto, en una altiplanicie.

Fig. 3. – Tokio, 1999: XV Congreso, duración: 45 días, 528 participantes. Discurso del decano del Congreso, Sr. V. Tuason, antiguo Presidente de la Dirección General de Correos de Suiza, en la sesión inaugural en presencia del emperador Hirohito y de la emperatriz Nagako.

Fig. 4. – Río de Janeiro, 1979: XVIII Congreso, duración: 45 días, 824 participantes. La tribuna presidencial adornada con flores es un ejemplo de la cordial hospitalidad de que dieron muestra los organizadores brasileños para que el Congreso fuera un acontecimiento de subidos colores.

Fig. 5. – Bucarest, 2004: XXIII Congreso, duración prevista de 14,5 días. Primer Congreso reunido en Europa del Este. El acontecimiento tendrá lugar en el Palacio del Parlamento, segundo edificio más grande del mundo, después del Pentágono en Washington.

Fig. 6. – Desde hace 30 años, los Congresos adoptan una imagen de marca mediante la introducción de logotipos.

La liberalización postal como meta

Por Rhéal LeBlanc

Con un mercado postal que representa 2500 millones de EUR y 322 000 empleados, los diez nuevos Estados miembros de la Unión Europea (EU) – Chipre, Estonia, Hungría, Letonia, Lituania, Malta, Polonia, Eslovaquia, Eslovenia y República Checa – se abren progresivamente a la competencia. El ingreso en la UE es también la ocasión para los correos de estos países de crear nuevos mercados y de mejorar su productividad y su rentabilidad a medida que se adaptan a la directiva postal de la UE.

La directiva de 1997, modificada en 2002, tiende a proteger el servicio postal universal en los Estados miembros y a mejorar la calidad de los servicios postales al mismo tiempo que prepara la liberalización del mercado postal prevista para el año 2009.

Desde enero de 2003, los Estados miembros de la UE pueden abrir a la competencia el segmento de los envíos hasta de 100 gramos cuya tarifa es tres veces superior a la tarifa básica (apertura de un 9% del mercado). A partir de enero de 2006, el límite de peso será reducido a 50 gramos (apertura suplementaria del mercado en un 7%). Los operadores privados que efectuarán la distribución de estos envíos deberán entonces hacer pagar por lo menos dos veces y media la tarifa básica.

Hasta ahora, todos los operadores han limitado el sector reservado a los envíos hasta 100 gramos, con excepción del correo polaco. Este ha negociado con objeto de poder limitar su sector reservado a los envíos de hasta 50 gramos con los otros miembros en 2006, manteniendo al mismo tiempo el límite de 350 gramos y una tarifa equivalente a cinco veces la tarifa básica hasta entonces.

La directiva contiene varias exigencias. Los miembros de la UE deben por ejemplo definir el servicio postal universal en su territorio, instaurar un regulador postal independiente y respetar normas de calidad para los servicios nacionales y los servicios transfronterizos intracomunitarios, el plazo de distribución es de D + 3 para el 85% de los envíos transfronterizos y de D + 5 para el 97 de dichos envíos. Todos los nuevos Estados miembros de la UE se han adherido al Comité Europeo de Normalización (CEN) y a su Comité técnico sobre los servicios postales.

Trabajos en curso

Según algunas fuentes en la Comisión Europea, los nuevos miembros han conseguido aplicar la directiva de la UE en general, pero algunos detalles siguen pendientes de regulación.

«Los países han instaurado sistemas de contabilidad analítica, pero aún deben crear cuentas distintas para los servicios que dependen del servicio postal universal, a fin de garantizar la aplicación de prácticas de gestión sanas (coste de los servicios con respecto a los objetivos) y un justa competencia en el seno del mercado, explica nuestro interlocutor de la UE. En lo tocante a la calidad de servicio, los países siguen esforzándose por instaurar sistemas de evaluación internos y por adaptarlos al sistema UNEX, de International Post Corporation, destinado a evaluar la calidad de servicio del correo transfronterizo.»

La UE se dirige hacia una eventual liberalización total del mercado postal en 2009, y es importante que sus miembros se preparen a hacer frente a una competencia más reñida. Según un estudio realizado por la sociedad asesora alemana WIK Consult, la mayoría los proveedores del servicio universal de los diez nuevos Estados miembros poseen más de un 90% del mercado de los envíos nacionales, pero se perfilan competidores en el horizonte. Lo mismo cabe decir para el correo transfronterizo, mientras que una competencia más reñida se ejerce en los mercados de las encomiendas y de los servicios por expreso.

Contribuir al proceso de integración

Tanto la comisión europea como PostEurop, ayudan a los miembros de la UE ampliada a adaptarse a este nuevo ambiente. La UE ha enviado representantes a los países que se han afiliado y ha financiado algunas iniciativas de PostEurop, tales como el proyecto Adquisición Comunitaria Training Initiatives (ACTIN), gracias al cual los operadores postales pueden adquirir los conocimientos y los instrumentos que necesitan para aplicar la legislación postal europea. Por otra parte, en el marco de un acuerdo firmado en 2003 por 36 operadores postales públicos, que incluye a la UPU, el Comité Europeo de Reglamentación Postal, IPC y PostEurop, 52 proyectos han sido lanzados en los sectores siguientes: calidad de servicio, normas

en materia de contabilidad analítica y de informes, conocimiento del mercado y de los clientes, gestión de proyectos y relaciones con el regulador. PostEurop colabora también con los operadores postales públicos de los diez nuevos Estados miembros de la UE en la puesta a punto de una proporción destinada al Fondo de la UPU para el mejoramiento de la calidad de servicio. Se trata de una proposición relativa a la realización de proyectos, en cada uno de los diez países en cuestión a favor de la introducción del sistema UNEX 2005.

Según Marc Pouw, Secretario General de PostEurop, «cambiar la cultura y las estructura de las empresas seguirá siendo un importante desafío. El hecho de no adaptarse a la nueva situación podría tener consecuencias graves para los operadores en cuestión. Deberá realizarse un cambio en sectores tales como la calidad de servicio, el servicio a la clientela, el conocimiento de la clientela, la mercadotecnia y la venta, etc., sectores éstos esenciales para el éxito a largo plazo de las actividades de los operadores postales en un entorno competitivo.»

El nuevo mercado postal europeo en cifras

- El mercado postal de la Europa ampliada representa 87 500 millones EUR.
- En lo tocante a los envíos de correspondencia, los operadores encargados de la prestación del servicio postal universal en los diez nuevos Estados miembros de la UE procesan un volumen de 4 400 millones de envíos.
- En los nuevos Estados miembros, el mercado postal representa el 0,62% del PIB, mientras que para los quince, esta cifra es de 0,96%.
- Los operadores postales de los diez nuevos Estados adheridos emplean el 1,10% de la mano de obra nacional, frente al 1,07% en el resto de la Unión.
- En los nuevos Estados miembros, el número de envíos de correspondencia por habitante viene a ser de unos 60, frente a más de 100 en la mayoría de los demás países de la UE.

Poczta Polska: modernizarse para competir mejor

Por Juliana Nel

En el transcurso de los últimos años, Polonia, el mayor de los diez nuevos países de la Unión Europea (UE), ha conseguido progresar por la vía de economía de mercado y atraer capitales extranjeros. Una tasa de desempleo y un nivel de gastos públicos elevados así como alegaciones de corrupción figuran, sin embargo, entre las dificultades mayores que tiene que superar. Pero ¿cómo se prepara el correo polaco (Poczta Polska) para responder a las exigencias de las normas occidentales enunciadas en las directivas de la UE sobre los servicios postales?

Diversificación financiera

«Nuestra estrategia de desarrollo tiende a transformar la empresa de manera tal que pueda prestar servicios postales clásicos de alto nivel, mejorando al mismo tiempo constantemente la calidad y desarrollando la gama de las demás prestaciones. Así podremos hacer frente a la competencia de los grandes operadores postales», declara Grzegorz Cenker, Vicedirector de relaciones internacionales en el correo polaco.

En primer lugar, el correo polaco debe modernizar la infraestructura logística postal y desarrollar sus sistemas informáticos. Prevé invertir unos 679 millones de EUR de aquí a fines de 2006, ello esencialmente por vía de autofinanciación. En 2003, la empresa percibió aproximadamente 1400 millones EUR y realizó un beneficio de 20 millones de EUR. La estrategia prevé una diversificación de las fuentes de ingresos, con el objetivo de conseguir que los ingresos provenientes de los mercados no convencionales representen una tercera parte del total de los ingresos de aquí a 2006.

Liberalización del mercado

Para el correo polaco, el ingreso del país en la UE origina además otras imposiciones: la empresa deberá prepararse a afrontar la competencia en la perspectiva de la liberalización del mercado. Necesitará también mejorar la calidad de servicio. Aún recientemente, el correo se beneficiaba de un vasto sector reservado por concepto de su obligación de servicio universal, a saber los envíos de correspondencia de un peso inferior o igual a 2 kilogramos, las encomiendas nacionales hasta 10 kilogramos, las encomiendas internacionales hasta 20 kilogramos, y los giros postales. Desde el 1° de mayo de 2004, el sector

reservado de los envíos de correspondencia y de publicidad directa ha sido objeto de una reducción del límite de peso a 350 gramos. Este umbral será de nuevo revisado a la baja en enero de 2006 y reducido a 50 gramos. La empresa dispone por otra parte de una poderosa red de distribución de prensa, puesto que encamina centenares de diversos periódicos y revistas. No obstante, el correo polaco está ya expuesto a la competencia en el mercado de los envíos por expreso, donde los operadores necesitan una licencia, y en el mercado del correo sin dirección, donde no se requiere ninguna licencia. Existen actualmente en Polonia más de 50 prestadores de servicios postales. Los principales operadores en el segmento de los envíos de correspondencia nacionales son filiales de DPWN y de TPG. DHL, UPS y TNT y son, por su parte, los actores más importantes en los mercados de envíos por expreso y de encomiendas internacionales.

Calidad de servicio

Como reacción, el correo polaco ha modernizado y revisado las tarifas del servicio de mensajería EMS POCZTEX. También ha introducido los giros postales internacionales con destino a 23 países. La empresa ofrece ya un servicio completo de mercadotecnia directa y de venta por correspondencia, repartido en ocho centros, y prevé lanzar un servicio de correo híbrido de aquí a fines de 2004. Desarrolla también sus relaciones comerciales con el banco postal (Bank Pocztowy), sociedad de responsabilidad limitada, a fin de que se puedan ofrecer servicios bancarios en todas las oficinas de correos.

«Hemos empezado ya a adaptar nuestros servicios a las normas de la UE», precisa el Sr. Cenker. En julio de 2003, la empresa instauró dos clases de correo de envíos de correspondencia que corresponden respectivamente a los servicios prioritario y económico. Los envíos prioritarios de la categoría de envíos de correspondencia se distribuyen en el territorio polaco solo un día después de su depósito. Este plazo es de tres días para los demás países de Europa y de seis días para los destinos fuera de Europa. Por otra parte, se han introducido nuevas categorías para las encomiendas, y se está realizando actualmente un estudio que concierne al nivel de calidad alcanzado por las encomiendas internacionales, así como al grado de aplicación de las normas UE especificadas en las directivas. Esta gestión ha sido emprendida en copar-

ticipación con International Post Corporation (IPC) para la evaluación de la calidad del servicio UNEX, con la UPU para el control de extremo a extremo y con PostEurop.

Así pues, según los indicadores UNEX para 2003, el 94% de las cartas enviadas desde Polonia a Dinamarca fueron distribuidas dentro de los plazos conformes a la norma D + 3. El porcentaje es idéntico para Suecia. Otro ejemplo: el 83,8% de las cartas depositadas en Polonia

con destino a Alemania fueron entregadas dentro de los plazos, con una proporción análoga de las entregas en sentido inverso. Algo más del 80% de las cartas enviadas desde Gran Bretaña a Polonia fueron distribuidas dentro de los plazos prescritos por la norma. Resulta pues que Polonia se encuentra prácticamente en fase con el objetivo del 85% de distribución dentro de los plazos apuntados por la UE.

Fotos:

Fig. 1. – En 2004, una persona de cada tres interrogadas clasificaba el correo entre las empresas polacas más confiables.

Fig. 2. – El correo polaco ofrece una amplia gama de servicios postales, financieros y de seguros.

Aplicación de la directiva postal de la UE: buen arranque para Slovenská Pošta

Por Rhéal LeBlanc

En el pasado mes de mayo, cuando Eslovaquia se preparaba para entrar en la Unión Europea (UE), la empresa postal de Estado Slovenská Pošta había realizado importantes progresos con miras a la aplicación de las disposiciones de la directiva postal de la UE.

Los esfuerzos de armonización de la legislación postal eslovaca con el texto de la directiva empezaron con la adopción de una nueva ley el 1º de enero de 2002. Dicha ley modifica la posición de los operadores postales en el mercado y define con claridad sus actividades. Define también el servicio postal universal que abarca los envíos con dirección y cuyo peso no excede los 15 kilogramos.

Por otra parte, esta ley implica la creación de dos órganos de reglamentación: el Ministerio de Transportes, Correos y Telecomunicaciones, que define la política y la legislación postal, gestiona el desarrollo del servicio postal y se ocupa de las relaciones intergubernamentales, y la Oficina de la Reglamentación Postal, organismo de reglamentación nacional independiente, encargado entre otras cosas de controlar el mercado postal, registrar los operadores y otorgarle licencias, y reglamentar las tarifas postales.

Si bien Slovenská Pošta parece haber tenido un buen arranque, Ján Bojnanský, Vicedirector General encargado del correo internacional, señala que la empresa debe hacer frente a necesidades y a imposiciones específicas. «Se trata de un territorio desconocido para la empresa, y ésta necesita más información relativa a las medidas concretas a adoptar y al impacto de la liberalización postal en nuestros mercados. Este entorno es también nuevo para los sindicatos, que manifiestan sus preocupaciones por la liberalización, la desregulación y la intensificación de la competencia.»

Apertura a la competencia

Habiendo sido definidos con claridad los sectores reservados al operador nacional, el regulador postal aplica actualmente la directiva de la UE, según la cual los envíos cuyo peso no excede los 100 gramos están reservados al operador postal nacional, a menos que la distribución cueste el triple de la tarifa básica. Así pues, el correo eslovaco tiene el monopolio de los envíos de correspondencia con dirección y cuyo peso no excede los 100 gramos así

como de los envíos que implican la obligación de servicio universal (cartas y encomiendas) cuyo peso no exceda los 15 kilogramos. En lo tocante a las encomiendas, el correo eslovaco controla aproximadamente el 60% del mercado, ocupando así una posición dominante.

En 2006, el regulador prevé abrir a la competencia la distribución de los envíos de correspondencia cuyo peso rebasa los 50 gramos, a condición de que la tarifa de los competidores sea dos veces y media superior a la tarifa básica de Slovenská Pošta.

Prioridades en materia de calidad y de finanzas

Una vez instaurados la legislación y el marco reglamentario, Slovenská Pošta se concentró en la estructura de la organización. El correo está compuesto por ocho divisiones. De aquí a marzo 2005, el correo prevé disponer de 45 centros de procesamiento regionales y de cuatro centros de clasificación principales, de los cuales dos procesan actualmente aproximadamente el 70% del conjunto de los envíos de correspondencia mediante máquinas clasificadoras. Del conjunto de las oficinas de correos, más de 200 están automatizadas y aseguran, entre otros servicios el seguimiento y la localización de los envíos certificados y de los envíos EMS. Todos los servicios postales están clasificados en función de su rapidez (primera y segunda clases).

En lo referente a la calidad, Slovenská Pošta satisface las normas fijadas UE para el correo transfronterizo en el marco de los intercambios con varios países. Según los resultados del programa UNX para 2003 publicados por International Post Corporation, el 94,6% del correo con destino a la República Checa fue distribuido dentro de un plazo de D + 3, mientras que casi el 91% del correo con destino a Austria fue distribuido dentro de los plazos. El Sr. Bojnanský reconoce sin embargo que es necesario mejorar la calidad de los enlaces con los demás países europeos.

A nivel interno, los resultados son muy buenos. En 2003, Slovenská Pošta distribuyó más del 96% de las cartas de primera clase en D + 1 y casi el 95% de las cartas de segunda clase en D + 2, lo cual representa un progreso constante desde hace seis años.

Slovenká Pošta que no recibe ninguna subvención del Estado, ha instaurado también un sistema de contabilidad financiera que satisface las exigencias UE. Los servicios reservados, los servicios universales y los demás servicios son objeto de cuentas distintas. Estas cuentas son verificadas y los resultados son sometidos a la Oficina de la Reglamentación Postal.

Prosecución de los trabajos

Según el Sr. Bojnanský, pese a los notables progresos de la empresa, sigue habiendo aún mucho que hacer. Slo-

venská Pošta debe adoptar las normas elaboradas por el Comité Europeo de Normalización, poner a punto un proceso para mejorar la satisfacción de la clientela, proceder a una evaluación y diagnóstico a nivel nacional y crear un nuevo sistema de códigos postales. El correo quiere también establecer una estructura organizativa más flexible y más eficaz, perfeccionar su sistema de contabilidad financiera, elaborar un sistema claro y confiable para fines estadísticos postales y establecer una nueva agenda y un nuevo proceso con miras de la aprobación de las tasas postales por la Oficina de la Reglamentación Postal.

Slovenská Pošta en cifras

Ingresos (en millones de euros):	unos 170 (2003).
Crecimiento de los ingresos anuales:	9,8% (1998–2002).
Empleados:	17 500 (2003).
Número de habitantes atendidos:	5,4 millones.
Número de establecimientos postales:	1628 (por cada diez mil habitantes: 3)
Número de buzones:	7096 (por cada diez mil habitantes: 13,1)

Foto:

Slovenská Pošta distribuye más del 96% de las cartas de primera clase en D + 1.

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

Diálogo con Thomas E. Leavey

Entrevista por Rhéal LeBlanc

Después de diez años de servicio en el cargo de Director General de la Oficina Internacional de la UPU, Thomas E. Leavey se jubilará a fines de 2004. Habrá cumplido dos mandatos completos, prueba de su adhesión al sector postal y de su voluntad de hacer que las cosas se muevan en un entorno que él ha llegado a conocer de memoria. Se presentó para sucederse así mismo en el Congreso de Beijing, a fin de cumplir con sus compromisos para con el mundo postal y alcanzar el objetivo que se había fijado para la última recta de su carrera: imprimir orientación operativa a las actividades de la Unión en un momento en que la liberalización y la desregulación de los mercados, el reemplazo del correo tradicional por medios de comunicación electrónicos y la reforma postal acarrearán una transformación radical del sector. ¿Acaso considera su carrera en la UPU como una misión cumplida, o como una misión imposible? En vísperas del XXIII Congreso, en el transcurso del cual será elegido su sucesor, la redacción de *Union Postale* le ha pedido que haga un breve análisis de sus diez años en la UPU.

Union Postale: ¿Al final de dos mandatos al frente de la UPU, ¿qué es lo que más le enorgullece?

Thomas E. Leavey: Estoy particularmente satisfecho de haber podido destacar más las cuestiones de explotación que la reglamentación. Los Reglamentos forman parte de las Actas y, claro está, tienen su importancia, pero he intentado concentrarme en las cuestiones de explotación, pues estimo que éstas representan el futuro de la UPU. Hemos elaborado programas y actividades que permitirán a la UPU resolver las cuestiones y aprovechar las oportunidades que se presentan en el sector postal de nuestros días. Me refiero especialmente al desarrollo de nuevas tecnologías por el Centro de Tecnologías Postales, a la revitalización del servicio EMS, a la puesta a punto de nuevos sistemas, tales como Post*Code y POST*Clear y a la creación del Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa, así como del Grupo de Acción para la Seguridad Postal, del que, por decirlo de alguna manera, soy el abuelo. He considerado siempre la seguridad del correo como esencial, pues si faltara la seguridad, las personas no tendrían confianza en el servicio postal. Por otra parte, me siento orgulloso de la creación del Grupo de Acción para el Desarrollo Postal (GADP) y de los esfuerzos desarrollados a favor del mejoramiento y de la evaluación de la calidad de servicio, especialmente en los países en

desarrollo. Hemos instaurado la Dirección de los Mercados, a fin de determinar lo que los clientes esperan de los servicios postales y facilitar el diálogo con las partes interesadas, gracias, por ejemplo, al Día Mundial del Cliente o por intermedio del Grupo Consultivo.

Sobre todo, hemos realizado todo esto con un presupuesto de crecimiento nominal cero. La financiación de estas actividades ha sido un desafío, especialmente debido a las exigencias presupuestarias; ha sido necesario contar ampliamente con las contribuciones voluntarias. Sin embargo, la política actual alcanzará pronto sus límites. Nuestros miembros nos piden cada vez más e intentamos satisfacerlos, pero resulta difícil seguir creando programas autofinanciados pues nuestros miembros declaran que no pueden contribuir a los mismos.

En conjunto, estimo que hemos actuado de manera muy responsable y transparente. En efecto, hemos estudiado los costes de todas nuestras actividades y efectuado controles presupuestarios rigurosos, pero en un próximo futuro, el presupuesto deberá tomar en cuenta la inflación, lo cual podría acarrear ligeras alzas del nivel de las contribuciones de nuestros miembros.

Union Postale: ¿Cuáles son las transformaciones más radicales a las que usted ha asistido en el seno del sector postal durante sus mandatos?

Thoma E. Leavey: He constatado una modificación importante de la estructura de los operadores postales. Si bien algunos correos han sido privatizados, la mayoría de ellos han sido transformados en sociedades de responsabilidad limitada dotadas de cierto grado de autonomía. Centradas en el comercio y persiguiendo un fin lucrativo, son administradas por profesionales y ya no funcionan como servicios gubernamentales. Sin embargo, siguen estando obligadas a asegurar un servicio universal.

En los años 80, los correos decían a su clientela: «He aquí lo que ofrecemos», y los clientes debían darse por satisfechos. Actualmente, los correos intentan determinar las necesidades de su clientela. Crean servicios para satisfacer las necesidades de esta última y se esfuerzan por integrar los servicios postales en su cadena de valor.

También hemos cambiado de actitud con respecto a la competencia. Antes, cuando los correos tenían el monopolio de los envíos de correspondencia y de las encomiendas, la competencia se consideraba nefasta. Actualmente, pese a que los servicios reservados siguen existiendo en la mayoría de los países, la idea de

que la competencia puede resultar benéfica se extiende cada vez más. La competencia nos obliga a estar atentos a las necesidades de la clientela y a proponer servicios ventajosos. Ya no podemos sencillamente contar con el hecho de que los clientes van a utilizar nuestros servicios cualquiera que sea su precio o su calidad. A todo esto es a lo que me refiero cuando hablo de la necesidad por los correos de adoptar una actitud comercial.

Union Postale: Usted, que se ha entrevistado con dirigentes y reguladores postales en el mundo entero, ¿puede decirnos lo que les preocupa?

Thomas E. Leavey: El problema más urgente es la disminución del volumen de los intercambios postales. Si este volumen disminuye de manera espectacular debido al éxito de los medios de comunicación electrónicos, los dirigentes postales se preguntan qué hacer para mantener la gran infraestructura necesaria para la prestación de servicios confiables en el conjunto del país. La distribución del correo cinco o seis días a la semana exige una red elaborada. Si las cantidades de correo disminuyen, ello planteará problemas financieros. Esta es la razón por la cual muchos correos racionalizan sus redes y ofrecen servicios por intermedio de otros puntos de distribución.

También la cuestión de la liberalización. Los servicios postales forman parte del Acuerdo general sobre el comercio de los servicios, pero la Unión Europea ha lanzado ya un proceso de liberalización progresiva que obliga a algunos correos, que cuentan con los servicios reservados, a adaptarse a la nueva situación. El factor más preocupante en el mercado liberalizado será la eventual disminución del volumen de los intercambios de correo. En algunos países, el volumen del correo prioritario disminuye en un 1 y un 3% al año y en ello se trata de productos con gran margen de beneficio. Si los correos pierden estas cantidades de correo, deberán proceder a ajustes.

Así pues, estimo que la disminución será lenta y progresiva, del 1 al 2% al año en el transcurso de los cinco a diez años próximos. Algunos son más pesimistas y prevén una disminución del 20% de las cantidades de correo de primera clase o prioritario en el transcurso de los cinco próximos años, pero yo no lo creo. Podemos atenuar la disminución del volumen de los intercambios de correo y encontrar medios para reforzar el crecimiento de algunos productos, tales como los envíos de publicidad directa y las encomiendas, especialmente sacando provecho de las posibilidades en materia de distribución que la compra por Internet ofrece.

Union Postale: En el transcurso de los veinte últimos años, numerosos correos han experimentado una reforma postal, con más o menos éxitos según los casos. Habida cuenta del progreso de la mundialización y de la liberalización, ¿qué reserva el futuro a los correos que siguen bajo el control del Estado?

Thomas E. Leavey: A priori, nada es imposible para un servicio postal que opera bajo el control directo del Estado. Se trata sin embargo de una situación difícil porque, con frecuencia, las decisiones políticas dictan los cambios y las prioridades. Como ya lo he dicho, la mejor solución sigue siendo el modelo comercial, ya consista el objetivo en privatizar o en crear una sociedad con responsabilidad limitada controlada por el estado, con un consejo de administración y un regulador independiente. Las administraciones que no estudian estos modelos o que no buscan otras soluciones, como los contratos de gestión o los acuerdos de concesión, podrían encontrarse en una situación delicada. No es imposible seguir operando bajo control del Estado. Ahora bien, en tal caso, el Estado debe indicar muy claramente lo que cuenta hacer desde el punto de vista comercial. Ahora bien, generalmente, los Estados no están interesados por las actividades comerciales porque no están equipados para ello.

Desde hace algunos años, la reforma postal constituye uno de los principales objetivos de la UPU. El GADP ha desempeñado un gran papel en la difusión de este mensaje. Hemos organizado talleres en todas las regiones del mundo y hemos enviado sobre el terreno a consultores encargados de contribuir en la redacción y en la reformulación de las legislaciones postales, así como en la puesta en marcha de la reforma. Hemos cooperado estrechamente con el Banco Mundial y otros bancos regionales de desarrollo. En conjunto, estimo que el mensaje ha sido sumamente fuerte y claro: de no haber reforma, los correos no podrán seguir adelante y prestar los servicios necesarios, obteniendo al mismo tiempo los medios de financiación que necesitan para modernizarse.

Union Postale: Par seguir en el tema de este número, ¿por qué el mundo necesita a la UPU?

Thomas E. Leavey: La UPU representa el cimiento indispensable de la cohesión entre los 190 Países miembros de nuestra organización. Con ocasión del último Día Mundial del Correo, mi mensaje era el siguiente: «piensen globalmente pero actúen localmente». Con ello quería decir que todos los servicios postales nacionales son capaces de prestar los servicios que los ciudadanos esperan, y deben ser eficientes al respecto. Pero actualmente, es esencial que los correos se inscriban en una

perspectiva mundial, lo cual, precisamente, es lo que la UPU les permite hacer. Esta les permite convertirse en actores de envergadura mundial. Y aún hacemos más: tenemos nuestros Reglamentos y nuestro Convenio, ayudamos a los países en desarrollo a construir sus sistemas, elaboramos normas y proponemos nuevos productos y servicios que serán fuentes de ingresos suplementarios. No veo cómo el mundo postal podría sobrevivir y prestar un servicio universal sin la UPU o una organización que la reemplace.

Union Postale: El proceso de reforma ha empezado ya en el seno de la UPU. ¿Qué cambios deben realizarse aún para asegurar la viabilidad y la eficacia de la organización?

Thomas E. Leavey: Esta reforma abarca dos aspectos esenciales. El primero concierne a la capacidad de la UPU, de los Consejos y del Congreso para tomar decisiones relativas a los servicios postales y a la obligación del servicio universal. Anteriormente, la estructura de toma de decisiones era relativamente pesada. Para resolver este problema, hemos otorgado más poder a los Consejos, y esta iniciativa debe proseguir. En el seno de la UPU, debemos poder tomar decisiones rápidamente, realizar ajustes y recomendaciones, y tratar con mayor rapidez las cuestiones relativas, por ejemplo, a la seguridad, la calidad de servicio y las nuevas tecnologías. Se han realizado importantes progresos, pero hay todavía mucho por hacer.

El segundo aspecto de la reforma de la UPU concierne a la Oficina Internacional. Esta ha experimentado ya importantes transformaciones, pero debemos reforzar la descentralización. Los miembros del personal deben responder de su eficiencia individual y de su contribución en lo que se refiere a los objetivos y los presupuestos de los programas. Además, debemos renovar el personal, a fin de generar ideas y perspectivas nuevas. A tal efecto, utilizamos contratos de duración determinada. El proceso de reforma abarca a todos los órganos de la Unión.

Union Postale: Se creará en Bucarest un Comité Consultivo para permitir a los intervinientes del sector postal, distintos de los reguladores y de los operadores, hacer

oír su voz. Así pues, sin derecho de voto, ¿qué peso pueden tener los miembros de dicho Comité?

Thomas E. Leavey: Como quiera que la UPU es una organización intergubernamental, el derecho de voto se reserva a los gobiernos que representamos. Así pues, no creo que el derecho de voto esté en el centro del problema. En realidad, votamos poco en el marco de los trabajos de los Consejos. Se organizan votaciones durante los Congresos, pues necesitamos un proceso rápido de toma de decisiones, pero, en principio, la UPU funciona mediante consenso, persiguiendo intereses o una serie de objetivos comunes. Los miembros del Comité Consultivo, que podrán participar en los debates, presentar documentos y formular opiniones, serán copartícipes de pleno derecho de la UPU y estoy seguro de que influirán considerablemente en la orientación futura de la organización.

Union Postale: ¿Qué consejos daría usted a su sucesor?

Thomas E. Leavey: Le aconsejaría que aplique su propia estrategia. He intentado, con mis colegas, realizar progresos en numerosos sectores prioritarios. Estoy seguro de que el nuevo Director General vendrá con sus propias ideas y teorías acerca de lo que conviene hacer y que consultará a los Países miembros de la Unión. Los desafíos serán, seguramente, enormes. Nos hemos esforzado por abrir la vía, pero mi sucesor deberá escuchar a los Países miembros y abrir un diálogo. Deberá ir a visitar a los países para darse cuenta de la situación en el terreno. Por mi parte, he visitado a 92 países en el transcurso de los diez últimos años y esto me ha ayudado mucho a comprender cómo se efectúa la prestación de los servicios postales en las otras regiones del mundo, cómo la UPU puede ayudar a estos países y cómo podemos trabajar juntos, como una comunidad de servicios postales.

Union Postale: ¿Cuáles son sus proyectos para su jubilación?

Thomas E. Leavey: Tendré más tiempo para dedicarme a mis aficiones y al deporte, que aprecio mucho, así como para mi colección de sellos. Pero no estaré completamente jubilado. Seguiré de cerca la evolución del mundo postal y permaneceré disponible para prestar mi ayuda allí donde podría ser útil.

Fotos:

Fig 1. – Thomas E. Leavey, Director General de la Oficina Internacional de la UPU.

Fig. 2. – El Sr. Leavey ha visitado 92 países en el transcurso de su carrera en la UPU. En 2001 se entrevistó con los dirigentes de Mauripost, con ocasión de una visita oficial a Chinguitty, en Mauritania.

Diálogo con Moussibahou Mazou

Entrevista por Rhéal LeBlanc

Lo que se va es la memoria de la UPU. Tras 42 años al servicio de la organización, Moussibahou Mazou, Vicedirector General se jubilará el 31 de diciembre de 2004. Su pericia y su saber se echarán de menos, a juzgar por el número de veces en las cuales durante las reuniones del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración, este nativo de la República del Congo ha sabido superar estancamientos recordando con lucidez la salida hacia una resolución, la perspicacia de una decisión o la exactitud de un Reglamento. M. Mazou llegó a la UPU en 1962 y ejerció varias funciones antes de ser elegido, por primera vez en 1994, para el cargo de Vicedirector General. Su mandato fue reconducido en 1999 en Beijing. Al entregar a la imprenta este artículo, acababa de publicar un libro, titulado la Unión Postal Universal: Pasado, presente y futuro, en el cual refiere la historia y la evolución de la organización a la que ha consagrado gran parte de su vida.

Union Postale: Cuarenta dos años pasados en el seno de la UPU no es poco decir. ¿Qué balance hace usted de su carrera en la UPU?

Moussibahou Mazou: Tras una carrera muy instructiva en el seno de una organización cuyo papel consiste en relacionar a los individuos y a las colectividades más allá de las fronteras nacionales, estimo que el balance es positivo. Quiero citar algunas acciones iniciadas en el marco de la cooperación técnica, como la instauración de mecanismos para favorecer la cooperación técnica horizontal, la prosecución de actividades de formación a todos los niveles, y más especialmente la creciente presencia de la UPU sobre el terreno.

Al principio de mi carrera, tuve que adaptarme a un entorno nuevo y a nuevas prácticas, aunque en el fondo, había recibido una formación adecuada. Fue necesario volver a empezar a un nivel modesto, pero ello fue precisamente una escuela muy buena.

Union Postale: ¿Ha soñado usted siempre con hacer una carrera diplomática?

Moussibahou Mazou: No. En primer lugar diré que mi ingreso en la Oficina Internacional fue fruto de la determinación de un visionario que ha sabido compaginar su humanismo con las acciones que realizaba. El

Dr. Edouard Weber, en aquel entonces Director General de la Oficina Internacional, visitó algunos países africanos cuando acababan de adquirir su soberanía. El Dr. Weber quería «internacionalizar» la Oficina, según él mismo decía. A raíz de una llamada a concurso en los países visitados, contrató simultáneamente a tres africanos: un senegalés, un tunecino, y yo mismo, del Congo Brazzaville. Así fue como llegué a ser funcionario internacional, o, dicho de otro modo, a ingresar en la diplomacia multilateral.

Union Postale: ¿Cómo se compara actualmente el estado de los servicios postales con el que existía cuando usted empezó su carrera en la UPU en 1962? ¿En su opinión, cuáles han sido los cambios más destacados durante este periodo?

Moussibahou Mazou: En los años 1960, casi la totalidad de los correos eran aún administraciones públicas que abarcaban los servicios postales y las telecomunicaciones; el monopolio de Estado era la norma en ambos sectores. Las redes postales nacionales cooperaban únicamente en el interior de un territorio verdaderamente monopolístico. Se mencionaba con mucha ligereza lo que entonces se llamaba el correo paralelo, considerado como un epifenómeno observado sobre todo en algunos países de América Latina. La competencia de los mensajeros privados no constituía una verdadera preocupación. Ahora bien, entre tanto, el estado de los servicios postales se situaba por debajo de las esperanzas de las economías nacionales de algunos países y en especial de los clientes.

Actualmente los correos están separados de las telecomunicaciones en casi todos los países. Los efectos de la competencia en las actividades de los correos públicos son más perceptibles y éstos últimos los han tomado muy en serio. Al principio, la UPU y las administraciones querían «combatir» la competencia. Actualmente, los correos más sagaces se organizan para conservar o incrementar sus partes de mercado, intentando incluso a veces cooperar con los competidores, e incluso absorberlos. En cambio, la cuestión consiste en saber cómo preservar el concepto de territorio postal único y asegurar una mejor interconexión de las redes nacionales en un entorno en el cual los mismos operadores postales públicos compiten entre sí, en nombre de la liberalización de los intercambios.

Union Postale: Usted estaba presente cuando se creó la sección de la cooperación técnica. ¿Cómo describiría usted el impacto del trabajo efectuado por la UPU en materia de cooperación técnica en el sector postal desde el comienzo de los años 70?

Moussibahou Mazou: Cuando llegué a la Oficina, la Unión Postal Universal acababa de iniciar sus acciones en materia de asistencia técnica solicitando su admisión en el Programa ampliado de asistencia técnica de la ONU. En 1963, la Unión pudo lanzar su primer programa bienal en calidad de agencia de ejecución.

La pequeña Unidad que se ocupaba de la operación técnica, estaba compuesta por dos funcionarios entusiasmados y entregados a su labor. Yo ingresé en un equipo ya más importante en los años 70, tras haber pasado algunos años en la División de los Servicios Postales y en el Despacho del Director General.

En el libro que acabo de publicar, consagro largos pasajes a los comienzos y a la evolución de la política de la UPU en materia de cooperación técnica. Si tuviera que describir el impacto de la asistencia técnica de la UPU en el funcionamiento de los servicios postales de los países beneficiarios, diría que los resultados no son nada despreciables, pero no se sitúan completamente a la altura de las esperanzas. Ello se debe quizá a que no se produjo una dedicación bastante significativa al problema global planteado por el nivel de la calidad de la red postal internacional y a la satisfacción de las necesidades de la clientela. Quizá los medios utilizados eran escasos para permitir a los países en desarrollo realizar de manera duradera programas de modernización de sus correos. Afortunadamente, la creación del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) tiende a corregir esas insuficiencias.

Hay un sector de la asistencia técnica donde se ha producido una influencia muy positiva: la formación. Gracias a las acciones llevadas a cabo por la UPU y sus copartícipes en las regiones y a nivel nacional, los países en desarrollo disponen actualmente de un vivero de personal dirigente muy competente. Los países deben seguir practicando una política sistemática de formación del personal, pues los hombres y las mujeres constituyen los principales recursos de las empresas postales.

Union Postale: Usted ha trabajado intensamente para el desarrollo de los servicios postales en África, región particularmente desfavorecida en la nueva sociedad de la información. ¿Qué reserva el futuro a los servicios postales en esa región?

Moussibahou Mazou: He contribuido modestamente al desarrollo de los servicios postales, no sólo en los países de África, sino también en el conjunto de los países desfavorecidos. Siendo joven funcionario en la cooperación técnica, era responsable de lo que llamábamos entonces la Sección de Programación. En dicho cargo, debía programar y elaborar proyectos regionales, e interregionales. Fue más tarde cuando se introdujo en la División de la Cooperación Técnica una estructura basada en desgloses regionales. Es cierto que a raíz de dicho desglose y al azar de los destinos, pude consagrar mayor energía a la región de África, hasta mi nombramiento como Subdirector General de dicha División donde pude actuar a nivel mundial. Fue entonces cuando instauramos el concepto de proyectos integrados plurianuales; también fue la época en que la UPU puso en práctica su política de cooperación técnica de proximidad, con la creación de las oficinas de los Consejeros Regionales.

Union Postale: ¿Qué reserva el futuro a los servicios postales de África?

Moussibahou Mazou: Ello depende de los mismos africanos. Es cierto que la cooperación técnica constituye una de las palancas para acompañar los esfuerzos de los países. Pero ello, en sí, sólo es un medio y no un fin. Los correos son ya empresas. Como tales, deben ser dirigidas por hombres y mujeres suficientemente preparados, rigurosos, dispuestos a abandonar cierto amor propio para cooperar y crear coempresas o filiales comunes en sectores de importancia trascendental. Considerados individualmente, los mercados de la mayoría de los países africanos son demasiado limitados. La puesta en común de los medios para la creación de unidades viables me parece ser la solución del problema de la estrechez de los mercados postales en África. Los talentos de jefe de empresa no faltan en el seno de los correos de África, pero sé que será necesario que los dirigentes africanos den muestras de audacia y de determinación; sólo así los correos africanos pueden esperar tener un futuro en un entorno mundial particularmente difícil.

Union Postale: ¿Podrán sobrevivir los países en desarrollo en general en esta era de liberalización y mundialización? ¿Qué necesitan exactamente para asegurar su eficacia?

Moussibahou Mazou: Debido a la liberalización de los intercambios y a la mundialización, las reformas postales efectuadas en los países industrializados, y más especialmente en el espacio europeo, tendrán un impacto ineludi-

ble en los correos de los países en desarrollo. Estos países deberán ellos mismos adoptar reformas postales eficaces. No deben vacilar en recurrir a las técnicas más modernas para asegurar servicios de calidad y, dado el caso, buscar alianzas en el interior y fuera de sus zonas geográficas si éstas pueden abrirles mercados que les permitan acceder a otros sectores y áreas de crecimiento.

Pero conviene también que los países en desarrollo obtengan actualmente el mejor provecho de las posibilidades que ofrece la cooperación técnica en el seno de la UPU. Sería un error creer que esta cooperación técnica será eterna, en su forma actual.

Union Postale: El Congreso de Bucarest será su noveno y último Congreso Postal Universal. Como Presidente del Comité Preparatorio en el seno de la Oficina Internacional, ¿cuáles son sus esperanzas para este Congreso?

Moussibahou Mazou: Sí, el primer Congreso en el cual participé fue el de Viena en 1964. El de Bucarest será, en efecto, mi 9º Congreso. Ningún Congreso Postal Universal se parece a otro. Abrigo buena esperanza de que el XXIII Congreso será todo un éxito como los precedentes. Las autoridades del país anfitrión se esfuerzan para que todo esté listo y que los participantes trabajen en las mejores condiciones posibles, en una atmósfera acogedora. Estoy convencido de que nuestros anfitriones serán perfectos.

Union Postale: ¿Cuáles son sus mejores recuerdos de la UPU?

Moussibahou Mazou: Mis mejores recuerdos son los numerosos encuentros que he tenido ocasión de hacer en el ejercicio de mis funciones; son los lazos de amistad que he podido trabar con los habitantes de todos los continentes. Es sobre todo la inmensa riqueza de culturas que he podido admirar al visitar numerosos Países miembros de la Unión.

Union Postale: ¿Cuáles son sus proyectos de jubilación?

Moussibahou Mazou: A esta pregunta responderé que iré a pescar. Pero esto va de broma pues no he practicado nunca este deporte y creo además que no soy un apasionado de la pesca. Tengo por lo menos un proyecto y no le extrañará que le diga que concierne a los correos en los países en desarrollo. Cuando este proyecto haya madurado, asociaré al mismo a las personalidades del mundo postal que he tenido el honor de encontrar y que serán, estoy de ello seguro, de gran utilidad en la andadura que proyecto emprender. Como usted ve, dejaré la Oficina Internacional, pero seguiré siendo fiel al correo y a la vocación que he tenido el tiempo de cultivar al correr de los años pasados en diferentes cargos que he ejercido, desde la cooperación técnica hasta el de Vicedirector General. Como se suele decir: «Rechace lo natural y este volverá al galope»

Fotos:

Fig. 1. – Moussibahou Mazou, Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU.

Fig. 2. – En su visita oficial a la India en 1995, el Sr. Mazou se entrevistó con el Director General Adjunto y el Postmaster General (a la derecha).

Unión Postal de Asia y del Pacífico (APPU)

Por Jérôme Deutschmann

En el transcurso de los 5 últimos años, la APPU ha organizado conjuntamente con el Colegio Postal de Asia y del Pacífico (APPC) y UniApro seminarios sobre el entorno postal, la gestión de los recursos humanos y las transacciones postales internacionales. El APPC, explotado por la APPU, es uno de los centros de formación más conocidos y más activos del sector postal. Forma cada año a varios centenares de mandos de la región y de África, ello desde el año 1970. El papel concreto de la APPU en estas formaciones es descrito por Gordon Maher, Director de la Oficina de APPU.

Gordon Maher: Nuestro objetivo al organizar estos seminarios consiste en formar a los participantes en lo tocante a las nuevas características del mercado postal y a los desafíos futuros. Son miembros de la Oficina de la APPU quienes dirigen algunos seminarios, formaciones y suelen asegurar un seguimiento. Adaptamos nuestras prestaciones en función del país y de los participantes. Nuestros encargados de cursos, algunos de los cuales realizan simultáneamente trabajos de investigación, exa-

minan y evalúan los resultados con los participantes. Por otra parte, el fruto de su investigación ha sido objeto de una obra titulada «Postal Resurgence» que describe la transformación de seis correos de la región y sirve de soporte para estos seminarios.

Union Postale: ¿Cuáles son las esperanzas de la APPU en Bucarest en septiembre de 2004?

Gordon Maher: Nuestros miembros albergan esperanzas diversas en función de su situación postal, pero todos desean que se resuelva la cuestión del sistema de gastos terminales para el periodo de 2006–2009 y que se fije el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio como proyecto faro de la UPU. En efecto, hemos lanzado tres proyectos regionales FMCS destinados a nuestros Países miembros menos adelantados y apadrinados por nuestros miembros más ricos. La elección del nuevo Director General constituye también un acontecimiento importante, pues él estará encargado de introducir todos estos cambios.

Creada en:	1961
Sede:	Bangkok (Tailandia)
Número de miembros:	29
Proyectos regionales FMCS:	Mejoramiento de la organización del correo internacional en Asia; mejoramiento del sistema postal internacional; concepción de un plan de desarrollo de la calidad para cinco países en desarrollo.
Sitio Web:	www.appu-bureau.org

Unión Postal del Caribe (UPC)

Por Jérôme Deutschmann

La UPC es la primera Unión restringida que elige a una mujer para presidirla. Con una experiencia de treinta y cinco años en el sector postal y Directora General del Correo de Santa Lucía desde hace quince años, Loretta Ianthe Charlemagne nos habla de su reciente nombramiento.

Loretta Charlemagne: me siento muy honrada y orgullosa de ser la primera mujer que ocupa este cargo. Estoy segura de que mi elección va a inspirar a otras mujeres que desean asumir este tipo de responsabilidades y las animo a que prosigan sus esfuerzos, pues las mujeres tienen un papel fundamental que desempeñar en el desarrollo de sus países, que pasa necesariamente por una mejora de la red postal.

Union Postale: ¿Qué prioridades se ha fijado usted?

Loretta Charlemagne: Voy a proseguir mis esfuerzos con miras a una cooperación más eficaz entre los servicios postales de la región, y la UPC y las demás Uniones restringidas. En el Caribe, debemos encontrar soluciones viables para reforzar la red de transporte, que adolece de

lagunas, y mejorar la calidad de la distribución del correo en la región y fuera de ella. Para ello, debemos modernizar las infraestructuras postales. Tengo la intención de reforzar las competencias de los empleados postales coordinando los programas de formación. La armonización de la legislación postal en la región oriental del Caribe y la repartición de los recursos para crear economías de escala forman también parte de mis prioridades.

Union Postale: La UPC ha constituido un comité preparatorio encargado de examinar las proposiciones y aconsejar a sus miembros sobre el impacto de las decisiones que se tomen en Bucarest. ¿Puede usted decirnos algo más al respecto?

Loretta Charlemagne: La UPC apoya la posición de sus miembros acerca de la cuestión de la reclasificación de doce países del Caribe, para el pago de los gastos terminales, que se debatirá con ocasión del Congreso de la UPU. He pedido a los miembros de la UPC que hagan oír su voz en Bucarest sobre esta cuestión, que corre el riesgo de tener incidencias en la asistencia técnica futura prestada a estos países.

Creada en:	1977
Sede:	Castries (Santa Lucía)
Número de miembros:	26
Proyectos regionales FMCS:	Armonización de los procedimientos de procesamiento del correo internacional en el Caribe: 18 proyectos FMCS en curso

Cuba: La Oficina de correos Zona Postal Habana 6

Por Jérôme Deutschmann

Cuba, país del Che, de los cigarros, de la música y del ron. Lejos de los clichés más en boga, la isla de Cuba y su capital La Habana, transportan al viajero de sorpresas a encantos.

La Gran Habana como la llaman los cubanos, abarca la capital y varias poblaciones satélites. Debido a su situación privilegiada, La Habana era en el pasado, una escala importante de la ruta del oro entre la península ibérica y las Américas. Actualmente, la ciudad ha conservado las huellas de su pasado colonial y posee numerosos edificios y palacios históricos construidos en los siglos XVI y XVII. En la Plaza de la Revolución, una inmensa explanada de 4,5 hectáreas que puede contener un millón de personas, se pueden ver la imagen del Che y su célebre lema «Hasta la victoria siempre», el momento a José Martí, héroe nacional de la independencia cubana, y la más importante de correos de La Habana, la Zona Postal Habana 6.

La oficina de correos número 6 de La Habana se instaló en sus locales actuales en 1957 y fue renovada en el año 2000. Se sitúa en el edificio del Ministerio de la Informática y de las Comunicaciones. Ciento treinta empleados trabajan en ella: 64 atienden a los clientes en las 12 ventanillas, 31 se ocupan de la clasificación del correo, 29 de la gestión de la oficina y seis personas la dirigen. Esta oficina cuenta allí mismo con 5000 apartados de correos. Las ventanillas están abiertas durante doce horas. La oficina número 6 atiende a 40 000 habitantes por término medio y por ella transitan cerca de 600 000 envíos al año.

Una oficina de correos modelo

La oficina de correos número 6 ofrece buenas condiciones de trabajo. La climatización permite mantener una temperatura media de 23° C. Los empleados y los clientes aprecian este frescor, sobre todo cuando reinan en la ciudad temperaturas que oscilan entre los 25 y los 30° C y una tasa de humedad del aire de un 80%, típicas del clima subtropical de Cuba.

La oficina número 6, por su ubicación, a proximidad de un gran número de ministerios, desempeña un papel precursor para la empresa nacional de correos. Sirve de oficina de prueba para el lanzamiento de nuevos productos y servicios. Fue la primera oficina de correos cubana que puso en práctica la nueva política de desarrollo postal. En efecto, sus empleados fueron los primeros que se beneficiaron de los programas de formación puntual y continua. Además de ser la mayor por su tamaño, la

oficina de correos número 6 es también la primera que se autofinancia. Su buena cifra de negocios ha permitido cierto número de inversiones materiales y sirve al mismo tiempo de modelo para las oficinas de correos de la capital y las situadas en las provincias.

Además de los servicios postales tradicionales, la oficina propone toda una gama de productos en venta, tales como un servicio de suscripciones de prensa, alquiler de máquinas franqueadoras, un servicio de digitalización de imagen, de planificación de documentos, de encuadernación, de venta de material de oficina, de navegación por Internet y de direccionamiento de mensajería electrónica.

El tiempo medio de espera de los clientes, de tres a cuatro minutos, varía en función del número de ventanillas abiertas y del grado de automatización de las operaciones. En su mayoría, los clientes están satisfechos de la calidad del servicio postal prestado.

Teresa Rodríguez Villamil, que trabaja para la empresa nacional de correos desde 1962, está en la ventanilla de la oficina postal número 6 de La Habana desde hace unos quince años. «Este trabajo me ha sido muy útil. He podido aprender a utilizar un ordenador y nuevas tecnologías puestas a mi disposición, dice entusiasmada. De vez en cuando sigo formaciones relacionadas con los nuevos servicios postales, y esto es muy útil. Tengo ya la edad de jubilarme, pero sigo aquí y seguiré trabajando, pues me siento adicta al correo.»

Teresa, al igual que sus colegas de ventanilla, recuerda lo importante que es satisfacer al cliente. «Para mí también, los clientes son mi razón de ser, imagínese usted un ventanilla sin clientes me gusta trabajar para ellos y verlos cómo se van satisfechos del servicio postal. Lo que yo temo, en cambio, son las reclamaciones, a veces debidas a un fallo del sistema de explotación o un problema logístico».

Nuevas tecnologías

El programa automatizado utilizado en ventanilla se llama «Mercurio». Gestiona el conjunto de los envíos nacionales e internacionales y fija las condiciones de envío y las tarifas. El programa abarca también la venta de sobres franqueados, los telegramas y otros servicios tradicionales. El empleado de ventanilla ejerce también la función de agente aduanero y acelera el proceso de exportación de las pequeñas encomiendas y de las grandes.

Los empleados de ventanilla, que poseen todos ellos conocimientos de informática, una buena dicción y buen aspecto, han seguido una formación en el campo

del servicio a la clientela, de la mercadotecnia y de la comunicación. Formaciones puntuales en materia de nuevos productos o servicios puestos en venta o de nuevos sistemas de explotación se han impartido también, especialmente las que versan sobre la explotación del programa Mercurio, sobre el sistema de seguimiento y de localización, así como sobre las normas y los procedimientos postales. Estas formaciones tienen un doble objetivo: mejorar las competencias de los empleados y reforzar la productividad y la calidad de las operaciones en el seno de la oficina de correos.

Una oficina autofinanciada

Aunque forma parte una empresa pública, la oficina de correos número 6 se autofinancia y su gestión es a la vez comercial y controlada. Comercial en la medida en que una gama completa de productos postales tradicionales y tecnológicos están en venta en las ventanillas, a fin de responder a las necesidades de un siempre creciente número de clientes.

El correo llega en sacas selladas y en despachos etiquetados. Las sacas se reparten en dos categorías: correo ordinario y certificado. La prensa y los impresos llegan empaquetados. Una treintena de personas efectúan las operaciones y los controles sobre el terreno. Estos empleados siguen generalmente las mismas formaciones que los empleados de ventanilla, a fin de conocer los productos y servicios que se ponen en venta.

El cartero, símbolo de proximidad

En materia de proximidad, son los cuatro carteros de la oficina número 6 los que están más cerca de la clientela, día tras día. Antes de sus dos repartos diarios en bicicleta

o a pie, clasifican el correo minuciosamente según un itinerario preciso. Los carteros, a quienes se pide una buena condición física, distribuyen y recogen productos postales tradicionales y efectúan cobros y pagos a domicilio. Nada los detiene, ni la proximidad de un ciclón o de un huracán.

Cuando se pregunta a uno de ellos, Franco Valdez Vladimir, cartero desde hace diez años, que nos diga lo que aprecia más en su oficio, responde sin vacilar: el contacto humano. «Me siento por completo realizado en mi trabajo. Me gusta compartir las alegrías y las preocupaciones de la gente que encuentro al efectuar mi reparto en el barrio Nuevo Vedado. Las personas me aprecian mucho y respetan mi trabajo. Les gusta, como todo cubano que se respeta, intercambiar algunas palabras cuando se cruzan conmigo».

La mayoría de los empleados poseen un nivel de educación postsecundario y conocimientos informáticos y comerciales. El conjunto del personal de la oficina de correos está afiliado al mismo sindicato, el sindicato de los trabajadores de la oficina de correos número 6 de La Habana, que forma parte a su vez del sindicato de los trabajadores del Ministerio de la Informática y de las Comunicaciones.

La comunicación, es el lema en el seno de los diversos servicios. La Directora debe dar el ejemplo: «Cada empleado o cada cliente puede pedir una entrevista conmigo. Nunca me niego a ello. Por el contrario, mi puerta está abierta para todos de par en par», recuerda Susana Ibarzabal Bombalier. Es esta comunicación a todos los niveles la que constituye la base del desarrollo del correo cubano y hace de esta oficina una referencia en la materia.

El correo en cifras

Empleados:	17 000
Oficinas de correos:	1046
Envíos distribuidos al año:	163 millones
Cantidad media anual de envíos por habitante:	14
Población:	11 millones

Fotos:

Fig. 1. – Los clientes de la oficina de correos pueden depositar en ella su correo durante todo el día, pues el servicio de procesamiento y de clasificación funciona durante las 24 horas del día.

Fig. 2. – Teresa Rodríguez Villamil efectúa sus operaciones en presencia de los clientes, lo cual asegura una perfecta transparencia y permite evitar a veces el encaminamiento erróneo de un envío.

Fig. 3. – La Directora, Susana Ibarzabal Bombalier, controla las actividades de los responsables y se dedica a aplicar la estrategia de proximidad de los empleados con los clientes.

Fig. 4 y 5. – Franco Valdez Vladimir, empieza un nuevo reparto.