

UNION POSTALE

setiembre de 2008

La actualidad que hace
moverse al sector postal

3



UPU, organismo especializado
de las Naciones Unidas

XXIV Congreso Postal Universal
Perspectivas
para el futuro



La garantía de un direccionamiento correcto y de un encaminamiento sin fallo

Universal DataBase



La base de datos mundial de los códigos postales

- ✓ **Datos listos para el empleo**
- ✓ **Un formato único y permanente**
- ✓ **Actualizaciones trimestrales**
- ✓ **Para sus logiciales de verificación
y de corrección de direcciones**

Union postale universelle – POST*CODE

Case postale – 3000 BERNA 15 – SUIZA

www.upu.int

¡Póngase en contacto con nosotros! postcode@upu.int

Indice



Para atender mejor las necesidades del mercado, la UPU acaba de modernizar su Acuerdo relativo a los servicios postales de pago. Este tratado internacional con disposiciones más consistentes en lo tocante a responsabilidades, seguridad y protección de los consumidores debería hacer regresar a los circuitos oficiales, como lo son las oficinas de correo, las transferencias de dinero que circulan actualmente por redes informales cuyos riesgos, en su totalidad, son asumidos por los consumidores, especialmente los emigrantes.

134^o año Setiembre 2008

Union Postale
Oficina internacional
Unión Postal Universal
Casilla postal
3000 BERNE 15, SUIZA

Teléfono: +41 31 350 33 10
Telefax: +41 31 350 31 77
E-mail: rheal.leblanc@upu.int

www.upu.int

Union Postale se publica desde 1875 está disponible en alemán, árabe, chino, inglés, español y ruso.

Directora, Despacho y Comunicación: Juliana Nel
Redactor jefe: Rhéal LeBlanc
Redactor adjunto: Jérôme Deutschmann
Secretaria de redacción: Deborah Langenegger
Colaboradores: Kristian Sund, Laurent Widmer
Grafismo: Die Gestalter, Saint-Gall (Suisse)
Impresión: Benteli Hallwag AG, Berne (Suisse)
Suscripción: publications@upu.int

Las opiniones expresadas en los artículos no son necesariamente las de la UPU. La reproducción de extractos de la publicación está autorizada siempre que vaya acompañada de la mención © Union Postale (UPU)

Apuntes Ojeada a las actividades de la UPU	4
Prólogo Orientados hacia el mundo	5
Cubierta Dosier: XXIV Congreso Postal Universal Un Acuerdo distinto de los demás Con la adopción del nuevo Acuerdo sobre los servicios postales de pago se inicia un giro hacia servicios de transferencia de dinero mejor definidos y más rápidos, seguros y asequibles	8
Resueltamente orientado hacia el futuro Ojeada a los hechos destacados del XXIV Congreso Postal Universal	14
El Congreso en unas fotos Los grandes momentos del Congreso a través de imágenes	20
Las ventajas del FMCS reconocidas Los países en desarrollo se alegran de la reconducción del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio hasta el año 2016	22
Perspectiva ¿Innovan los correos? Kristian Sund, de la <i>Escuela federal politécnica de Lausana</i> , responde afirmativamente	26
La entrevista Los nuevos tenores de la UPU Bishar Hussein, de Kenia, y Andreas Taprantyis, de Grecia, nuevos presidentes del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal, hablan de los desafíos que se deberá afrontar en el transcurso del próximo ciclo	28
Panorama Ojeada a las actualidades postales en el mundo entero	33

apuntes

El CRI cambia de aspecto

Rob Van Goor, grafista del correo luxemburgués, ha ganado el concurso organizado por la Oficina Internacional de la UPU para encontrar la nueva ilustración del cupón-respuesta internacional (CRI). Su obra ha sido seleccionada entre diez proyectos presentados por países.

El nuevo CRI, denominado Nairobi, será comercializado a partir del 1º de julio de 2009. Los particulares, coleccionistas y filatelistas podrán intercambiarlo hasta fines de 2013. Reemplazará al cupón actual, Beijing 2, emitido el 1º de julio de 2006 y válido hasta el 31 de diciembre de 2009.

El CRI es intercambiable en todos los Países miembros de la UPU a cambio de uno o varios sellos de correos que representen el franqueo

mínimo de un envío prioritario ordinario de envíos de correspondencia o de una carta por avión ordinaria expedidos al extranjero con miras a obtener una respuesta. Aproximadamente 2,2 millones de CRI son vendidos cada año por 121 correos. No todos los operadores venden CRI, pero están todos ellos obligados a intercambiarlos.

Más de cien años después de su aparición, en 1907, el CRI sigue siendo un título de actualidad. Al lado de los usos habituales que de él se hacen para las correspondencias, los estudiantes los utilizan como medio de intercambio de correspondencia con las escuelas superiores o las universidades y los radioaficionados los utilizan al intercambiar tarjetas-respuesta para confirmar un enlace por radio. **LW**



Concebido respetando el tema «el sello de correos, vector de intercambio», el nuevo CRI presenta un globo terrestre mecido en el hueco de la palma de una mano.

La citación

«Sin dirección usted no es nadie... imposible de obtener una tarjeta de matriculación, un permiso de conducir y aún menos crear una empresa. Todo depende de la dirección.»

Nicholas You, director de despacho en el Programa de las Naciones Unidas para los Asentamientos humanos (ONU-Hábitat), con ocasión del Debate General del Congreso de la UPU el 25 de julio de 2008 en Ginebra. El direccionamiento es un factor clave de crecimiento, especialmente en los países menos adelantados. La UPU estimula a los gobiernos a que hagan del direccionamiento un proyecto de acondicionamiento del territorio y aspira a ser la referencia en la materia.

prólogo

Orientados hacia el mundo

El XXIV Congreso Postal Universal, que se celebró en Ginebra del 23 de julio al 12 de agosto de 2008, examinó, como es debido, las problemáticas del encaminamiento del correo y de las encomiendas entre los países. Pero más que nunca, las discusiones referentes a estas problemáticas fueron situadas en el contexto apropiado, poniendo claramente de relieve el carácter intrínseco de los servicios postales y su contribución en un mundo en constante evolución.

Resultado: el sector postal mundial está indiscutiblemente vinculado a los principales problemas que preocupan a nuestro mundo: desarro-

llo económico y social, reducción de la pobreza, ayuda al comercio internacional, realizaciones de las misiones onusianas, cambio climático y desarrollo sostenible, apoyo a los emigrantes que necesitan servicios de transferencia de dinero eficaces, lucha contra el blanqueo de dinero o protección de la propiedad intelectual, entre otros muchos asuntos.

La UPU orienta los trabajos de los cuatro próximos años apoyándose en la nueva estrategia postal mundial. Algunos reconocen la importancia que tiene acelerar estos trabajos, a fin de desarrollar y reforzar una red física, electrónica y financiera que corresponda a las necesi-

dades del mercado. Pero alcanzar este objetivo depende únicamente de la voluntad de los gobiernos, reguladores, operadores designados y otros actores del sector.

Como decía Hamidou Nouhou, director general del correo de Chad: «los correos deben retomar su puesto en el tejido económico de cada país. Para ello, es necesario contar consigo mismo. Si se propone una ayuda, está bien, pero es necesario primero contar con la propia fuerza».

Rhéal LeBlanc, redactor jefe

Gestión de la calidad de servicio: ocho operadores certificados



Gertruda Ratnykova recibe el certificado otorgado al correo ucraniano de manos de Edouard Dayan, Director General de la UPU. Galardonada por segunda vez, Ukrpochta fue el primer correo certificado por la UPU en 2004 por la gestión de sus procesos de calidad.

La UPU certificó en el mes de agosto a ocho operadores postales en materia de gestión de la calidad.

El programa de certificación, que abarca tres niveles A (oro), B (plata) y C (bronce), tiene por objetivo evaluar el nivel de aplicación de los procedimientos relativos a la gestión de la calidad en las operaciones postales.

Los países recompensados son Arabia Saudita (A), Botsuana (C), Malawi (A), Mauricio (A), Namibia (B), Suazilandia (C) Sudáfrica (C) y Ucrania (A).

La certificación constituye un sistema completo de examen de la organización de los servicios, de

la explotación, de las informaciones dadas a la clientela y del servicio posventa para el correo internacional ordinario. El sistema no evalúa la calidad sobre la base de valores absolutos, como la rapidez y la regularidad, sino que establece normas de juego equitativas para todos los correos, independientemente del nivel de su desarrollo y de sus infraestructuras.

Desde el año 2003, 17 operadores postales han sido certificados.

LW

POST-EXPO 2008... *how British*

La UPU estará de nuevo presente en POST-EXPO, la más importante manifestación comercial del sector postal. Por 8º año consecutivo, la organización se asocia a los organizadores de POST-EXPO, IKIP Media & Events, para presentar el Foro mundial de las empresas postales, que se celebra los días 30 de setiembre y 1º de octubre en el centro de conferencias y exposiciones ExCel, en Londres.

Los dirigentes de grandes correos y otros actores del sector postal debatirán acerca de temas estratégicos sobre el porvenir del sector y se expresarán sobre la evolución del mercado. Los factores que influyen en sus actividades, las últimas innovaciones tecnológicas, su acce-

so e impacto en la clientela y los operadores serán también examinados detenidamente. Se han anunciado, entre otros, Edouard Dayan, Director General de la UPU, Adam Crozier, Presidente-director General de Royal Mail, dirigentes de los correos surcoreano, mejicano y tunecino, así como expertos en mercadotecnia, desarrollo de productos y comercio electrónico. **JD**

Un joven centroafricano gana el 37º concurso epistolar

El galardonado de la edición 2008 del concurso internacional de composiciones epistolares UPU/UNESCO es un joven centroafricano, Moise Luther Hoza (15 años). Su carta a un amigo explicándole por qué el mundo necesita la tolerancia ha resultado galardonada entre unas sesenta cartas recibidas de los Países miembros de la UPU.

Es la primera vez que un candidato presentado por el correo de Centroáfrica gana la competición desde su creación en 1972. El segundo y el tercer premio han sido atribuidos respectivamente a Romane Chikhline, de Belarús y a Mónica Albino, de Portugal. Menciones especiales han sido atribuidas también a Filip Latkovic (Montenegro), Claudia Goina (Rumania), Hachie Vychedsky (Ucrania), Yousef Bin Ahmed Al-Ghamdi (Arabia Saudita) y Thi Que Chi Ho (Vietnam).

El número de jóvenes que participan en el concurso a nivel nacional se estima en más de tres millones.

La carta del primer galardonado será publicada en el próximo número de Union Postale. Las tres cartas están en el sitio Internet de la UPU bajo la rúbrica consagrada al concurso epistolar. **JD**

No olvide el Día Mundial del Correo

El Día Mundial del Correo se celebra como de costumbre el 9 de octubre, fecha de la firma del Acta fundadora de la UPU en 1874.

Este año, se pone de relieve un sector postal resueltamente orientado hacia el futuro. A raíz del más reciente Congreso Postal Universal, el sector postal mundial, en un contexto de competencia, de mundialización y de liberalización de los mercados, debe focalizarse en la introducción de una nueva estrategia postal mundial, a fin de continuar reforzando una red de distribución física, electrónica y financiera mundial de ricos perfiles.

Para operadores y empleados postales, esta manifestación constituye una excelente ocasión para dar a conocer los productos y las pres-

taciones postales, pero también las actividades de la UPU. Este día permite sensibilizar al público y a los clientes acerca de la función esencial de los servicios postales, complementarios de algunos servicios de la sociedad civil e interconectados con una red mundial de comunicación.

A título de ejemplo, algunos operadores proponen actualmente valiosos servicios de comercio en línea, y microempresas en los países en desarrollo venden sus productos gracias a los servicios postales. Por último, no olvidemos que, en numerosos países, el correo sigue representando el vínculo vital con el exterior para quienes no tienen acceso a las nuevas tecnologías. **JD**

Sello italiano

Poste Italiane ha comunicado a la UPU una aplicación que permite a los correos del mundo entero prestar servicios de sellos postales electrónicos.

Con esta aplicación, la UPU se esforzará, a plazo, por suministrar la infraestructura necesaria a los operadores designados que deseen ofrecer el sello postal electrónico.

La aplicación, un módulo de extensión (plug-in) desarrollado por Poste Italiane con la ayuda de Microsoft, permitirá certificar documentos gracias a un sello electrónico que suministrará una prueba evidente del acontecimiento electrónico, en una forma determinada, en un momento dado y haciendo intervenir una o varias partes. En realidad, este sello electrónico constituye el equivalente electrónico de la tradicional carta certificada. Aporta a los

documentos electrónicos todas las ventajas del sello postal tradicional; características tales como la impresión de la fecha y de la hora, la captación de la identidad digital o también la verificación del contenido y la criptografía demuestran que el contenido de un mensaje electrónico no ha sido modificado. El sello postal electrónico demuestra quién ha firmado qué y cuándo.

El grupo de usuarios de los servicios electrónicos avanzados que forman parte de la Cooperativa Telemática de la UPU (Asociación de Países miembros que trabajan juntos para desarrollar aplicaciones técnicas en beneficio del mundo postal) y los países que utilizan ya el sello electrónico han contribuido también al proyecto. Se trata especialmente de Bélgica, Canadá, Francia, Italia, Portugal y Estados Unidos. **RL**



.....
Massimo Sarmi, Presidente-director General de Poste Italiane (a la derecha), transmitió la aplicación a Edouard Dayan, Director General de la UPU el 30 de julio pasado en Ginebra.



.....
Nazir Hamidov, del correo de Azerbaiyán (a la derecha), recibe la más alta distinción por la excelencia de su servicio EMS, de manos de Guozhong Huang, vicedirector general de la UPU y de Wendy Ethan, de Israel, presidenta del Consejo de Administración de la Cooperativa EMS.

La Cooperativa EMS anuncia buenos resultados

Con ocasión de su asamblea general extraordinaria celebrada en agosto en el marco del Congreso de la UPU, la Cooperativa EMS presentó resultados alentadores: los volúmenes aumentaron en un 23% entre 2004 y 2006, el porcentaje de los envíos distribuidos a tiempo alcanza el 88% y la Cooperativa EMS cuenta actualmente con 149 miembros.

Diferentes países, cuyos desempeños son analizados por consultores independientes, han obtenido certificados como reconocimiento de la excelencia de su servicio EMS (distribución, seguimiento de los envíos y servicio a la clientela). Para 2007, Azerbaiyán, Corea

del Sur, Hong Kong (China), Japón y Singapur han obtenido el oro; Estados Unidos, Gran Bretaña, Nueva Zelanda, la República Checa y Suecia han alcanzado la plata; y Australia, Brasil y Canadá, el bronce.

Los miembros de la Cooperativa EMS han recompensado también a España, Hungría y Rusia por la calidad de su servicio a la clientela.

La Cooperativa EMS existe desde el año 1998 y tiene la misión de desarrollar y reforzar este servicio por expreso internacional de calidad, competitivo y a precio abordable para el envío de documentos y de mercaderías en el mundo entero.

LW

Un Acuerdo distinto de los demás

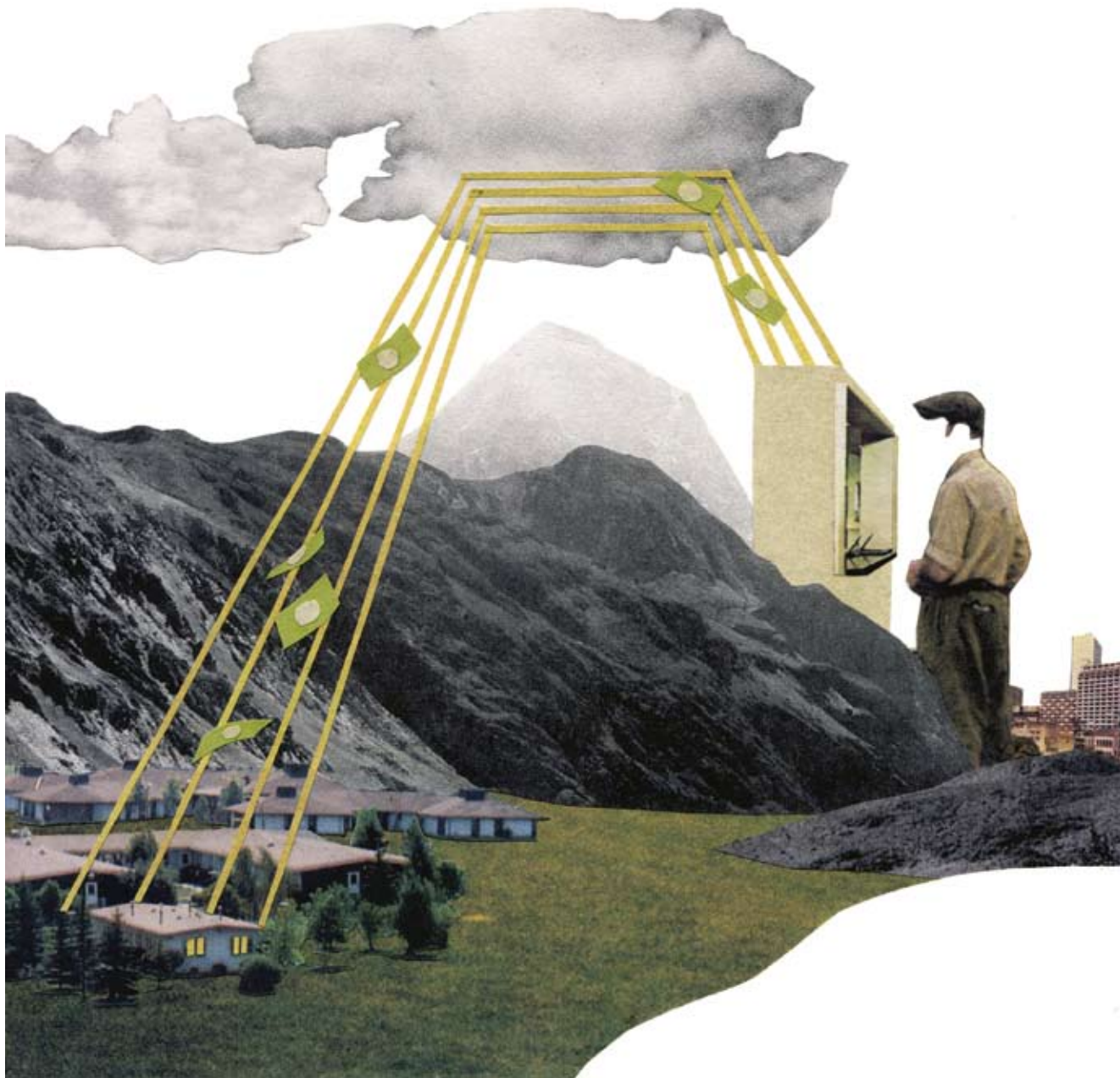
Se acabaron los giros postales en soporte de papel. Paso a las transferencias electrónicas de dinero. Los correos inician definitivamente el rumbo hacia la prestación de servicios de transferencias de dinero mejor definidas y más rápidas, con seguridad y asequibles para todos.

.....
Por
Rhéal LeBlanc

.....
Ilustración:
Daniel
Lachenmeier

¡Ya está! La UPU se ha dotado, en el XXIV Congreso Postal Universal de un nuevo Acuerdo relativo a los servicios postales de pago que vienen a modernizar al precedente. Además, recuerda las especificidades de estos servicios (véase recuadro) y toma en cuenta principios desarrollados por las Naciones Unidas tales como la neutralidad tecnológica (los operadores postales designados pueden utilizar la tecnología que prefieran para asegurar las transferencias de dinero, pero sus sistemas deben ser compatibles con otros, a fin de permitir la interconexión de las redes y sistemas). Por otra parte, refuerza la confidencialidad de los datos, la lucha contra el blanqueo de dinero, el aseguramiento de trato y de transmisión de las órdenes de pago, la protección de los consumidores y la fiabilidad de los pagos entre los operadores.

Este Acuerdo, tratado internacional, constituye la base necesaria para que los operadores designados por los Países miembros de la UPU para prestar los servicios postales de pago puedan intercambiar transferencias de dinero sobre una base multilateral. Responde también a una resolución del Consejo de Administración que prevé el reemplazo de servicios basados en soporte de papel por equi-



valentes electrónicos. Además, define claramente la función de los países signatarios, que deben asegurar la continuidad del servicio en caso de deficiencia, así como las obligaciones y los riesgos de los operadores designados por los países. Los plenipotenciarios de 108 Países miembros de la UPU lo firmaron antes de irse de Ginebra el día 12 del pasado mes de agosto, y otros tienen la intención de adherirse en el transcurso de los próximos meses. El nuevo Acuerdo entrará oficialmente en vigencia el 1º de enero de 2010. Desde ya, algunos acuerdos regionales firmados entre los operadores designados respetan las disposiciones del tratado, que convendrá integrar en cualquier nuevo acuerdo negociado en el futuro.

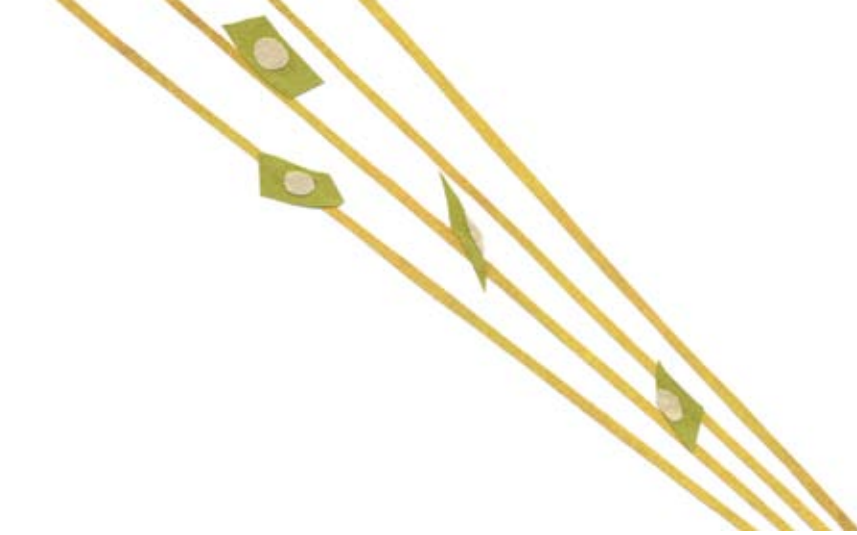
P.T.S. Kumar, Director general adjunto del comercio internacional del correo indio y antiguo presidente del grupo «servicios financieros postales» dependiente del pasado Consejo de Explotación Postal se alegra del nuevo Acuerdo. Ha calificado su adopción por el Congreso de «histórica» y estimula a los operadores designados a que den sin retraso el salto hacia la prestación de un servicio de transferencia de dinero por vía electrónica. «[El Acuerdo] constituye un trampolín hacia una era nueva. Los operadores

designados deben seguir siendo actores de primer orden en el mercado de las transferencias de dinero modernizando el producto existente (giro postal sobre soporte de papel).»

Con objeto de hacer evolucionar a los operadores designados hacia servicios electrónicos de transferencia de dinero, la UPU ha fiabilizado e incrementado la seguridad de su red electrónica y ha abierto, gracias a su aplicación International Financial System (IFS), espina dorsal de la red de pago electrónico utilizada por los correos, más de 150 canales que enlazan ya a 36 países. Aproximadamente otros sesenta países más están actualmente sometiendo a prueba la aplicación.

Al servicio de los emigrantes

Es cierto que había que modernizar un producto existente, pero también responder a las necesidades de los emigrantes mediante servicios de transferencia de dinero más asequibles y financieramente más abordables, es una preocupación que anima a varias instituciones internacionales y onusianas, entre las que figura la UPU. En pocos años, los fenómenos migratorios relacionados con los efectos de la



mundialización han hecho de las transferencias de dinero una cuestión mundial de gran importancia debido a su impacto saludable en los países en desarrollo. En efecto, el total de las cantidades enviadas por los emigrantes a sus países de origen es superior a las inversiones directas extranjeras y a la ayuda al desarrollo juntas. Además, contribuyen a la reducción de la pobreza y al desarrollo económico de los países destinatarios.

Como así lo resume Jean-Pail Forceville, quien presidió, en nombre de Francia, la Comisión encargada de la cuestión en el Congreso, la modernización del Acuerdo había llegado a ser necesaria a fin de responder a una necesidad del mercado.

«El giro postal en soporte de papel ya no responde a las necesidades de la clientela. El sector privado ofrece productos que son caros. Los emigrantes, en especial, que no siempre tienen acceso a una oferta suficientemente atractiva para ellos, recurren a otros medios, a veces ilegales, para transferir dinero. Proponiendo un servicio electrónico, los correos creen poder conseguir que dichas transferencias de dinero regresen a los circuitos oficiales y prestar un auténtico servicio, sobre todo el territorio de un país, a un precio más abordable que el que se practica en el mercado. La UPU ha empezado esta evolución poniendo por

obra proyectos regionales. A plazo, todas estas vías se interconectarán gracias al nuevo Acuerdo negociado en el seno de la UPU.»

En efecto, después del éxito de proyectos realizados en los países de la Comunidad de Estados Independientes, en África y en la región de Asia-Pacífico, otras regiones se adherirán paulatinamente a la red de pago internacional de la UPU. El 28 del pasado mes de julio, España, Uruguay y Chile lanzaron un nuevo servicio electrónico de transferencia de dinero entre sus países, lo cual abre la puerta al resto de América Latina. Unos días más tarde, España, que cuenta con medio millón de ciudadanos marroquíes, concertó un acuerdo con Marruecos.

Con tres millones de emigrantes en España, que enviaron el año pasado 8.100 millones de Euros a sus países de origen, el gobierno español y su operador designado, Correos, que proyectan transformar progresivamente sus redes postales en «circuitos financieros modernos» que permitan el envío rápido y seguro de transferencias de dinero, señalaba un artículo publicado recientemente en el periódico Cinco Días.

Los países árabes también se organizan. También durante el Congreso, los servicios postales de Egipto, de los Emi-

Descifre

Los servicios postales de pago resumidos

Los servicios postales de pago constituyen una forma específica de servicio financiero. Son servicios postales y no bancarios. Están definidos según cuatro tipos de intercambios, es decir efectivo-efectivo, efectivo-cuenta, cuenta-efectivo y cuenta-cuenta. Comparados con los servicios bancarios, estos servicios de pago son el modelo dominante en el mercado, pues son los que

mejor responden a las necesidades de los consumidores, especialmente de los emigrantes. Su popularidad ha originado una explosión de las transferencias de dinero en el transcurso de los últimos años (300.000 millones de USD en 2006 frente a 96.000 millones en 2001, según el Banco Mundial).

Protección y fiabilidad

ratos Arabes Unidos, de Jordania, de Marruecos, de Qatar, de Siria, de Túnez y de Yemen firmaron un acuerdo multilateral y anunciaron que iniciarían intercambios en un futuro próximo. Otros países árabes podrían adherirse a la iniciativa a fines del año 2008.

En opinión de Ricardo Cordero, experto de la Organización Mundial para las Migraciones (OIM), estos acuerdos son importantes pues ayudan a su organización a realizar sus propios objetivos. La OIM procura, en efecto, que los emigrantes trabajen en condiciones de dignidad, a fin de que los efectos de los fenómenos migratorios sean benéficos no sólo para dichos emigrantes, sino también para sus familias y los miembros de la sociedad en la que viven. «Los objetivos de la UPU y de la OIM son complementarios, y una colaboración estratégica entre nuestras dos organizaciones nos permitirá lanzar otros proyectos similares en otros lugares del mundo», declaró Ricardo Cordero. Por otra parte, la UPU y la OIM colaboran actualmente en un proyecto en Uganda y en Tanzania.

Accesibilidad

Las 660.000 oficinas de correos del mundo entero constituyen una red de proximidad sin igual, capaz de asegurar el acceso a servicios de transferencia de dinero seguros y a precios más abordables para las poblaciones no bancarizadas, entre las que figuran los millones de trabajadores emigrantes.

Como así lo explicó Nasser Fathi Qaddoumi, del correo de los Emiratos, en un artículo publicado recientemente en un diario de su país: «Una de las debilidades de los prestadores privados de servicios de transferencia de dinero, consiste en que sólo están presentes en las grandes ciudades y en las zonas metropolitanas. Las oficinas de correos, en cambio, se encuentran por doquier», destacó Nasser Fathi Qaddoumi cuyo país cuenta con más de medio millón de extranjeros provenientes de los siete países árabes que participan en los nuevos intercambios.

Los emigrantes citados en el mismo artículo han acogido favorablemente la noticia. Como por ejemplo una marroquí que reside en Abu Dhabi y se queja de que con frecuencia su familia necesita una semana para ir a recuperar, en la sucursal más cercana de un operador privado, los 275 USD que ella envía mensualmente, siendo así que basta una hora para transferir dicho dinero. «Es un proceso muy largo», dice ella lamentándolo.

.....
Numerosos elementos del Acuerdo refuerzan la protección de los consumidores y fiabilizan las relaciones financieras entre operadores designados.

Al principio, el proceso es perfectamente transparente. El expedidor paga todos los gastos inherentes a una operación que tiene que ser sencilla y conoce de antemano la cantidad que el destinatario recibirá por cuanto los tipos de cambio son conocidos y el que recibe la transferencia no debe desembolsar gastos suplementarios para recibir su dinero. Mientras no se efectúe el pago, el expedidor puede rescindir su orden de pago. Por otra parte, las normas de responsabilidad en caso de litigio están claramente enunciadas, el expedidor conoce sus derechos y sabe a quién dirigirse. Por último, los fondos entregados son perfectamente canalizados es decir que el operador designado no puede utilizarlos más que para ejecutar la orden de pago transmitida por el cliente. Los fondos enviados están disponibles inmediatamente o dentro de un plazo determinado.

Por otra parte, se han tomado medidas para fiabilizar la liquidación de las órdenes de pago entre operadores. Puesto que los fondos ligados a las órdenes están perfectamente canalizados, sirven únicamente para el pago que han de efectuar los operadores encargados del mismo. Además, estos últimos cobran ciertas cantidades que utilizan para ejecutar las órdenes y pagar a los destinatarios de transferencias de dinero. Con la próxima creación de una cámara de compensación centralizada de la UPU, los procedimientos harán más confiable la ejecución de los pagos entre los operadores que prestan el servicio.



Por su parte, Marie-Odile Pilley, quien en la Oficina Internacional ha ayudado a conducir la modernización del Acuerdo, destaca que el servicio postal de pago es un modelo ventajoso porque es sencillo y está abierto a todos. «Un cliente puede presentarse en una oficina de correos para efectuar una transferencia de dinero sin haber sido registrado en ella, contrariamente a lo que sucede en un banco donde normalmente es necesario ser titular de una cuenta. Ahora bien, la mayoría de la población del mundo, especialmente la mayoría de los emigrantes, no tienen ninguna cuenta bancaria.»

Evoluciones futuras

Ahora que el Acuerdo está adoptado, corresponderá al Consejo de Explotación Postal adoptar su Reglamento con ocasión de su período de sesiones en octubre y noviembre de 2008. Dicho Reglamento introducirá más normas comunes basadas en una óptica multilateral. Ulteriormente, los trabajos de la UPU se orientarán hacia la armonización de los procedimientos inherentes a los servicios propuestos, tales como el procesamiento de las órdenes de pago en ventanilla y detrás de la ventanilla, el procesamiento de las reclamaciones y el desarrollo de la interoperabilidad de las redes.

La creación de una cámara de compensación centralizada, último eslabón para la seguridad de los ajustes financieros entre operadores designados, constituirá otra prioridad. Dicha cámara de compensación estará regida por procedimientos estrictos y reducirá hasta el mínimo el número

de operaciones a efectuar, lo cual incrementará la eficacia y reducirá los costes.

El registro de una marca colectiva que identifique con claridad los servicios de pago del correo modernizados representa otra meta. En el campo de las transferencias de dinero, existen estudios que revelan que existen en el mundo por lo menos catorce grandes marcas que gozan de gran notoriedad. Así pues, la competencia que deben afrontar en el mercado los operadores postales es sumamente reñida. Estos últimos saben que necesitan una imagen distintiva que ostente valores de la UPU para comercializar con eficacia dichos servicios a escala mundial. Por lo demás, 115 de ellos expresaron en el texto de un cuestionario su apoyo a la idea de una marca.

Sudáfrica, que presidió un grupo dedicado a este tema, ya ha desarrollado y sometido a prueba una marca para los servicios de pago del correo. Los estudios han confirmado que esta imagen permitiría a los servicios distinguirse de otros en el mercado y ganarse la confianza de la clientela. «Una marca constituye una identificación y simboliza los valores de la organización», explica Marietjie Lancaster, presidenta de dicho grupo.

El desafío consiste actualmente en hacer registrar la marca a escala mundial antes de poder desvelarla. La UPU invita pues a sus Países miembros, especialmente a los operadores designados, a que participen en el registro de la marca apoyando su financiación.

Transferencias más seguras



Ante las tarifas demasiado caras de los operadores privados o en ausencia de servicio cerca de su domicilio o de su trabajo, numerosos emigrantes envían dinero a sus países de origen a través de redes informales. Por ejemplo, un pariente o un conocido se traslada a Quito, a Rabat o a Nueva Delhi. Se le entrega al viajero una cantidad de dinero que deberá entregar a un padre o a una esposa cuando llegue a su destino. Así es como subsisten también los hawala (palabra india que significa «confianza» o «intercambio»), estos sistemas tradicionales de pago informales, que existen desde hace siglos y permiten a sus agentes evitar los tipos de cambio oficiales y proponer soluciones atrayentes a los emigrantes.

Según el Banco Mundial, el importe de dinero que circula por redes informales en varias regiones del mundo se estima en más del 50% del tráfico oficial. Sin control eficaz que abarque el registro de la transferencia o la posibi-

lidad de efectuar el seguimiento, los expedidores, especialmente los emigrantes, se enfrentan con riesgos enormes, y las autoridades temen que dichos fondos sirvan para el blanqueo de dinero o para la financiación del terrorismo.

Repatriar en las oficinas de correos las transferencias de dinero actualmente enviadas a través de tales redes informales constituye un objetivo importante del nuevo Acuerdo que pone en vigencia las normas y los procedimientos necesarios para que cualquier transferencia de dinero sea debidamente documentada y verificable.

En efecto, los servicios postales de pago abarcan medidas de seguimiento y de rastreo. Esta técnica postal necesaria contribuye a luchar mejor contra el blanqueo de dinero, a controlar la calidad de las operaciones financieras y a gestionar los servicios. Por otra parte, la UPU se

ha inspirado en recomendaciones formuladas por el Grupo de Acción Financiera (GAFI), organismo intergubernamental, sobre el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo para integrarlas en el Acuerdo, respetando las legislaciones nacionales. Así pues, los correos deberán obtener informaciones precisas relativas al expedidor y al destinatario. también deberán señalar a las autoridades pertinentes cualquier transferencia sospechosa o exigir informaciones suplementarias de parte del expedidor si una transferencia de dinero es superior a determinada cantidad. Apoyándose también en las recomendaciones del GAFI, la UPU definirá su propia política antiblanqueo para hacer más seguras las transferencias.

Un Congreso resueltamente orientado hacia el futuro

.....
Por
Rhéal LeBlanc



El XXIV Congreso Postal Universal ha dado lugar a tres semanas de deliberación, y numerosas decisiones adoptadas permitirán al sector postal mundial evolucionar en el transcurso de los cuatro próximos años.

Además de adoptar por unanimidad la nueva estrategia postal mundial, llamada de Nairobi (véase Union Postale, junio de 2008), la calidad de servicio, los gastos terminales, la seguridad postal, la filatelia, las aduanas, los servicios electrónicos y el desarrollo sostenible son otros tantos temas abordados cuyo examen se proseguirá en el seno del Consejo de Administración (CA), del Consejo de Explotación Postal (CEP) y del Comité Consultivo (CC) en el periodo 2009-2012. Panorama de los hechos destacados de este XXIV Congreso de la UPU.

Calidad de servicio

Se adoptará un programa integrado con objeto de mejorar la calidad del servicio postal internacional. Para 2009-2012, la UPU otorgará prioridad a las redes físicas que conectan el mundo, a la interconexión de las redes electrónicas y a la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, que abarcan el desarrollo de las infraestructuras, por una parte, y de los productos y servicios, por otra. Diez proyectos deberían ser puestos en práctica con miras a alcanzar el objetivo fijado por el Congreso, es decir la distribución del 80% de las cartas del régimen internacional en menos de cinco días laborables (D+5) de aquí a 2012. Por otra parte, el Congreso ha dado su luz verde al proyecto tendente a establecer el sistema mundial de control de la UPU, cuyo objetivo consistirá en evaluar la calidad de servicio para el correo prioritario que llega y en establecer el lazo entre dicha calidad de servicio y la remuneración que reciben los países por el procesamiento del correo internacional que llega de otros países (gastos terminales). El sistema será utilizado también para evaluar el grado de éxito de los proyectos financiados por el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) de la UPU, que ha sido reconducido hasta el año 2016. Este último financia proyectos tendentes a mejorar la calidad del servicio postal en los países en desarrollo. Todos los Países miembros, excepto los menos adelantados, contribuyen al FMCS mediante un mejoramiento de los gastos terminales.

Gastos terminales

El Congreso ha adoptado el nuevo sistema de gastos terminales, tendente a cubrir lo más exactamente posible los costes reales de los países para el procesamiento del correo internacional que llega. La UPU sigue pues, progresando hacia la adopción de un sistema meta que prevé tasas precisas por países y que vincula los pagos que ellos reciben a la calidad de servicio. Un sistema de medición de la calidad está ya en vigor para los países industrializados y algunos países en desarrollo que han optado por participar en el mismo. Además, los países en desarrollo, que son en su mayoría importadores de correo, verán aumentar sus ingresos netos en un 2,8% anualmente debido a tasas de gastos terminales que aplicarán durante el próximo ciclo. Por último, siempre en consonancia con los objetivos del sistema de gastos terminales y también del FMCS (véase art. en la página 20), el Congreso ha adoptado un método de clasificación de los países en cinco grupos sobre la base del valor de su indicador de desarrollo postal. Este indicador está basado en el producto nacional bruto por habitante y en el coste unitario medio normal por carta. Los fondos destinados al FMCS aumentarán en más de un 20% en el transcurso del próximo ciclo.



Revisión al alza de un tope presupuestario

Además de aprobar definitivamente las cuentas 2004-2006 de la UPU, el Congreso ha adoptado un nuevo sistema de financiación para la organización, basado en tres pilares. Al lado del presupuesto ordinario, alimentado por las contribuciones de los Países miembros, el primer pilar permite ahora a estos últimos aportar contribuciones voluntarias. Un segundo pilar reagrupa todas las actividades extrapresupuestarias (Centro de Tecnología Postal, Unidad EMS, sistema mundial de numeración de los sellos de correos, etc.), mientras que un tercer pilar prevé la financiación complementaria de actividades en relación directa con la estrategia postal mundial. Este último pilar puede también ser alimentado por fondos privados, lo cual constituye una novedad para la UPU. Gracias a este nuevo sistema, la Unión dispone de una mayor flexibilidad, especialmente permitiendo a los Países miembros contribuir a un aumento real de su presupuesto ordinario. El tope de los gastos anuales sigue siendo 37 millones de CHF para 2009 y 2010, pero será de 37.235.000 CHF para 2011 y 2012. La Oficina Internacional puede así ajustar el límite anual al encarecimiento y a los aumentos de salarios. En cuanto al presupuesto 2009-2012, el Consejo de Administración (CA) deberá aprobarlo con ocasión de su reunión en el próximo mes de octubre. Este presupuesto será desarrollado de manera directamente acorde con la introducción de la estrategia postal mundial. Reconociendo la necesidad de estos diversos cambios, el Congreso ha dado una señal positiva en dirección de un ajuste de las finanzas de la UPU, lo cual se confirmará con ocasión de la reunión del CA en 2008.

Seguridad postal

Las prioridades hasta el año 2012 versarán sobre el procesamiento de las mercaderías peligrosas, la seguridad en los países en desarrollo, el comercio electrónico y las estrategias en materias de servicios financieros y de lucha contra el blanqueo de dinero. Por otra parte, la UPU deberá elaborar normas y procedimientos mínimos de seguridad para reforzar la seguridad global de la red de transporte postal internacional. Estas normas servirán de líneas directrices con objeto de no ser incompatibles con las legislaciones nacionales de los países. Además, el Congreso ha añadido los artículos falsificados o imitados en la lista de los objetos no admisibles en el flujo del correo y que figuran en el artículo 15 del Convenio de la UPU. En el transcurso del próximo ciclo de los trabajos de la organización, los países se han puesto de acuerdo para encontrar maneras de colaborar más estrechamente con las autoridades pertinentes nacionales sobre el medio de disuadir el encaminamiento por correo de artículos falsificados o imitados que constituye una violación de los derechos de propiedad intelectual.

Aduanas

La tramitación aduanera de las encomiendas del régimen internacional sigue siendo un objetivo de gran importancia para los actores del sector postal, especialmente en mate-

ria de calidad de servicio. En el transcurso de los últimos años, la UPU y la Organización Mundial de Aduanas han reforzado marcadamente su colaboración y se comprometen a intensificarla. Entre otras cosas, deben hacer frente a varios grandes desafíos, entre los que figura el creciente intercambio de datos entre los operadores designados y las autoridades aduaneras antes de la llegada de las mercaderías a un determinado país, el respeto de las exigencias aduaneras por parte de los correos y la clientela en cuanto a las informaciones necesarias relativas a los envíos encaaminados hacia otros países y la eficacia de los procedimientos aduaneros para mejorar la rapidez del procesamiento de los envíos postales. Por otra parte, las dos organizaciones trabajarán juntas a fin de impedir la distribución de objetos falsificados o imitados por vía postal (véase también seguridad postal).

Reforma de la Unión

Utilizado durante mucho tiempo en las Actas, la Constitución, los Reglamentos y otros documentos oficiales de la UPU, el término «administración postal» ha sido reemplazado por los términos «operador designado» y «País miembro», que, en lo sucesivo, definirán con mayor claridad las responsabilidades precisas de los gobiernos y de los operadores designados para asegurar el servicio postal universal con respecto a la UPU. El Congreso ha adoptado más de un centenar de proposiciones tendentes a reemplazar el término «administración postal» por «operador designado» o «País miembro», según el contexto. Por otra parte, se adoptó una proposición con miras a estudiar la misión de la UPU, a raíz del rechazo de un nuevo texto propuesto para el preámbulo de la Constitución. Por último, el Congreso decidió introducir nuevas estructuras del CA y del CEP, cuyas comisiones y sus grupos y subgrupos se adaptarán más a los objetivos de la nueva estrategia postal mundial. Además, el Congreso ha adoptado una recomendación que preconiza más transparencia en lo que concierne a la designación de los países que deben ejercer la presidencia de las comisiones. En efecto, los países han podido manifestar su interés por la presidencia de determinadas comisiones y las decisiones adoptadas en consecuencia.

Servicios electrónicos

El Congreso ha adoptado el primer plan de acción de la UPU para los servicios electrónicos. Estrechamente relacionados con la estrategia postal mundial, los servicios electrónicos desempeñan un papel esencial para facilitar el acceso a la sociedad de la información y colmar la brecha digital. Menos del 50% de las aproximadamente 660.000 oficinas de correos que hay en el mundo están conectadas con una red. El plan de acción prevé diversas actividades estratégicas para 2009-2012 tendentes a desarrollar servicios electrónicos, tales como el correo autenticado y certificado, el archivo y la gestión documental, los servicios de administración, el acceso multimedia a los servicios postales o también el correo híbrido. Se han previsto diversos



Achim Steiner, director ejecutivo del PNUE, manifestó su satisfacción por la colaboración instaurada con la UPU en 2008.



«De Bucarest a Ginebra, la UPU ha recorrido un largo camino. Se ha iniciado una evolución en profundidad. En lo tocante a sus valores de universalidad, de solidaridad y de unión de la familia postal mundial, la UPU ha tomado el sesgo del cambio», declaró Edouard Dayan (a la derecha) inmediatamente después de su elección. Guozhong Huang está a su lado.

modos de financiación, ya sea a través de un nuevo fondo para la modernización del sector postal, de las coparticipaciones públicas-privadas o de los fondos disponibles en el seno de la UPU o de otras organizaciones. También han sido aceptadas dos proposiciones que tratan de la función del correo en la difusión de los servicios electrónicos. La de Kenia, que pide que los países en desarrollo se beneficien de informaciones o de proyectos de cooperación para desarrollar el comercio electrónico, y la de la Suecia, que preconiza la introducción de programas que permitan a los operadores postales aprovechar mejor las nuevas tecnologías y puedan tener una incidencia mayor en los intercambios. Pide que la UPU estreche los lazos entre las diferentes organizaciones internacionales, a fin de lanzar dichos proyectos.

Desarrollo sostenible

El Congreso ha puesto en evidencia la toma de conciencia por el sector postal del impacto negativo de sus actividades en el entorno, y los países miembros han alentado a la UPU a que prosiga sus trabajos para elaborar un programa de reducción de las emisiones de gas con efecto invernadero. La Oficina Internacional analiza actualmente los resultados de una vasta encuesta entre los operadores designados para establecer una cartografía de la polución postal relacionada con las emisiones de CO². La UPU trabajará después con PostEurop y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUE) a fin de proponer recomendaciones destinadas a reducir dichas emisiones y medir su impacto. Achim Steiner, director ejecutivo del PNUE, participante en el Debate General del Congreso manifestó su satisfacción con relación a la colaboración instaurada con la UPU en el año 2008, a fin de encontrar «una gama de soluciones para reducir el balance de CO²» y, a plazo, hacer de la UPU una organización climáticamente neutral. Y añadió: «con unos 660.000 establecimientos postales, 250.000 motocicletas, 600.000 vehículos de todo tipo y algunos centenares de aviones, [el sector postal mundial] dispone de un potencial enorme para influir en las industrias de gran consumo de energía y hacer más ecológicas las cadenas de abastecimiento, de producción y de mercadotecnia – desde los constructores de vehículos automóviles y las sociedades aeronáuticas que construyen motores, pasando por los fabricantes de equipos y los proveedores de tintas, colas y papeles.»

El Congreso eligió por aclamación al ciudadano francés Edouard Dayan y al ciudadano chino Guozhong Huang para ejercer los cargos de Director General y Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU para 2009-2012. Este será su segundo mandato, pues fueron elegidos por primera vez en el Congreso de Bucarest 2004 (véanse artículos sobre el Consejo de Administración y el Consejo de Explotación Postal para la lista de los países elegidos miembros de estos dos órganos.)

Consejo de Administración 2009-2012

Elegido a propuesta de los Países miembros, Kenia ejercerá la presidencia del Consejo de Administración (CA). Trinidad y Tobago, Gran Bretaña, Qatar y Ucrania se repartirán la vicepresidencia. Cuatro comisiones integrarán el CA: la Comisión 1 (Cuestiones de gobernanza), presidida por Alemania, la Comisión mixta 2 (Desarrollo y cooperación), presidida por China, la Comisión 3 (Finanzas y administración), presidida por Túnez, y la Comisión mixta 4 (Estrategia de la Unión), presidida por Canadá. Las responsabilidades de las comisiones mixtas son compartidas entre el CA y el CEP. Por otra parte, un comité de gestión organizará los trabajos del CA. El CC sigue ligado al CA.

Países elegidos miembros del Consejo de Administración

Alemania, Arabia Saudita, Argelia, Argentina, Azerbaiyán, Bangladesh, Bélgica, Benin, Botsuana, Camerún, Congo, (Rep. de), Canadá, China (Rep. Pop.), Colombia, Cuba, Egipto, Emiratos Arabes Unidos, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña, India, Indonesia, Jamahiriya libia, Kazajistán, Kuwait, Lituania, Malasia, Nigeria, Panamá (Rep.), Qatar, Rusia (Federación de), Senegal, Suecia, Tailandia, Tanzania (Rep. Unida), Trinidad y Tobago, Túnez, Turquía, Ucrania y Uruguay.

Consejo de Explotación Postal 2009-2012

El CEP ha sido reestructurado para responder mejor a los objetivos de la estrategia postal mundial. Estará constituido por cuatro comisiones. Las tres primeras se interesarán especialmente por las grandes líneas de productos postales, entre los que figuran los envíos de correspondencia (presidencia conjunta de Gran Bretaña y de Suiza), las encomiendas (presidida por Nueva Zelanda) y los servicios financieros (presidida por India), mientras que la cuarta centrará sus trabajos en las normas técnicas y la tecnología (presidida por Italia). Otros campos o entidades, entre los que figuran la seguridad postal, las Cooperativas Telemática y EMS, el Consejo Fiduciario del FMCS y la cámara de compensación UPU*Clearing, dependerán directamente de la plenaria del CE, administrado por un comité de gestión. El Comité Consultivo participará también en sus trabajos. Por último, el Foro para el desarrollo de la publicidad directa y la Asociación mundial para el desarrollo de la filatelia dependerán de la Comisión encargada de los envíos de correspondencia.

Países elegidos miembros del Consejo de Explotación Postal

Alemania, Argelia, Argentina, Azerbaiyán, Bangladesh, Bélgica, Brasil, Canadá, China (Rep. Pop.), Corea, (Rep.), Costa Rica, Cuba, Dinamarca, Egipto, Emiratos Arabes Unidos, España, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña, Grecia, India, Indonesia, Israel, Italia, Jamahiriya libia, Japón, Marruecos, Méjico, Nigeria, Nueva Zelanda, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rusia (Federación de), Singapur, Sudáfrica, Suiza, Túnez, Turquía y Uruguay.

Comité Consultivo

El Comité Consultivo, creado en 2004 para representar los intereses de los actores del sector postal distintos de los gobiernos, los reguladores o los operadores designados, aspira a dinamizar su contribución en los trabajos de la UPU focalizando sus esfuerzos en el transcurso de los cuatro próximos años en temas especialmente importantes como el direccionamiento y la normalización. Unas 19 organizaciones forman actualmente parte del Comité Consultivo que desearía beneficiarse en su seno de una representación más regional de los actores del sector. Según Charles Prescott, de la Asociación de mercadotecnia directa en Estados Unidos y que ejercerá la presidencia del Comité durante un segundo mandato, el CC tiene la intención de ser «ambicioso» y focalizarse en los aspectos más fundamentales de la red postal. «Estudiaremos y haremos el balance del estado de los sistemas de direccionamiento y de los servicios de reencaminamiento del correo y de cambio de dirección en el mundo entero. Esperamos organizar, en 2009, una cumbre mundial sobre el direccionamiento, a fin de poner de relieve los problemas detectados en el marco de nuestros

estudios, así como la importancia de los sistemas de direccionamiento y los servicios que estos últimos permiten aportar a la sociedad. Por último, presentaremos proposiciones para encontrar soluciones a los problemas identificados.» Charles Prescott no se limita a eso. Le gustaría que el CC ayude también a los correos a elaborar proyectos que les permitan recuperar beneficios. «Este es un problema mal conocido, pero se pierden sumas importantes debido a sistemas de baja calidad o controles insuficientes.» Añade que el CC buscará activamente oportunidades de coparticipación con el sector privado, a fin de que los correos puedan mejorar y ampliar la gama de los servicios que ellos proponen, especialmente en materia de servicios financieros.

Encomiendas

En estos últimos años se ha observado cierto crecimiento del volumen de encomiendas a escala mundial. Gracias al comercio electrónico, pero también gracias a la calidad de servicio y a normas más rigurosas, el sector de las encomiendas ha podido incrementar su ampliación. Sin embargo, algunas regiones siguen sin avanzar. A pesar de mejoras notables introducidas en el seguimiento de los envíos y en la calidad de servicio en general, África sigue aún alicaída en comparación con otros lugares, y los operadores designados de Asia no aprovechan aún todo el potencial existente en su región en materia de crecimiento. La UPU mantendrá pues la estrategia adoptada durante el pasado ciclo de sus trabajos y acelerará su despliegue. La organización intentará empujar a los países en desarrollo a nivel adecuado estimulando su participación más activa en esta estrategia. También pondrá de relieve la realización de actividades regionales de capacitación centradas en la importancia del seguimiento. Si la proposición es adoptada por el nuevo CEP, objetivos de rendimiento de la eficacia podrían ser ligados a la remuneración (llamada cuotas-parte) que los países reciben por el procesamiento de las encomiendas que llegan de aquí al año 2010.

Filatelia

¿Quién habría podido creer en la ambigüedad del término «sello de correos»? Y sin embargo, con la evolución de las tecnologías que permiten actualmente la producción de sellos de correos personalizados, por ejemplo, o con la manera de expresar el valor facial de un sello de correos, el artículo 8 del Convenio de la UPU, que versa sobre la definición del sello de correos, debía ser revisado. En especial, el Congreso ha precisado que el sello de correos puede abarcar otros signos de identificación específicos, además del nombre del País miembro o del territorio emisor. Además, el valor facial puede ser expresado en la moneda oficial o presentado en forma de una letra o de un símbolo. Ello con objeto de adaptarse mejor a la realidad. Efectivamente, algunos países indican el valor mediante palabras que precisan el nivel del servicio en lugar de las cifras, como Sudáfrica, mientras que otros inscriben el valor en cifras inscritas en círculo, como Bélgica.

Palestina podrá intercambiar correo directamente



Momento fuerte del Congreso: el 6 del pasado mes de agosto, las autoridades postales israelí y palestina se comprometieron en una declaración común, a facilitar los intercambios directos de correo entre Palestina y los Países miembros de la UPU pasando por Amán, Jordania.

Este compromiso aporta una respuesta a la resolución C115/1999 del Congreso de Beijing, que afirma el derecho de Palestina a «proceder a intercambios postales directos con los Países miembros de la UPU.»

Por ahora, en Palestina, cualquier correo que llega o sale transita por Israel. Palestina, que administra sus servicios postales y emite sellos desde 1995, cuenta con 102 oficinas de correos. Mahmood Diwan, Director General del Ministerio de telecomunicaciones y tecnologías de la información de la Autoridad nacional palestina, manifestó su satisfacción por la nueva perspectiva.

«De este acuerdo dimana una carga importante de responsabilidades y de compromisos que incumben a la Oficina Internacional en lo que se refiere al seguimiento continuo y a la verificación de la aplicación de los puntos de este Acuerdo. De ello depende el éxito de los esfuerzos y de los planes de la Oficina Internacional en el campo de la reestructuración y de la preparación de los proyectos de desarrollo de servicios postales eficaces en Palestina, que contribuirán a apoyar los esfuerzos de desarrollo económico, la cohesión social y actuarán a favor de la introducción de una infraestructura postal de alta calidad.»

Por su parte, Avi Hochman, Presidente-director General del correo israelí, declaró que la empresa postal israelí se había esforzado siempre por asegurar intercambios eficaces de correo y seguiría haciéndolo. «Estamos dispuestos a trabajar en estrecha colaboración en beneficio de todas las administraciones postales y sus clientes, de conformidad con la misión de la UPU.»

Para Edouard Dayan, Director General, esta declaración representa «un desarrollo importante» de los esfuerzos realizados por la Oficina Internacional de la UPU, a fin de permitir al servicio postal palestino «estar mejor integrado en la comunidad postal mundial». Añadió que este anuncio permitiría instaurar condiciones de desarrollo y de mejoramiento de la calidad del servicio postal palestino y manifestó su satisfacción por el «espíritu de diálogo y de cooperación total» que ambas partes habían manifestado.

Las soluciones técnicas y operativas contempladas permitirán a los servicios postales palestinos proceder a intercambios directos, lo cual creará los derechos y deberes relativos a los gastos terminales y al Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio de la UPU.

Por otra parte, se lanzó un llamamiento para que la comunidad postal internacional aporte su apoyo financiero a la UPU para contribuir a la modernización de los servicios postales palestinos.

El XXIV Congreso Postal Universal



23 de julio de 2008 – Inauguración oficial del Congreso
Mudavadi, Viceprimer Ministro de Kenia, inauguró oficialmente el XXIV Congreso Postal Universal, colocado bajo el signo de África. El refuerzo del sector postal en los países en desarrollo, especialmente en dicho continente, constituye una prioridad para la UPU. El mismo día por la tarde, Kenia ofreció una recepción rica en colores y sabores africanos.

25 de julio de 2008 – Un debate General
John Potter, jefe del Servicio postal de Estados Unidos figuró entre los numerosos intervinientes de alto nivel que participaron en el Debate General organizado para identificar los principales objetivos del sector postal mundial actual. A raíz de tres mesas redondas, pareció claro que los servicios postales son inseparables de la globalización. Calidad de servicio, aduanas, función de los servicios postales en materia de inclusión en el seno del comercio electrónico, de la cadena logística y de las transferencias de dinero, calentamiento climático, importancia y evolución del servicio universal: otros tantos temas abordados por los representantes de organizaciones internacionales y onusianas o del sector privado que participaban en esta gran manifestación, que permitió a los congresistas tomar decisiones claras durante todo el Congreso.

30 de julio de 2008 – Adopción de la Estrategia Postal de Nairobi

Jean-Luc Dutordoit, de Bélgica, presenta la nueva hoja de ruta cuatrienal del sector postal mundial. Después de cuatro años de trabajos intensivos para identificar los principales desafíos y objetivos del sector, la UPU se ha dotado de una nueva estrategia postal mundial, llamada de Nairobi para rendir homenaje a Kenia, lugar original del XXIV Congreso. Los Países miembros la adoptaron por unanimidad. Será puesta en práctica siguiendo un enfoque regional. Kenia acogerá la Conferencia Estratégica de la UPU, prevista para 2010 y cuyo objetivo consistirá en hacer balance, a mitad del camino entre dos Congresos, sobre la realización de los objetivos de dicha hoja de ruta.

30 de julio de 2008 – Votación

Los congresistas asistieron a las deliberaciones de ocho comisiones y de once plenarias para adoptar más de 300 proposiciones y resoluciones. En caso de diferencias, los delegados votan. Las proposiciones tendentes a enmendar la Constitución de la UPU necesitan el apoyo de dos tercios de los Países miembros que tienen derecho de voto, mientras que las demás son adoptadas por mayoría simple.



6 de agosto de 2008



6 de agosto de 2008



12 de agosto de 2008



12 de agosto de 2008

6 de agosto de 2008 – Día de elecciones

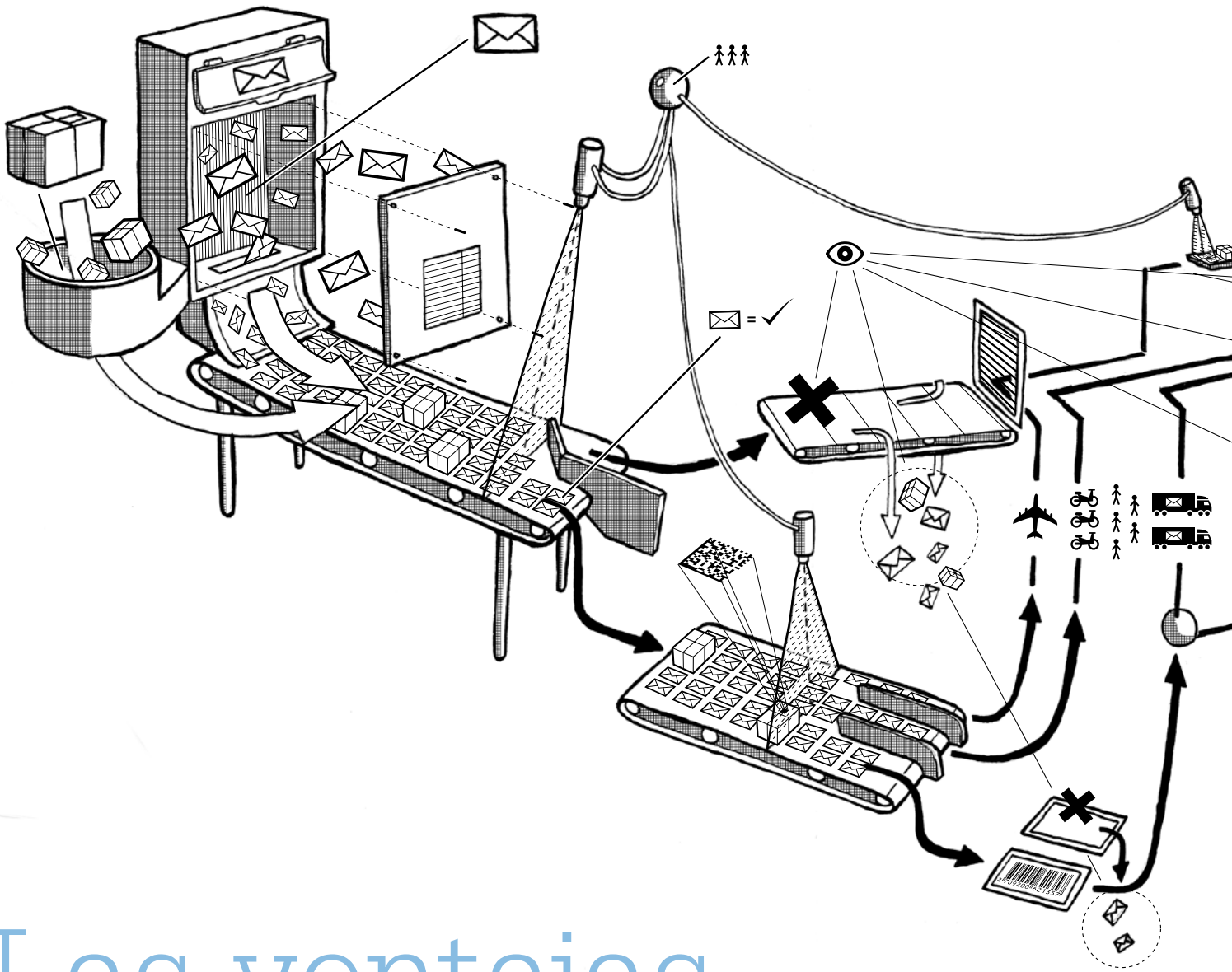
Névine El-Labban, de Egipto, deposita la boleta de voto de su país para la elección de los 40 Países miembros del Consejo de Administración. En ese mismo día fueron elegidos el Director General y el Vicedirector General de la Oficina Internacional (por aclamación) y los 40 Países miembros del Consejo de Explotación Postal. El Congreso confirmó la presidencia de Kenia para el Consejo de Administración.

6 de agosto de 2008 – Próxima cita... Doha

Qatar obtuvo el derecho de organizar el XXV Congreso Postal Universal en Doha en 2012. Cuando termina un Congreso, los trabajos para organizar la logística del próximo empiezan casi inmediatamente, a fin de estar preparados para acoger más de 2.500 personas durante tres semanas.

12 de agosto de 2008 – Firmas oficiales

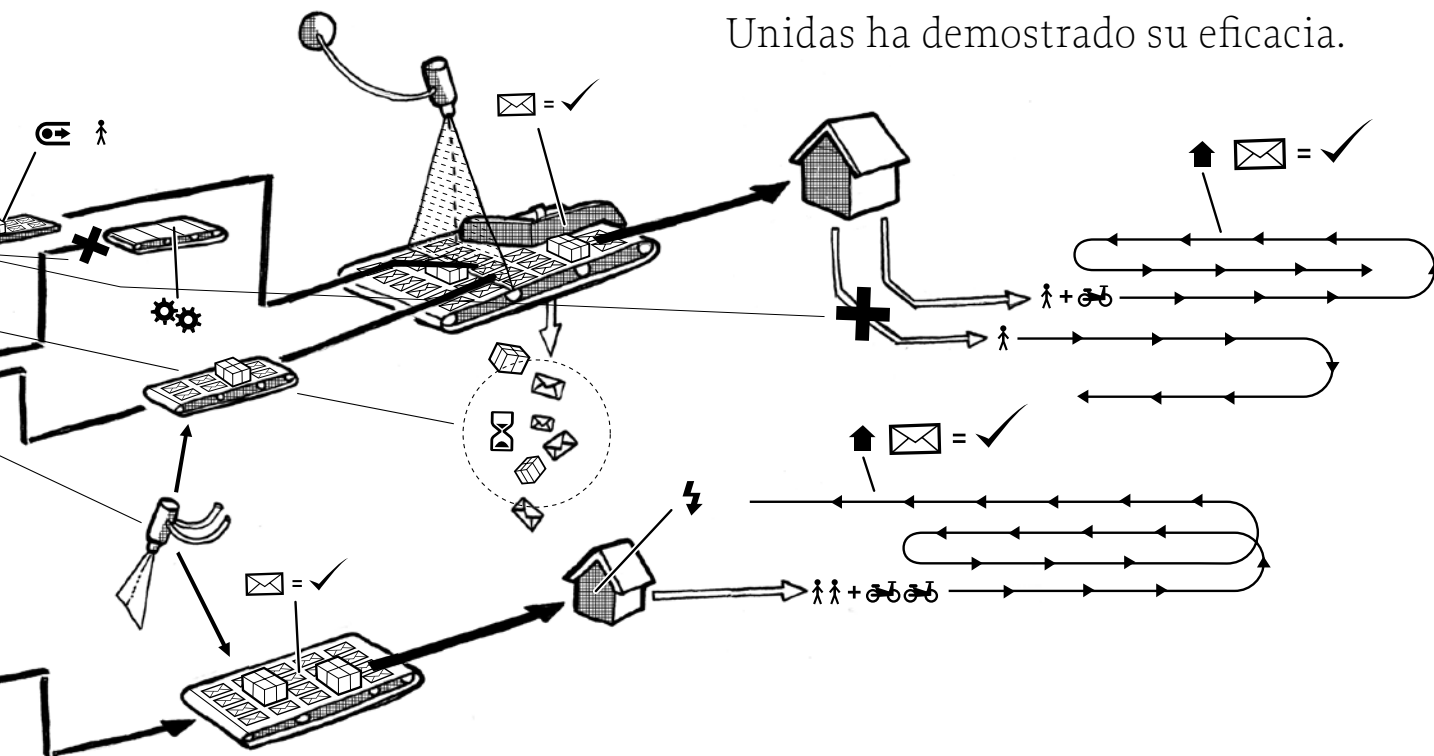
El honorable Ibrahim D. Nakande, Ministro de Estado para la información y las comunicaciones de Nigeria, firma las Actas de la UPU bajo la mirada de sus compatriotas, mientras que Su Excelencia Nobuyasu Abe, Embajador de Japón en Suiza, firma el nuevo Acuerdo sobre los servicios postales de pago. El último día del Congreso, los plenipotenciarios se sucedieron para firmar estos dos tratados, que reglamentan los servicios postales internacionales y los servicios postales de pago prestados por los operadores designados de sus países.



Las ventajas del FMCS reconocidas

.....

Previsto hasta el año 2012, el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) es reconducido hasta el año 2016. En opinión general, este sistema de solidaridad único en el sistema de las Naciones Unidas ha demostrado su eficacia.



En Kampala, en Uganda, era todavía necesario, hasta hace poco, un día entero para transportar el correo de llegada desde el aeropuerto a la oficina de cambio más cercana. Este retraso acumulado en los primeros kilómetros recorridos por las cartas que llegan del extranjero se agravaba si éstas debían ser distribuidas en una ciudad distinta de la capital. Consciente de este problema, el correo ugandés ha invertido más de 40.000 USD, obtenidos por intermedio del FMCS para adquirir un camión y diez motocicletas. Desde entonces, los plazos de entrega del correo nacional e internacional han podido ser reducidos en un día, pasando de D+2 a D+1.

Financiado por un incremento de los gastos terminales, el FMCS sirve para la puesta en práctica de proyectos que culminan en progresos mensurables y duraderos de la calidad. Fue lanzado en el año 2001 cuando la calidad de servicio adquiría cada vez mayor importancia en el seno de la UPU y empezaba a ser cuestión de relacionar la remuneración con la calidad de servicio prestada por el país distribuidor del correo. Esta es una cuestión plenamente de actualidad puesto que el último Congreso ha decidido poner en práctica, de aquí a 2010, un sistema de control mundial para la calidad de servicio.

No cabe ninguna duda de que el FMCS tiene su lugar en la nueva Estrategia postal de Nairobi, uno de cuyos objetivos consiste en mejorar la calidad y la eficiencia de la red postal internacional. El FMCS seguirá siendo una valiosa fuente de financiación de las actividades centradas en la interoperabilidad, la interconexión y la integridad de las redes, en la evaluación de la calidad de servicio, en la seguridad de los envíos y en el despliegue de sistemas de contabilidad analítica, entre otras materias.

Los países en desarrollo y los menos adelantados que se benefician del FMCS no han esperado, sin embargo, el cumplimiento de este plazo para utilizar los fondos asignados, con objeto de mejorar los plazos de encaminamiento del correo y la calidad de la distribución. «Sin una buena calidad de servicio, algunos países que expiden correo podrían dejar de querer pagar los gastos terminales», explica Giandev Moteea, Presidente-director General del correo mauriciano. «A veces, mientras no hay control ni nadie que esté detrás para estimular, uno deja de sen-

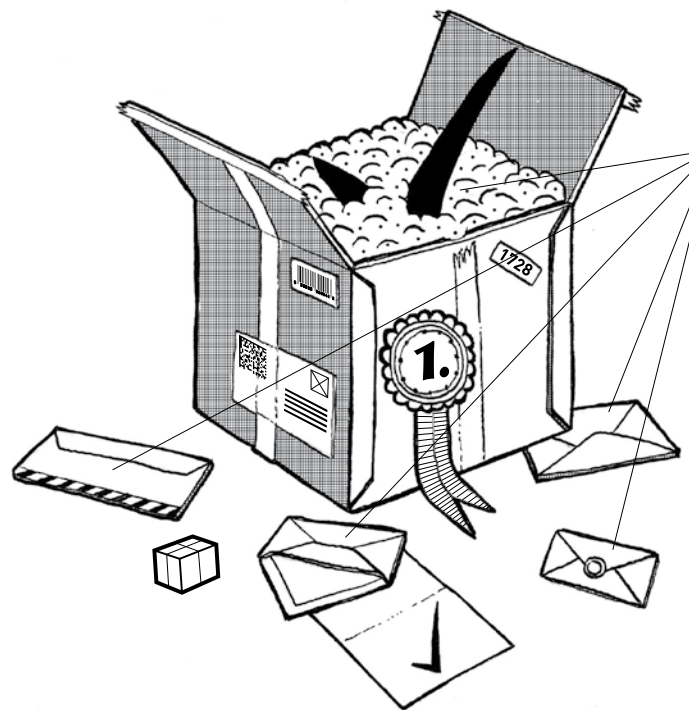
.....
Por
Laurent Widmer

.....
Ilustración:
working-
classhero.ch

Los mejores proyectos recompensados

Desde el año 2007, los proyectos terminados que han sido objeto de una evaluación son admisibles al «Premio del FMCS». Este premio recompensa a los correos que han demostrado una excelente maestría en la conducción de sus proyectos. Los ocho primeros países que han recibido este premio son:

Belarús	Creación por Belpochta Asociación Estatal de una sistema de la calidad de servicio basado en la norma internacional ISO 9000
El Salvador	Reorganización de la red de transporte
Fidji	Encaminamiento del correo desde la oficina de cambio hasta la oficina de correos principal
Jordania	Instauración de una unidad responsable de la recogida y de la distribución del correo en la región de Amman
Kenia	Mejoramiento del encaminamiento del correo internacional
Mozambique	Refuerzo de las capacidades operativas básicas
Trinidad y Tobago	Instalación de buzones comunitarios
Uganda	Mejoramiento del encaminamiento del correo desde el aeropuerto hasta las oficinas de cambio y las oficinas principales de correos



tirse motivado. Sabemos que es nuestro dinero y queremos utilizarlo sabiendo para qué», termina destacando.

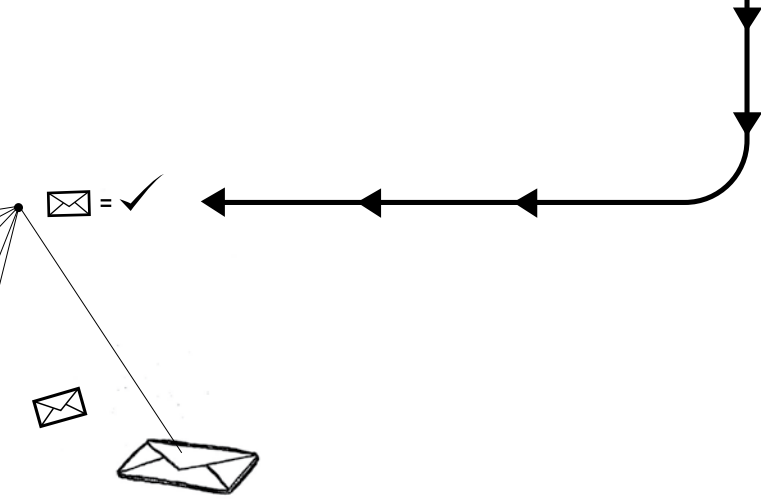
Más de 450 proyectos

Desde el año 2001, el FMCS ha financiado más de 450 proyectos, que totalizan más de 70 millones de USD. La mayoría de los proyectos tienden a identificar los eslabones débiles de la cadena de procesamiento del correo y a mejorar la rapidez, la fiabilidad y la seguridad de la distribución. El correo de Paquistán, por ejemplo, ha adquirido motocicletas para sus carteros que acostumbraban realizar su reparto a pie o en bicicleta. El resultado es el siguiente: la distribución del correo es ahora cotidiana en las regiones rurales, mientras que antes sólo tenía lugar dos veces por semana. El operador ha adquirido también cámaras CCTV para vigilar los grandes centros de clasificación y las oficinas de correos, evitando así numerosas quejas por robo.

El correo de Níger, por su parte, ha adquirido ocho ciclomotores que le han permitido mejorar en una día la distribución del correo en la capital y asegurar la recogida de los buzones dos veces al día en lugar de una. Para Hassoumi Saley, su Director General, «la preocupación general es la reducción del tiempo de encaminamiento, y el FMCS es un buen medio para equiparnos, a fin de mejorar.»

Otros proyectos tienden a incrementar la satisfacción de la clientela mejorando el procesamiento de las reclamaciones y de las demandas de información así como el acceso al servicio.

Benin acaba de inaugurar un centro de control interno de la calidad que suministra a los directores de las diversas unidades todos los datos estadísticos que necesitan para decidir acerca del desarrollo de sus campos de actividad. «Cuando una empresa cobra dinero, tiene más bien tendencia a invertirlo en la explotación. Pero también hay que invertir en la confiabilidad y en la rapidez. Podemos dedicar el dinero del FMCS a la calidad de servicio basándonos



en los problemas que nosotros mismos hemos identificado», asegura Parfait Agblondon, director de la producción en el correo de Benin.

El FMCS pone a disposición de los beneficiarios sumas de dinero proporcionales a su tráfico de llegada. Para algunos países, estas sumas pueden ser considerables (en 2007, un país recibió más de 750.000 USD y cinco recibieron entre 500.000 y 750.000 USD). Para otros, estas sumas son más bien reducidas (43 países recibieron entre 0 y 10.000 USD). Sin embargo, casi todos los países que han acumulado fondos han podido presentar por lo menos un proyecto desde 2001. Al 31 de diciembre de 2007, sólo cinco no habían presentado aún proposiciones de proyecto del FMCS, y más de 60 millones de USD esperaban aún ser atribuidos.

Como quiera que los proyectos son con frecuencia muy similares de un país a otro, la secretaría del FMCS pone a disposición una lista de proyectos tipos que los beneficiarios pueden consultar como mejor les parece. Se organizan también capacitaciones para explicar a los operadores cómo pueden utilizar sus recursos FMCS. Además de los proyectos nacionales, el FMCS financia proyectos regionales y mundiales. Un enfoque perfectamente lógico según el actual presidente del Consejo Fiduciario del FMCS, Sommanogo Koutou: «Los servicios postales forman una cadena; si hay calidad en un extremo pero no en el otro, esto no funciona. Así pues, hay que ver el problema en los niveles regional y nacional, e incluso mundial. El proyecto que tiende a desarrollar los transportes por carretera en África Occidental con objeto de reducir los plazos de encaminamiento del correo por carretera constituye un buen ejemplo de desarrollo regional. Si este proyecto es llevado a cabo, constituirá un mejoramiento tangible de la distribución en toda la región».

Un grupo de países puede así encargarse a una unión restringida para poner en marcha un proyecto, como así lo hace actualmente la Unión Postal de Asia y el Pacífico. Esta organización encabeza un proyecto regional de desarrollo para el mejoramiento del sistema postal internacional en los países insulares.

Mejoras significativas

Los proyectos del FMCS, en el transcurso de los ocho años de actividades del mismo, han tenido un impacto sustancial en el mejoramiento de la calidad del servicio postal de más de 150 operadores postales beneficiarios, llegando así

a ser un componente esencial del sistema de cooperación para el desarrollo de la UPU. «En la gran mayoría de los casos, las evaluaciones de los resultados de los proyectos revelan un mejoramiento regular y a veces perfectamente significativo de la calidad del servicio prestado por los diferentes operadores postales concernidos», destaca Denise Vreuls, jefa del proyecto FMCS en la Oficina Internacional.

En materia de encaminamiento y de transporte, estos proyectos han permitido las más de las veces reducir en uno o en dos días los plazos de distribución en el ámbito interior. Los proyectos que versan sobre la clasificación han ayudado a los operadores a incrementar la productividad y a reducir el tiempo de procesamiento del correo reduciéndolo a un máximo de un día. En cuanto a los proyectos tendientes a mejorar la distribución, principalmente instalando buzones en las zonas rurales más aisladas o dando bicicletas o motocicletas a los carteros, los operadores han podido mejorar la distribución e incluso proponer el servicio de distribución a domicilio. Basándose en estas experiencias, «resulta, sin embargo, fácil evaluar los resultados de los proyectos del FMCS en términos globales de mejoramiento. Sin embargo, se puede afirmar que estos proyectos están en el origen de progresos notables conseguidos a nivel nacional, y estos progresos sólo pueden tener repercusiones directas en la calidad del servicio del correo internacional», explica Denise Vreuls.

Lazo mantenido

Además de reconducir el FMCS, el Congreso ha decidido que los proyectos del Fondo seguirán versando en el mejoramiento de la calidad de servicio relativa a los envíos de correspondencia del régimen internacional que llegan, sometidos a los gastos terminales. La misma esencia del FMCS, el lazo entre la calidad de servicio y los gastos terminales, será también mantenido. Un nuevo sistema de gastos terminales entrará en vigor en el año 2010 con nuevos porcentajes para los mejoramientos y un grupo suplementario para la clasificación de los países. Además, los países beneficiarios tendrán la seguridad de contar con un ingreso mínimo de 20.000 USD al año, lo cual permitirá a los países con poco tráfico de correo poder mejorar también su calidad de servicio a través del FMCS. Por último, se organizarán nuevas elecciones a partir del año 2010, para nombrar nuevos miembros del Consejo Fiduciario, que administra el FMCS y aprueba los proyectos. Actualmente, nueve países están representados en el mismo.

Estrategias para innovar

.....

Al principio de 2008, la *Ecole polytechnique fédérale de Lausanne* realizó un estudio entre 12 grandes operadores postales de países industrializados y de países en desarrollo, a fin de comprender mejor en qué sectores la innovación podría desempeñar un papel y cuáles son las estrategias generales que podrían ser aplicadas por los operadores, explica Kristian Sund.

.....

Por
Kristian Sund

Se oye con frecuencia decir que la innovación es la llave del éxito en el «nuevo» sector postal competitivo. En estos últimos años, la mayoría de las manifestaciones en el sector postal se han centrado en la innovación y en la función de la tecnología como motor de crecimiento. Los proveedores se esfuerzan por introducir tecnologías más modernas, especialmente en los centros de clasificación. En cuanto a los operadores, son cada vez más conscientes de la necesidad de mejorar sus relaciones con los clientes y su servicio a la clientela.

Potencial de innovación

Uno de los principales elementos que influyen en el sector postal es la evolución de las exigencias de los clientes. Así pues, no es sorprendente que más del 90% de los operadores que respondieron a nuestro cuestionario consideren el servicio a la clientela como un terreno con gran potencial de innovación. Otros sectores como los nuevos servicios así como la promoción y la mercadotecnia, ofrecen también un interés. La evolución de las exigencias de los clientes representa pues un desafío para los operadores, pero abre, por otra parte, nuevas perspectivas. Así pues, el proceso que consiste en adquirir, atender y fidelizar a

una clientela no es necesariamente cosa natural. En algunos casos, puede incluso exigir profundos cambios.

Los operadores reconocen cada vez más que la creatividad de los empleados es la clave de la innovación. Por desgracia, en los países industrializados el sector postal debe luchar para mejorar su imagen como empleador. Además, algunos operadores no han conseguido aún instaurar una cultura de la innovación. En nuestra encuesta, el 50% de los que respondieron estaban completamente de acuerdo con la afirmación según la cual, en el seno de su organización, las personas cuyas ideas no funcionan resultan penalizadas.

La encuesta puso de manifiesto, sin sorpresa, que la dificultad para atraer trabajadores cualificados y creativos constituye uno de los principales obstáculos para la innovación en el sector postal. Por otra parte, el tipo de empleo tradicional, con numerosos niveles jerárquicos y un contrato vitalicio, no está adaptado al actual mercado laboral. El éxito en el mercado depende en amplia medida de la capacidad de la organización para adaptarse a la evolución de su entorno, y esta adaptación es llevada a cabo por los miembros de la organización. Los operadores deben no sólo buscar empleados creativos y estimularlos, sino también actualizar las competencias de estos últimos mediante capacitaciones centradas especialmente en la creatividad y en la pericia. Por ejemplo, en Google, los ingenieros pueden consagrar el 20% de su tiempo de trabajo a proyectos que no forman necesariamente parte de su descripción de cargo. «Es una parte integrante bien conocida de la filosofía de nuestra empresa, escribía un empleado en su "blog". Los ingenieros pueden utilizar este tiempo para crear alguna cosa nueva o corregir lo que no funciona.»

Estrategia e innovación

En un entorno en mutación, cada organización debe encontrar la actitud adecuada entre la explotación de ventajas competitivas (p. ej. optimizando procesos existentes)

y la explotación de nuevos mercados, productos y servicios. Este es el trabajo de exploración que exige innovaciones en el seno de la organización. Los investigadores en materia de gestión han constatado importantes variaciones en las estrategias y los niveles de innovación de diversas empresas en el seno de un mismo sector. Todas las estrategias no son necesariamente coronadas por el éxito, pero es posible adaptar diferentes enfoques en un mismo sector. Algunas empresas son más innovadoras que otras. Unas ejercen una competencia al nivel de los precios, otras en el campo de la calidad, etc. Una de las maneras de clasificar por categorías las estrategias en materia de innovación consiste en examinar el nivel de innovación de una empresa y la relación entre las innovaciones aportadas y el mercado.

La orientación de las actividades en función de las exigencias del mercado o de los clientes puede ser definida como la capacidad de una empresa para comprender y atender las necesidades de la clientela. Algunas empresas, poco innovadoras y poco centradas en el mercado, adoptan una estrategia llamada «de aislamiento». Siguen generalmente centradas en sí mismas en búsqueda de una eficacia operativa y de un beneficio a corto plazo. Crean pocos productos nuevos.

La estrategia «seguidista» es la de las empresas poco innovadoras, pero ampliamente centradas en el mercado. Los clientes son el motor de la innovación. Esta representa una respuesta directa a las exigencias y tiene generalmente por meta mejorar los productos y servicios existentes.

Algunas empresas optan por ser marcadamente innovadoras, sin centrarse necesariamente en el mercado. La aplicación de una estrategia de este tipo origina la hechura de los mercados por la innovación. Dicho de otro modo, las empresas concernidas tienden a crear nuevas necesidades para los clientes en lugar de responder a las necesidades de los clientes existentes.

Algunas empresas consiguen centrarse a la vez en la innovación y en el desarrollo de los mercados aplicando una estrategia de «interacción». La empresa trabaja activamente y en estrecha colaboración con sus clientes con miras a crear nuevos productos y servicios.

Según los resultados de nuestra encuesta todos los tipos de estrategia parecen estar representados en el seno del sector postal. Por lo general, resulta de los estudios realizados en otros sectores que, en un entorno estable, las estrategias «de aislamiento» y «seguidistas» pueden ser más eficientes, mientras que en un entorno más dinámico, las estrategias «de hechura» y «de interacción» son mejores. La encuesta ha puesto de manifiesto que, con pocas excepciones, los correos que aplican una estrategia «de hechura» o «de interacción» eran las más eficientes. Se puede concluir que, en el sector postal, estas estrategias son las mejores. Dicho esto, las condiciones pueden variar de un correo a otro, y conviene tener en cuenta variables distintas del ritmo de cambio al optar por una estrategia determinada.

El futuro dirá...

¿Acaso los correos no son innovadores? Al contrario, según nuestras investigaciones, los organismos postales recurren cada vez más a la innovación como medio para crear nuevas ventajas competitivas. Habida cuenta de los profundos cambios que el sector experimenta, es lógico que numerosos operadores adopten medidas innovadoras. Sin embargo, algunos operadores adoptan aún estrategias defensivas con miras a proteger sus mercados. El futuro nos dirá cuáles serán las estrategias triunfantes en este nuevo sector postal.



.....
Kristian J. Sund,
doctor en filosofía, maestro de investigación en el Collège de Management de technologie de L'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne y director general del programa «Executive Master in Postal Leadership».
Los resultados completos pueden ser descargados desde el sitio
<http://postal-leadership.epfl.ch>.

Bishar Hussein, embajador de Kenia y Andreas Taprantzis, director general de los correos helénicos, presidirán respectivamente los próximos Consejo de Administración y Consejo de Explotación Postal de la UPU.



Los nuevos tenores de la UPU



Por
Laurent Widmer

Estos dos Consejos celebrarán su primera reunión después del XXIV Congreso postal universal a fines de octubre y principio y de noviembre. El Congreso confirmó la nominación de Bishar Hussein a la presidencia del CA en base a una proposición de la UPU formulada el pasado mes de febrero. Andreas Taprantzis fue elegido durante el Congreso por los Países miembros de la Unión elegidos ellos mismos para integrar el CEP.

Los 41 Países miembros del CA gestionan los trabajos de la UPU entre los Congresos (el próximo tendrá lugar en Hoha, Qatar, en 2012), supervisan sus actividades y examinan las cuestiones reglamentarias, administrativas, legislativas y jurídicas. El órgano aprueba también el presupuesto bienal y las cuentas de las Unión.

Los 40 países miembros del CEP se ocupan de las cuestiones técnicas y de explotación. Estimulan el lanzamiento de nuevos productos postales y formulan recomendaciones relativas a las normas tecnológicas, de explotación y de otra índole. Pero, por encima de todo, el Consejo tiene por objeto ayudar a los correos a modernizar y a mejorar sus productos postales.

Los dos nuevos presidentes vienen a la UPU portadores de una rica experiencia. Antes de ingresar en el cuerpo diplomático de su país, el embajador Hussein fue Postmaster General en Kenia entre 1999 y 2001. Andreas Taprantzis ingresó en los correos helénicos en el año 2001 y ascendió progresivamente hasta asumir el cargo de director general en 2005.

Union Postale les pidió que se expresaran acerca de los trabajos que esperan a la UPU en el transcurso de los cuatro próximos años.

¿Qué impresiones les ha dejado este último Congreso de la UPU?

Bishar Hussein (BH): El XXIV Congreso de la UPU ha sido un éxito. Ha reunido a más de 2.500 participantes procedentes de 180 países, incluido el Vicepresidente de Ecuador, el Viceprimer Ministro y Ministro del poder local de Kenia y 70 ministros encargados de los correos y de las telecomunicaciones. Ha examinado más de 300 proposiciones y ha aprobado 80 resoluciones en el tiempo disponible. Considero que esto es un éxito notable.

El acontecimiento ha sido también histórico en el sentido de que era un Congreso para África con un aroma de África, a pesar del cambio de lugar de Nairobi a Ginebra. Kenia está encantada de haber presidido este Congreso, de que la estrategia postal mundial haya conservado el nombre de Nairobi y de que el nombre de nuestra capital vaya asociado al nuevo cupón-respuesta internacional (véase el artículo en la página 4).

Tras haber presidido el Congreso, Kenia va a presidir el Consejo de Administración hasta el año 2012. Nuestro país acogerá también la Conferencia Estratégica de 2010 de la UPU. El desempeño de estos papeles es muy importante para Kenia y para todo el continente africano.

Andreas Taprantzis (AT): En efecto, fue un Congreso muy exitoso. Percibo que sopla un nuevo viento en la UPU. Todas las partes implicadas manifestaron mucho interés, y las decisiones tomadas ofrecen, sin duda alguna, una garantía de mejor futuro para el sector postal. La aprobación de una nueva estrategia postal mundial y de un nuevo plan de reforma de la UPU es muy importante para el porvenir de la Unión y del sector postal mundial.

¿Cuáles son, según ustedes, los desafíos que deberán afrontar los próximos CA y CAP?

BH: Las organizaciones postales en el mundo tienen que afrontar numerosos desafíos. No obstante, la aplicación de la Estrategia postal de Nairobi será uno de los grandes desafíos que deberán afrontar los miembros de la UPU durante el próximo ciclo. La estrategia indica la vía a seguir para desarrollar los servicios postales y se concentra para ello en cuatro objetivos y 18 proyectos que, todos ellos, mejorarán la calidad de los servicios postales en el mundo entero. Si se quiere que el servicio postal internacional alcance el nivel requerido, esta estrategia debe ser adoptada por todos y aplicada por cada uno de los países concernidos.

El Consejo de Administración aportará a los Países miembros la asistencia técnica y los recursos a su disposición para asegurarse de que aplican la estrategia. Nuestro éxito dependerá del éxito con el cual pongamos en práctica la Estrategia postal de Nairobi.

AT: Los desafíos han sido lanzados durante el Congreso. El mayor, como el embajador de Hussein acaba de decir, es la puesta en aplicación con éxito de la Estrategia postal de Nairobi. A mi modo de ver, sus cuatro objetivos son fundamentales para incrementar la eficacia del sector postal en lo tocante

a interoperabilidad y calidad de servicio, así como para promover la dimensión social y económica de los servicios postales. También tenemos que centrarnos en las cuestiones actuales y nuevas, tales como la manera de favorecer el servicio postal universal y dominar el impacto de los servicios postales en el entorno, algo que se ha convertido en una prioridad mundial. Tenemos que elaborar un plan para poner en práctica de la mejor manera posible esta estrategia ambiciosa, a fin de conseguir resultados concretos.

Sr. Hussein ¿En qué sectores proyecta usted concentrar sus esfuerzos?

BH: Mi función consiste principalmente en conseguir que se pongan en práctica las recomendaciones del Congreso y las proposiciones adoptadas por él, antes del Congreso de Doha en 2012. Trabajaré también en estrecha cooperación con el presidente del Consejo de Explotación Postal y la Oficina Internacional para tratar los asuntos que interesan a los dos Consejos.

Insistiré en la puesta en práctica de la Estrategia postal de Nairobi, estimulando a todos los Países miembros de la Unión y a las uniones restringidas a que procuren que ello se haga. Quiero también detectar y reforzar los puntos débiles de los servicios postales internacionales.

La UPU utilizará un enfoque regional como palanca para alcanzar los objetivos de su estrategia postal mundial. ¿Cómo ve usted concretarse este enfoque?

BH: las uniones restringidas pueden desempeñar en esto un papel central estimulando a sus Países miembros a que adopten y pongan por obra esta estrategia. Deberían poder organizar seminarios y conferencias para permitirles discutir planes y modalidades de puesta en



.....

«Tenemos que ayudar a los países en desarrollo a salvar las brechas existentes entre ellos y los países industrializados, con objeto de constituir una red mundial fuerte sin ningún eslabón débil.»

práctica de la estrategia. Constituirán también un buen instrumento mediante el cual la Oficina Internacional podrá tratar colectivamente con los países y aportarles el apoyo necesario.

Sr. Taprantzis, durante su campaña, usted declaró que estimularía en el CEP una creciente participación de los altos responsables postales. ¿Cómo va a proceder usted?

AT: Estoy convencido de que tenemos ahora una posibilidad de hacer el CEP más útil para los altos responsables de todos los operadores postales y de orientar sus trabajos en una dirección más eficaz, pragmática y centrada en los resultados. Sin embargo, tenemos que desarrollar una visión clara y un programa realista si queremos hacer de este órgano una plataforma suficientemente interesante para atraer la participación de los altos responsables postales. Habida cuenta de los objetivos de la nueva estrategia postal mundial, tenemos que incitar a los altos responsables a que pongan en práctica esta estrategia

y a que tomen decisiones eficaces. El CEP y la UPU alcanzarán así con mayor eficacia los resultados esperados. Mi objetivo consiste en conseguir que el mayor número posible de directores generales participen en las reuniones del CEP. Naturalmente, no representarán a todos los Países miembros de la UPU; para seguir en esta dirección, será necesario que organicemos nuestro trabajo de manera que incite a los altos responsables a comprometerse en las cuestiones y los objetivos estratégicos esenciales que deberán promoverse a nivel regional o mundial. Quisiera dar al CEP un nuevo impulso y una nueva ambición haciendo que obtenga resultados concretos en cada reunión.

El sector postal mundial evoluciona con rapidez, en especial debido a la apertura de los mercados. ¿Cómo puede la UPU ayudar a sus Países miembros a afrontar estos nuevos desafíos?

AT: Los clientes reclaman sin cesar servicios más innovadores y adaptables. La UPU y el CEP deben ayudar

a los operadores designados a responder con mayor eficacia a estas necesidades aportando valor agregado a sus servicios y haciendo más interesantes los servicios postales transfronterizos. La calidad de servicio es indispensable para el desarrollo de la competitividad de los operadores postales y para su crecimiento. El lazo entre la compensación que los países reciben por concepto de procesamiento del correo internacional que llega y la calidad de servicio es un instrumento importante para estimular las mejoras y tenemos que perfeccionarlo continuamente. Numerosos países se han aprovechado de las ventajas aportadas por los instrumentos de evaluación de la calidad, y esta pericia especializada debería ser puesta a disposición del mayor número posible de países. A medida que el mercado se abre y que más operadores entran en acción, la aplicación de normas comunes internacionales se hace también más importante para garantizar el intercambio y el procesamiento eficaz del correo transfronterizo.



Tenemos que ayudar a los países en desarrollo a salvar las brechas existentes entre ellos y los países industrializados, con objeto de constituir una red mundial fuerte sin ningún eslabón débil. Tenemos que promover más iniciativas de cooperación y de desarrollo y hacer un uso óptimo de los fondos para el mejoramiento de la calidad de servicio.

Nos esperan grandes desafíos y estoy firmemente convencido de que la UPU es la única organización y plataforma internacional capaz de tratar estas cuestiones a nivel mundial. Como organización intergubernamental, todos los interesados participan: operadores designados, gobiernos, actores del sector privado y reguladores. Es evidente que necesitamos modernizar la función de esta organización postal verdaderamente mundial y darle un nuevo impulso y una nueva visión.

¿Qué función ve usted para las nuevas tecnologías en la evolución de los servicios postales?

AT: Las nuevas tecnologías sirven de catalizador para la creación de nuevos servicios postales y aportan un valor agregado a los servicios ya introducidos. Claro está que tienen un impacto negativo en las cantidades de correo físico; pero abren también perspectivas inmensas para el sector postal, especialmente en el correo electrónico, sector este que necesita la colaboración de los correos para asegurar la

entrega física de las mercaderías. Tenemos también la capacidad de crear nuevos servicios de información basados en el seguimiento y la localización. Esta es la razón por la cual debemos concentrar nuestros esfuerzos en la aplicación de las nuevas tecnologías en la creación de oportunidades para el sector postal y su clientela. Los servicios financieros postales, que están estrechamente ligados al porvenir de las redes de puntos de venta postales, existen en parte gracias a las nuevas tecnologías. Paralelamente, podemos explotar las nuevas tecnologías para reducir la fractura digital, especialmente en los países en desarrollo. Es importante utilizar estas tecnologías para superar los obstáculos encontrados a nivel de las infraestructuras básicas. Ello es importante para los países en desarrollo y los países industrializados.

¿Cómo van ustedes a conseguir que se instaure una colaboración eficaz entre el CA, el CEP, el Comité Consultivo y la Oficina Internacional?

BH: Existe en la estructura de la UPU un comité de coordinación encargado de examinar todos los campos de interés común para los diferentes órganos de la Unión. Trabajaremos en estrecha colaboración, a fin de que los intereses de todos los actores sean tomados en cuenta.

AT: Como mi colega acaba de decir, existe una estructura para asegurar la colaboración efectiva de estos órganos entre ellos. También necesitamos tiempo para examinar las resoluciones del Congreso relativas a la repartición de los poderes y del trabajo entre los órganos de la UPU. Pero mucho más importantes que los procesos son las personas y su determinación para participar y alcanzar los objetivos. Estoy seguro de que disponemos ya de una buena proporción de elementos que nos permitirá lanzar el motor del progreso y llevar a buen término nuestra tarea.

¿Qué esperan ustedes de la Oficina Internacional, en víspera de asumir sus nuevas funciones?

AT: La Oficina Internacional tiene el personal, la experiencia, los conocimientos y el profesionalismo requeridos para apoyar nuestro trabajo. Sólo espero de ella un gran trabajo de equipo y una cooperación eficaz con su dirección y los principales responsables. En realidad, ya me alegro de ello de antemano.

BH: La Oficina Internacional ha suministrado siempre una opinión profesional y técnica relativa a la gestión de los negocios de la Unión. Cuento con que continuarán este apoyo y esta cooperación.

Panorama

Cooperación franco japonesa

El Correo francés y Japan Post Service firmaron un nuevo acuerdo de cooperación para un periodo de tres años. Este acuerdo versa sobre el comercio de las encomiendas entre empresas entre Japón y Europa, el despliegue de soluciones logísticas y la introducción de un plan de desarrollo en el campo

del correo por expreso. También forman parte de los términos del acuerdo el reparto de información, la realización de estudios comunes en materia de desarrollo sostenible y el intercambio regular de información sobre los grandes asuntos de la UPU, tales como la evolución de la reglamentación internacional.

Fuente: Comunicado, La Poste

Nuevas direcciones sudafricanas

Unos 5,7 millones de direcciones postales han sido creadas en el transcurso de los tres últimos años, anunció el operador postal sudafricano, South African Post Office. El proyecto consistía en atribuir direcciones oficiales a miles de sudafricanos desprovistos de datos individuales, lo cual los privaba de numerosos servicios públicos y de otras prestaciones. En este total, 3,76 millones (el 66%) conciernen a las zonas rurales y 1,94 millones (el 34%) a las ciudades, lo cual incrementa el total de las direcciones del país a 12,5 millones. Frente a la multiplicidad de los datos de identificación y a la confusión general, SAPO ha definido una estructura de identificación de los hogares, fácil de instaurar y gestionar, normalizada y fácil de utilizar por los servicios públicos, los proveedores de prestaciones y el público en general. El código postal está constituido por seis cifras. La atribución de las direcciones en las zonas rurales abarca vastos territorios que incluyen el registro de los pueblos en las regiones, la identificación de los barrios en los pueblos, datos sobre los ciudadanos (jefe del hogar, etc.) y datos postales (oficina de correos dependiente, itinerario del reparto y código postal).

Fuente: South African Press Association

Sellos en el teléfono móvil

Los ciudadanos alemanes podrán en lo sucesivo franquear sus envíos gracias a su teléfono móvil y a Deutsche Post. Para franquear el correo, el cliente utiliza con toda normalidad el nuevo servicio postal HANDYPORTO para las cartas o las tarjetas postales sin tener que pegar un sello, y ello en cualquier sitio y a cualquier hora del día. Basta con enviar el mensaje «Brief» o «Karte» al 22122 o con llamar a este número. En unos segundos, el cliente recibe un código de 12 cifras que

apunta en el sobre o en la tarjeta postal para franquear el envío. Este servicio está a prueba desde el 15 de agosto en cooperación con los operadores T-Mobile y Vodafone. No es necesario inscribirse previamente. Este servicio innovador responde a las esperanzas de una clientela cada vez más móvil. Al precio del franqueo HANDYPORTO hay que añadir el precio de SMS o de la llamada, todo ello facturado por el operador de telefonía.

Fuente: Comunicado, DPWN

Panorama

Fiabilidad brasileña

Por séptima vez consecutiva, Correios, el correo brasileño, ha sido elegido empresa brasileña más confiable, con ocasión del sondeo «Marcas de confianza 2008», realizado por la revista Selection del Reader's Digest. La empresa ha obtenido un 86% de los votos en la categoría «organización», rebasando al Banco central de Brasil (70%) y a las fuerzas armadas (64%). El objetivo de este sondeo consiste en

evaluar la confianza de los brasileños para con las marcas, las instituciones y las categorías profesionales. El correo brasileño también resultó primero entre los correos del mundo en la clasificación elaborada por la revista estadounidense Forbes sobre la respetabilidad de las empresas y ocupa el segundo puesto en el campo de la logística.

Fuente: Comunicado de prensa, Empresa Brasileira dos Correios

Carteras móviles

Según previsiones del instituto de investigación Juniper Research, los ingresos para los proveedores de telefonía móvil generados por las transferencias de dinero a través de los teléfonos portátiles rebasarán los 5.000 millones de USD de aquí al año 2013. Se trata de un potencial enorme para dichos proveedores en un mercado donde las primeras transacciones empezarán en 2010. El estudio destaca especialmente cómo las transferencias de dinero por vía telefónica móvil van a permitir a las poblaciones no bancarizadas y a los trabajadores emigrantes enviar dinero gracias a su teléfono, que sería utilizado como una cartera móvil. El autor del informe Howard Wilcox recuerda también que las perspectivas son excelentes, tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, sabiendo que los ingresos de dichas transacciones deberían multiplicarse por 10 entre 2009 y 2013.

Fuente: Public Technology

Royal Mail alcanza la meta

Según el informe sobre la calidad de servicio de Royal Mail para el segundo trimestre de 2008, más del 90% de los envíos han alcanzado o rebasado las normas en materia de plazo de encaminamiento. Los servicios Mailsort y Presstream de envíos en cantidad han alcanzado sus objetivos así como todas las categorías de envíos en modo económico, incluidos los envíos con porte pagado

económico y prioritario y las encomiendas. Resulta del informe que el 91,9% del correo prioritario llega el día siguiente a su depósito y que el 98,7% del correo económico llega dentro de un plazo máximo de tres días. Según las cifras del único mes de julio, el correo prioritario ha alcanzado el resultado del 93%.

Fuente: Comunicado de prensa, Royal Mail Group



Misez sur la planète en choisissant des matériels conçus selon les règles d'un Système de Management de l'Environnement (certifié ISO 14001)

Augmenter votre compétitivité.



Photo Graphic Obsession

SOLYSTIC, PARTENAIRE DES SERVICES POSTAUX DEPUIS 60 ANS.

La libéralisation du marché postal diminue progressivement la part de chaque opérateur. Inspirée par cette dynamique concurrentielle, SOLYSTIC propose à ses clients une gamme complète de services et d'équipements de très haut débit.

Choisir les solutions SOLYSTIC, c'est s'assurer la fiabilité d'un grand constructeur et augmenter, à coup sûr, sa compétitivité.

www.solystic.com



Des solutions postales d'avenir

bb&b



Dateurs et Dateur à rouleau pour la Poste

1 Dateurs postaux modèles 26 et 242

Ajustage par batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
standard
30 et 35 mm Ø
Date en différentes
exécution

2 Tampon encreur modèle 123 pour dateurs postaux

Boîtier plastique avec
couvercle amovible:
135 mm Ø

3 Dateur avec plaque de texte modèle D28c

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Plaques de texte
acier 29 mm Ø
Date en chiffres,
année entière

4 Dateur à rouleau modèle 130

Ajustage batonnet
Hauteur des chiffres:
3 mm
Rouleau acier 26 mm Ø
Empreinte: 29 mm Ø
Date en différentes
exécution

REINER