

# UNION POSTALE



Septiembre de 2010

Impulsando el sector postal desde 1875



Unión Postal Universal,  
organismo especializado  
de las Naciones Unidas

# 3



# La calidad regional levanta el vuelo



## Mail Daters and Mail Roller Dater

### 1 Mail Daters Type 26 and 242

Standard head  
diameters:  
30 and 35 mm  
Figure size: 3 mm  
Various date  
configurations

### 2 Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with  
removable cover,  
135 mm Ø

### 3 Dater D28c with Textplate

Date in figures,  
full year, stylo set.  
Figure size: 3 mm  
Textplate  
of steel: 29 mm Ø

### 4 Mail Roller Dater Type 130

Figure size: 3 mm  
Diameter of  
Roller: 26 mm  
Diameter of  
postmark: 29 mm max.

**REINER**  
[www.reiner.de](http://www.reiner.de)

# Indice

## Tema de cubierta

### La calidad en Asia levanta el vuelo

El nuevo enfoque de la UPU de apoyo a la calidad de servicio en el terreno de sus frutos

8

## Reportajes

### El Correo de Haití reacciona

Seis meses después del terremoto, el servicio postal de Haití se pone en carrera

12

### ¿Ha influido el Correo en la globalización?

Antes de la revolución digital hubo una revolución postal que mejoró la velocidad del flujo de la información en todo el mundo

15

### La revista *Union Postale* antes y ahora

Una mirada a la revista cuando se publicó por primera vez en 1875

18

## Semblanzas

### Testigos del cambio

Teresa Rochas es cartera en Valladolid, España

25

## Frente a frente

### Historia de una fusión

Posten Norden celebra su primer aniversario y su presidente Lars Nordström nos muestra su funcionamiento interno

20

## La entrevista

### Un salto cuántico

Alexander Kisselev, director general de *Russian Post* analiza su primer año

26

## Secciones

### Apuntes

4

### El foco del editor

5

### Perfil

6

### Panorama

30



Cubierta: Jared Muralt, BlackYard

# Septiembre 2010

*Union Postale* es la revista bandera de la Unión Postal Universal desde 1875. Esta publicación policroma se publica cada trimestre en siete lenguas, cubre las actividades de la UPU, las informaciones internacionales y las innovaciones del sector postal. La revista publica también artículos de fondo sobre temas técnicos innovadores, así como entrevistas con los dirigentes del sector. *Union Postale* se distribuye a los operadores, a los ministerios responsables de los correos y a los reguladores de los 191 Países miembros de la UPU, y en especial a miles de decisores, que consideran la revista como una valiosa fuente de informaciones.

*Union Postale* se publica en alemán, árabe, chino, español, francés, inglés y ruso.

**Jefe de redacción:** Faryal Mirza (FM)

**Redactor en inglés y francés:** Rhéal LeBlanc (RL)

**Colaboradores:** Caitlin Brown (CB), Jérôme Deutschmann (JD), Ted O'Callaghan

**Fotógrafos:** Sophia Paris, Alexandre Plattet

**Ilustraciones:** Jared Muralt, BlackYard

**Traducción:** Rosa Cifuentes, Rosario Silva

**Diseño:** Die Gestalter, St. Gallen (Suiza)

**Impresión:** Oficina Internacional de la UPU, Berna (Suiza)

**Suscripciones:** publications@upu.int

**Publicidad:** faryal.mirza@upu.int

Impreso en FSC Mixed Sources con papel mediante procesos y tinta respetuosos del medio ambiente.

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).

*Union Postale*  
Oficina Internacional  
Unión Postal Universal  
Case postale  
3000 BERNA 15  
SUIZA

**Teléfono:**  
+41 31 350 35 95

**Telefax:**  
+41 31 350 37 11

**E-Mail:**  
faryal.mirza@upu.int

**Sitio Web:**  
www.upu.int

# Apuntes

## Servicios financieros

### Más países de América Latina ofrecen Correogiros

Un segundo grupo de Correos ha firmado un acuerdo, en el mes de julio en Madrid (España), destinado a mejorar la transferencia electrónica de dinero entre España y América Latina. En efecto, Argentina, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador y República Dominicana se han unido a Correogiros, tal como lo hicieron con éxito los Correos de Chile y Uruguay cuando comenzó el proyecto en 2008. El servicio urgente internacional promete realizar transferencias en 15 minutos a tarifas accesibles.

Los Correos participantes utilizarán la aplicación *International Financial System* (IFS), desarrollada por el Centro de Tecnología Postal de la UPU, uniéndose a la red financiera mundial operada por este organismo especializado de la ONU que se ocupa de los servicios postales.

Al asistir a la firma del acuerdo, el Director General de la UPU, Edouard Dayan, manifestó su beneplácito con el papel desempeñado por la UPU para que la asociación estratégica de los Correos con el Gobierno español se hiciera realidad en 2007.

«Esa es la dirección que la UPU debe seguir: involucrar a los gobiernos para que tomen decisiones estratégicas que incluyan al sector postal y nos acompañen en proyectos ambiciosos y concretos», expresó.

#### Innovación

El Ministro de Fomento español, José Blanco, por su parte, dijo: «Los Correos, lejos de mantenerse indiferentes frente a la utilización cada vez mayor de los medios electrónicos de comunicación, se compro-

meten a ofrecer nuevos y mejores servicios. La innovación y cooperación que caracterizan a este proyecto demuestran el compromiso con el futuro de los servicios públicos.»

Dayan agregó: «Encontramos aquí a todos los socios, en torno a una visión integrada para dar al corredor España-América Latina la posibilidad de realizar transferencias de dinero a través de un servicio fiable, accesible, seguro, inclusivo y a tarifas asequibles.»

Según datos del Banco Mundial, en 2009, las transferencias de dinero hacia América Latina y el Caribe alcanzaron los USD 58.400 millones. Más de un millón de personas originarias de los nueve países de América Latina que firmaron el acuerdo viven en España. **RL**

## Medioambiente

### La UPU hace balance de las emisiones de CO<sub>2</sub> postales



«Techo verde» del Servicio Postal de Estados Unidos en Nueva York.

La UPU continúa su lucha contra el cambio climático, esta vez haciendo un balance de las emisiones de carbono en sus Países miembros a través de un nuevo cuestionario. El del año anterior permitió a la UPU publicar el primer inventario de las actividades postales que producen emisiones de dióxido de carbono.

El último cuestionario incluye mayor variedad de preguntas destinadas a obtener información más detallada sobre las emisiones de

carbono del sector postal. Además del consumo de electricidad en los edificios y la flota de vehículos, la nueva encuesta pretende conocer la cantidad de dióxido de carbono emitido por el aire acondicionado, la calefacción, los viajes, los vehículos eléctricos y los desplazamientos del personal.

El informe de la UPU sobre las emisiones de carbono de los Países miembros se publicará a fines de 2010. El cuestionario anterior midió las emisiones generadas por la flota de vehículos postales y el consumo de electricidad en los establecimientos postales. Los resultados mostraron que, en 2008, los Correos habían emitido aproximadamente 26 millones de toneladas de dióxido de carbono. **CB**

## La cifra

# 4.100

... participantes de los cursos de TRAINPOST, plataforma en línea de la UPU, entre 2006 y 2010 (Septiembre)

## El foco del editor

Han pasado 135 años desde aquel 1º de octubre de 1875 en que el primer ejemplar de *Union Postale* fue a imprenta. Partiendo de un boletín en francés, alemán e inglés, en blanco y negro, hasta la revista trimestral en siete versiones lingüísticas, en color, *Union Postale* ha sufrido muchos cambios de apariencia, cobertura y alcance.

La revista tiene una larga historia, de la cual se enorgullece. Los recientes cambios de que ha sido objeto muestran su sólida posición en el mundo moderno de las comunicaciones. De alguna manera, *Union Postale*, revista insignia de la UPU, es el reflejo de la organización que la creó. Por ello, desempeña un papel fundamental como espejo del sector postal, analizando sus aciertos y tropiezos, sus éxitos y fracasos.

Como lo ilustra la llamativa cubierta de este número, en *Union Postale* estamos orgullosos de nuestro pasado, bien anclados en nuestro presente y

con la mirada en el futuro, siempre atentos a lo que ocurre en el sector postal. Una manera de asegurar el porvenir de nuestros Correos es aumentar el nivel de servicio, tal como lo revela nuestro artículo de portada sobre los talleres regionales destinados a mejorar la calidad de los servicios.

Además, para celebrarlo, queridos lectores, no sólo tenemos una portada especial, sino dos entrevistas en lugar de una, y les mostraremos también cómo era Berna cuando *Union Postale* fue a imprenta por primera vez. Todo esto sin descuidar nuestro habitual espacio de noticias y artículos sobre los esfuerzos de la UPU para modernizar la red postal mundial.

Agradecemos especialmente a los lectores que en las últimas semanas se han tomado un tiempo para escribirnos. Siempre es bueno recibir sus comentarios y ojalá que más lectores sigan el ejemplo.

**Faryal Mirza, Editor en Jefe**

### Desastres

## Ayuda a Paquistán

Con el fin de que Paquistán pueda enfrentar las consecuencias de la peor catástrofe natural de su historia, la UPU lanzó un pedido de ayuda financiera para ser utilizada en reconstruir la infraestructura postal, creando un fondo especial de donaciones. La Unión ya ha destinado 100.000 francos suizos (USD 98.700) para la compra de camionetas de distribución del correo y la instalación de oficinas de Correos móviles en las zonas más afectadas a fin de proporcionar ayuda inmediata a las víctimas. «Tenemos que satisfacer las necesidades más urgentes, pues no conocemos aún el alcance de los daños», dice Abdel Ilah Bousseta, Director de Cooperación para el Desarrollo de la UPU.

Se estima que las inundaciones de agosto en Paquistán afectaron a cerca de 17 millones de personas, obligando a muchas de ellas a abandonar sus casas, en un país profundamente dañado en su infraestruc-

tura en general, con zonas que presentan pérdidas muy importantes. Según información del Correo paquistaní, más de 1.300 oficinas de Correos han sido dañadas o destruidas.

La UPU está en contacto permanente con el Correo de Paquistán para mantenerse al tanto de su situación e informar de ello a sus Países miembros a través de su Sistema de Información de Emergencia o EmIS. El país aún está en condiciones de recibir y enviar correo internacional.

### Familia ONU

Como organismo especializado de las Naciones Unidas, la UPU integra la red que se ocupa de coordinar la ayuda. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha solicitado recientemente la colaboración de la UPU para reunir la mayor información posible sobre direcciones, códigos postales y mapas. La OMS necesita

esta información de manera urgente para localizar los establecimientos sanitarios del país y organizar la ayuda humanitaria, así como las tareas de los especialistas en el terreno.

### Done ahora

Los Países miembros pueden contribuir al fondo especial de asistencia al país afectado por las inundaciones.

Las donaciones pueden enviarse a IBAN CH48 04835014 3996 6106 0 o CH58 0023 5235 9020 8452 0 indicando «Asistencia a Paquistán». Para mayor información, dirigirse a Keiji Takemoto, tel.: +41 31 350 31 10 o dirección electrónica: keiji.takemoto@upu.int. **JD/FM**

# Apuntes

## Perfil

### El correo corre

**Nombre** Liz Phelan

**Cargo** Apoyo y gestión de las normas

**Programa** Normalización y Certificación

**Nacionalidad** Irlandesa

«Hoy en día se necesitan códigos para mover el correo en forma rápida y eficiente, de modo que sin ellos, obviamente, es imposible tener la interconectividad que requiere el seguimiento de los envíos. Junto con las normas, los códigos garantizan que los Correos realicen su principal actividad: que los envíos circulen», dice Liz Phelan.

Phelan realiza las tareas de secretaría del Grupo «Normalización» de la UPU y de sus Grupos de Trabajo. El Grupo desarrolla normas técnicas y especificaciones para los mensajes EDI (intercambio electrónico de datos) que facilitan el intercambio de información operativa entre los Correos.

Una de las principales tareas de Phelan es mantener actualizada las bases de datos de los términos de referencia, para el intercambio de mensajes EDI entre los Correos y las compañías aéreas. Es la encargada de la publicación de las normas en soporte papel y CD. Cuando el Grupo «Normalización» o los Grupos de Trabajo realizan sus reuniones trimestrales, Phelan colabora en la preparación del Orden del Día y los proyectos, coordinando la mayoría de los documentos.

A Phelan le gusta estar en contacto con los Países miembros. «Me involucro en trabajos donde la gente necesita ayuda o asesoramiento sobre códigos, publicación de normas o interpretación de información. Es muy gratificante saber que puedes ayudar», dice. **CB**

Foto: Alexandre Plattet



## Tecnología

### Los servicios postales necesitan banda ancha



**Dayan (en el medio, detrás de Paul Kagame) con sus colegas de la Comisión sobre la banda ancha.** (Foto: UIT)

En la primera reunión de la Comisión sobre la Banda Ancha para el Desarrollo Digital, que tuvo lugar en julio, la UPU manifestó que la red postal necesita banda ancha para facilitar la inclusión digital y financiera. El Director General de la UPU, Edouard Dayan, uno de los 44 integrantes de la Comisión, dijo que la banda ancha puede ayudar a proteger la integridad e identidad de las personas en Internet a través de la iniciativa de dominio .post de la UPU.

La Comisión fue creada en mayo por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

#### Acceso universal

La Comisión se reunió en Ginebra, Suiza, para debatir sobre la importancia de acelerar el acceso universal a las redes de banda ancha, definir una posición para lograr este objetivo y demostrar de qué manera la banda ancha contribuye a alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). El Sr. Ángel Gurría, integrante de la Comisión y Secretario General de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, dijo que los gobiernos comparten la responsabilidad de instaurar la banda ancha pues conecta electrónicamente a las oficinas de Correos,

los sistemas de salud y otros servicios públicos, creando una demanda para un uso más eficaz y eficiente de estos sectores tan importantes.

«La implantación mundial de las redes de banda ancha será un factor de transformación tan poderoso para el siglo XXI como lo fue la instalación progresiva de la electricidad en las primeras décadas del siglo XX», dijo el Secretario General de la UIT, Hamadoun Turé. Así como la conexión eléctrica es hoy un elemento básico para el progreso económico y social, las redes de banda ancha generalizadas y asequibles serán esenciales para el desarrollo sostenido de todos los países del mundo.»

La Comisión discutió los 10 puntos del plan de acción de desarrollo para la ampliación del ancho de banda. La reunión fue copresidida por Paul Kagame, Presidente de Rwanda, y Carlos Slim Helú, Presidente Honorario Vitalicio del Grupo Carso. El informe será presentado al Secretario General de la ONU, el 19 de septiembre, en ocasión de la Cumbre sobre los ODM que se llevará a cabo en Nueva York.

**CB**

## Tecnología

# El dominio .post centro de atención en el taller sobre seguridad

Cuando .post se haga realidad será el dominio de primer nivel número uno en utilizar desde el primer día el protocolo *Domain Name System Security Extensions (DNSSEC)* para convertirse así en la plataforma segura que pretende ser. El protocolo DNSSEC ayuda a prevenir el *phishing* y otros delitos cibernéticos mediante firmas y autenticación de sitios web legítimos.

Durante el taller de dos días, que tuvo lugar en julio en el Centro de Ciberseguridad Global, co-organizado por la UPU, se produjeron intensos debates sobre los beneficios del protocolo DNSSEC y las últimas iniciativas puestas en práctica para aumentar la seguridad y confiabilidad del Sistema de Nombre de Dominio de Internet. El Centro, con sede en Roma, cuenta con el apoyo del Correo italiano.

El Director General de la UPU, Edouard Dayan, habló en directo con los participantes mediante videoconferencia.

### La seguridad ante todo

Paul Donohoe, responsable del programa «Servicios Electrónicos Postales» de la UPU, sostiene que el protocolo DNSSEC es fundamental para posicionar a .post como una plataforma segura. «Para que podamos garantizar confianza y seguridad necesitamos que la infraestructura técnica de Internet también sea segura.»

Hoy en día, el mayor desafío que enfrenta Internet es la seguridad. Según VISA y otras empresas de tarjetas de crédito, los fraudes por vía electrónica llegan a unos USD 10.000 millones anuales.

Gracias a la cooperación que hace tiempo mantiene el Correo italiano con la UPU, y tras la reciente firma de un acuerdo, los Países miembros podrán aprovechar los beneficios y la experiencia que ofrece el Centro instalado en Roma.

La UPU entró en la historia de Internet en diciembre de 2009 cuando se convirtió en el primer organismo especializado de Naciones Unidas en patrocinar un dominio de primer nivel, es decir una extensión Internet como .mobi o .aero. **CB**

## El buzón

# Emisiones de Mauricio

### ¡Escribanos!

Bienvenidas las cartas al editor. Envíe su carta por vía postal o correo electrónico a [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int), indicando su nombre, dirección, teléfono y dirección electrónica. Si es necesario, las cartas elegidas podrán ser resumidas.

En la sección Panorama, del número de marzo de este año, se decía que el Correo de Mauricio generó 280 toneladas de dióxido de carbono en 2008. Quisiéramos señalar que la cifra correspondiente a todo el continente africano es de un millón de toneladas de CO<sub>2</sub>. El Correo de Mauricio se ha comprometido a reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> y adoptar el criterio de «crecimiento verde» recomendado por la UPU.

Las acciones concretas desde 2008 son:

1. Reducir de 22 a 16 la cantidad de itinerarios usados para el transporte interno del correo.
2. Efectuar la formación intensiva de nuestros conductores, poniendo énfasis en la eco-reducción.

3. Realizar una campaña de reducción de consumo de energía entre nuestros empleados, alentándolos a desconectar los equipos que no están en uso.
4. Cooperar con las autoridades para mejorar el medioambiente de las oficinas de Correos en particular y de toda la isla en general.
5. Negociar con una empresa de reciclaje la recolección de cartuchos de tinta desechables.

Les felicitamos por la calidad de los artículos de su revista.

**M. Peechen**  
Gerente de Operaciones  
Correo de Mauricio

## Mundo

# La UPU se prepara para la Conferencia Estratégica en Nairobi



CONFERENCIA  
ESTRATÉGICA DE LA UPU  
NAIROBI  
2010

La Unión Postal Universal realizará su Conferencia Estratégica, por primera vez en África, donde las más altas autoridades postales debatirán sobre los principales desafíos del sector y definirán las orientaciones a seguir en los próximos años.

Los días 22 y 23 de setiembre, en Nairobi, Kenia, se espera que asistan a la Conferencia más de 500 delegados. Todos los actores de la UPU harán un balance de los logros alcanzados en la aplicación de la actual estrategia postal mundial y abordarán temas como la competitividad de los Correos y el uso de sus amplias redes para ofrecer nuevos servicios. **FM**

Para más información:  
<http://www.upu.int/en/the-upu/strategy-conference/2010-strategy-conference.html>

# La calidad levanta el vuelo en Asia

.....

El nuevo enfoque de la UPU de apoyo a la calidad de servicio en el terreno está dando sus frutos. Durante 2008 y 2009 nueve Correos de Asia participaron en el proyecto de calidad de servicio dando pasos gigantes al adoptar los mecanismos necesarios para mejorar la gestión y el desempeño del servicio.



Ofrecer apoyo regional en el terreno para mejorar la calidad de servicio es un nuevo concepto que requiere la integración de toda la cadena de suministro. Y el Jefe del proyecto regional de Asia, Thakur Subhash Sinha, puede hablar durante horas sobre lo que se precisa para mejorar la calidad de servicio. Desde la metodología a la práctica, Sinha es el que más sabe de operaciones postales. Recientemente, ha regresado de la India, donde trabajó durante cinco años como profesor de gestión del correo internacional y temas de calidad en la Escuela Postal de Asia-Pacífico, uno de los institutos de capacitación de funcionarios postales más importantes del sector, cuya gestión es realizada por la Unión Postal de Asia y el Pacífico.

Durante dos años, Sinha fue también el Director regional del proyecto de calidad de servicio para Asia, realizado según el nuevo enfoque de la UPU de apoyo en el terreno. Como tal, escogió nueve países para tratar de mejorar la calidad del servicio de envíos de correspondencia interno e internacional.

El proyecto generó resultados positivos en los nueve países cuyos Correos sirven a casi 500 millones de personas y emplean a más de 100.000. Es evidente que la

calidad de los servicios postales en esta región, como en otras, tiene un amplio impacto en la eficiencia de la red postal mundial.

Además de los seis talleres regionales realizados desde agosto de 2008 a diciembre de 2009, los operadores designados de Bangladesh, Bután, Indonesia, Malasia, Maldivas, Mongolia, Laos, Sri Lanka y Tailandia han hecho excelentes progresos en materia de estructuración y control de la calidad de sus servicios. Inicialmente, India formaba parte del proyecto, pero se retiró a mitad de camino.

#### **Luces de control**

Sinha ayudó a los participantes usando fichas de evaluación. Las fichas de evaluación de un total de 14 objetivos muestran el logro de resultados en verde, amarillo y rojo. Como los semáforos, el verde significa que el país «logró el objetivo», el amarillo, que «los resultados se alcanzaron parcialmente» y el rojo, que el país «debe mejorar». Todos los países estaban en rojo o amarillo al inicio del proyecto, pero, tras apenas cuatro talleres, los operadores designados aumentaron notablemente la cantidad de objetivos alcanzados. (Ver recuadro).

.....  
Por  
Rhéal LeBlanc





Ahora más rápido que una flecha... o casi. Foto: Correo de Malasia

### Mejorar las capacidades

Adquirir experiencia y mejorar las capacidades eran los objetivos principales del proyecto, según Sinha. Era importante ayudar a los países a adoptar mecanismos y obtener herramientas para mejorar sus servicios, aprovechando así los beneficios ofrecidos por los programas de envíos de correspondencia (gastos terminales), encomiendas (cuotas-parte territoriales de llegada) y EMS (remuneración en función de los resultados) de la UPU. Esto, a su juicio, podría inspirar confianza en los participantes sobre su propia capacidad para mejorar la calidad de servicio. «Sri Lanka, por ejemplo, estaba perdiendo un monto equivalente al salario anual de 80 empleados. No cumplía con los requisitos básicos, como el uso de código de barras, la utilización de mensajes EDI ni los plazos de distribución a domicilio que le hubieran permitido obtener las bonificaciones otorgadas por el programa de cuotas-parte territoriales de llegada de las encomiendas.»

Cuando Sinha se hizo cargo del proyecto en 2007 cuenta que los Correos participantes presentaban grandes diferencias en materia de calidad de servicio debido a la estructura y al nivel de desarrollo económico. Tampoco entendían muy bien las reglas del correo interna-

cional. «Había un desconocimiento total sobre cómo debía realizarse la gestión de los procesos de calidad», explica. «Además, a pesar de tener buena tecnología, a menudo los países no la usaban o la usaban mal. Decidimos conocer qué camino seguía el flujo total del correo y pedimos a los Correos que nos hicieran un esquema completo de sus operaciones postales para identificar las debilidades del sistema. También les recordamos el artículo 20 del Convenio de la UPU que establece que los Países miembros deben fijar y publicar normas de distribución.»

### Compartiendo las mejores prácticas

Los seis talleres principales, organizados por los países participantes, abarcaron todos los aspectos relativos a la gestión postal: envíos de correspondencia, calidad del servicio de encomiendas y EMS, así como aduana, seguridad y utilización de las aplicaciones UPU, como IPS (*International Postal System*). Se realizaron también, en la Escuela Postal de Asia-Pacífico, una serie de talleres complementarios para expertos postales y de la UPU.

Un aspecto importante del proyecto regional fue encontrar especialistas postales de diferentes países, con los



.....  
**El Correo de Indonesia hace esfuerzos extra.**



.....  
**Centro de clasificación del Correo de Maldivas.**

## 14 objetivos

1. Realizar el control continuo de la distribución de los envíos de correspondencia en mayor número de enlaces
2. Efectuar el control de extremo a extremo del encaminamiento de los envíos de correspondencia internos
3. Adoptar el sistema de códigos postales y de redacción de la dirección postal
4. Aplicar una metodología de gestión de los procesos
5. Utilizar material de control diagnóstico
6. Usar código de barras en los envíos y envases de todas las categorías de correo
7. Utilizar IPS para mejorar la gestión del correo en las oficinas de cambio
8. Utilizar mensajes EDI
9. Adoptar y utilizar los sistemas de servicio a la clientela para el EMS, las encomiendas y los envíos certificados
10. Utilizar los informes de la UPU en materia de desempeño para el EMS, las encomiendas, así como los resultados del control continuo para identificar debilidades y realizar mejoras
11. Aplicar la metodología de certificación de la UPU
12. Desarrollar y adoptar políticas en materia de seguridad
13. Adoptar políticas de calidad de servicio
14. Aplicar medidas para mejorar el cumplimiento de los requisitos aduaneros

cuales compartir información e intercambiar experiencias sobre las mejores prácticas. «Hemos aprendido mucho unos de otros», dice Sinha. «La calidad de servicio en Tailandia, por ejemplo, es muy buena y sus oficinas de Correos son muy limpias y organizadas. Malasia, a su vez, mostró cómo utiliza su tecnología de identificación por radiofrecuencia, o RFID, para controlar la recogida del correo depositado en los buzones.»

### Buenos estudiantes

Sinha está contento con el progreso logrado por los países y cree firmemente en el nuevo método de mejoramiento de la calidad de servicio en el terreno adoptado por la UPU. Este enfoque «fue un éxito y muchos de mis temores originales resultaron infundados», dice. «Esto tiene mucho que ver con el diseño del proyecto que hace hincapié en el mejoramiento de las capacidades y el intercambio continuo de las mejores prácticas en materia de operaciones. También se puso el acento en que, tanto el Correo desde el cual parte la correspondencia como el Correo que la recibe en tránsito, así como aquel que la recibe en el destino, deben compartir las responsabilidades inherentes a cada etapa del transporte del correo internacional.»

Al finalizar el proyecto, los nueve países habían instaurado el control de extremo a extremo de los plazos de distribución del correo interno, desarrollado y puesto en práctica políticas de seguridad y calidad de servicio, y aplicado medidas para satisfacer mejor las necesidades de la clientela. Ocho de ellos también estaban utilizando IPS para la gestión del correo en sus oficinas de cambio, así como los mensajes EDI especificados. Ningún país volvió a tener sus fichas de evaluación en rojo. El proyecto regional también dio lugar a que Bután instaurara su sistema de códigos postales y de redacción de la dirección postal, y Bangladesh se uniera a la Cooperativa EMS, entre otros logros. Asimismo, ocho de los nueve países participantes obtuvieron la certificación de la UPU en gestión de la calidad.

### Las mejores notas

Lars Vesterlund, un experimentado consultor de servicios postales que tuvo a su cargo la supervisión de varios proyectos regionales, sostuvo que el proyecto de Asia fue un éxito rotundo. «El responsable del proyecto utilizó una base teórica y práctica acertada. Se involucró en la tarea y se dirigió a los participantes de manera franca y directa», expresó. «La idea de compartir las mejores prácticas a lo largo de varias sesiones funcionó muy bien. Hubo un espíritu muy abierto y positivo en los talleres. Al final, fue sorprendente ver que casi no había rojo en las fichas de evaluación y que la mayoría de los países habían terminado en verde», agregó.

La Oficina Internacional de la UPU, que tiene a su cargo el control de la calidad de servicio de los envíos de correspondencia, las encomiendas y el servicio EMS a nivel mundial, también ha notado los avances. Christine Betrémeux es la responsable del programa «Encomiendas». Cada vez más países, como Bangladesh, Bután, Sri

Lanka e Indonesia, utilizan el sistema de seguimiento y localización para las encomiendas e intercambian mensajes electrónicos para transmitir información sobre los despachos de envíos a los demás países. Esto es fundamental para mejorar la calidad de servicio. Los países comprenden mejor la estrategia de la UPU en materia de encomiendas y se dan cuenta de que no es tan difícil mejorar la calidad de servicio cuando aplican el sistema de seguimiento y localización», dice.

La Unidad EMS también está constatando mejores resultados en algunos países de Asia en lo que tiene que ver con el cumplimiento de los plazos de distribución y la transmisión de datos electrónicos. Este aspecto es muy importante para los clientes, dice Chokri Ellili, Coordinador Regional EMS para Asia y el Pacífico. Entre diciembre de 2008 y junio de 2010 numerosos países mejoraron notablemente el cumplimiento de sus plazos de distribución. Bután, por ejemplo, aumentó su desempeño de 36 a 72%, Indonesia pasó de 43 a 59%, mientras que Malasia, que en diciembre de 2008 tenía un 82%, terminó con un 94% en junio siguiente. El Correo de Malasia también logró disminuir el plazo de demora en la entrega de 7,2% en 2008 a un promedio de 4% en 2009 y actualmente ya tiene 17 socios con los que ha firmado acuerdos de remuneración en función de los resultados, lo que va de la mano con mantener el nivel de calidad.

«Esto es significativo ya que cuantos más países se sientan capaces de mejorar la calidad de su distribución, mayor será el número de acuerdos que celebrarán con otros socios EMS», dice Ellili.

En lo que respecta al cumplimiento de los plazos para la transmisión de datos, prácticamente todos los países han logrado superarse y se ubican apenas debajo del 90%. Tres de los nueve países asiáticos que participaron en el proyecto regional recibieron recompensas por sus resultados en 2009. Malasia recibió recompensa nivel plata, mientras Mongolia y Tailandia recibieron recompensas nivel bronce.

Para Sinha el elemento clave del proyecto consistió en ser muy honestos con respecto al desempeño de los países. «A veces tuvimos que ser duros. Pero todos comprendieron la importancia de mejorar sus servicios.»

El próximo taller para evaluar los avances realizados desde el último proyecto regional se realizará en 2011.

# Por qué un enfoque regional

El proyecto regional sobre calidad de servicio busca desarrollar el conocimiento a nivel local, de modo que los Correos no tengan que acudir a expertos externos. Su éxito radica en su practicidad. Como ya se ha desarrollado en los talleres, los jefes de proyecto sólo deben elegir lo que más convenga a la región. «Un taller puede modificarse en función de la situación de una región. Adaptamos el proyecto junto con los Correos participantes», dice Lars Vesterlund, uno de los consultores que está detrás de esta idea.

Los operadores designados también aprenden a tener en cuenta los posibles problemas que pueden presentarse en las diferentes etapas de la cadena de suministro y cómo resolverlos. «¿Quién tenía que hacerse cargo del correo? ¿Quién no cumplió con la recogida del correo en tiempo? ¿Fue el transportista aéreo que recibió el despacho pero no tenía espacio suficiente en su avión? ¿Llegó el vuelo esperado? ¿El correo ha sido detenido en la aduana? La distribución del correo puede verse retrasada en cualquiera de estos niveles», dice Seydou Konaté, Jefe del programa «Envíos de Correspondencia» de la UPU.

Una vez culminado cada proyecto se comparan las situaciones del inicio y del final para evaluar los avances de la región en materia de calidad de servicio, los problemas que quedan por resolver y cómo pueden los operadores designados seguir mejorando la calidad en el futuro.

La metodología en su conjunto se ensayó con éxito en África Occidental desde marzo de 2007 hasta junio de 2008.

## Cooperación

Muchos países de la misma región presentan problemas similares. El proyecto realiza estudios en el terreno en esas zonas para que los operadores designados de los diferentes países puedan compartir las mejores prácticas.

«Es más fácil para ellos aprender de otros colegas de la región que aprender de expertos ajenos a ella», dice Vesterlund.

El proyecto también promueve el uso de nuevas tecnologías en las operaciones postales. «Las nuevas tecnologías existen en todos los ámbitos, entonces no podemos ignorarlas en el sector postal», sostiene Konaté. «Instamos a los países participantes a incorporar tecnología de la información y sistemas RFID, como el GMS de la UPU, en sus instalaciones postales para controlar con más precisión las diferentes etapas del correo.» **CB**



.....  
Dayan (der.) saluda al personal de Correos (izq.) bajo la atenta mirada de la ministra Féthière.



# El Correo de Haití reacciona

.....  
Seis meses después del terremoto, Haití puso en marcha su nuevo centro de procesamiento en la capital gracias a la generosidad de la UPU y sus Países miembros.



.....  
**Empieza el trabajo...**

El 6 de julio se inauguró el nuevo centro postal en Puerto Príncipe en presencia de altas autoridades locales y nacionales, como la Ministra de Industria y Comercio de Haití, Josseline Colimon Féthière, a quienes se unió también Edouard Dayan, Director General de la UPU. «Este edificio es algo tangible. La UPU cumplió su palabra y ayudó a Haití en sus esfuerzos de reconstrucción. En nombre del Presidente, del Gobierno y del pueblo de Haití, le agradezco de todo corazón», dijo Féthière.

.....  
**Por  
Rhéal LeBlanc**

.....  
**Fotos:  
Sophia Paris**

Por su parte, Dayan expresó: «El Correo, por su omnipresencia y los servicios que presta a las personas y empresas, debe ser una prioridad en los esfuerzos de reconstrucción de un país devastado. Dentro de las Naciones Unidas, seguiremos destacando la importancia de integrar a los servicios postales en los planes destinados a estimular la economía de Haití. Haití precisaba asistencia urgente y se la ofrecimos. Pero hoy debemos mirar hacia el futuro y construir la infraestructura básica que el país necesita, incluidos los servicios postales.»

Cerca de 60 empleados trabajan en los 600 metros cuadrados del centro de procesamiento, donde tratan envíos de correspondencia, encomiendas y envíos EMS (el servicio de correo urgente). Las instalaciones sirven asimismo como oficina de cambio del correo internacional. Todo el correo de llegada y de salida de Haití pasa por el centro, que alberga también los servicios de la aduana.

Las nuevas instalaciones postales, que se parecen a una enorme carpa, fueron diseñadas para resistir vientos de hasta 225 kilómetros por hora y una actividad sísmica de tipo Zona 4, donde hay un alto riesgo de daños. Para mayor seguridad, su estructura ha sido fuertemente anclada en la base.

**Optimismo**

Por su parte, Edvard Despeignes, Director General interino del Correo de Haití, es optimista sobre el futuro. «Este nuevo centro de procesamiento postal es el mayor paso dado para que el Correo de Haití pueda funcionar más adecuadamente», dice. «Desde la reanudación del servicio de correo internacional los volúmenes han



.....  
**El correo circula.**

.....  
aumentado. Puesto que el terremoto destruyó el edificio central del Correo, donde se realizaba el procesamiento de los envíos, era importante y urgente crear un espacio apropiado para recibir y expedir el correo. Ahora, el Correo de Haití se prepara para recuperar el nivel normal de flujo postal y prevé un crecimiento de los volúmenes de correo nacional e internacional.»

Los equipos del centro fueron adquiridos con donaciones de los Países miembros y recursos del presupuesto ordinario de la UPU. Algunos países también donaron casillas de clasificación, mesas de trabajo, sacas, equipos generadores y vehículos postales.

**Desastre**

El 12 de enero un terremoto destruyó la principal oficina de Correos de Puerto Príncipe y el edificio donde funcionaba el servicio EMS. Otras oficinas postales de zonas periféricas también resultaron destruidas o severamente dañadas. La nueva instalación postal fue construida como parte de un proyecto de ayuda urgente administrado por la UPU y puesto en práctica merced a la generosa colaboración de los Países miembros de esta institución especializada de la ONU. Dichos Países respondieron al pedido de ayuda realizado por la UPU y contribuyeron con más de USD 500.000 a un Fondo especial. También ofrecieron asistencia humanitaria y material para ayudar a Haití y a su operador postal a reanudar sus servicios lo más pronto posible.

.....  
» Ver galería de fotos en: [www.flickr.com/universal\\_postal\\_union](http://www.flickr.com/universal_postal_union)  
.....

# El Correo en la agenda del Gobierno

.....  
El Primer Ministro de Haití dijo que convertiría los servicios postales «en una prioridad del Gobierno». Jean-Max Bellerive reconoció también el papel de «nexo entre las comunidades» de los servicios postales y el apoyo que facilitan a su gobierno para «crear la unidad nacional» esencial para el país.

Dayan, el primer Director General de la UPU en visitar Haití, destacó que el trabajo realizado recientemente para restablecer los servicios postales en el país «no debe detenerse ahora». Y añadió que el sector postal debe constituir una prioridad para el desarrollo del país.

Josseline Colimon Féthière, Ministra de Industria y Comercio de Haití, aseguró a la UPU su compromiso con el desarrollo de los servicios postales. Sostuvo que la modernización del Correo será un objetivo importante. «Tenemos la oportunidad de reconstruir y tenemos que reconstruir bien. Tenemos que hacer las cosas de manera diferente y debemos hacer esfuerzos por modernizarnos y ofrecer novedades a los clientes.»

Féthière agregó que se necesitan productos para infundir mayor rapidez a los servicios postales, mejorar la interconectividad de las redes y facilitar las transferencias de dinero. «Cada año, Haití recibe más de USD 1.800 millones procedentes de haitianos que viven en el extranjero. Este es un mercado que hay que captar y el Correo, como actor público, debería ofrecer el servicio de transferencia de dinero a un costo más bajo», expresó.

Féthière también dijo que se sintió conmovida por la solidaridad que la comunidad postal le manifestó a Haití tras el terremoto y apreció la presencia del Director General de la UPU en la inauguración del nuevo centro de procesamiento postal.

# ¿Ha influido el correo en la globalización?

El comercio global sería imposible sin el movimiento de la información – contratos, acuerdos, planes, proyectos. Antes de que la revolución digital transformara muchos de estos elementos en bits y píxeles, hubo una revolución postal que mejoró la velocidad del flujo de la información en todo el mundo.

Por  
**Ted O'Callaghan**

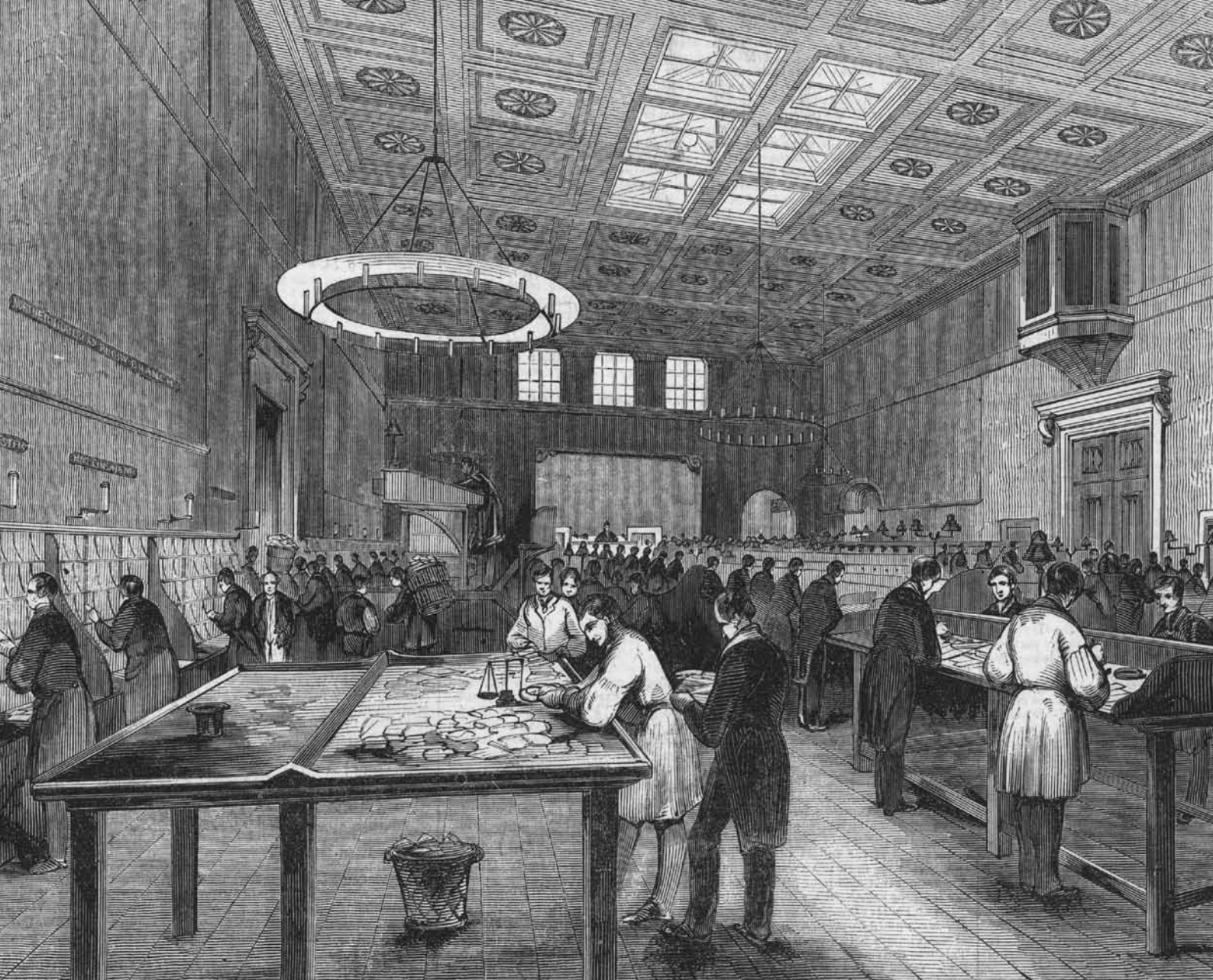
Cuando seguimos minuto a minuto a través de las redes sociales las actividades de amigos que están en otro continente, o leemos un periódico de una ciudad lejana por medio de Internet, los datos viajan a través de cables de fibra óptica. Estos cables atraviesan los océanos siguiendo realmente las mismas rutas que las líneas del telégrafo en el siglo XIX y las rutas de los barcos de vapor que las precedieron. Cuando nos conectamos con gente que está muy lejos, también lo hacemos siguiendo patrones preexistentes. En una carta de 1830 el comunicante escribía maravillado: «Tiempo y distancia desaparecen. Estamos *ahí*.» Otro se mostraba sorprendido por la velocidad del sistema postal: «La tinta casi no ha tenido tiempo de secarse... cuando tenemos en nuestras manos... la transcripción de los pensamientos de nuestro más querido amigo».

La envergadura de la globalización que tuvo lugar en el siglo XIX y XX, y que finalizó con la Primera Guerra Mundial, sólo ha sido igualada en años recientes. A medida que el impacto de la Revolución Industrial se extendió por todo el mundo, la comunicación con distancias considerables cobró nueva importancia. Los barcos de vapor y los ferrocarriles incrementaron enorme-

mente el comercio de mercancías en todo el mundo y facilitaron la movilidad personal. El telégrafo fue una tecnología innovadora, pero demasiado cara para la correspondencia masiva. El sistema postal proporcionó un medio de comunicación asequible para empresarios y para millones de emigrantes, al tiempo que contratos lucrativos ayudaron a asegurar el impresionante coste que suponía la creación de nuevos sistemas de transporte. Sin embargo, el proceso no fue fácil: crear un sistema eficiente que facilitara una comunicación masiva global fue un nuevo reto que requería soluciones innovadoras.

## Historia

Hace miles de años, los chinos, egipcios, persas y romanos ya habían encontrado la forma de comunicarse de manera eficiente a lo largo y ancho de sus territorios mediante relevos, pero este sistema estaba reservado al Estado. En la Edad Media, las universidades crearon sus propios sistemas de correo privado, que finalmente se extenderían por casi toda Europa, en parte para asegurar que los estudiantes tuvieran una forma de solicitar a sus respectivas familias los gastos de matrícula. Pero la libre circulación de información preocupaba a los gobier-



Trabajadores británicos clasificando cartas en una oficina central de correos en 1840, momento en el que se introdujo el «penny post». Ilustración: Hulton Archive

nantes: «En Europa, los orígenes del correo moderno corren paralelos al nacimiento de los Estados nacionales», escribe el historiador postal Richard John. «A medida que el gobierno central se aseguraba el monopolio sobre el uso legítimo de la fuerza, también monopolizaba los medios de comunicación». En ocasiones, se encomendaba a las empresas privadas pero las que tenían más éxito, generalmente, eran absorbidas o eliminadas por los sistemas postales gubernamentales. A algunas se las consideraba una amenaza para los ingresos, a otras se las temía porque podían ser utilizadas para pasar secretos al enemigo. A mediados del siglo XIX, el sistema de correo internacional estaba basado en una maraña de acuerdos bilaterales entre las naciones.

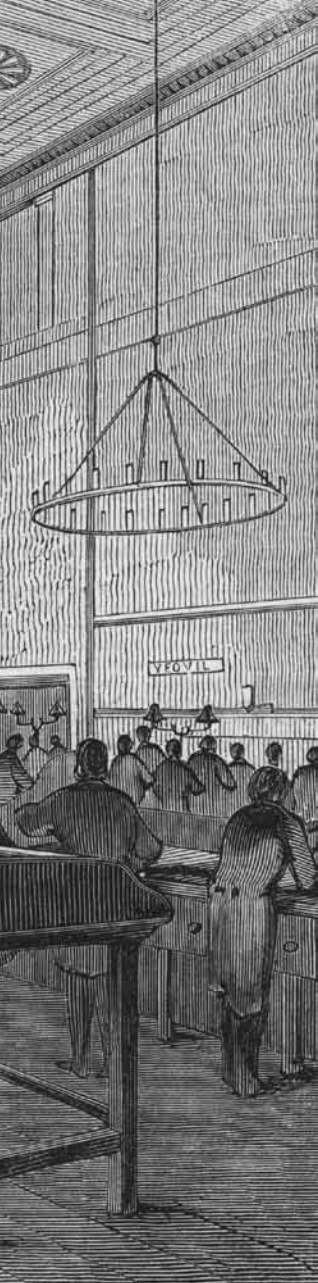
### Servicio público

Entre tanto, la idea del sistema postal como un bien público asequible para todos, se desarrolló en Gran Bretaña en la década de 1840, cuando Rowland Hill, un reformista social, examinó el sistema doméstico postal y propuso una serie de cambios que lo hicieron más eficiente y accesible. Las cartas, hasta ese momento,

debían pagarse previamente por el receptor, por lo que se necesitaba una transportista que encontrara a la persona y recibiera el dinero. Hill introdujo los sellos adhesivos, que permitían que el coste se pagara previamente, con tarifas que comenzaban con un penique. Siguiendo las recomendaciones de Hill, el servicio postal comenzó a cargar los costes por peso en vez de por el número de hojas del escrito y también dejó de utilizar los precios variables basados en la distancia que tenía que recorrer la carta – Hill se dio cuenta de que la mayor parte de los costes tenían lugar al principio y al final del viaje de una carta. Muchos de estos cambios fueron rápidamente copiados por diversos países del mundo.

El valor del sistema postal para la gente corriente fue enorme. Nancy Pope, historiadora del Museo Postal Smithsonian, describe una carta de una mujer noruega que inmigró a Estados Unidos: «Utiliza frases como «Sé que nunca te volveré a ver en esta vida». Las familias que, a causa de la emigración, se separaban nunca se volvían a ver. Y el correo era el único vínculo. Es lo único que te permite saber que la otra persona está todavía





aquí, en este planeta». La gente valoraba mucho las cartas, pero los envíos internacionales eran caros y complicados, por eso muchos países se tuvieron que enfrentar a una gran presión por parte del público para mejorar y abaratar el servicio.

Enviar una carta al extranjero a principios del siglo XIX requería que un empleado postal calculara su peso en onzas, gramos y, en algunos casos, en *zolloths*, luego tenía que calcular la tarifa para cada tramo de la ruta. Como había numerosas rutas posibles, y cada tramo tenía una tarifa distinta, el coste de la carta y el tiempo de entrega variaban enormemente dependiendo de la combinación que el empleado decidía que era la más conveniente. Desde Estados Unidos a Australia había seis posibles rutas y las tarifas eran de 0,05; 0,33; 0,45; 0,55; 0,60 o 1,02 dólares por cada media onza, según un informe del Postmaster General de EEUU.

### Estandarización

Cuando en 1863 se convocó un congreso internacional para resolver el problema que presentaba este compli-

cado sistema, el único ejemplo existente de una organización gubernamental internacional era una Comisión creada en 1815, al final de las guerras napoleónicas, para asegurar la navegación en el Rin. La Unión Postal Universal (UPU) se creó en 1874.

La UPU normalizó el proceso para enviar correo internacional simplificando los procedimientos contables y administrativos. Esto exigía que el correo se enviara por la ruta más rápida posible. Se eliminaron las tarifas para cada tramo de la ruta, negociadas mediante acuerdos bilaterales; las tarifas de tránsito se regularizaron y se compensó a los países en base al volumen de correo que manejaban. Muchos de los beneficios de la organización sólo se manifestaron con el correr del tiempo, el resultado de la interacción y los cambios incrementales. La UPU comenzó con 21 signatarios y fue creciendo hasta incluir en 1914 a casi todos los países independientes.

A pesar del cambio que la UPU posibilitó, una diferencia clave entre la globalización de las recientes décadas y la que tuvo lugar en el siglo XIX radica en los límites de la organización. La UPU supervisaba lo que era, de hecho, un mundo inter-imperial. Reemplazó muchos acuerdos bilaterales por un único marco multilateral, pero éste sólo mejoró las conexiones entre los *hubs* y sistemas lingüísticos ya existentes. En el siglo XX, el correo entre el África occidental británica y el África occidental francesa, tenía que pasar a través de Londres o París respectivamente.

### Un modelo global

Sin embargo, la cooperación internacional inherente a la UPU creó un modelo para alguna de las instituciones que hoy son el baluarte del actual sistema global. Craig Murphy, especialista en ciencia política del Wellesley College, afirma: «Estas primeras organizaciones intergubernamentales fueron un semillero de ideas sobre cómo gobernar el mundo». Muchos funcionarios, especialmente en Europa, vieron el correo, el telégrafo, el ferrocarril y los sistemas sanitarios como las llaves para abrir las puertas a un futuro de bienestar, prosperidad y paz no sólo para sus propios países sino para todos. Creían en la existencia de sistemas eficientes dirigidos al bien común.

Durante un tiempo hubo conversaciones para convertir los bancos postales de muchos países en sistemas de cambio de divisas que facilitarían la financiación internacional. La UPU sería una fuente de primeras ideas para el economista John Maynard Keynes en su participación en la reunión de Breton Woods (1944) que daría lugar a la creación del Fondo Monetario Internacional. «Hubo grandes visionarios que ya preveían que el mundo de la economía iba a desarrollarse y a estar interconectado», añade Murphy.

**Este artículo fue publicado por primera vez en *Qn*, revista de la Yale School of Management.**

# La revista *Union Postale* ayer y hoy



Berna, ciudad antigua, 1875.

En 1875, se creó un secretariado para la Unión Postal General – la organización predecesora de la Unión Postal Universal. Una de sus primeras tareas fue la de publicar una «revista especializada en francés, inglés y alemán».

El 1 de Julio de 1875, firmaron el tratado de la Unión Postal General 22 Estados. Su nueva secretaría, conocida con el nombre de Oficina Internacional (OI) se estableció en Berna, la capital de Suiza y el lugar donde se fundó la organización. En el piso bajo de la Bundesgasse 14, conocida como «calle mayor» de la ciudad, se inició el trabajo el 15 de septiembre de 1875. El edificio tenía un vecino muy noble – en frente se encontraba el Parlamento suizo. En aquel momento, Berna tenía unos 40.000 habitantes y casi el 10 por ciento eran trabajadores manuales empleados en su mayor parte en la industria textil.

Fueron nombradas seis personas para poner en funcionamiento la OI. El primer director, Eugène Borel, procedía del Correo suizo, y tenía un salario anual de 16.000 francos. A él se unieron un primer secretario, Arsène Morel, de habla francesa y procedente del Correo belga y, un segundo secretario, Hermann Galle, de Alemania. El resto del equipo estaba constituido por un traductor y dos administradores.

## El nacimiento de una revista

No está claro si la secretaría estaba llena de alegría ante la idea de producir una revista además de cumplir con el resto de sus obligaciones. Según el primer informe de gestión de la OI, este «compromiso» de producir una revista en tres idiomas era «difícil» de llevar a cabo. El primer dilema a resolver fue si hacer una sola publicación en tres lenguas o tres versiones separadas de la misma. Triunfó el primer enfoque y se tomó la decisión de publicar 16 páginas mensualmente.

La primera *Union Postale*, se publicó en octubre de 1875. Estaba centrada en informar sobre los detalles de la puesta en marcha de la OI; fue un éxito entre los lectores: la tirada de 2.000 copias se agotó rápidamente, y hubo que lanzar una segunda edición. El segundo mes



Por  
Faryal Mirza

se imprimieron 4.000 copias pero el director temía que incluso este número de ejemplares no fuera suficiente para cubrir la demanda.

Sin embargo, Borel tenía sentimientos contrapuestos sobre la nueva revista. «... además de los servicios editoriales, esta publicación requiere un trabajo considerable por parte de nuestro equipo, hasta el punto que pensamos que sólo el trabajo del traductor requiere el equivalente a la paga de su salario anual (por cuatro meses de trabajo)», escribía.

#### La revista hoy

*Union Postale*, 135 años más tarde se imprime trimestralmente en siete versiones lingüísticas y sigue siendo una actividad modesta de la OI, gestionada por el programa de comunicación. De la misma forma que el sector postal ha evolucionado con rapidez desde 1875, la revista también ha adaptado su formato y contenido al panorama siempre cambiante de los medios y a las necesidades de información de sus lectores.

.....  
Mercado de frutas en Berna, 1875.



## Lo que dicen hoy los lectores de *Union Postale*

.....  
Los siguientes comentarios han sido recogidos en la más reciente encuesta entre los lectores de la revista:

«*Union Postale* proporciona información sobre una amplia gama de problemas a los que se enfrentan los Correos. Esta información no se encuentra en otras publicaciones postales, esa es la razón por la que *Union Postale* tiene su sitio.»

«La revista de la UPU tiene un aspecto atractivo, a lo que contribuye la calidad del papel, la cubierta y sus interesantes imágenes. Es

una publicación trimestral con artículos serios, educativos, instructivos e informativos sobre las actividades del conjunto del sector postal. Nunca faltan las últimas noticias. Los artículos son acertados, concisos, claros y fáciles de comprender.»

«Una revista que regularmente informa sobre aspectos concretos del sector postal, resume las dificult-

tades y logros de los operadores postales y debate sus actividades y sus proyectos clave.»

«*Union Postale* se ocupa de la vida postal mejor que cualquier otra fuente de información.»

«Leo la revista en el tren, cuando acudo a mi trabajo»

# Historia de una fusión

En el año 2009, los Correos de Suecia y Dinamarca anunciaron su fusión, la primera de este tipo en el mercado postal. *Posten Norden*, la entidad resultante, acaba de celebrar su primer aniversario y su Presidente Lars Nordström, nos ofrece su visión personal tras este año de trabajo.

Por  
**Faryal Mirza**  
Foto:  
**Posten Norden**

Union Postale: ¿Por qué esta fusión?

Lars Nordström: Para conseguir ventajas en el mercado tienes que traspasar tus fronteras. Esto es así en todo tipo de industria. Con ello se obtienen economías de tamaño, alcance y escala. Hay posibilidades de bajar los costes unitarios y la perspectiva de una mayor base de capital. El gran reto es el de encontrar un modelo para dos culturas, lo cual es muy interesante.

¿Ha iniciado esta fusión una tendencia?

En cualquier industria, las grandes compañías traspasan fronteras. En la nuestra esto ha sido una excepción a la regla hasta el momento, pero las cosas están cambiando. Algunos Correos consideran que la entrada en el negocio internacional pondría en peligro la obligación de servicio universal. Otros opinan que la historia nos enseña que tales fusiones no se deben hacer pero,

en mi opinión, ésta es una postura equivocada.

Cada vez hay más distancia entre lo que sucede en el mercado y lo que piensan los políticos. Estos esperan que las cosas marchen como lo han hecho durante décadas pero tendencias como la del declive del volumen de correo demandan una combinación del negocio postal tradicional con las comunicaciones electrónicas. Es un tema de costes y la creación de grandes unidades facilita la solución del problema.

No me sorprendería ver más fusiones en los próximos cinco años o más subvenciones por parte de los gobiernos. Si en cinco años el volumen de correo asciende sólo al 50 por ciento de sus actuales niveles, la única opción posible para subvencionar una máquina de perder dinero es hacer que paguen los contribuyentes.

¿Cómo afronta *Posten Norden* sus obligaciones de Servicio Universal?

No es fácil explicar a los políticos que no deben dar por sentado que los servicios pueden proporcionarse en todas partes sin tener en cuenta el impacto económico. El mayor reto es conseguir la rentabilidad en las áreas en competencia – por ejemplo el correo de negocios, especialmente «*b to b*» – para ayudarnos a cumplir con nuestras obligaciones de Servicio Universal.

En Dinamarca, las exigencias del servicio son elevadas. Las cartas se entregan seis días por semana y los paquetes cinco. Es más fácil proporcionar allí este servicio que en Suecia debido a su orografía y clima. En Suecia es más complicado y necesitas el apoyo de las líneas aéreas para cumplir con estas obligaciones, pero, en cualquier caso, la infraestructura en ambos países tiene un alto grado de desarrollo.

¿Qué opinión se tiene del Correo en Suecia y Dinamarca?

*Posten Norden* tiene una buena reputación y la percepción que tie-



nen los usuarios del acceso y del nivel de servicio es elevada. Hace diez años si no estabas en casa, recibías una hoja en la que te avisaban para ir a recoger el paquete en la oficina de correos. Hoy recibes un SMS y nuestros agentes en los supermercados y las estaciones de servicio facilitan todavía más el acceso a los servicios postales.

La marca tradicional de Correos presenta una gran ventaja: la gente la reconoce. En un momento dado valoramos la posibilidad de abandonar la marca ya que, de alguna manera, tiene un cierto aire antiguo desde la desregulación del mercado postal. Sin embargo, hemos decidido seguir con ella ya que nos distingue de la competencia.

#### ¿Cómo se las arregla una sola entidad para prestar servicio en dos países?

El Correo sueco y el Correo danés operan en distintos mercados con diferentes licencias, diferentes autoridades supervisoras y diferentes niveles de servicio.

En Suecia, la desregulación tuvo lugar hace 17 años. Si usted o yo quisiéramos iniciar allí operaciones postales, podríamos hacerlo. Yo no lo recomendaría debido a cuestiones de rentabilidad, pero sería posible. En Dinamarca, el mercado se liberalizará el año que viene.

Las diferentes licencias de los Correos danés y sueco permiten a los dos países estar representados en la UPU.

#### ¿Cuál ha sido la incidencia de la crisis económica en los países nórdicos?

Ha tenido un profundo efecto sobre el volumen de correo y ha acelerado la sustitución electrónica. Por ejemplo, hoy la mayoría de los bancos proporcionan en la *web* el estado de las cuentas. Las comunicaciones electrónicas están muy desarrolladas en Dinamarca y Suecia, sobre todo en la primera. A pesar de ello, todavía entregamos 11 millones de objetos en Dinamarca y 20 millones en Suecia.

El desarrollo de las comunicaciones electrónicas es aún lento a nivel global en el frente postal. So-

mos una empresa de comunicaciones, por tanto nuestra obligación es utilizar las modernas tecnologías. En este sentido, estamos bien posicionados y podemos resolver los problemas de nuestros clientes.

*Posten Norden* es muy activa en comunicaciones híbridas. Muchos clientes de los bancos, por ejemplo, todavía desean recibir los estados de cuentas en papel una vez al año y también copias de sus transacciones importantes. Tenemos una rama de negocio denominada «*Informationlogistics*» que es una mezcla de comunicación electrónica y tradicional. Los mayores clientes son los bancos, los operadores de telecomunicaciones y las cadenas textiles y de ropa.

En logística, somos el número uno de los países nórdicos. Nuestra importante red de distribución, con agentes y representantes locales, tiene una capilaridad muy superior a la de otros actores del mercado.

#### ¿Cuáles son hasta el momento los beneficios de esta fusión?

En una primera etapa, hemos obtenido ventajas tradicionales como las de hacer más eficientes nuestros departamentos de compras, de recursos humanos y tecnologías de la información. El resultado ha sido el ahorro de 1.000 millones de coronas suecas (100 millones de dólares USA). Alrededor de un año después de la fusión, seguimos en el buen camino, obteniendo buenos resultados derivados de las sinergias y de la reducción de costes en nuestras respectivas sedes sociales.

#### ¿Qué nos puede decir sobre la reducción de puestos de trabajo?

Tenemos unos 47.000 empleados, de los cuales sólo unos 500 se vieron directamente afectados por la fusión. En cualquier caso, un declive general en el volumen de correo nos llevaría a una disminución del número de trabajadores.

Es interesante señalar que la satisfacción de los empleados es elevada en todo momento. Saben que los tiempos son difíciles pero siguen estando motivados. Esto prueba que hemos tenido éxito en la comunicación.

Finalmente, una pregunta personal:

#### ¿Qué es lo que lleva a un antiguo banquero a liderar una entidad nacida de la fusión histórica de dos Correos nacionales?

Yo era director general del *Nordea Bank*, entidad resultante de la fusión bancaria que creó el más grande de los bancos nórdicos. Esto fue hace más de 10 años; dos años más tarde fui nombrado CEO y pasé cinco desarrollando el negocio, por eso tengo cierta experiencia en este área y conozco bien algunos de los trucos del oficio.

Estaba retirado, pero el consejo de administración – apoyado por el gobierno sueco – se puso en contacto conmigo, ya que era importante para ellos contar con alguien que tuviera experiencia en fusiones internacionales.

#### ¿Por qué aceptó el trabajo?

Alguien te llama y te dice que eres la persona ideal para el puesto... ¡me sentí muy halagado!

# ¡Ya es hora de suscribirse!

Desde 1875, *Union Postale* ha reportado noticias acerca del sector postal internacional para el beneficio de todos los interesados en la industria. Esto incluye a reguladores, expertos operacionales, empleados de las oficinas postales, estrategas, proveedores, académicos, filatelistas y todo aquél con gran interés en los Correos.

Celebre con nosotros el aniversario número 135 de *Union Postale*, formando parte de nuestros miles de lectores. Suscríbase ahora para recibir cuatro ediciones anuales en uno de los siete idiomas de nuestra revista de alta calidad y a todo color .

Suscriptores privados de cualquier parte del mundo pueden hacerlo por CHF50 al año. Descuentos especiales son aplicables para los Correos de los países miembros de la UPU.

**Envíenos su orden vía fax al +41 (0)31 350 37 11 o  
escribanos un correo electrónico a [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)  
con la siguiente información:**



<b>Nombre:</b>	<b>Idioma deseado de la revista:</b>
<b>Posición:</b>	<input type="checkbox"/> Inglés
<b>Organización/Operador:</b>	<input type="checkbox"/> Francés
<b>Dirección Postal completa:</b>	<input type="checkbox"/> Arabe
	<input type="checkbox"/> Chino
	<input type="checkbox"/> Alemán
<b>Dirección de correo electrónico:</b>	<input type="checkbox"/> Ruso
<b>Número telefónico:</b>	<input type="checkbox"/> Español
<b>Dirección de Fax:</b>	



UPU | UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

## The world's leading event for the international postal, express and mailing industry!

POST-EXPO will be the **forum** where the future of the industry will be discussed, questions asked and answers found.

Organised in association with the UPU, the **World Postal Business Forum** is where industry leaders highlight and discuss major strategic issues that the postal sector must confront in order to succeed in the years ahead.

The hugely popular **operations conference** explores the key issues across the different operating areas in postal and express companies.

Visit [www.postexpo.com](http://www.postexpo.com) for the latest updates.

# POST-EXPO 2010

6, 7, 8 October 2010

Bella Center, Copenhagen, **Denmark**



In association with

**postal**  
technology international



# Testigo de cambios

Teresa Rochas, carterera en el interior de la provincia española de Valladolid. En los 21 años en los que ha llevado el correo ha sido testigo de cómo el constante éxodo de sus clientes, vacía muchas localidades del interior de España. Trabaja para la oficina de Tordesillas.

Por  
**Itziar Marañón**

Foto:  
**Juan Miguel  
París Urcalegui**

¿Cómo empezó tu trabajo como carterera?

Dos hermanos míos se apuntaron y yo también lo hice. Pensaban que casada y con dos niñas no me cogrían. De todas formas fui, eché la solicitud y me llamaron – ríe –. Así empecé. Y luego le cogí mucho gusto. Sobre todo porque me gusta tratar con la gente.

¿Cómo es un día de reparto?

Nuestra jornada empieza a las 7.30 pero me gusta venir un poquito antes para quitar los periódicos del casillero y dejarlos preparados. Luego vamos separando por pueblos las cartas y después cada uno coloca lo que le corresponde en su casillero para, acto seguido, clasificar las cartas por calles y engomarlo.

Por último, cogemos los certificados, los paquetes que haya que entregar, los cargamos y salimos corriendo a repartir. Hacia las 13.45 termino pero aún estamos un rato en la oficina para liquidar los certificados que se han entregado, los que no, etc.

¿Y qué es lo que menos le atrae?

No me gusta tanto trabajar de urbana sólo lo hice una vez y, no. No cambio yo lo de ser rural. El trato es más de persona a persona, la gente te aprecia, te quiere. Las señoras mayores, por ejemplo, te piden incluso que les leas la carta. Te cuentan sus problemas, el día que han tenido.

¿Qué es lo más complicado de su trabajo?

Lo que me da más guerra son los certificados porque te retienen. Pero no es complicado en sí. Lo que llevo peor es el clima porque soy friolera. Además he cogido fobia a la nieve porque me salí de la carretera el año pasado dos veces.

Hace tres años que está en esta oficina, cuando empezó, ¿le costó ganarse a la gente?

Un poquito sí. Porque esperan que sepas desde el principio qué personas viven en qué casas porque hay pueblos que no tienen todos los nombres de las calles o los números. Entonces te los tienes que aprender de memoria.

Con dos décadas de experiencia habrás visto cómo cambian las cosas...

Los pueblos se hacen viejos. En Pedrosa no hay niños. En San Román hay pocos. Da pena. En Pedrosa, por ejemplo, andas mucho y reparas poco, porque vas pasando por tapias caídas, tapias caídas.

Y, ¿cree que estará otros 20 años en su puesto?

No, realmente no. Lo primero por el coche, por la vista. Y también es duro andar tanto tiempo cargada. Sí que me gustaría pero no creo que vaya a ser así.

¿Alguna vez ha pasado miedo?

El único miedo que paso es con los animales.

¿No le conocen también?

A los carteros yo creo que nunca nos conocen. Nos tienen manía. Supongo que porque ven que andamos en el buzón. En San Román me saltó un pastor alemán enorme. Lo pasé fatal. Y a mi cuñada que es carterera en Madrid también le atacó un perro cuando estaba entregando un certificado.

¿Qué suele hacer en su tiempo libre?

Me gusta mucho ir a bailar. Vamos a bailar bastantes sábados. A mí me recarga las pilas. Manuel lo dice siempre, cuando me ve más baja me dice: «¡Eh! Tú necesitas ir a bailar ya». Lo mismo me tiro hasta las 5 de la mañana bailando.

## Cifras y datos

España	Madrid
Capital	Castellano, Euskera, Catalán, Gallego
Lenguas oficiales	46.951.532
Población	504.645 km <sup>2</sup>
Superficie	35.116 USD
PIB per capita	Euro
Moneda	Turismo, servicios, construcción, metal, textil, zapatería, alimentación, productos químicos, electrónica, astilleros, automóviles, maquinaria
Principales industrias	

### Productos básicos

Leche	0.90 EUR	(1.14 USD)
Pan	1.00 EUR	(1.26 USD)
Coca-Cola	0.51 EUR	(0.64 USD)
Carne picada	6.25 EUR/kg	(7.90 USD)
Pescado	14.90 EUR/kg	(18.84 USD)
Zanahorias	0.64 EUR	(0.81 USD)
Plátanos	2.20 EUR	(2.78 USD)
Patatas	0.39 EUR	(0.49 USD)
Cerveza (12 latas)	5.37 EUR	(6.79 USD)



# Un salto cuántico

.....

Estar al frente de un Correo acarrea multitud de retos pero imagine los que se derivan de estar a la cabeza de las operaciones postales del país más grande del mundo. Alexander Kisselev, director general del Correo Ruso, repasa su primer año de mandato

.....  
Por  
Faryal Mirza

.....  
Foto:  
Alexandre  
Plattet

¿Ha tenido la crisis financiera algún impacto en el Correo Ruso?

**Alexander Kisselev:** La perturbación de los mercados ha tenido un efecto adverso en los negocios. En lo que respecta a *Russian Post*, las pérdidas han supuesto un descenso de un 10 por ciento en el volumen del correo. No obstante, estamos buscando nuevas oportunidades de negocio. Hemos observado que las empresas están recortando gastos a la hora de contratar los servicios de entrega rápidos y tratando de encontrar soluciones menos caras. En estas circunstancias, tenemos una posición fuerte ya que nuestros servicios ofrecen una buena relación calidad-precio. Nuestro EMS y el correo de primera clase son buenas alternativas a los elevados precios ofrecidos por la competencia. El incremento de un tercio en los ingresos por estos servicios en el año 2009, son un buen indicador.

A finales del 2009, se llevaron a cabo modificaciones positivas en la actual legislación rusa sobre aduanas. Sin duda este cambio será

un gran estímulo para la venta a distancia desde el extranjero. Ahora los paquetes, conteniendo mercancías procedentes de empresas de venta por correo foráneas, con destino a nuestro país, se someten al despacho de aduanas como envíos postales ordinarios. Antes estos paquetes eran tratados como mercancías en consignación y el despacho de aduanas de estos productos importados podría haber requerido la presencia de un representante autorizado de la empresa de envío.

¿Cuáles son las expectativas del Correo Ruso respecto al próximo futuro?

Primero, el Correo Ruso pondrá el énfasis en su eficiencia y en la modernización de su infraestructura, para lo que contamos con el apoyo del Estado. Asimismo, para incrementar la estabilidad financiera y encontrar recursos para subvencionar determinados servicios sociales proporcionados a precios marginales y que sufren pérdidas, estamos buscando diversificar nuestras acti-



# «Somos optimistas sobre nuestro futuro»

vidades y desarrollar servicios rentables.

Hemos comenzado a trabajar conjuntamente con *Vnesheconombank*, corporación propiedad del Estado, con objeto crear un nuevo banco postal federal. Esta decisión del gobierno ruso tiene dos objetivos: el primero, modernizar el Correo desde un punto de vista tecnológico y asegurar recursos financieros para modernizar también las infraestructuras. El segundo, es proporcionar a la población rusa igual acceso a productos financieros de última hora vía red postal.

¿Cuáles han sido los mayores retos a los que se han enfrentado para hacer de este banco una realidad? El adiestramiento de nuestros empleados es uno de ellos. Falta personal bancario debidamente formado en determinadas áreas de la Federación Rusa. Para evitarlo estamos introduciendo una red de enseñanza a distancia que ayudará a nuestro personal a ponerse al día en este campo. Creo que esto elevará mucho su nivel de motivación.

¿Ha habido algún cambio reciente en el procesado del correo?

El Correo Ruso está tratando de optimizar el tráfico postal internacional estableciendo nuevas oficinas de cambio y mejorando las existentes mediante el desarrollo de sistemas logísticos para los flu-

jos de entrada. Está previsto también el uso de jaulas de metal para una óptima redirección del correo y para mejorar su fiabilidad y la seguridad de su transporte bajo el control de aduanas.

También hemos dado un importante paso hacia la reducción del trabajo manual. El primer centro de clasificación automatizado de nuestro país, que procesa objetos para las regiones centrales, inició sus operaciones en diciembre de 2009.

¿Cómo se enfrentan a las obligaciones de Servicio Universal?

Las obligaciones respecto al correo doméstico son todavía un problema real para nosotros porque, tradicionalmente, el coste de su provisión no está pagado adecuadamente ni las compensaciones procedentes del presupuesto federal decididas por el regulador son las suficientes. Más del 50 por ciento de nuestros ingresos están generados por los servicios obligatorios de carácter social – como por ejemplo el pago de las pensiones – que, en general, están regulados por el Gobierno.

Desgraciadamente, las compensaciones para todos los servicios importantes desde el punto de vista social que tenemos que proporcionar y que son poco rentables son cada vez menores, por lo que al final son servicios con los que se

pierde dinero. Estamos en conversaciones con el gobierno para tratar de conseguir el reembolso de nuestros gastos por la provisión de estos servicios regulados.

¿Cómo financian el Servicio Universal (SU)?

El Correo Ruso proporciona el Servicio Universal a nivel doméstico prácticamente a sus expensas. Recobramos pérdidas sólo en las regiones del lejano norte. Algo mejor es la situación respecto a la transmisión de datos y el acceso a Internet, que ofrecemos gratuitamente en los puntos públicos de nuestras oficinas de correos. Por ello, el Correo recibe compensación del fondo del servicio universal, lo que hace posible evitar serias pérdidas.

En conjunto, tenemos que suplir mediante subvenciones cruzadas todas las pérdidas generadas por la provisión del SU y de los servicios sociales obligatorios con beneficios procedentes de servicios comercialmente viables, entre ellos están las ventas por catálogo e Internet. El Correo Ruso también proporciona una serie de servicios financieros que son muy populares. Entre ellos las remesas y los pagos de los créditos. Para estos últimos el Correo trabaja sobre las bases de acuerdos con los bancos. Por lo que respecta a la venta a distancia, recogemos órdenes de compra, entregamos mercancías y recogemos

los pagos de los clientes. También hemos desarrollado rápidamente el EMS y ahora tenemos una cuota de un 16 por ciento del mercado doméstico de servicios exprés.

#### ¿Por qué la competencia tiene más cuota de mercado en los servicios exprés que el Correo Ruso?

Nuestros competidores son líderes globales y tiene sus propios *hubs* y flotas de transporte en Europa, así como diferentes estándares. Estos *courriers* que lideran el mercado operan principalmente a nivel nacional, recolectando en los *hubs* de Moscú y San Petersburgo y entregando en las grandes ciudades con facilidades de transporte. Nosotros somos su corresponsal cuando tienen que entregar en localidades distantes, las cuales no tienen fácil acceso incluso para nosotros. Es ahí donde acuden al Correo Ruso y nosotros nos hacemos cargo de los envíos pero, por supuesto, no con el estándar de tiempo de DHL.

Nosotros llevamos desarrollando durante cinco años, con tecnología propia y plan de empresa, el servicio EMS. Hemos mejorado mucho la calidad de los servicios exprés, hemos elevando nuestra cuota de mercado en un tres por ciento cada año, y el crecimiento excede actualmente el 35 por ciento anual.

#### ¿Cómo se gestiona un Correo en el país más grande del mundo?

Nuestra organización es enorme y descentralizada; desgraciadamente, es difícil de manejar. Ahora mismo, tenemos 81 ramas regionales, cada una gestiona sus propias redes, cubriendo hasta la última milla del último pueblo. Por supuesto, no es fácil dirigir de manera eficiente todas las ramas: algunas son bastante grandes y operan en un territorio que es igual que el de varios países juntos de Europa. Por ejemplo, una de las regiones tiene un tamaño como el de ocho veces Francia. Cada región tiene sus propias características, su clima – por ejem-

plo 55 grados centígrados bajo cero en invierno – y tienen distintos problemas logísticos asociados a su situación geográfica.

Para mejorar la eficacia en la gestión, consideramos diferentes formas de modernizar nuestra red postal. Llegamos a la conclusión de que el modelo óptimo era continuar con nuestra red por regiones, crear un eslabón más de gestión con los llamados centros interregionales a los que se les asignará algunas de las funciones administrativas, así como crear unidades de negocio, cada una de las cuales será responsable de una determinada línea de negocio.

#### ¿Hay alguna parte de su empresa a la cual pueda mirar y decir «estamos haciéndolo realmente bien aquí y no necesitamos nada»?

Desgraciadamente, no estoy preparado para mencionar ninguna división en concreto del Correo Ruso de la que yo pudiera decir con seguridad «sí, somos los mejores y estamos trabajando con la máxima eficacia». Hay razones objetivas para que esto sea así. Por ejemplo, la falta de inversiones en las dos últimas décadas. La escasez de recursos económicos no permite al Correo mejorar su infraestructura al nivel que sería necesario. La consecuencia es una especie de círculo vicioso. Es preciso huir de él y estamos plenamente dedicados a ello.

#### ¿Cómo ve el futuro?

Actualmente se está discutiendo un programa de gobierno, para modernizar la infraestructura postal, por valor de 101.000 millones de rublos (3.300 millones de dólares USA), que será cofinanciado por el Estado y el Correo sobre una base paritaria. Con esto, Russian Post planifica modernizar su sistema logístico para crear una red de centros de clasificación automática en todo el país, poner al día la flota de vehículos, automatizar una parte considerable del proceso de producción y desarrollar su infraestructura

en lo que respecta a las Nuevas Tecnologías. Este salto cuántico en el desarrollo de *Russian Post* requerirá una mayor optimización de los procesos de negocio y de los procedimientos de gestión. Nos hemos fijado claros objetivos y también el *know how* para conseguirlos.

## El estilo ruso para superar la crisis financiera global

- fortalecimiento de su posición en los mercados en competencia como resultado de la debilidad de otros actores del mercado (entrega rápida, pago de facturas por medio del correo);
- utilización de las nuevas oportunidades de mercado que surgen como resultado de la crisis (venta a distancia);
- mantenimiento de una posición estable en los mercados tradicionales (servicios postales, suscripciones, pago de pensiones);
- utilización y fortalecimiento de la imagen del Correo como operador postal en el que se puede confiar, que provee de manera estable una amplia gama de servicios postales y financieros.

# Panorama del Mercado

## Resumen

### Bélgica

**La Poste/De Post** ha cambiado su nombre por el de *bpost* antes de la liberalización del mercado nacional que tendrá lugar en enero de 2011. Una de las razones fundamentales de esta decisión ha sido la de utilizar un sólo nombre para las dos lenguas oficiales del país.

### Canadá

**Canada Post** ha abierto, después de 20 años, un nuevo centro de procesado del correo en Winnipeg. El coste de las instalaciones, que contarán con 400 empleados cuando estén plenamente operativas, se eleva a 100 millones de dólares canadienses (90 millones de dólares USA). Esta inversión forma parte de un programa dedicado a la modernización de las operaciones postales de aquí al 2017.

### Alemania

**Deutsche Post DHL** ha introducido el *e-postbrief*, que combina la velocidad del correo electrónico con la fiabilidad del correo tradicional. El Correo alemán ha invitado a sus clientes a registrar su email personal con el sufijo *@epost.de* para intercambiar e-cartas con otros usuarios de manera segura y confidencial. **Deutsche Post DHL** también ofrece imprimir y enviar un *e-postbrief* como una carta normal.

### Italia

**Poste Italiane** asegura que su prestación *Postacertificat*, un servicio de mensajería

basado en el email, tiene la misma validez legal que una carta certificada. Para más detalles consultar: [www.postacertificata.gov.it](http://www.postacertificata.gov.it)

### India

**India Post** es la primera organización gubernamental del país que está en Twitter. El operador participa en esta red social de manera regular desde el último mes de abril y ya tiene más de 5.000 seguidores. Aparte de responder a las preguntas o comentarios sobre los paquetes perdidos, también informa a los usuarios sobre los productos y servicios de **India Post**. Más información en: <http://twitter.com/postofficeindia>

### Irlanda

**An Post** se ha lanzado a participar en el negocio de la telefonía móvil, con el nombre de Postfone. En unión de Vodafone, el Correo irlandés ha invertido más de 2 millones de euros (2,6 millones de dólares USA) en el negocio. **An Post** espera obtener una cuota del 5% en el mercado de pre-pago.

### Suiza

La decisión de **Deutsche Post DHL** de que sea su rama logística y no *Swiss Post* quien entregue la paquetería en Suiza ha obligado al Correo de ésta última a reducir el número de puestos de trabajo. Se perderán 70 puestos en la oficina de cambio de Basilea ya que 4.600 de los 6.300 paquetes procesados diariamente en estas instalaciones dejarán de pasar por sus puertas. Hasta el momento el

Correo Suizo se ocupaba de los paquetes procedentes de Alemania en esta planta antes de encaminarlos a través de su red postal.

### Federación Rusa

El **Correo ruso** ha entrado en el negocio de telefonía móvil, según informan los medios locales. En un proyecto piloto está vendiendo móviles en 1.000 oficinas postales repartidas a lo largo de tres regiones.

### Estados Unidos

El **Servicio Postal de Estados Unidos (USPS)** y el Ministerio de Comercio se han asociado para ayudar a las medianas y pequeñas empresas locales a fomentar las exportaciones. La iniciativa simplificará el acceso a una red de expertos en comercio y transporte especializados en mercados internacionales.

USPS ha finalizado el tercer cuarto de su año fiscal con una pérdida neta de 3.500 millones de dólares. Desde el 1 de abril al 30 de junio del corriente año el volumen de correo ascendió a 40.900 millones de objetos postales, lo que significa un descenso del 1,7 por ciento, es decir de 700 millones de objetos postales.

### Gran Bretaña

**TNT Post UK** asegura que durante el año 2010 incrementará en una quinta parte su número de empleados en el país.

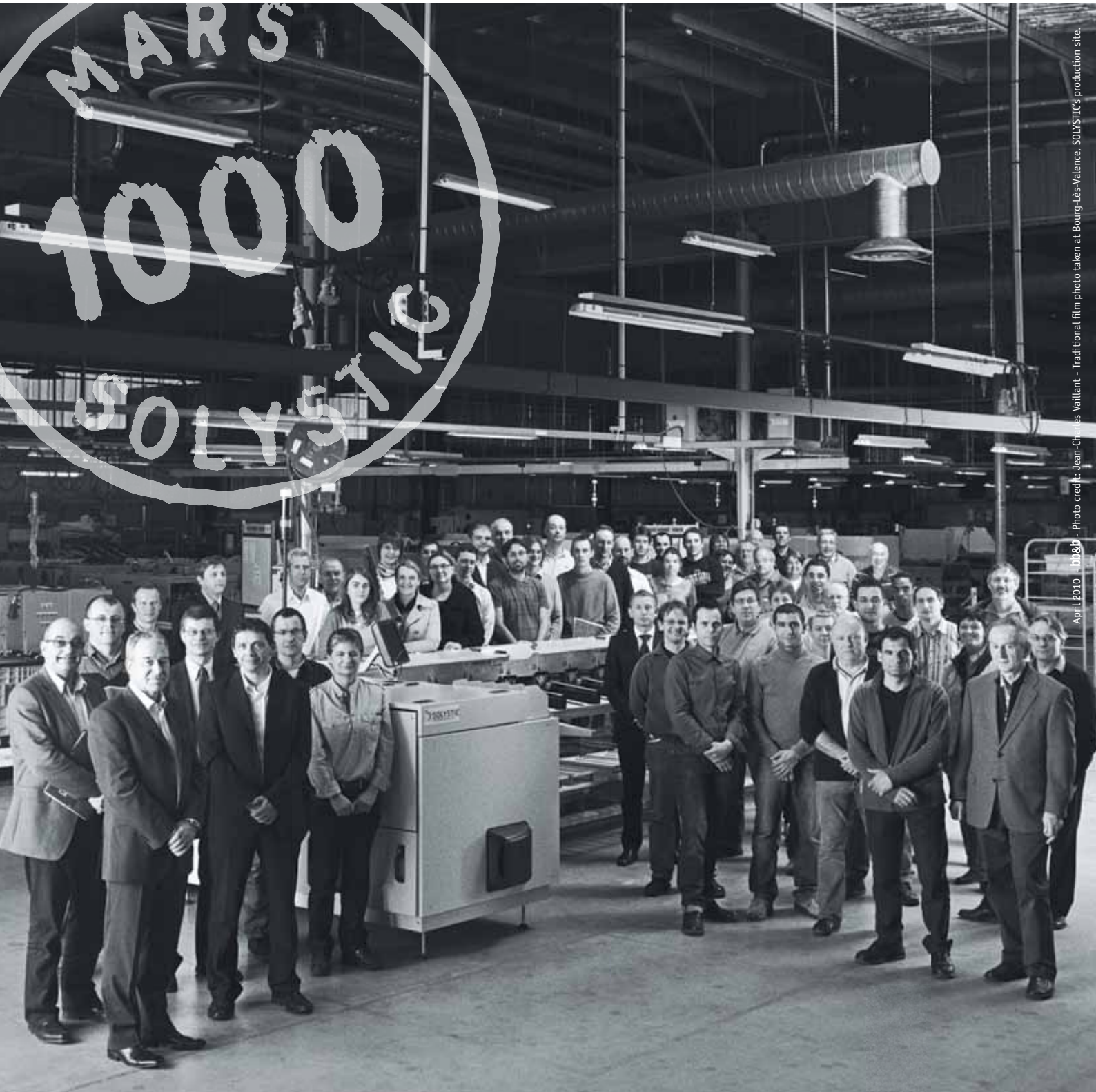
## Sus anuncios en *Union Postale*

Si desea que los dirigentes postales y los clientes del sector postal internacional conozcan sus productos y servicios públ- que un anuncio en *Union Postale*, la revista emblemática de la UPU, publicada en 7 idiomas y que cuenta con más de

25.000 lectores en 191 países. Para más información diríjase a Faryal Mirza:

T +41 31 350 35 95; [faryal.mirza@upu.int](mailto:faryal.mirza@upu.int)

Because your satisfaction is our satisfaction, **1000** thank yous!



April 2010 - db&b - Photo credit : Jean-Charles Vaillant - Traditional film photo taken at Bourg-Lès-Valence, SOLYSTIC's production site.

SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

SOLYSTIC would like to thank all those who have placed their trust in us.

MARS is one of the very first machines to be designed for carrier route sequencing. For the last 10 years, the success it has achieved among postal operators has inspired our teams to go further. Therefore, as the 1000<sup>th</sup> MARS machine is installed, we would like to take this opportunity to sincerely thank you all.

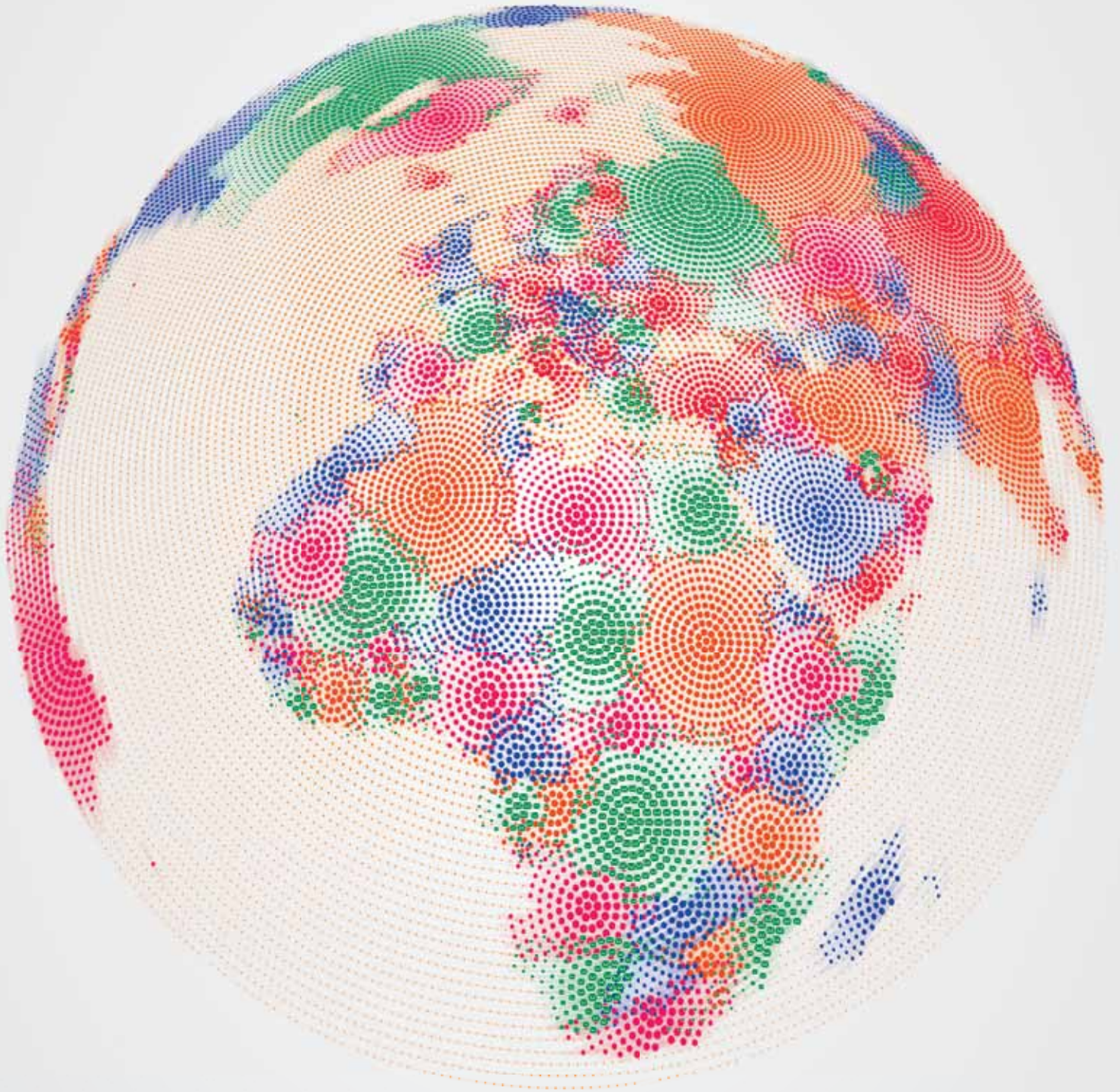
MARS, the small machine that makes a big impression.



Future postal solutions

[www.solystic.com](http://www.solystic.com)

# Innovando la información sobre la calidad



# GMS

Global Monitoring System

La medición de la calidad de servicio del correo con la tecnología RFID ha dejado de ser un sueño para muchos de los países miembros de la UPU. Gracias a GMS, los Correos pueden hoy beneficiarse de una moderna solución que utiliza la RFID pasiva a un precio muy asequible.

Para más información vea la película de animación

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

O contacte [gms@upu.int](mailto:gms@upu.int).



**UPU** | UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL