

Impulsando el sector postal desde 1875

UNION POSTALE



Unión Postal Universal
Organismo especializado
de las Naciones Unidas

MARZO – JUNIO
2016 / N°1

Logística
olímpica

El e-commerce se beneficia
de la colaboración entre
el Correo y el Ferrocarril





Poststempel

Validieren und Entwerten im Postamt

Mail Daters

For validation or cancelling in the post office

Dateurs postaux

Pour valider et oblitérer au bureau de poste

REINER
www.reiner.de

ESTRATEGIA POSTAL DE DOHA

Cuatro metas para los Correos en el 2016

**1** Mejorar las redes**2** Aportar conocimientos técnicos**3** Promover la innovación**4** Fomentar el desarrollo sostenible**PARA MÁS INFORMACIÓN:**news.upu.int/insight/world-postal-strategy/doha-postal-strategy**Marzo - Junio 2016****JEFA DE REDACCIÓN:** Faryal Mirza (FM)**COLABORADORES:** David Koch (DK), Kayla Redstone (KR)**DISEÑO:** Die Gestalter, Switzerland**SUSCRIPCIONES:** publications@upu.int**PUBLICIDAD:** faryal.mirza@upu.int**CONTACTO:**

Faryal Mirza

Head, Communications (a.i.)

International Bureau

Universal Postal Union

P.O. Box 312

3000 Berne 15

SWITZERLAND

TELÉFONO: +41 31 350 31 11**E-MAIL:** faryal.mirza@upu.int**SITIO WEB:** news.upu.int/magazine

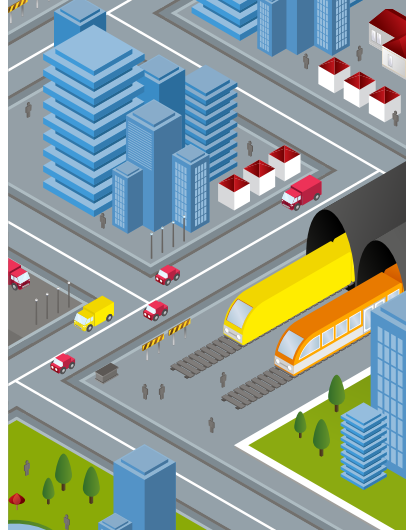
Union Postale es la revista bandera de la Unión Postal Universal desde 1875. Esta publicación polícroma se publica cada trimestre en siete lenguas, cubre las actividades de la UPU, las informaciones internacionales y las innovaciones del sector postal. La revista publica también artículos de fondo sobre 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 192 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.

La UPU no se hace responsable de los productos y servicios promovidos por la publicidad de terceros y no garantiza la veracidad de las respuestas de estos últimos.

Las opiniones expresadas en los artículos no son necesariamente las de la UPU.

La reproducción de extractos de la publicación está autorizada previo contacto con la Jefe de Redacción faryal.mirza@UPU.int.



Cubierta Die Gestalter

TEMA DE CUBIERTA**8 El comercio electrónico se beneficia de la colaboración entre el Correo y el Ferrocarril**

Un nuevo acuerdo aproxima a los socios de la cadena de suministro

10 ESTUDIO DE CASO**El Proyecto Piloto Rusia-China reúne al Correo y al Ferrocarril**

La colaboración está en marcha

12 LOGÍSTICA**El Correo de Brasil listo para los Juegos Olímpicos**

Dos años de preparación

14 CONSEJO DE ADMINISTRACION**Estrategia y Reforma en la agenda del Congreso**

Los resultados influirán en la próxima Estrategia Postal

15 ESTRATEGIA**Breve repaso al Proyecto de Estrategia Postal Mundial**

Las nuevas metas

16 CALIDAD DE SERVICIO**El FMCS impulsa el desempeño postal en los países en desarrollo**

Los resultados muestran el éxito

18 ENTREVISTA**Es necesario incorporar a todas las partes interesadas**

La presidenta del Comité Consultivo nos habla de cómo puede ayudar el sector privado

20 PANORAMA DEL MERCADO**Deutsche Post lanza la logística «verde»**

Los beneficios de la nueva economía circular

SECCIONES**4 Breves****7 El foco del editor****21 Flash informativo**

E-COMERCIO

eBay: Venta por canales móviles, gran chance para las pequeñas empresas



La venta por canales móviles simplifica las complejidades de la exportación (Foto: B-sides)

Según eBay, los servicios postales se encuentran ante una oportunidad de oro en el mercado del comercio electrónico, si ofrecen entregas transfronterizas confiables, asequibles, rápidas y rastreables. Stefan Krawczyk, jefe del equipo de relaciones con el gobierno de eBay, reveló que el 93 por ciento de las empresas que utilizan eBay en Europa se dedican a actividades de comercio transfronterizo. La mayoría son microempresas con menos de 10 empleados

Unos servicios postales eficientes son fundamentales para el nuevo modelo de comercio: «A pesar de experimentar problemas en la entrega, hay una gran disposición entre los propietarios de pequeñas empresas para olvidarse de los operadores privados y volver a lo que conocen mejor - su oficina de correos local», afirmó Krawczyk.

Con 20 años de existencia, eBay es una de las plataformas de mercado en línea con una vida más larga. «eBay se sustenta en datos muy completos. Vemos las transacciones, lo que la gente está vendiendo y dónde se envían los productos», dijo Krawczyk.

Comercio inclusivo

El comercio electrónico es la forma en la que las pequeñas empresas, que de otro modo habrían caído en el camino, pueden participar en la economía mundial, explicó Krawczyk, poniendo como ejemplo a un zapatero italiano que transformó su pequeño y mortecino negocio familiar mediante las ventas online. «La clave de esta historia es que un negocio de este tipo no habría sido nada si no fuera por los servicios postales. Para el negocio más pequeño, es el Correo quien marca la diferencia, porque está allí cerca y esperamos que siga allí. Krawczyk apeló así a los Correos para resolver los problemas de la entrega de paquetes transfronterizos. «Las respuestas son bastante fáciles y sencillas y existen ejemplos y escenarios que nos guían. Estas micro-multinacionales necesitan su ayuda».

Ecosistema

Entre 2010 y 2014, eBay registró un aumento del 48 por ciento en el número de empresas de la Unión Europea (UE) que vendían a 15 o más países. Casi todas las empresas con base en la UE que utilizan eBay ven-

den a clientes ubicados en cuatro o más continentes. «Se sorprenderán al ver que regiones muy remotas con bajo PIB y alto desempleo son, a menudo, las que tienen la mayor densidad de vendedores con experiencia en Internet», dijo Krawczyk, instando a los delegados a pensar en el comercio electrónico como una herramienta para lograr el desarrollo económico. Las complejidades de la exportación conducen en ocasiones a altos índices de fracaso entre los pequeños empresarios. Sólo el 37 por ciento de los pequeños vendedores de la UE siguen exportando en eBay después de tres años. Krawczyk dijo que era esencial para las pequeñas y medianas empresas poder vender sus productos a través de canales móviles y que plataformas como eBay fueron las que hicieron esto posible. «Hay todo un ecosistema de pequeños empresarios que necesitan mercados terceros como nosotros. Ahí es hacia dónde va la economía y ahí es donde están las oportunidades», agregó. Krawczyk se refirió a todo esto en una reciente conferencia sobre la facilitación del comercio en la sede de la Unión Postal Universal en Berna. **FM**

COOPERACIÓN TÉCNICA

El correo, actor clave frente al aumento de los desastres naturales

La gestión del riesgo de desastres fue objeto de atención en un reciente seminario de la UPU celebrado en Bangkok, Tailandia. El seminario, de dos días de duración, reunió a unos 50 participantes de los países miembros de la UPU, junto con otros expertos para compartir conocimientos y mejores prácticas. En Asia-Pacífico, el área más propensa del mundo a sufrir desastres, murieron aproximadamente 500.000 personas como resultado de 1.625 desastres naturales reportados sólo durante el período 2005-2014, según la Comisión Económica y Social de las Naciones Unidas para Asia y el Pacífico (ESCAP).

Con el número y la intensidad de los grandes desastres aumentando en los últimos años, los Correos siguen prestando servicios cruciales en tiempos de crisis, dijo el director general de la UPU, Bishar A. Hussein, en un comunicado leído en su nombre en el seminario. La UPU registró 45 interrupciones de servicio por emergencias entre octubre de 2013 y diciembre de 2015, incluidas 19 causadas por inundaciones, 13 por tormentas de invierno y cinco por huracanes, ciclones o tifones. «Algunos ejemplos que emergen de estos sucesos han demostrado que el Correo puede ser un actor clave en la respuesta a los desastres, por ejemplo sirviendo como punto de distribución para suministros de emergencia y transferencias de dinero en áreas afectadas y proporcionando un medio básico de comunicación cuando no hay otro sistema disponible», dijo Hussein.

Compartir conocimientos

Por eso la resiliencia de la red es importante. Entre los participantes se encontraban funcionarios del Ministerio del Interior de Tailandia responsables de la prevención y mitigación de desastres, quienes compartieron sus conocimientos con el resto de asistentes entre los que se encontraban especialistas de organismos como la Organización Meteorológica Mundial y ESCAP. «Construir la resiliencia no es una opción, sino un



Lin Hongliang es director de la Unión Asia Pacífico, co-organizadora del seminario en Tailandia.

imperativo colectivo», dijo Sanjay Srivastava, Jefe de reducción de riesgos por desastres de la ESCAP, con sede en Bangkok

Mitigar los riesgos

Los países que presentaron sus experiencias para hacer frente a los desastres naturales fueron Tailandia, Samoa, Japón, Nepal y los Estados Unidos. «Es sumamente importante que trabajemos juntos para asegurar la resiliencia de nuestro sector y su capacidad para seguir sirviendo a sus clientes, a pesar de los desastres naturales», dijo Patrick Mendonca de USPS, presidente del grupo ad hoc de la UPU sobre gestión de riesgos de desastres. En el seminario, la UPU presentó el primer borrador de una guía diseñada para ayudar a los operadores postales a gestionar ese tipo de riesgos en sus propios países. La presentación fue acompañada por un «ejercicio de simulación» que incluía escenarios de varios desastres naturales –por ejemplo, tifones- y debates sobre actividades críticas para la preparación, respuesta y recuperación de las operaciones postales.

Altos costos

Aparte de los grandes desastres naturales, los países de ingresos bajos y medianos están experimentando una mayor mortalidad y pérdidas económicas debido a incidentes pequeños pero recurrentes, según el Informe de

Evaluación Global sobre la Reducción del Riesgo de Desastres de las Naciones Unidas 2015. Conocidos como «riesgos extensivos» - ejemplos incluyen inundaciones localizadas - estos sucesos tienden a afectar a los pobres que habitan en zonas rurales y en los márgenes de las ciudades. Según el informe, los efectos de esas pérdidas son, a menudo, invisibles y los costes subestimados, ya que son absorbidos por las personas de bajos ingresos. Sin embargo, esos riesgos representan la mayor parte de los casos de mortalidad y desplazamiento relacionados con los desastres. Las pérdidas económicas debidas a estos desastres en la última década en 85 países o territorios ascendieron a 94 mil millones de dólares USA, según el informe, publicado en marzo de 2015.

Apoyo de Japón

Los recursos de la UPU para las actividades de gestión de riesgos de desastres provienen de Japón. «La construcción de servicios postales resistentes a los desastres a escala mundial a través de proyectos DRM coincide con el espíritu de la UPU», afirmó Hiroshi Nakayama, Director de la Oficina de Asuntos Internacionales del ministerio japonés de Asuntos Internos y Comunicación. «Esta es la razón por la que Japón tiene la intención de continuar su contribución en este campo para el próximo ciclo de la UPU». **DK**

E-COMMERCE

Los correos de América Latina y Caribe ante los retos de la nueva economía

Adriel Brathwaite, ministro de Asuntos Interiores de Barbados, donde el Correo desempeña un papel importante, destacó, en un taller de capacitación de la UPU, la posibilidad de obtener beneficios socioeconómicos a nivel nacional mediante el comercio electrónico. «La realidad es que el comercio electrónico es una valiosa herramienta para el crecimiento de las empresas y para hacerlas viables en la economía global», dijo Brathwaite, uno de los ponentes en el taller al que asistieron representantes postales de las regiones de América Latina y Caribe. Y los correos desempeñan un papel importante para garantizar que las compras lleguen a los clientes finales en el momento oportuno. «Hay una necesidad urgente de que los Correos de todo el mundo resuelvan colectivamente los aspectos transfronterizos que retrasan la entrega de paquetes», subrayó Brathwaite.

El boom del comercio electrónico

Durante la reunión de tres días en Bridgetown, participantes y conferenciantes de 25 países del Caribe y 15 de

América Latina y la UPU discutieron los desafíos y oportunidades que representa el comercio electrónico para los Correos. El director general de la UPU, Bishar A. Hussein, señaló - en un mensaje pronunciado en su nombre - que los Correos pueden contribuir al crecimiento económico nacional y a la inclusión social facilitando el comercio electrónico para las micro, pequeñas y medianas empresas. «El auge del comercio electrónico está generando más negocio para los Correos, ya que entregan las compras realizadas en línea, especialmente para el mercado de las empresas al consumidor («b to c»), dijo Hussein, también destacó la importancia de la red postal como una infraestructura nacional que proporciona servicios universales asequibles: «La red postal está bien posicionada para servir a esta transformación del mercado y para entregar productos de comercio electrónico de manera global».

Además, los esfuerzos concertados de la UPU para integrar en la cadena de suministro internacional a sus socios -incluidas las autoridades adua-

neras y las compañías aéreas- contribuirán a «asegurar que no se pierda ninguna de las oportunidades creadas por el comercio electrónico».

Formación específica

Los talleres de Bridgetown se centraron en diversos temas, tales como atención al cliente, la facilitación del comercio y las soluciones financieras. También se debatió sobre los productos innovadores desarrollados por la UPU, con ejemplos como .POST, el dominio patrocinado de primer nivel para el sector postal. Otros ejemplos incluyen ECOMPRO, que es el programa de comercio electrónico de la UPU, y el Sistema de Declaración Aduanera, que proporciona asesoramiento previo a las Aduanas. El evento, que tuvo lugar del 15 al 17 de marzo, fue organizado por la UPU, la Unión Postal del Caribe y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal. **DK**



Los países, reunidos en Barbados, han intercambiado experiencias sobre la facilitación del comercio electrónico por parte de los Correos.

Comunión de mentes e intereses

Ha sido un placer cubrir en este número un evento que tiene el potencial de revolucionar el transporte del correo a través de las fronteras - las relaciones renovadas entre el Correo y los Ferrocarriles. Es una buena historia sobre cómo dos socios de la cadena de suministro se reunieron y dijeron: «¿Qué tal si nos unimos... de nuevo?» Como todos sabemos, el ferrocarril era una forma importante de transportar el correo en muchas partes del mundo antes del nacimiento de la red de aerolíneas. Y ya va siendo hora de que vuelvan esos buenos tiempos para que el correo, especialmente las encomiendas y los paquetes, lleguen a su destino a tiempo y a un buen precio.

Colaboración con el deporte

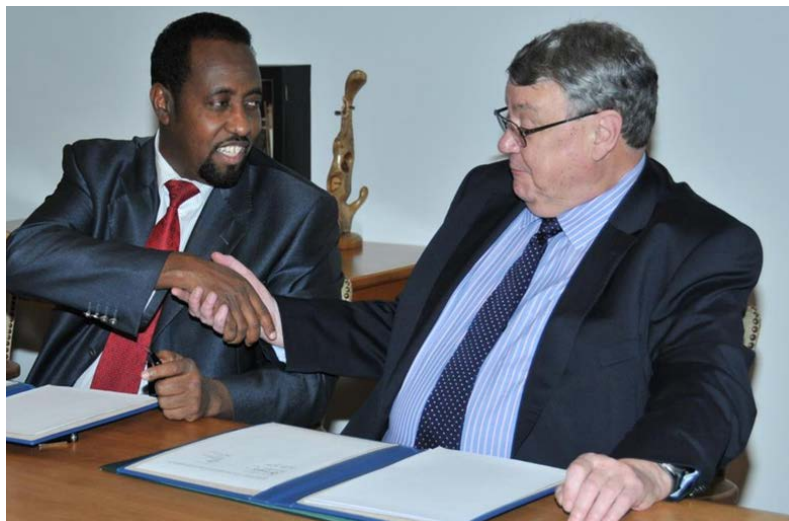
Los Juegos Olímpicos de este año están en las buenas manos del Correo brasileño, como revela nuestro artículo. La capacidad de la red en este país se utilizará al máximo, ya que procesará más de 30 millones de objetos, incluidas más de 18.000 pelotas de tenis. También podrán leer sobre los resultados concretos de los proyectos sobre el terreno del Fondo para la Mejora de la Calidad de Servicio de la UPU para optimizar los servicios postales.

Para aquellos lectores que han notado que este número se publica con retraso, me gustaría agradecerles su paciencia. A veces, la voluntad de éxito no es suficiente cuando los recursos de la organización, como el personal, no llegan en el momento en que las necesidades están en su punto más urgente. Nos esforzaremos por hacer las cosas lo mejor posible frente a los retos y mejorar.

FARYAL MIRZA, JEFA DE REDACCIÓN

ORGANIZACIÓN

Acuerdo entre la UPU y la Conferencia de Administraciones Postales de la Commonwealth



A. Hussein, director general de la UPU (izquierda), y David Roberts, presidente de la CCPA, firman el Memorando en Berna.

La Unión Postal Universal (UPU) ha renovado su colaboración con la Conferencia de Administraciones Postales de la Commonwealth (CCPA) sobre el intercambio de conocimientos y la obtención de fondos para la capacitación del personal postal en la región de la Commonwealth.

En virtud del memorando de entendimiento en vigor hasta 2017, la CCPA financiará al menos seis becas para los nacionales de la Com-

monwealth para que asistan a cursos en el Instituto de Capacitación Postal del Caribe hasta 2017. Este centro ubicado en Bridgetown, Barbados fue inaugurado por la UPU en 2014. «La UPU está firmemente comprometida a garantizar que el personal postal esté adecuadamente capacitado para hacer frente a los muchos desafíos que enfrenta el sector hoy en día», afirmó el director general de la UPU, Bishar A. Hussein. «Este

acuerdo contribuirá a facilitar los esfuerzos de la Unión para mantener esa promesa», agregó. Como muestra de ese compromiso, la UPU ya ha establecido, desde 2013, seis centros regionales de formación en todo el mundo.

Por su parte, el presidente de la CCPA, David Roberts, añadió: «La CCPA está ahora en una posición mucho más sólida para establecer una relación cada vez más estrecha con la UPU y apoyar sus trabajos en materia de cooperación técnica y explorar nuevas áreas de colaboración futura».

La CCPA es una organización no gubernamental que reúne a 66 operadores designados de la Commonwealth. Esta última es una asociación de 53 países, incluido el Reino Unido y sus antiguas colonias y otros territorios que han mantenido relaciones de cooperación y comparten la monarquía británica como su cabeza simbólica. El memorando fue firmado el 16 de febrero en la Oficina Internacional de la UPU en Berna, Suiza. El acuerdo anterior entre la UPU y la CCPA se firmó en 2012. **DK**



El e-comercio se beneficia de la colaboración entre el Correo y el Ferrocarril

2016 puede considerarse como el año en que las redes ferroviaria y postal tomaron medidas importantes para trabajar más intensamente y de manera conjunta. La meta es transportar el correo a la era del comercio electrónico, ya que el ferrocarril, como medio de transporte, podría impulsar el comercio electrónico mundial, actualmente con un crecimiento anual del 20 por ciento.



TEXTO:
DAVID KOCH &
FARYAL MIRZA

ILUSTRACIONES:
DIE GESTALTER

El ferrocarril es visto como una importante opción de transporte para facilitar el comercio electrónico: es más barato que el transporte aéreo y más rápido que las opciones marítimas, por lo que es más apropiado para el correo no prioritario, de gran volumen. Y este año, la UPU ha comenzado a fortalecer su colaboración con actores clave en este sector para asegurar que la relación ferrocarril-correos pueda jugar un papel cada vez más importante en el apoyo al comercio transfronterizo. Los socios incluyen países miembros y organizaciones tales como el Comité Internacional de los Transportes Ferroviarios (CIT) y el Consejo Coordinador del Transporte Transiberiano (CCTT).

Una asociación fundamental

El director general de la UPU, Bishar A. Hussein, ha anunciado esta nueva era. «La UPU seguirá siendo el vínculo fundamental para reunir a todos los actores clave de esta cadena de suministro», subrayó. «Los miembros de la UPU ya han identificado al comercio electrónico como una prioridad para el próximo ciclo de trabajo», dijo Pascal Clivaz, vicedirector general de la UPU, al hablar de la firma del memorando con el CIT y el CCTT en marzo. «Dado que más de la mitad de los volúmenes de comercio electrónico provienen de China, está claro que una asociación postal-ferrocarril podría ser una forma de encontrar soluciones».

Para Cesare Brand Cesare Brand, secretario general del CIT, dijo: «El Correo y el Ferrocarril son viejos amigos y ésta es una oportunidad histórica para reunirlos en una iniciativa de trabajo bajo el paraguas de la UPU».

Gennady Bessanov, secretario general del CCTT, afirmó a su vez que un acercamiento de las redes postales y ferroviarias tendría una serie de beneficios para los participantes de la cadena de suministro y clientes. «Utilizar el tren puede reducir los costes de la entrega. Mover contenedores enteros de correo por ferrocarril cambiará drásticamente la situación para mejor, afectando los costes y las aduanas», dijo.

Declaración de Chongqing

En un reciente foro celebrado en Chongqing, China, se publicó una declaración que reconoce la importancia de este país en el comercio electrónico y que apoya una propuesta de servicio de comercio electrónico transfronterizo mediante transporte ferroviario. A la reunión asistieron representantes de organizaciones postales, logísticas y de comercio electrónico de 25 países de Asia, Pacífico y Europa. Se apoyó firmemente el fortalecimiento de la

cooperación entre los Correos, las Aduanas y los diferentes operadores para promover el comercio regional e internacional. «Tomaremos la iniciativa de explorar la posibilidad de una cooperación comercial multicanal a través del ferrocarril China-Europa por medio de trenes de carga y pasajeros», especificó la Declaración de Chongqing.

Los participantes también decidieron coordinarse con la aduana para promover la estandarización de los documentos de envío y se comprometieron a coordinar con los Correos de los países de la ruta transeuropea «para acelerar el transporte del correo y satisfacer las variadas expectativas de los clientes».

Ya se han puesto en marcha planes para lanzar un envío de prueba utilizando contenedores desde China a Alemania utilizando el Ferrocarril Trans Eurasia. Si la iniciativa tiene éxito, la UPU ayudará a facilitar el acceso universal para el ferrocarril y desarrollará las normas y reglamentaciones adecuadas que rijan el nuevo sistema de transporte.

En el proyecto piloto China-Europa, la UPU colabora también con los correos, aduanas y ferrocarriles de China, Kazajstán, Belarús, Rusia, Polonia y Alemania, respectivamente. El director general de la UPU anunció que la UPU trabajará en la armonización de formalidades, regulaciones y normas para simplificarlas y apoyar mejor el comercio mundial a través del proyecto de utilización del ferrocarril.

Confirmación general

Poco después en Moscú, el papel de la UPU como facilitador para mejorar el transporte de envíos internacionales por ferrocarril por diferentes actores poco después en Moscú. Entre ellos figuran países como China, Rusia y Alemania y organizaciones internacionales como la CCTT, la CIT, la Organización Mundial de Aduanas, la Organización Intergubernamental para el Transporte Internacional por Ferrocarril o la OTIF y la Organización para la Cooperación entre Ferrocarriles o OSJD. Los participantes se inspiraron en un proyecto piloto reciente entre Rusia y China, que servirá como base para intensificar los esfuerzos para hacer que el transporte por ferrocarril sea una realidad (ver artículo relacionado).

Si bien la iniciativa aún está en sus comienzos, se han establecido sus cimientos. Y las esperanzas son altas respecto a que los clientes del comercio electrónico estarán más que satisfechos con los nuevos niveles de servicio al cliente.

EL PROYECTO PILOTO DE RUSIA Y CHINA REUNE AL CORREO Y AL FERROCARRIL

Durante los últimos tres años, China Post Group ha sido un importante exportador de artículos postales internacionales (IPI) a Rusia, con una gran parte generada por el comercio electrónico.

TEXTO:
DAVID KOCH &
FARYAL MIRZA

ILUSTRACIONES:
DIE GESTALTER

Los volúmenes de correo han aumentado significativamente entre 2013 y 2015: los pequeños paquetes se han multiplicado por seis, los paquetes, cartas y EMS se han duplicado. Durante este período, un grupo intergubernamental nombrado por los gobiernos de China y Rusia también realizó importantes esfuerzos para desarrollar el intercambio internacional de correspondencia, control de calidad, cooperación entre administraciones postales y establecer nuevos productos.

Según China Post, los volúmenes transfronterizos de comercio electrónico han crecido continuamente, con 120 millones de artículos exportados en 2015». «El canal postal es el principal distribuidor del correo, que repre-

senta el 60 por ciento del total del mercado transfronterizo de comercio electrónico. Los volúmenes de correo entre los dos países han registrado un rápido crecimiento, con Rusia convirtiéndose en el tercer país de destino de China Post. En 2015, el volumen entrante / saliente entre los dos alcanzó 9.300 toneladas de peso total», añadió China Post.

El transporte de IPI entre China y Rusia en los trenes de pasajeros no se había producido desde 1948. Durante la visita oficial del presidente de la Federación Rusa, Vladimir Putin, a la República Popular de China en septiembre de 2015, el presidente de Rusia Post, Dmitry Strashnov y presidente de China Post Group, Li Guohua firma-



Símbolos	Transporte	Tiempo tránsito	Prueba de envío	Ventajas	Desventajas	Uso óptimo
	Tren postal	6 días	Abril 2016	Tasa óptima	Ninguna	Transporte de correo
	Tren contenedor	15 días	Enero 2015	Grandes volúmenes de carga	Tiempo de tránsito más de 7 días	Transporte de carga
	Entrega por vía aérea	4 días	TBA	Velocidad	1)Alta tasa 2)Limitación de Li-ion	Transporte urgente

Intercambio de correo por ferrocarril entre China y Rusia y posterior tránsito a la UE



Primera prueba de envío: carga en la estación de ferrocarril en China



Recepción en la oficina de cambio de Moscú

ron un acuerdo para fortalecer la cooperación y promover el mercado de comercio electrónico transfronterizo. El mismo incluye una disposición importante en virtud de la cual las partes acordaron establecer el intercambio directo de correspondencia mediante el transporte ferroviario como una forma fiable, eficaz y segura de entregar los IPI. En primer lugar, las partes acordaron organizar el lanzamiento de un transporte postal regular directo, mediante el tren de pasajeros expreso 19/20 Beijing / Harbin - Moscú. En segundo lugar, tras la conclusión satisfactoria de la primera fase, las partes desarrollarán la ruta ferroviaria hacia los países de la Unión Europea para satisfacer las necesidades de los clientes. Según China Post, La solución del ferrocarril es rentable, con bajos niveles de contaminación, gran capacidad y cumplimiento estable.

Reglas diferentes a las del transporte aéreo

Beijing China Post Group y Russian Post también han trabajado para asegurar la cooperación de las autoridades aduaneras de sus respectivos países y de los ferrocarriles ruso y chino. El objetivo es establecer una tecnología y un entendimiento común sobre la entrega regular de IPI en los vagones postales unidos al tren de pasajeros expreso 19/20. Esta ruta no se ve afectada por las reglas del transporte aéreo - puede transportar baterías de litio. Además, el tiempo de tránsito es de sólo seis días. Como resultado, ambos Correos han programado algunos envíos piloto para comprobar la existencia de posibles «cuellos de botella».

El embarque piloto se realizó en abril de 2016. Más de 23.000 IPU, cuyo peso sobrepasaba los 6.000 kilos, fueron cargados en Harbin el 10 de abril de 2016. El vagón se selló bajo control de Aduanas. Después de pasar el punto de cruce fronterizo en Zabaykalsk-Manzhouli, el tren llegó a la terminal ferroviaria de Yaroslavky en Moscú el 15 de abril sin problemas durante el tránsito. Al día siguiente, todos los IPI fueron manejados en la oficina

de intercambio de Moscú en unas pocas horas y enviados a los destinos finales en diferentes puntos de Rusia. La prueba confirmó los beneficios del transporte de IPI mediante vagones de correo / equipaje, integrados en trenes de pasajeros.

Aunque el proyecto piloto fue un éxito, todavía hay trabajo por hacer para asegurar la plena satisfacción del cliente. El lanzamiento del transporte regular de IPI en los vagones postales y de equipaje, adjuntos a los trenes de pasajeros expresos entre China y Rusia, está previsto para el tercer trimestre de 2016. Se está preparando el terreno para el lanzamiento de una ruta postal regular Beijing-Moscú al final del año. Se espera que la ruta se amplíe para llegar a Berlín.

Entregas más rápidas

Según el Correo ruso, la implementación del proyecto estimulará un mayor incremento de intercambio de bienes entre los países. La solución le permitirá no sólo entregar rápidamente el correo en todo el territorio del país sino también establecer una ruta postal ferroviaria a los principales países de la UE, lo que impulsará el potencial de tránsito de Rusia. Los fabricantes rusos podrían utilizar el canal logístico para exportar productos de fabricación rusa. El transporte de IPI por rutas ferroviarias de pasajeros proporcionará una optimización significativa de los costes de transporte, disminuirá las operaciones de manipulación y excluirá a varios agentes de la cadena de suministro. «El desarrollo consistente del comercio electrónico transfronterizo hace que la nueva oportunidad se presente con un cumplimiento estable, bajos costes y gran capacidad. Los Correos ruso y chino han alcanzado un consenso para relanzar la solución ferroviaria lo antes posible», informa China Post Group.

RP & CPG

Correo de Brasil listo para los JJOO

El Comité Olímpico Internacional (COI) ha nombrado al Correo de Brasil operador logístico oficial de los Juegos de Río de Janeiro 2016. Después de dos años de preparativos, el operador designado está listo para realizar la entrega de correo en el evento deportivo más grande del mundo.

TEXTO:
KAYLA
REDSTONE

Correos de Brasil (en adelante Correios) estima que se moverán hasta 30 millones de artículos para facilitar los Juegos Olímpicos y Paralímpicos, que tendrán lugar en agosto y septiembre de este año.

Correios se aseguró el trabajo en enero de 2014, después, de salir vencedores en un competitivo proceso de licitación con ofertas de varias empresas multinacionales. El contrato, evaluado en 53 millones de USD, forma parte del patrocinio oficial de Rio 2016, que alcanza los 90 millones de USD. «La oportunidad de llevar a cabo las operaciones logísticas del mayor evento deportivo del mundo es todo un desafío que nos ha motivado», dice Felipe De Angelis, portavoz de Correios.

Esta no es la primera vez que el Correo brasileño ha patrocinado a los atletas olímpicos, ni la primera vez que ha logrado la logística para un evento deportivo internacional. Durante las dos últimas décadas ha patrocinado las

federaciones brasileñas de balonmano, tenis y deportes acuáticos; también se hizo cargo de la logística de los Juegos Panamericanos 2007 en Río. Todo ello contribuyó a la preparación del escenario para presentar su candidatura olímpica.

Preparativos

De Angelis afirma que Correios ha utilizado los conocimientos adquiridos durante los Juegos Panamericanos para preparar los Juegos Olímpicos. Muchos de los empleados involucrados en las operaciones durante el evento de 2007 se han incorporado a los preparativos olímpicos.

Pero esa no ha sido la única planificación. Desde que ganaron la licitación, expertos en logística han asistido a otros eventos en gran escala, como los Juegos Olímpicos de Invierno de Sochi 2014, los Juegos Olímpicos de la





Tercera edición de la serie de sellos «Série Modalidades Jogos Olímpicos e Paralímpicos»

Juventud de Nanjing 2014 y los Juegos Panamericanos de Toronto 2015, para practicar lo más posible en la gestión de las operaciones postales en esos ámbitos.

Una serie de eventos deportivos preparatorios bajo el programa de Aquece Río también han dado al operador designado la oportunidad de comprobar el funcionamiento de sus planes. Más de 7.000 atletas participaron en los 45 eventos del programa de prueba que tuvieron lugar entre agosto de 2014 y mayo de 2016.

«Los eventos de Aquece Rio brindaron una oportunidad importante para probar el acceso a las zonas de competición, así como la integración de todos los actores relevantes y la formación de los equipos de personas responsables de dirigir y gestionar los diferentes eventos durante los Juegos», explica De Angelis. Más específicamente, dice que el equipo aprendió la importancia de una buena comunicación entre Correios y el Comité Organizador, la importancia del apoyo de las fuerzas de seguridad y la importancia de adherirse a una agenda. Gracias a su preparación, De Angelis asegura que el Correo confía en que funcionará a la perfección durante los Juegos.

Consideraciones logísticas

El Correo espera hacer hasta 17.000 entregas a lo largo de los Juegos, incluidos desde muebles para el alojamiento de los atletas, hasta equipos deportivos y vallas de seguridad. Para acomodar el cambio en la carga de trabajo, Correios ha tenido que hacer ajustes a sus operaciones habituales.

Según De Angelis, han subcontratado a 2.000 personas para llevar a cabo operaciones sobre el terreno, además de los 300 empleados permanentes que administrarán y supervisarán sus procesos operativos. Para ocuparse de la carga inusual, se ha proporcionado formación especializada al personal y entregado nuevos equipos, tales como grúas y camiones planos. También se reservarán 100.000 metros cuadrados de espacio de almacenamiento repartidos en tres almacenes logísticos para organizar la afluencia de mercancías. **KR**

Correios estrena productos oficiales en Rio 2016

Aparte de sus funciones como transportista oficial de logística, el Correo brasileño ha estado ocupado diseñando una serie de productos filatélicos Olímpicos y Paralímpicos.

Uno de esos lanzamientos, en este caso de sellos, «Serie Modalidades Juegos Olímpicos y Paralímpicos», contó con más de 30 deportes olímpicos y paralímpicos diferentes en tres ediciones independientes lanzadas a lo largo de 2015. Los diseñadores utilizaron el esquema de color oficial Rio 2016 para vincular las tres hojas.

Un concurso público fue el instrumento que utilizó el Correo para el diseño de su último lanzamiento -«Nossos Selos»- una serie de sellos en forma de guijarros con obras de arte presentadas por el público. Correios invitó a todos los que tuvieran ocho años o más a presentar dibujos que muestren lo que más les inspire del espíritu de los Juegos Olímpicos y Paralímpicos.

Un panel de jueces seleccionó 14 de las ilustraciones presentadas, mientras que los votantes escogieron las dos restantes. Los sellos personalizados ofrecen otra posibilidad para que el público añada su propio toque a la filatelia olímpica del país. El servicio permite a los clientes agregar su propia foto a una hoja de 12 sellos con los logotipos olímpicos y paralímpicos.

Los aficionados también podrán enviar a sus atletas favoritos mensajes de aliento durante los Juegos utilizando un aerograma ofrecido por el Correo. El singular producto fue licenciado para el Correo por el Comité Olímpico Brasileño. La filatelia oficial Rio 2016 está disponible para su compra en la tienda web de Correios (shopping.correios.com.br.) También se puede comprar sellos personalizados en las oficinas de correos. **KR**

Estrategia y reforma en la agenda del Congreso

El ciclo de trabajo de la UPU para 2013-2016 entró en su tramo final en el Consejo de Administración de febrero con las decisiones tomadas sobre cómo reformar la estructura de la Unión y mejorar los productos y servicios.

**TEXTO:
DAVID
KOCH**

Las decisiones adoptadas prepararon el escenario para el Congreso, el órgano decisorio supremo de la UPU, que se celebrará en Estambul, Turquía, del 20 de septiembre al 7 de octubre de 2016.

El Consejo de Administración (CA), que supervisa el trabajo de la UPU entre Congresos, debatió y aprobó una serie de temas clave, entre ellos el proyecto de Estrategia Postal Mundial de Estambul para el próximo ciclo de trabajo y los principios para una reforma estructural de la UPU.

El ciclo actual ha estado marcado por una serie de logros, dijo el director general de la UPU, Bishar A. Hussein, en un discurso ante el Plenario del CA.

Hussein señaló que se aplicó hasta ahora el 81% de las resoluciones del Congreso de Doha de 2012. «Estamos seguros de que podremos alcanzar los objetivos restantes en los próximos meses», afirmó. Entre los aspectos destacados del ciclo de Doha están la aprobación de unos 119 proyectos del Fondo para la Mejora de la Calidad de Servicio por un valor aproximado de 30 millones de USD y la apertura de seis nuevos centros de formación en todo el mundo.

La UPU también organizó durante este periodo 25 foros internacionales, lanzó Pos Transfer, la marca registrada global para las remesas postales, entre otros logros.

Hussein se refirió igualmente a la Estrategia Postal Mundial, el resultado de un proceso que implicó al 90 por ciento de los miembros en siete conferencias regionales de estrategia y en una conferencia mundial el pasado año, así como los debates en el CA. Asociado al proyecto de Estrategia, hay un Plan de Actividades que fue aprobado por el CA y que está listo para la revisión final antes del Congreso.

Reforma de la Unión

Hussein urgió asimismo a los miembros a abrazar la reforma con objeto de hacer más rápida y menos costosa la toma de decisiones, a la vez que se eleva el perfil de la UPU: «Debemos reformar la Unión con objeto de continuar siendo relevantes para nuestros miembros», dijo Hussein.

La propuesta de reformar la estructura de la UPU fue objeto de un vivo debate y será uno de los temas importantes del Congreso. Si se aprueba, se crearía un solo consejo que reemplazaría a los dos actuales.

Círculo virtuoso

Pascal Clivaz, Vicedirector General, mencionó en el plenario los riesgos a los que se enfrenta la UPU y exhortó a los miembros a adoptar la Estrategia Postal Mundial y las reformas propuestas. En concreto, señaló el riesgo de entrar en un «círculo vicioso» si la UPU se vuelve inflexible y no puede crear productos y servicios innovadores, haciendo que la organización sea menos relevante y conduzca a una reducción de las contribuciones financieras. «Lo que necesitamos hacer hoy es romper este círculo vicioso y crear un círculo virtuoso», dijo Clivaz.

El japonés Masahito Metoki, presidente del Consejo de Explotación Postal (CEP), presentó los puntos más destacados del Plenario del CEP al CA, incluyendo las revisiones de los Manuales de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas Postales e indicó que las propuestas al Congreso serían refinadas antes de la presentación formal.

Otros asuntos

Al margen de las sesiones del CA y CEP, la UPU firmó un acuerdo con la Conferencia de Administraciones Postales de la Commonwealth para ampliar su colaboración, concretamente en el campo de la formación continua.

En cuanto a qué país podría albergar al Congreso en 2020, Costa de Marfil ha reafirmado su interés. Actualmente es el único candidato que desea hacerlo. La decisión final sobre qué país será el anfitrión del próximo Congreso se tomará en Estambul.

En el Plenario del CA, Hussein también anunció que se trabajará para combatir el virus Zika en colaboración con la Organización Panamericana de la Salud (OPS). Alentó a los Correos de los países miembros a distribuir los materiales y la información de la OPS en las regiones de América Latina y el Caribe, donde las infecciones por Zika son más frecuentes, para aumentar la concienciación entre los trabajadores postales y los clientes. **DK**

Breve repaso a la próxima Estrategia Postal Mundial

El Proyecto de Estrategia de la UPU para el período 2017-2020 está casi listo para su presentación al Congreso.

TEXTO:
DAVID
KOCH

El proyecto de Estrategia Postal Mundial de Estambul consta actualmente tres metas: mejorar la interoperabilidad de la infraestructura, ofrecer productos sostenibles y modernos, y promover el eficaz funcionamiento del mercado y del sector.

En espera de la aprobación por parte de los países miembros en el Congreso -la autoridad suprema de la UPU-, la hoja de ruta está diseñada para abordar los asuntos críticos que enfrenta el sector postal.

“Hay una verdadera sensación de que los Correos tendrán que moverse», dijo el sudafricano Jim Paterson, que preside el Comité de Estrategia de la UPU. «Hay una oportunidad [para los Correos], pero van a tener que modernizar sus servicios, desarrollar sus productos y redes y, lo más importante, responder a las necesidades del cliente. Tenemos grandes redes, pero necesitamos utilizarlas de manera efectiva y ofrecer productos eficientes, modernos e innovadores que la gente quiere y necesita», agregó.

Paterson subrayó que la UPU y sus países miembros ya están trabajando en buscar soluciones a los problemas actuales del sector postal; la facilitación aduanera, la introducción de servicios financieros y la creación de capacidad en el comercio electrónico son algunos ejemplos. «Estos son bloques que pueden ayudar a construir una red postal universal que sea realmente importante para la actual economía global», dijo.

El borrador de la estrategia se basa en discusiones en las que participaron el 89 por ciento de los 192 países miembros de la UPU, incluyendo una serie de conferencias estratégicas que tuvieron lugar el año pasado. Entre las prioridades comunes de alto nivel que surgieron de las siete conferencias regionales están el desarrollo del comercio electrónico y el fortalecimiento de la eficiencia operativa.

El Consejo de Administración de la UPU debatió el proyecto de estrategia en febrero y será afinado antes de

su presentación al Congreso, que tendrá lugar en Estambul, Turquía, del 20 de septiembre al 7 de octubre.

Lecciones aprendidas

Una serie de lecciones importantes han surgido de la aplicación de la actual estrategia postal mundial, la Estrategia Postal de Doha, dijo Paterson. Una lección crucial es que los cambios fundamentales en la economía global afectan al Correo, por ejemplo: «El crecimiento del mundo digital y el aumento de las transacciones en línea», dijo Paterson. «El Correo tiene que adaptarse a este nuevo entorno. Pero eso no es todo», agregó «Necesitamos mejorar nuestros productos, ser más eficientes y más innovadores. Necesitamos una mejor integración de nuestras redes».

Proyecto de plan

Para garantizar que la Estrategia Postal Mundial de Estambul siga un buen camino, se acompañará de un proyecto detallado de plan de actividades.

Cada propuesta de trabajo incluye los resultados esperados y los beneficios para los países miembros. Además, las propuestas incluyen indicadores clave de rendimiento y los recursos financieros necesarios para cada una de ellas.

Se han desarrollado un total de 15 programas de trabajo de la UPU para implementar los objetivos estratégicos. El plan también permitiría a la UPU priorizar sus actividades si faltan recursos, sobre la base de las prioridades establecidas por el Congreso.

El CA, que supervisa el trabajo de la UPU entre los Congresos, está formado por 41 países miembros y se reúne al menos una vez al año en la sede de la UPU, en Berna, Suiza. Su última sesión, que precede al Congreso, concluyó el 25 de febrero. **DK**

El FMCS impulsa el desempeño postal en los países en desarrollo

El Fondo para la Mejora de la Calidad de Servicio (FMCS) de la Unión Postal Universal está ayudando al sector postal de muchos países en desarrollo a lograr mejoras significativas en su desempeño; últimamente ha incorporado a Indonesia, Kenia y Tailandia.

**TEXTO:
DAVID
KOCH**

Solo durante el período 2013-2015, el consejo fiduciario del FMCS, que gestiona el fondo, aprobó unas 114 solicitudes de proyectos por un valor de 30 millones de dólares.

Un proyecto en Tailandia para mejorar la seguridad del correo incluyó la instalación de vigilancia CCTV. La financiación del FMCS permitió al Correo colocar 108 cámaras de seguridad y sistemas relacionados en oficinas de correos y otras instalaciones en todo el país, dijo Ariya Thongbai, vicepresidenta de desarrollo de negocios internacionales en el Correo. «La seguridad y la calidad del servicio son muy importantes para nosotros». A veces se enfrentan a pérdidas por hurto o robo y aunque estos incidentes eran poco comunes, son potencialmente dañinos para la imagen pública del Correo: «Si las quejas se publican, en particular en los medios de comunicación social, se reducirá la credibilidad de la imagen de Tailandia Post».

El éxito del proyecto se midió mediante indicadores, uno de ellos respecto a las quejas. Después de un año de la implementación de los sistemas de CCTV, las quejas se habían reducido en un 17 por ciento, posiblemente como resultado de menos robos.

Invertir en calidad

El FMCS financia proyectos diseñados para mejorar los flujos de correspondencia entrante, lo que refuerza los servicios postales nacionales y hace que el correo internacional sea más rápido, más confiable y seguro.

La mayor parte de la financiación proviene de los gastos terminales, el sistema de remuneración de la UPU que garantiza que cuando un Correo remite un envío postal a otro país, el Correo de destino recibe el abono correspondiente por procesar y entregar dicho objeto. Otras fuentes de ingresos incluyen el dinero de las inversiones y las contribuciones voluntarias.

Otro proyecto, tuvo como objetivo mejorar la eficiencia de las operaciones de clasificación. Se introdujeron marcos de clasificación vertical en los centros de procesamiento de correo de las principales ciudades, incluida Yakarta, con el apoyo financiero del FMCS, dijo Agus Handoyo, director de correo y paquetes en Pos Indonesia.

El proyecto ha ayudado a acelerar la entrega del correo mediante la eliminación de la repetida clasificación de las cartas. Anteriormente se clasificaban tres veces manualmente: una vez para la región, otra vez para un grupo de carteros y finalmente para cada portador de cartas individual. Los marcos de clasificación verticales



Correo a la espera de ser procesado (Foto: Getty Images)

ahorran tiempo al permitir que el correo se clasifique sólo una vez, explicó Handoyo, el resultado es que las operaciones son más eficientes y rentables y las entregas empiezan más pronto.

Entregas más rápidas

Otro proyecto, que contribuyó a acelerar las entregas por parte de Posta Kenya, implicó la compra de varios vehículos para transportar el correo entre la unidad del correo aéreo del aeropuerto internacional Jomo Kenyatta y la oficina de cambio, a unos 20 kilómetros de distancia.

Anteriormente, los vehículos iban al aeropuerto para recoger el correo de los aviones que llegaban, pero tenían que esperar dos o tres horas hasta que aterrizaran otros aviones para llevar todo el correo de una vez, comentó Eric Langat, subdirector de logística y administración de instalaciones en Posta Kenya.

El contar con más medios de transporte permite al operador mejorar los estándares de entrega haciendo ese viaje más a menudo y compensando problemas, como por ejemplo el tiempo perdido debido al tráfico. «Cuantas más visitas al aeropuerto, más rápida la entrega», dijo Langat.

La adición de vehículos ha permitido que el Correo aumente sus despachos desde y hacia el aeropuerto de cuatro a seis diarios, agregó. Estas operaciones en la zona de Nairobi constituyen un importante eslabón para el noreste de África, ya que muchos vuelos entrantes llevan correo a países vecinos, como Uganda y Tanzania.

“Estamos muy agradecidos a la junta del FMCS. El programa en sí es muy valioso», concluyó, señalando que la adquisición de camiones para este proyecto hubiera sido difícil sin la ayuda del Fondo debido a los escasos recursos del Correo. El FMCS fue lanzado en 2001; a finales de 2015, el Fondo contaba con 64 millones de dólares para el desarrollo de futuros proyectos. **DK**



Es necesario incorporar a todas las partes interesadas

Marcela Marón, Directora Ejecutiva de la Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados (ALACOPP) y Presidenta del Comité Consultivo de la UPU, afirma que los órganos decisorios de la UPU se beneficiarían de una colaboración más estrecha con el grupo de las partes interesadas.

TEXTO:
FARYAL
MIRZA

Union Postale: ¿Cómo describiría el Comité Consultivo a aquellos miembros de la UPU que no lo conocen demasiado?

El Comité Consultivo (CC) está en continuo cambio en función de sus miembros y también de los cambios en la industria, por lo que puede ser difícil definirlo de una vez por todas. En lugar de eso, propongo una definición ligada a la cronología. Cuando se creó el CC en el Congreso Postal Universal de 2004 en Bucarest, su papel era abrir los debates sobre el sector postal a las partes interesadas distintas de los operadores postales públicos y los reguladores. Después del Congreso de Nairobi en 2008, trabajamos para aumentar nuestra participación para incluir más y diferentes tipos de partes interesadas.

Desde el último Congreso de 2012 hemos estado trabajando para mejorar nuestra cooperación e interacción con los órganos de toma de decisiones de la UPU - el Consejo de Administración (CA) y el Consejo de Explotación Postal (CEP) - para aumentar nuestro impacto.

¿Cuáles han sido los logros más importantes del CC durante el ciclo de Doha?

Tres de nuestros principales logros durante este ciclo de trabajo incluyen hacer que el CC sea más visible en el sector postal, mejorando nuestras operaciones en equipo e integrando nuestro trabajo con el del CA y el CEP.



¿Ha habido áreas donde el trabajo no salió como estaba planeado?

A pesar de que ya hemos alcanzado mayor visibilidad y hemos generado una nueva metodología de trabajo basada en la integración con el CA y el CEP, poner nuestras ideas en práctica puede ser bastante complejo. Todavía nos enfrentamos al reto de fortalecer la red postal en el entorno digital actual. El sector está en plena transformación y el CC ha ayudado a impulsar esta transformación al explorar el cambio en el negocio de lo físico a lo digital. Ahí nos encontramos ante una gran oportunidad que es traer los productos postales al «Internet de las Cosas». Tenemos que seguir trabajando juntos para que esto suceda.

¿Cómo interactúa el Comité con los países Miembros de la UPU?

Los miembros del Comité pueden asistir a las reuniones del CA y CEP como observadores. Pero asistir no es lo mismo que interactuar. No tiene sentido tener acceso si no somos capaces de utilizar lo que tenemos en común para trabajar juntos. Tres ejemplos principales son el desarrollo sostenible, la regulación y el fortalecimiento de la red postal.

También creo que a veces el foco se centra en el punto equivocado. Debemos trabajar con nuestros clientes para proporcionarles los servicios que están pidiendo, en lugar de trabajar dentro del sector para resolver nuestros propios problemas. Los gobiernos, operadores designados y proveedores deben centrarse en el cliente. El crecimiento del comercio electrónico significa es un elemento de cambio real para los Correos, pero ¿de qué sirve unirse como industria en la UPU si no podemos superar los desafíos que nos impiden ofrecer los servicios transfronterizos que el mercado actual requiere?

¿Cuál es el papel actual del CC en el proceso de toma de decisiones de la UPU?

Nuestro papel actual en la toma de decisiones de la UPU es mínimo y, cuando estamos involucrados, a menudo es un proceso complejo. Por el momento, tenemos derecho a realizar nuestros propios estudios, examinar y hacer recomendaciones sobre los informes del CA y CEP, y también al Congreso con la aprobación de la CA. Sin embargo, imagino un futuro en el que podamos participar plenamente en el proceso de toma de decisiones y proporcionar nuestras ideas sobre los temas delicados que enfrenta nuestra industria, que van más allá de la consulta sobre los servicios, los costos y los procesos logísticos.

El sector postal necesita ajustar sus procesos para reflejar el mercado moderno. El comercio electrónico mezcla lo digital con lo físico y nos obliga, como industria, a reinventarnos. Estamos trabajando con los órganos de la UPU para facilitar este cambio. Uno de nuestros enfoques comunes son los gastos terminales y cómo redefinirlos para reflejar los cambios en la industria.

¿Se redefinirá este papel durante el ciclo de trabajo de Estambul?

Si nuestro papel se redefine o no, dependerá de si la Reforma de la Unión propuesta por el CA pasa en el Congreso. Debido a esto, es difícil tener una visión clara sobre qué tipos de cambios podría enfrentar el CC en el próximo ciclo. Independientemente de la definición de nuestro papel, lo cierto es que ese próximo ciclo se centrará en la innovación, la inclusión y la integración. Nos enfrentamos a un nuevo tipo de sector postal y nuestra industria debe asumir la responsabilidad de romper viejos esquemas de trabajo y afrontar nuestra nueva realidad.

Cómo presidenta del CC, ¿cuáles han sido los principales desafíos de su papel?

El CC trabaja con otros órganos de la UPU, lo cual es un reto. Si bien el CA se ocupa de la parte administrativa de la Unión y el CEP se centra en cuestiones operativas, el CC actúa como un tercer círculo que integra la labor de los otros dos órganos de la UPU, ya que representamos a todos los interesados, operadores, organizaciones sindicales, suministradores y otros.

¿Cuáles son, desde su punto de vista, los principales retos del sector?

El cambio que experimenta el mercado postal es el mayor desafío al que nos enfrentamos. Debemos trabajar para asegurar que tengamos una red internacional con diferentes servicios, calidades y condiciones territoriales.

Como directora ejecutiva de ALACOPP, ¿cuáles son los principales desafíos regionales a los que se enfrenta el sector en América Latina?

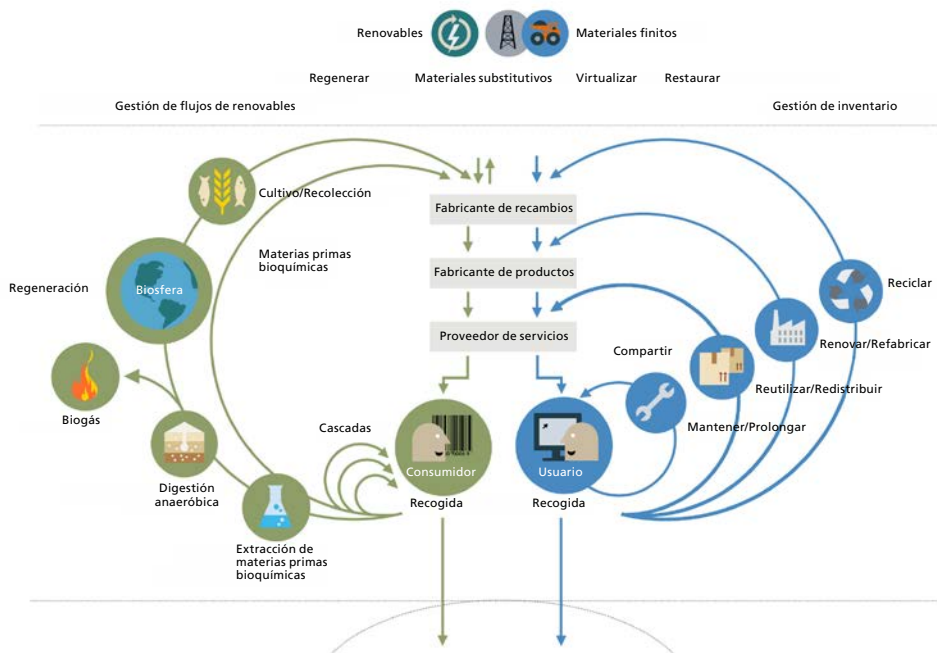
Necesitamos servicios postales fuertes, respaldados por una buena regulación para integrar los servicios a nivel nacional. También debemos aumentar la visibilidad de nuestro sector postal. Con esto quiero decir que hay que mostrar a nuestros gobiernos cuánto valor añaden los servicios postales a la economía. Tenemos que mostrarles las cifras. Creo que la plataforma .post debería permitirnos cumplir esta premisa, no sólo regionalmente sino globalmente. Utilizando el dominio .post en todas las empresas, los organismos gubernamentales y las ONG que trabajan en el sector, aumentaría nuestra visibilidad.

¿Qué tipo de necesidades tienen los clientes en América Latina?

El comercio electrónico es uno de los principales servicios que necesitan y buscan nuestros clientes. Mientras estaba participando en un comercio electrónico regional, uno de los minoristas más importantes de la región dijo algo que creo que resume cómo necesitamos avanzar: afirmó que la logística no es solo el pilar principal, sino también la mayor dificultad. **FM**

Deutsche Post lanza la logística «verde»

El Grupo Deutsche Post DHL ha lanzado un nuevo modelo logístico de «economía circular» para ayudar a las organizaciones a implementar o mejorar las prácticas de reducción de materias primas y consumo de energía.



La cadena de valor de la economía circular de Deutsche Post DHL

TEXTO:
KAYLA
REDSTONE

La compañía participó en la creación del nuevo modelo «Reverse Logistics Maturity Model», que desarrolló en colaboración con la Universidad de Cranfield y el programa Circular Economy 100 de la Fundación Ellen MacArthur. El nuevo modelo ofrece a las empresas de logística una solución de logística inversa recolectando bienes usados, no deseados o dañados para su renovación, reciclaje, redistribución o reutilización. El Correo dice que este modelo ayudará a la empresa de logística a hacer su parte para permitir una economía circular. «El nuevo modelo destaca las oportunidades que existen para que las empresas de logística adapten y expandan sus servicios y enfoques para apoyar el desarrollo de la economía circular. Crea un valor adicional tanto para las empresas como para el medio ambiente», dijo Christof Ehrhart, Director de Comunicaciones Corporativas y Responsabilidad del Deutsche Post DHL Group.

La economía circular tiene como objetivo disminuir el consumo de materias primas y aumentar la reutilización y reciclaje de los materiales usados, poniendo fin a la mentalidad de «emplear, producir, desechar». El modelo proporciona tres escenarios para la implementación, lo que significa que puede ser utilizado por organizaciones que cuenten con diferentes modelos de negocio. También tiene en cuenta el lugar de los usuarios en la cadena de valor de la economía circular, así como las estrategias de logística inversa que ya están utilizando. Los socios desarrollaron el nuevo modelo basado en información aprendida en entrevistas de empresa, talleres exploratorios, logística aplicada y experiencia académica. **KR**



DEUTSCHE POST DHL REPORT: CAPTURING THE VALUE OF THE CIRCULAR ECONOMY THROUGH REVERSE LOGISTICS

<https://www.ellenmacarthurfoundation.org/assets/downloads/ce100/Reverse-Logistics.pdf>



ALEMANIA

DHL SUPPLY CHAIN lanzó un proyecto piloto utilizando robots para ayudar a los encargados de recoger los pedidos a realizar trabajos pesados en su almacén Unna, en Alemania. Los dos robots, que fueron proporcionados por la empresa francesa Effidence, les ayudan a llevar los pedidos a su punto de entrega dentro de la instalación. Con el aumento de las compras en línea, los encargados de recoger los pedidos tienen que mover ahora grandes volúmenes de paquetes en pesados troleys. La nueva tecnología les permitirá trabajar con las manos libres.

ARABIA SAUDÍ

SAUDI POST se ha asociado con el proveedor de software para el punto de servicio al cliente Escher Group para pilotar una nueva plataforma de fidelización. La compañía desarrollará tarjetas de fidelización con tecnología de código QR que los clientes pueden presentar cuando visiten el Correo. La plataforma se probará en 100 oficinas de correos durante los primeros seis meses, luego se expandirá a 800 ubicaciones.

AUSTRALIA

AUSTRALIA POST se ha asociado con la empresa internacional de entrega de paquetería y logística Aramex para impulsar sus ofertas de comercio electrónico. El Correo australiano dijo que su alianza con la empresa con sede en Dubái se centrará en abrir el mercado asiático, lo que permitirá a las empresas y los consumidores australianos aprovechar el auge del comercio electrónico de la región. Las noticias vienen después de que el Correo divulgó que continúa excediendo sus objetivos de entrega para los paquetes y los envíos de correspondencia. El objetivo del operador designado es asegurar que el 94% de las cartas y paquetes se entreguen pronto o a tiempo. Australia Post reportó que casi el 98 por ciento de las cartas y el 96 por ciento de los paquetes llegaron puntualmente durante los primeros cuatro meses de 2016.

BÉLGICA

La Comisión Europea permitirá al gobierno belga proporcionar a **BPOST** 1.300 millones de euros (1.500 millones de dólares USA). Los fondos son para compensar al Correo por la prestación de servicios específicos entre 2016-2020, entre ellos el mantenimiento de la red postal del país, la entrega de pagos de pensiones, el suministro universal de efectivo en los

servicios de ventanilla, la entrega de material impreso para las elecciones y la distribución de periódicos. El Correo belga también está incrementando su presencia en línea, pilotando una nueva aplicación *crowdsourcing* llamada *bring* que ayuda a conectar clientes y proveedores de servicios. Al igual que Uber, el remitente usa la aplicación para seleccionar un servicio de entrega para el envío de su paquete, con funcionalidad incorporada para rastrear el progreso de la entrega y calificar su servicio. Durante la fase piloto, las recogidas de los envíos solo se pueden hacer en Amberes, pero se pueden entregar en cualquier lugar en Bélgica.

BÉLGICA/PAISES BAJOS

BPOST de Bélgica y **POSTNL** de los Países Bajos han cancelado los planes para integrar sus servicios. El Correo belga hizo «una oferta amistosa» para hacerse cargo del servicio postal holandés esta primavera. Las dos compañías pasaron varias semanas negociando la posible fusión, pero cancelaron el plan en mayo tras no llegar a un acuerdo sobre los términos de la oferta.

CANADÁ

El gobierno de Canadá ha lanzado un estudio independiente para determinar cómo el operador **CANADA POST** puede mejorar sus servicios postales y su sostenibilidad financiera. Un grupo de trabajo evaluará las actividades empresariales y el entorno de mercado del Correo, así como sugerencias para mejorar. Una comisión parlamentaria consultará con el público y hará recomendaciones al gobierno durante la segunda fase del estudio. Canada Post registró un crecimiento en los beneficios, a pesar de la disminución de los volúmenes de correo y de los ingresos totales. El Correo reportó ganancias antes de impuestos de 44 millones de dólares canadienses (34 millones de dólares USA) en el primer trimestre, frente a los 24 millones (18,5 millones de dólares USA) de hace un año. El Correo atribuyó el incremento al crecimiento del volumen de distribución de paquetes, que crecieron 14.4 por ciento, comparado con el mismo período el año pasado.

EMIRATOS ARABES UNIDOS

EMIRATES POST ha lanzado un servicio EMS mejorado para aquellos que envían documentos a Europa y los Estados Unidos. La nueva opción ofrece la entrega en dos o tres días hábiles para objetos con un peso inferior a

500 gramos. El Correo dijo que este nuevo y más rápido servicio es el resultado de una asociación reforzada entre el propio Correo y dos aerolíneas: Emirates y Etihad.

ESTADOS UNIDOS AMÉRICA

THE UNITED STATES POSTAL SERVICE (USPS) registró un crecimiento del 4,7 por ciento en los ingresos operativos del segundo trimestre del año anterior, con 17,7 mil millones de dólares en ingresos como consecuencia de un aumento en los volúmenes de encomiendas y también, de las estrategias de precios para el crecimiento. A pesar de este aumento en los ingresos, el Correo registró pérdidas netas debido al aumento de los gastos. El Comité de Supervisión y Reforma del Gobierno de la Cámara de Representantes de Estados Unidos ha dicho que USPS está en «una situación financiera crítica». Recientemente, el Comité publicó un proyecto para el debate sobre la reforma de la legislación postal que tiene por objeto aumentar los ingresos y la eficiencia, así como mejorar la vigilancia.

FINLANDIA

POSTI introdujo varios cambios en sus modelos de precios y entrega. El operador designado anunció que eliminaría la división entre correo de primera y segunda clase a partir de 2017. Todo el correo se entregará dentro de uno o dos días hábiles debido a la disminución de los volúmenes de entrega. El Correo también introdujo un nuevo modelo de precios para su servicio de paquetería, que permitirá a los clientes pagar sus gastos de envío en línea basándose en el tamaño de los objetos que pesen 35 kilos o menos. Los clientes recibirán un código para adherirlo a su paquete, que indica el destino y el franqueo pagado. Pueden entonces dejar el envío en cualquier localización sin hacer cola. Posti dijo que la mayoría de los paquetes costará menos bajo el nuevo sistema.

FRANCIA

LA POSTE FRANCE adquirió la empresa francesa de inteligencia artificial ProbaYes para impulsar sus servicios electrónicos. El Correo informó de que la adquisición ofrece la oportunidad de investigar cómo la inteligencia artificial y los datos predictivos podrían ser utilizados para optimizar los servicios postales y proporcionar servicios digitales más personalizados para los clientes.

INDIA

INDIA POST lanzó un nuevo sello para celebrar su relación comercial con Amazon. El producto «Mi Sello» permite a las personas crear sellos personalizados con su propia foto, pero en este caso, el Correo indio lanzó un sello con un hombre que llevaba un paquete de Amazon. India Post es uno de los principales proveedores de Amazon India

IRLANDA

AMAZON anunció sus planes de creación de 500 nuevos puestos de trabajo en Irlanda durante los próximos dos años para satisfacer las crecientes demandas de los servicios de la compañía. Las nuevas contrataciones tendrán su base en la oficina de Dublín, principalmente en puestos técnicos altamente cualificados, tales como técnicos de centros de datos, ingenieros de software y personal de soporte al cliente

LITUANIA

LIETUVOS PASTAS ha introducido un nuevo servicio que remite a los clientes un mensaje electrónico para hacerles saber cuándo ha llegado el envío que esperan. Los clientes pueden elegir si prefieren recibir un mensaje de correo electrónico o un SMS una vez que su envío postal esté listo para ser recogido en la oficina de correos. Para aquellos que optan por una de estas opciones, el mensaje electrónico sustituirá a la notificación de papel que generalmente se dejaba en el buzón del cliente.

MALASIA

POS MALAYSIA lanzó su nuevo servicio de taquillas, Pos Laju EziBox, que permite a los clientes recoger sus paquetes a cualquier hora del día. Los clientes que utilicen el nuevo servicio recibirán un mensaje de texto con un PIN cuando su paquete esté listo para su recogida, dándoles 48 horas para hacerlo. El Correo dijo que planea tener los terminales instalados en 60 ubicaciones este año.

REINO UNIDO

ROYAL MAIL no tendrá que limitar sus precios, dijo el organismo regulador de comunicaciones del Reino Unido, Ofcom, después de una revisión exhaustiva del proveedor de correo. Con el cierre el año pasado de Whilt -el único competidor de Royal Mail- Ofcom aprobó una revisión completa de la regulación del operador designado. Esta revisión llegó a la conclusión de que el servicio postal universal es

financieramente sostenible y que las salvaguardias actuales que protegen a los clientes postales están funcionando. El Correo también lanzó su primera aplicación para el consumidor: la aplicación gratuita Swapshots que permite a los usuarios editar, imprimir y enviar fotos desde su dispositivo móvil. Una característica única de la aplicación es que permite al remitente enviar una foto por correo electrónico, independientemente de que conozca o no la dirección del destinatario. La aplicación enviará al destinatario una alerta electrónica para rellenar su propia dirección. Cada foto cuesta 0,85 GBP (1,23 USD) y se entregará dentro de los tres días siguientes a su envío.

JERSEY POST está modernizando sus operaciones postales, invirtiendo en equipos personalizados de clasificación automatizada de paquetes para su sede central. El operador designado dijo que la nueva tecnología le ayudará a mantener el ritmo necesario para responder a las necesidades del creciente mercado de paquetes. Las nuevas máquinas, suministradas por Bowe Systec, podrán clasificar correspondencia, encomiendas y paquetes que pesen hasta 20 kilos, a una media de 5.500 objetos por hora.

SUDÁFRICA

SOUTH AFRICAN POST OFFICE ha lanzado un nuevo servicio de correo electrónico certificado que permite a los clientes enviar documentos confidenciales de forma segura a cualquier persona con una dirección de correo electrónico válida. El portal eRegistered Mail del Correo ofrece a los usuarios un buzón digital gratuito que les permite elegir de quién reciben correo. El servicio está abierto a particulares y usuarios comerciales a un costo de 16 ZAR (1,06 USD) por documento.

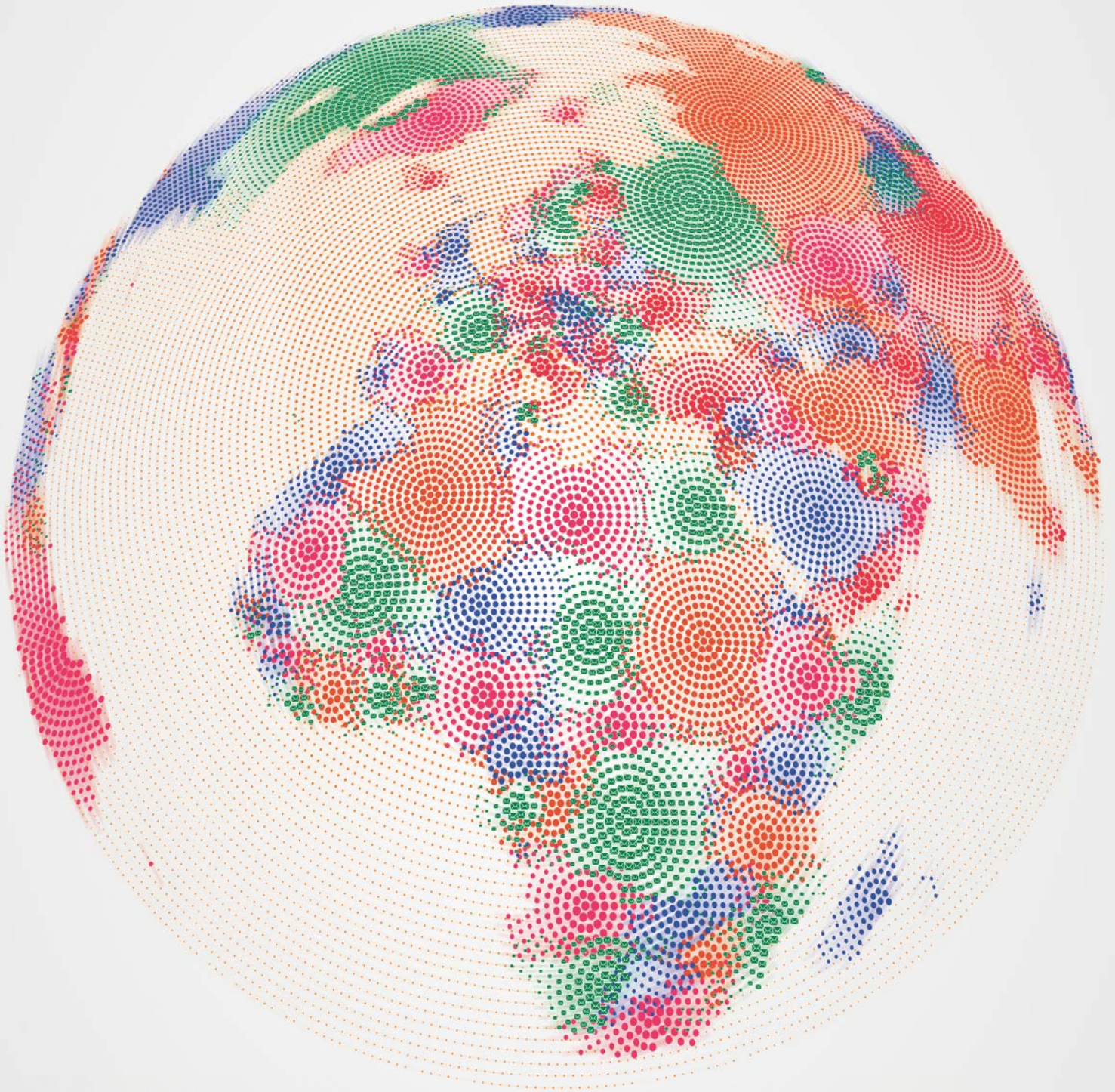
SUIZA

Los votantes suizos una iniciativa que proponía que los servicios públicos actúen como organizaciones sin fines de lucro. La iniciativa «Pro Service Public» habría impedido a los proveedores de servicios públicos, como **SWISS POST**, recaudar beneficios o subvencionar de forma cruzada otros servicios. El referéndum tuvo como resultado que el 68 por ciento de los votantes se oponía a la iniciativa. El Correo dio la bienvenida al rechazo, comprometiéndose a centrarse en su obligación de servicio universal. Los usuarios que utilizan el servicio PostBus del Correo suizo en Sion ahora pueden subir a autobuses sin conductor. La Oficina

Federal de Carreteras de Suiza y el departamento de carreteras y tráfico del cantón de Valais aprobaron el proyecto piloto, que comenzó en junio y durará hasta octubre de 2017. El proyecto incluye dos vehículos autónomos, cada uno acompañado por un conductor de seguridad que supervisará las operaciones y asistirá a los pasajeros.

Textos de Kayla Redstone

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.



UPU | UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL

TOGETHER



Photo credit: Janeth Rodriguez-Garcia - Preiser figurines: Jack & Bill - Design: marcfancy

Our postal and logistic solutions.

Your mail & parcel processing activities require expertise and flexibility. We understand this reality and put all our sorting and delivery know-how at your disposal.



www.solystic.com

