

Impulsando el sector postal desde 1875

# UNION POSTALE



Unión Postal Universal  
Organismo especializado  
de las Naciones Unidas

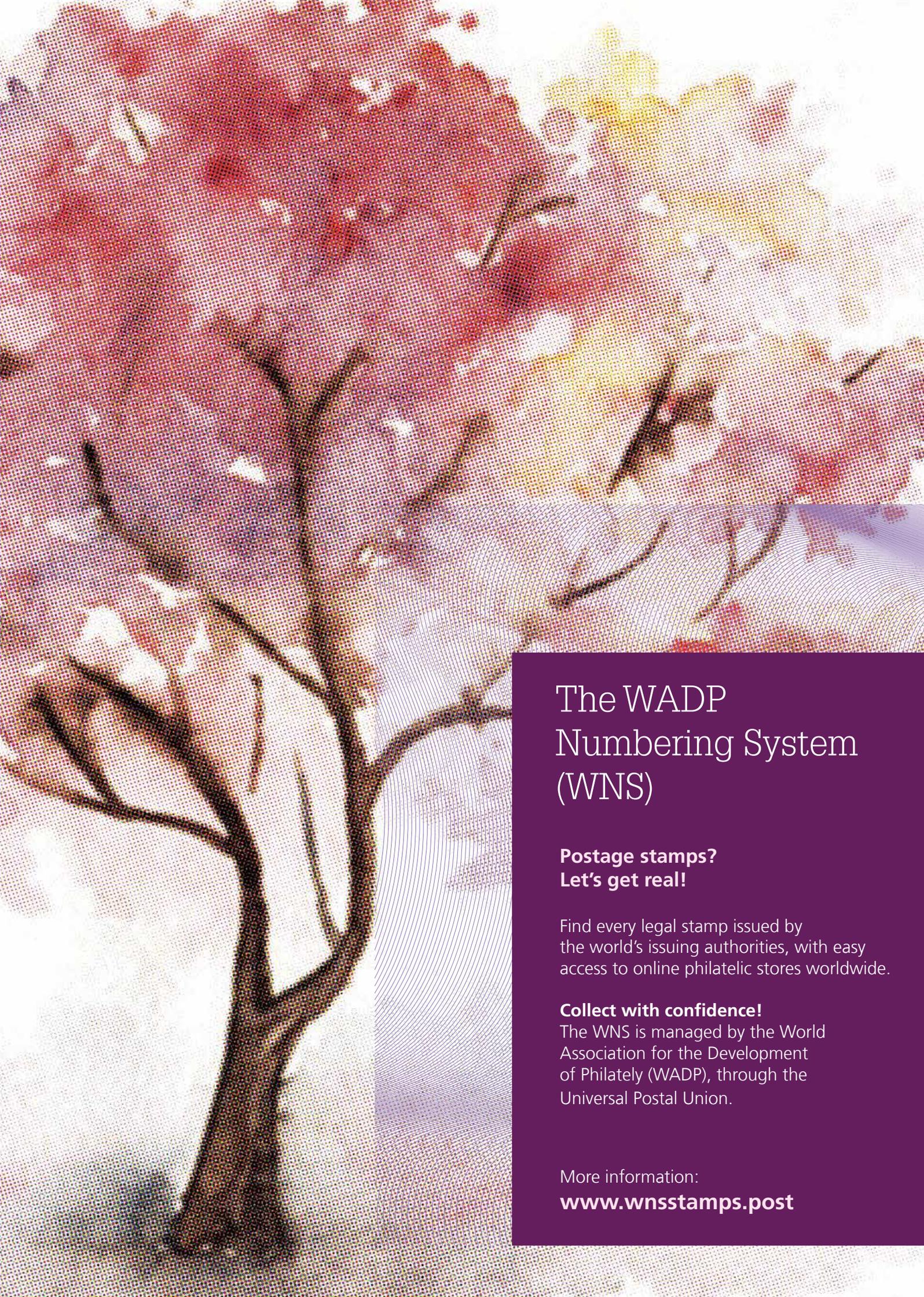
AGOSTO 2017 / N°2

Mercancías  
peligrosas:  
puesta al día

Bicicletas para  
la sostenibilidad



El desarrollo postal  
en marcha



## The WADP Numbering System (WNS)

**Postage stamps?  
Let's get real!**

Find every legal stamp issued by the world's issuing authorities, with easy access to online philatelic stores worldwide.

**Collect with confidence!**

The WNS is managed by the World Association for the Development of Philately (WADP), through the Universal Postal Union.

More information:

**[www.wnsstamps.post](http://www.wnsstamps.post)**

10 **TEMA DE CUBIERTA**  
ZIPD proporciona nuevas perspectivas  
para el sector postal global

18 **ENTREVISTA**  
Diseñando el futuro de Saudi Post

22 **UPU WORLD CEO FORUM 2017**  
Qué esperar de esta edición del evento  
exclusivo para los CEO postales

24 **PERSPECTIVA**  
Mercancías peligrosas: puesta al día

26 **REPORTAJE**  
En marcha hacia la sostenibilidad

04 **SECCIONES**  
En breve

05 El foco del editor

31 Flash informativo



Portada: Getty Images

## Agosto 2017

**JEFA DE REDACCIÓN:** Kayla Redstone (KR)

**COLABORADORES:** Sonam Bernhard (SB), Tripp Brinkley (TB), David Koch (DK), Fella Rabbahi (FR), Lovisa Selander (LS)

**DISEÑO:** Die Gestalter, Suiza

**SUSCRIPCIONES:** publications@upu.int

**ADVERTISING:** kayla.redstone@upu.int

**CONTACTO:**

Union Postale

Oficina Internacional

Unión Postal Universal

Casilla postal 312

3000 BERNA 15

SUIZA

**TELÉFONO:** +41 31 350 31 11

**E-MAIL:** kayla.redstone@upu.int

**SITIO WEB:** news.upu.int/magazine

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 192 países miembros de la UPU, y en especial a miles de decidores, 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 kayla.redstone@UPU.int.

COOPERACIÓN AL DESARROLLO

## Japón promete apoyo adicional para la gestión del riesgo de desastres

El exitoso acuerdo de cooperación firmado por el Ministerio japonés de Asuntos Internos y Comunicaciones y la UPU en 2013 ha sido prorrogado por cuatro años más.

El director general de la UPU Bishar A. Hussein intercambió las firmas del acuerdo con el embajador de Japón en Suiza y Liechtenstein, Etsuro Honda, durante la sesión plenaria del Consejo de Explotación Postal del pasado mes de marzo.

En virtud del acuerdo de cooperación, Japón continuará apoyando, hasta el 2017, la gestión del riesgo de desastres de la UPU que incluye una contribución voluntaria de 520.000 USD en 2017. Un aspecto clave del acuerdo consistirá en diseñar una metodología de asistencia para apoyar a países en desarrollo.

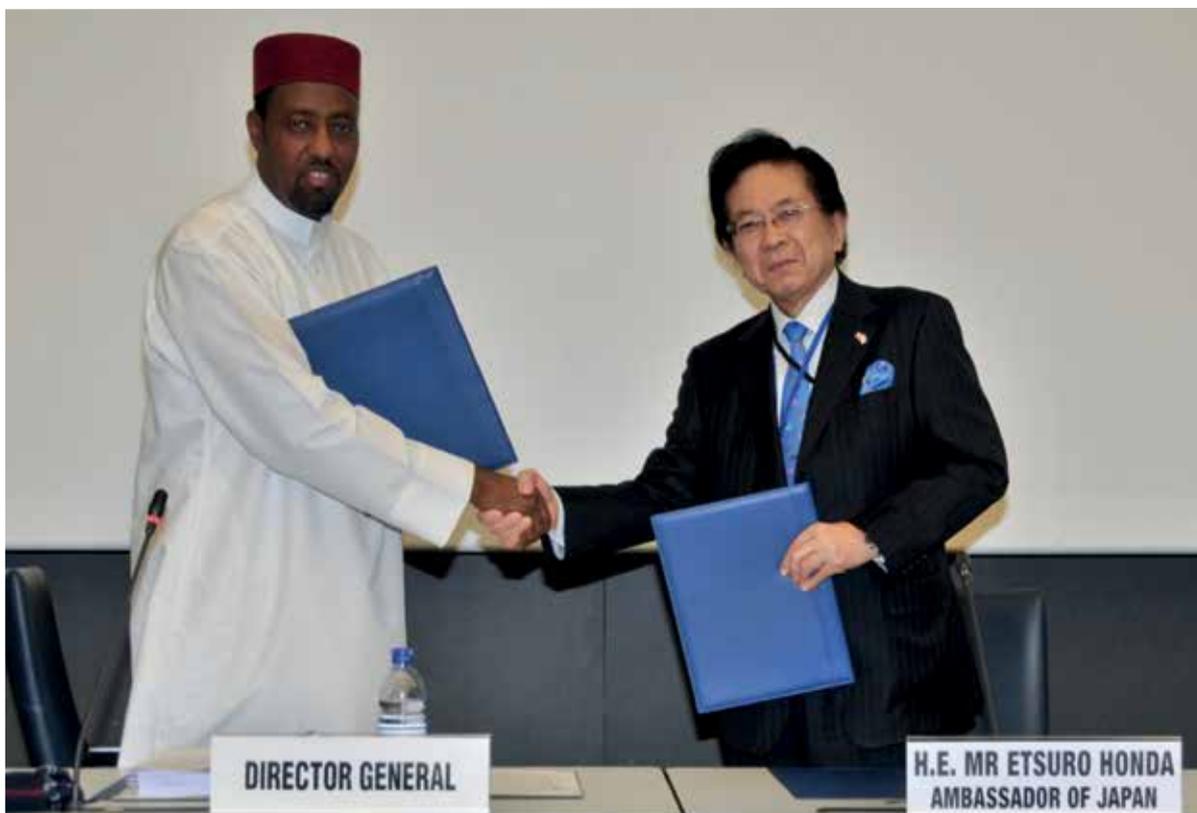
Recordando el devastador terremoto que golpeó a Japón en 2011, el embajador puso de relieve el papel fundamental que desarrollarían los servicios postales en caso de una emergencia nacional, por ejemplo distribuyendo materiales de ayuda.

"La construcción de una red postal es extremadamente importante para los operadores postales y usuarios. Y es muy importante también para mantener un servicio postal estable a escala global. Me siento honrado de que Japón puede contribuir a tan importante misión", aseguró.

Por su parte, el Director General de la UPU agradeció al gobierno japonés su generosidad: "Aunque no podemos detener el curso de la naturaleza, podemos hacer nuestro

mayor esfuerzo para asegurar que estemos lo más preparados posible para resistir los desastres naturales y hacer que nuestros países se recuperen. Este acuerdo nos ayudará a ello".

Las actividades de gestión del riesgo de desastres de la UPU se han beneficiado significativamente del acuerdo ya que Japón aportó un total de 1,4 millones de dólares en el ciclo 2013-2016. Este apoyo permitió a la UPU organizar tres seminarios para el fomento de la capacidad -en Barbados, Chile y Tailandia - y producir una guía de gestión del riesgo de desastres para los países miembros, en los cuatro idiomas oficiales de las Naciones Unidas. **FR**



El Director General de la UPU estrecha la mano del embajador japonés en Suiza y Liechtenstein, Etsuro Honda, después de la firma del Acuerdo.

## Medición y fomento del desarrollo

La UPU desempeña un papel fundamental como principal foro de cooperación entre las partes interesadas del sector postal, siempre esforzándose por construir una red postal más conectada y libre de problemas. Para lograrlo, los países deben seguir desarrollando sus servicios postales para satisfacer las nuevas y modernas necesidades de los usuarios.

Como se explica en nuestro Tema de Cubierta, el nuevo índice integrado de la UPU para el desarrollo postal (ZIPD, por sus siglas en inglés) proporciona un panorama de los servicios postales en todo el mundo en cuatro dimensiones: fiabilidad, alcance, pertinencia y resiliencia. Aunque los servicios postales en varios países miembros sobresalieron por su nivel de excelencia - Suiza, Francia y Japón, por poner los mejores ejemplos- todavía hay que trabajar para que todos los Correos puedan ofrecer a sus clientes unos servicios globales más modernos y de calidad.

Los lectores conocerán que, además de crear nuevas formas de medir el desarrollo postal, la UPU también ha estado ocupada sobre el terreno, proporcionando a los países miembros medios para crecer. En el ámbito interno la herramienta OSCAR de la UPU está ayudando a impulsar el desarrollo sostenible ofreciendo a los países miembros una manera de rastrear y minimizar las emisiones de carbono. Mediante una campaña lanzada en 2016, la UPU también ha ayudado a varios países de América Latina a reducir las emisiones de carbono, mejorar la salud de los trabajadores y aumentar la calidad del servicio al equipar al personal de la entrega postal con nuevas bicicletas.

La UPU también está cooperando con otras organizaciones internacionales para promover no sólo el desarrollo postal sino también para aprovechar el papel de la red postal en el desarrollo global con respecto al comercio electrónico y las TIC. Como ustedes mismos podrán comprobar en estas páginas, el director general de la UPU, Bishar A. Hussein, lo dejó claro en sus observaciones a las partes interesadas en la reciente Semana de Comercio Electrónico de la UNCTAD y en las reuniones del Foro de la CMSI.

**KAYLA REDSTONE, JEFA DE REDACCIÓN**

### COMERCIO ELECTRÓNICO

## E-Commerce en África: firmado un acuerdo estratégico

La Unión Postal Universal y Túnez firmaron un acuerdo el pasado mes de julio para el desarrollo del comercio electrónico en el país bajo la iniciativa Ecom@Africa.

El director general de la UPU, Bishar A. Hussein, y el CEO del Correo tunecino, Moez Chakchouk, que representaba al gobierno del país, firmaron el acuerdo de cooperación en un evento en el que participaron el ministro de Tecnologías de la Comunicación y de Economía Digital de Túnez, Mohamed Anouar Maârrouf; el presidente del Consejo de Administración de la UPU, Kenan Bozgeyik, y el vice director general de la UPU, Pascal Clivaz.

El acuerdo de cooperación formaliza el compromiso de implementar la plataforma tunecina de Ecom@Africa.

Expertos de la UPU y de Túnez han estado durante los últimos cuatro meses poniendo en marcha estructuras técnicas y operativas que permitan el desarrollo del proyecto.

Las dos partes del acuerdo reconocieron que la iniciativa -lanzada por la UPU para fomentar el desarrollo de los países africanos y facilitar el comercio online utilizando la red postal- supone un importante paso para hacer que el Correo contribuya aún más al desarrollo del país. La firma del acuerdo hace de Túnez el primer país entre los seis seleccionados para iniciar el proyecto. El resto son, Camerún, Costa de Marfil, Kenia, Marruecos y Sudáfrica. La UPU ha recibido también peticiones de Djibuti y

Uganda para ayudarles a crear plataformas de comercio electrónico para sus Correos.

El objetivo de Ecom@Africa es facilitar el desarrollo del comercio electrónico mediante la red postal de África, ofreciendo así a las micro, pequeñas y medianas empresas (MSMEs) mejor acceso a los mercados internacionales, lo que será posible mediante la simplificación de los procedimientos para la importación y la exportación, con el apoyo de los operadores designados de los países miembros de la UPU y otros actores clave de la cadena de suministros. **FR**

DESARROLLO SOSTENIBLE

## OSCAR: la herramienta que mide nuestro futuro

Los operadores postales son cada vez más conscientes del cambio climático y del impacto que sus propias operaciones tienen sobre el clima. Frente a este reto, la UPU ha desarrollado la Solución On Line para el Análisis y la Información sobre el Carbono (OSCAR, por sus siglas en inglés).

La UPU ha llevado a cabo anualmente inventarios de los impactos en el medio ambiente de los operadores postales en sus respectivos países desde 2008. En 2015, con el apoyo financiero de La Poste de Francia y del Ministerio de Asuntos Internos y Comunicaciones (MIC) de Japón, la UPU facilitó OSCAR a sus 192 países miembros. Esta herramienta en línea gratuita coloca la sostenibilidad en el corazón de las operaciones postales permitiendo a los Correos calcular sus emisiones de gases de efecto invernadero y comparar sus resultados año tras año.

Con el lanzamiento de OSCAR, los operadores postales tienen ahora acceso a un calculador interactivo, fácil de usar, que les permite evaluar en detalle sus impactos medioambientales y cómo se puede mejorar, ya sea tomando medidas para ahorrar combustible o electricidad, o haciendo los transportes entre instalaciones más eficientes. La plataforma OSCAR proporciona una base para hacer de vínculo entre el medio ambiente y la eficiencia económica y, mediante una lista de indicadores, OSCAR facilita al usuario la fijación de objetivos y la realización de una evaluación comparativa de los resultados.

### Primer año de éxitos

En el primer año de OSCAR, 64 países miembros utilizaron la herramienta para analizar sus huellas de carbono. Entre ellos, Botsuana, Bulgaria, Camboya, Francia, Hong Kong, Irlanda, Luxemburgo, Marruecos, Mónaco y

Myanmar fueron reconocidos como "usuarios principales", dada la buena calidad de los datos proporcionados.

El informe de 2016 está todavía en preparación, pero indica un todavía mayor nivel de participación a nivel global. Este es un buen comienzo, pero aún queda mucho por hacer.

A la vez que OSCAR mantiene la confidencialidad y seguridad de los datos de cada país, la agregación de los promedios globales y regionales permite a la UPU obtener un cuadro de la contribución del sector postal a los gases de efecto invernadero en todo el mundo. La UPU colabora con organizaciones y actores internacionales en este ámbito para mantener la metodología de OSCAR relevante y al día así como para situar al sector postal en la escena medioambiental global.

### Avalado por PostEurop

En este contexto, la UPU y PostEurop han firmado un acuerdo de cooperación con vistas a que los miembros de PostEurop aborden conjuntamente las emisiones de gas invernadero y también para asegurar lo más posible la utilización de OSCAR.

En la sesión plenaria del Consejo de Explotación Postal de marzo de 2017, el secretario general de Post Europ,

Botond Szebeny, afirmó que el acuerdo traería una nueva oportunidad para que sus miembros gestionen con más eficiencia el impacto medioambiental. En relación con la importancia global del medio ambiente para todas las industrias, señaló que el sector postal llevaba mucho tiempo llevando a cabo medidas específicas y proactivas para reducir sus emisiones de CO2.

Con más de 600.000 oficinas de Correos procesando miles de millones de artículos, contando con más de 1,5 millones de vehículos y 5,5 millones de empleados en todo el mundo para prestar diversos servicios, no hay duda de que el correo contribuye considerablemente a las emisiones de gas invernadero. Las propias acciones ya adoptadas por nuestros países miembros muestran que todavía se puede mejorar aún más, con una reducción de emisiones y costos como resultado. En OSCAR tenemos ahora la primera metodología de contabilidad de carbono adaptada a las operaciones postales y el impulso para avanzar como un sector significativo en el ámbito medioambiental. Animamos a todos los miembros de la UPU al uso de la herramienta. **FR & LS**

Para más información contactar a [oscar@upu.int](mailto:oscar@upu.int)



**OSCAR.POST**  
Online Solution for Carbon Analysis and Reporting

ALIANZAS

## UPU e IPC cooperan en el desarrollo postal

La UPU e International Post Corporation (IPC) han firmado un nuevo acuerdo de cooperación que fija un marco para la colaboración en áreas de común interés, tales como la promoción de la calidad y la innovación, así como el trabajo conjunto en la búsqueda de soluciones tecnológicas, investigación de mercado y sostenibilidad.

"El principal objetivo de la UPU es asegurar la organización y mejora de los servicios postales en todo el mundo y promover la colaboración internacional en este área. Por lo tanto, estamos particularmente complacidos de participar en una asociación que nos brinda beneficios medibles para la industria al contribuir al desarrollo de servicios postales accesibles, eficientes e innovadores en nuestros países miembros", dijo el director general de la UPU, Bishar A. Hussein. "Este programa de cooperación conjunta apoya el avance de los objetivos y la estrategia

de la UPU de conformidad con sus principios de cooperación con el sector privado", señaló.

"Ambas organizaciones comparten el mismo objetivo de ayudar a nuestros Correos miembros a mejorar el servicio postal en los complejos mercados actuales y, en particular, a desempeñar un papel más importante en las entregas derivadas del comercio electrónico", aseguró Holger Winklbauer, director ejecutivo de IPC. "Este acuerdo representa un paso importante en nuestra cooperación, con el objetivo de consolidar una relación de trabajo de apoyo mutuo en beneficio de la industria postal en todo el mundo, en un contexto de recursos cada vez más escasos", añadió.

IPC es una asociación cooperativa de los operadores postales de Asia-Pacífico, Europa y América del Norte, que ofrece servicios y soluciones a la industria postal. Es miembro del Comité Consultivo de la UPU.

Una faceta importante del acuerdo es el incremento de la colaboración en soluciones TI, donde actualmente hay un solapamiento del trabajo, permitiendo a las dos organizaciones identificar sinergias. Un buen ejemplo de esto es el seguimiento de extremo a extremo mediante radio tecnología de identificación de frecuencias (RFID). Las dos organizaciones trabajarán juntas para desarrollar una red global interoperable RFID para el comercio electrónico, así como soluciones para facilitar los envíos transfronterizos.

Como parte del acuerdo, ambas organizaciones llevarán a cabo semestralmente un foro para revisar el progreso de su cooperación, y para supervisar el trabajo de los cinco equipos de expertos responsables de proyectos conjuntos. **SB & KR**



El director general de la UPU, Bishar A. Hussein, y el CEO de IPC, Holger Winklbauer, intercambian las firmas del acuerdo.

Quien es quien en la UPU

## Nuevo impulso a la filatelia

**Nombre:** Lisa Salcedo Pfeiffer  
**Dirección:** Logística  
**Puesto:** Especialista WNS  
**Nacionalidad:** Ecuatoriana y francesa



Lisa Salcedo Pfeiffer trabaja en la UPU desde 2015, fecha en la que comenzó como personal de apoyo al programa de Filatelia, con especial atención al sistema de numeración mundial (WNS) de los sellos postales. Actualmente trabaja como especialista del programa WNS. El WNS fue creado y desarrollado por la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia (WADP) y la UPU en 2002 para luchar contra los aspectos ilegales en la materia. No sólo sirve como base de datos de todos los sellos auténticos emitidos por los países miembros de la UPU, sino también como directorio para filatelistas interesados en el acceso a miles de sellos excepcionales.

En coordinación con el gerente del Programa Filatelia y Cupones de Respuesta Internacional, Lisa es responsable de la gestión del WNS. Registra los sellos de los 190 miembros del sistema, verificando la información técnica

proporcionada por los operadores designados antes de que los sellos sean subidos al sitio web de WNS

Aparte de su responsabilidad en el registro de WNS, Lisa también está trabajando en la modernización del sistema para darle mayor visibilidad, así como para mejorar su utilización como medio de lucha contra el fraude, como fuente de conocimientos especializados y como plataforma de ventas. Además, los honorarios pagados por los países a cambio del servicio permiten a su equipo planificar talleres de capacitación para modernizar la industria filatélica en general.

"Lo que más me gusta de mi trabajo es la diversidad de tareas. Descubro nuevos sellos todos los días y puedo combinar tanto actividades prácticas como estratégicas para el desarrollo de la filatelia", dice Lisa. Otro aspecto positivo del trabajo, continúa, es que le permite practicar

sus habilidades con los idiomas. Lisa dice que a menudo traduce títulos de sellos al inglés o al francés para el sitio web bilingüe, y a veces incluso del español o portugués.

"Aprecio trabajar en un ambiente multicultural. No puedo imaginarme en un ambiente de trabajo en el que no utilice diferentes idiomas a lo largo del día", asegura. Este interés por el multiculturalismo se extiende a su vida personal, donde ella ofrece parte de su tiempo libre a una asociación para la integración de migrantes, refugiados y solicitantes de asilo.

Finalmente, nos invita a navegar a través de los sellos oficiales emitidos por las autoridades postales y a visitar las tiendas filatélicas en línea de todo el mundo en [www.wnsstamps.post](http://www.wnsstamps.post). **FR**

## CA y CEP: un comienzo productivo

Los dos órganos de la UPU han iniciado su labor para el período 2017–2020 bajo nuevos y más eficaces métodos de trabajo.

Se han introducido cambios en el funcionamiento del Consejo de Administración (CA) y del Consejo de Explotación Postal (CEP) en respuesta a una decisión adoptada por los países miembros en el Congreso de Estambul de 2016 dirigida a agilizar los procesos de toma de decisiones y a disminuir la duración de sus respectivas sesiones a cinco días cada una.

"Los principios clave de la reforma de nuestra Unión son: mayor rapidez en la toma de decisiones y más eficientes formas de trabajar. Se han diseñado nuevos e innovadores métodos de trabajo electrónicos para aumentar la participación, representación e integración de los actores de la UPU en nuestro trabajo - esto aumentará el papel y la relevancia de nuestra Unión en la resolución de los desafíos a los que se enfrenta el sector postal", afirmó el director general Bishar A. Hussein, refiriéndose a la nueva matriz para los resultados esperados desarrollada por la Oficina Internacional (OI) para facilitar la implementación de las decisiones, resoluciones y propuestas de trabajo del Congreso.

La matriz fue concebida para ambos consejos y puede ser controlada por los delegados gracias a una nueva aplicación en línea también desarrollada por la OI.

### Verde para el CEP

Todos los resultados esperados de la primera sesión del CEP se han marcado en verde lo que indica que están finalizados. Otros avances sustanciales que se llevaron a cabo durante la primera sesión del año se refirieron a los servicios financieros postales, los servicios avanzados de datos (EAD) y .POST

En cuanto a los servicios financieros postales, el CEP aprobó el plan de actividades del Grupo PosTransfer, las normas de calidad de servicio para los servicios postales de pago electrónicos, las enmiendas a dos artículos del Reglamento de dichos Servicios, y el acuerdo de licencia para PosTransfer. Otro paso fundamental fue la aprobación de una hoja de ruta para la aplicación de los EAD (Electronic Advanced Data). Es decir, los mensajes intercambiados entre los correos, las aduanas y los transportistas aéreos para facilitar una distribución segura y eficaz del correo internacional conteniendo mercancías. Esta hoja de ruta será un componente esencial para garantizar que todos los Correos puedan intercambiar esta información en 2020.

En términos de transformación digital y desarrollo de mercados, el CEP decidió enmendar la Política de Gestión del dominio .POST para facilitar que las organizaciones registren los nombres de sus dominios .POST y se beneficien de una mayor presencia en Internet y de la seguridad de los servicios en línea.

Durante la sesión del CEP, los miembros también adoptaron los Reglamentos revisados de la UPU y los Protocolos Finales relativos a las operaciones postales internacionales, que elabora el CEP cada cuatro años en consonancia con las decisiones del último Congreso Postal Universal. Estas reglas entrarán en vigor el 1 de enero de 2018.

### Lanzamiento del trabajo de CA

El primer período de sesiones del CA de 2017-2020 proporcionó una buena visión general de los trabajos a realizar durante el período. A raíz de una decisión el Congreso de 2016 relativa al diseño de una política de acceso para que el sector postal ampliado pueda utilizar los productos y servicios de la UPU, el CA aceptó la Propuesta de la OI de estudiar una lista prioritaria de productos y servicios y presentar los resultados en la próxima sesión.

Los miembros también tomaron nota de la presentación por parte de la OI de su estrategia para el desarrollo de la política de cooperación de la UPU para 2017-2020. La estrategia establece un plan detallado para el desarrollo de las regiones, incluida la formulación de un proyecto prioritario de primer nivel sobre la preparación operativa para el comercio electrónico. Todas las regiones identificaron el desarrollo del comercio electrónico como una prioridad durante el ciclo de Estambul.

En otro paso más hacia el desarrollo postal, la OI anunció el lanzamiento de una nueva herramienta de la UPU para el apoyo técnico a la inclusión financiera costado por la Fundación Bill y Melinda Gates. Consiste en la formación de operadores postales en diversos aspectos de la inclusión financiera a cargo de expertos de la UPU y expertos consultores. El primer curso de capacitación se centrará en los servicios financieros digitalizados.

### Próximas reuniones

La próxima reunión del CEP tendrá lugar entre el 16 y el 20 de octubre de 2017. El CA le seguirá desde el 23 al 27 del mismo mes. **KR**



El Correo suizo a la cabeza de la clasificación mundial gracias a una calidad de servicio excepcionalmente elevada

# 2IPD proporciona nuevas perspectivas para el sector postal global

En estos tiempos tan rápidamente cambiantes, las partes interesadas del sector postal buscan la solución para que cada operación postal tenga éxito. Un nuevo producto de investigación, el Índice Integrado del Desarrollo Postal (o 2IPD por sus siglas en inglés), es la última respuesta de la UPU a esta pregunta tan acuciante.

**TEXTO:**  
**DAVID**  
**KOCH**

El índice - que consolida la información extraída de las estadísticas oficiales, de los resultados de las encuestas y de los big data de los 170 países miembros de la UPU - se ha estado estudiado durante años, dice Fernão De Borba, responsable de Investigación y Estrategia de la UPU. La UPU desarrolló la metodología después de que se lanzara el concepto en 2013. El Congreso dio a la Unión un mandato para lanzar el 2IPD de forma regular el año pasado, y la Oficina Internacional ha publicado la primera edición.

"Esto constituye todo un hito, porque ahora tenemos una herramienta integrada para medir de manera objetiva y total el desarrollo postal a nivel global", continúa De Borba. "Y podemos utilizarla para informar sobre nuestros procesos estratégicos".

"Necesitamos entender las tendencias actuales", dijo el Vice Director General de la UPU, Pascal Clivaz, en su discurso presentando el 2IPD a las partes interesadas postales en una conferencia en junio. "Necesitamos dar un paso atrás, ampliar nuestra visión y ver el desarrollo postal desde una perspectiva global".

El índice es un paso hacia esta visión más amplia, ya que se basa en una información verdaderamente global en escala, dice José Ansón, economista jefe de la UPU. "Estamos utilizando una cantidad extremadamente grande de datos", añade. De hecho, el índice incluye datos postales recogidos a través de los sistemas electrónicos de seguimiento de la UPU; más de 3 mil millones de registros solamente en 2016. Datos de cada objeto individualmente rastreado, así como despachos de sacas de correspondencia o paquetes.

Estos datos extremadamente ricos producen informaciones muy válidas que benefician no sólo a los operadores postales, sino también a otras partes interesadas como los gobiernos o los reguladores.

## Potencial sin explotar

"Existe un enorme potencial inexplorado para el desarrollo postal en muchos países del mundo, después de décadas de la disminución de los volúmenes de correo y la sustitución electrónica" explica Ansón. La perspectiva para los Correos es cada vez más grave, especialmente para los países en desarrollo, ya que los gobiernos han perdido interés por las inversiones en infraestructura postal en un contexto dominado por la revolución digital.

Sin embargo, la marea se está volviendo ahora a favor del sector postal, ya que los volúmenes de comercio electrónico crecen exponencialmente. "La ventana de oportunidad para el Correo nunca ha sido tan buena en las últimas dos décadas", dice Ansón. "Si los países y los gobiernos entienden cómo aprovechar estas oportunidades, se esforzarán en el desarrollo de la infraestructura postal".

Aquí es donde entra el 2IPD. Los países pueden aprender acerca de su posición en el índice de referencia, obtener ideas de los mejores de su clase, y solicitar un análisis en profundidad de sus resultados específicos por país a la UPU. Algunos ya están pidiendo este tipo de desglose en profundidad, que puede ayudarles a tomar decisiones estratégicas y aprovechar nuevas oportunidades como, por ejemplo, invertir en el mercado global de comercio electrónico.

Si hablamos de resultados a gran escala, las puntuaciones de 2IPD se correlacionan con el nivel de ingreso postal per cápita en cada país. "Somos capaces de predecir bastante bien el nivel de ventas y el nivel de ingresos en cada país - ingresos reales, teniendo en cuenta la inflación", afirma Ansón.

"Esto demuestra que, para los que están atrasados en la puntuación del índice hay un gran potencial sin explotar en términos de ingresos", explica. En otras palabras, la estrecha relación entre las puntuaciones del 2IPD y los ingresos postales sugiere que el índice podría ser una valiosa herramienta para ayudar a los Correos a mejorar su situación financiera, utilizando los conocimientos adquiridos a partir de los datos.



## Poczta Polska, Correo de Polonia, fue reconocido por sus servicios postales conectados globalmente

### Las “cuatro R” del desarrollo postal

El índice contiene resultados que a veces son sorprendentes, con algunos países en desarrollo superando a sus homólogos de los países industrializados. Sin embargo, todos los países en lo alto de la lista comparten un conjunto de cualidades, conocidas en inglés como “las cuatro R”: excelente calidad de servicio (fiabilidad-*reliability*), conexión internacional (alcance-*reach*), alta demanda de los clientes por una gama completa de servicios (relevancia-*relevance*) y capacidad de innovar (resiliencia-*resilience*).

Las puntuaciones de cada categoría se basan en una amplia gama de indicadores. Por ejemplo, la resiliencia se basa en diversos datos, incluido el nivel de diversificación, en términos de cuatro fuentes principales de ingresos: correspondencia, paquete postal y logística, servicios financieros y otros servicios. “Si sus ingresos están demasiado concentrados en una u otra de esas categorías, ese Correo adolece de una vulnerabilidad” dice Anson. Si un operador postal confía en ese 80 por ciento de ingresos que procede de la correspondencia, por ejemplo, afectará a su puntuación en resiliencia. En estas circunstancias, el nivel de resiliencia del operador frente a un choque tecnológico – como el fenómeno de sustitución por la aceleración del correo electrónico- pone en riesgo su modelo de negocio.

Este es sólo uno de los muchos indicadores para medir la resiliencia. Juntos, están orientados a mostrar hasta qué punto un operador postal está preparado para hacer frente a los cambios ambientales, tecnológicos o los producidos por una crisis económica. Y aunque cualquier

punto de referencia global es una simplificación de la realidad, es una forma útil para mostrar donde se encuentra un país y cómo puede crecer.

*Union Postale* se dirigió a los países que lograron los mejores resultados en sus respectivas regiones, para compartir sus experiencias con los lectores.

### Suiza

En la categoría de países industrializados - y también de todos los países del mundo – el Correo suizo es el que obtiene los mejores resultados. Las razones de su excelente desempeño son, entre otras -de acuerdo con los resultados oficiales del ZIPD para 2016- el desarrollo de “actividades diversificadas y globalizadas”, una calificación de calidad de servicio excepcionalmente alta y la puesta en marcha de modelos de negocio sostenibles.

“Estamos muy contentos de que el estudio de la UPU haya demostrado que somos el operador postal más innovador del mundo”, afirma Susanne Ruoff, CEO de *Swiss Post*. “Esto subraya el buen resultado de nuestros esfuerzos para una mayor innovación y el desarrollo de soluciones de interfaz de acuerdo con nuestra visión: “Sencillo pero sistemático”.

Los objetos nacionales y entrantes se entregan en un promedio de 1,6 días en Suiza, comparado con 2-5 días en otros países de alto rendimiento. El Correo suizo atribuye estos excelentes resultados, en parte, a las inversiones en nuevas tecnologías.

El Correo señala también que goza de un alto nivel de confianza entre los consumidores suizos. Esta confianza

es crucial, ya que se convierte en nuevas oportunidades en los servicios digitales pudiendo diversificar así sus ofertas básicas. Uno de los servicios en línea con resultados satisfactorios es el denominado "My consignments", que notifica automáticamente a los clientes por SMS o correo electrónico, la llegada de certificados o paquetes, permitiéndoles controlar cómo, dónde y cuándo desean recibir la entrega. Por ejemplo, los clientes pueden optar por la entrega a un vecino, o en un día determinado.

El Correo, que ya se ocupa de los envíos de documentación para las votaciones así como el voto por correo, también se ha incursionado en la oferta de votación electrónica. La votación electrónica permite a los votantes emitir sus votos utilizando un ordenador personal, una tableta o smartphone. *Swiss Post* implementó este tipo de votación por primera vez el año pasado en el Cantón de Friburgo.

### Singapur

SingPost fue el Correo con mejores resultados en la región Asia-Pacífico y el número ocho de todo el mundo. La principal razón de su excelente desempeño es "la gran calidad de servicio y la oferta de una amplia gama de servicios de entrega postal ofertados", según los resultados oficiales de 2016.

Consultado sobre estos resultados, SingPost destaca sus servicios de entrega para el mercado de comercio electrónico, que incluye facilidades como sobres pre-pa-

gados postales y cajas de embalaje muy populares entre las denominadas "blogshops", minoristas en línea que llegan a los clientes a través de plataformas de blogs abiertos al público en general.

SingPost también apunta a su red de taquillas o consignas para la entrega de paquetes, conocida como POPStations, donde los consumidores o clientes pueden recoger a su conveniencia los artículos adquiridos vía comercio electrónico. Singapur cuenta con "las redes de paquetería inteligente más densas del mundo, con más de 140 ubicaciones en toda la isla", según SingPost. Un servicio recién lanzado - llamado Rent-A-POP, permite a los propietarios de pequeñas empresas y otros dejar los artículos en taquillas alquiladas directamente.

"Queremos aprovechar la tecnología para proporcionar a nuestros empleados nuevas técnicas y herramientas que les ayudarán a trabajar mejor y más inteligentemente", dice Woo Keng Leong, CEO de los servicios postales de SingPost.

### Pologne

Poczta Polska logró las mejores calificaciones de la región de Europa del Este y la CEI, y la clasificación como número siete de todo el mundo. Las razones que avalan su excelente desempeño son, entre otras, "servicios postales globalmente conectados", lo que significa que intercambia correo con todos (o casi todos) los países posibles del mundo., debido sobre todo a una "fuerte demanda de la

La excelente calidad de servicio y la amplia gama de servicios de entrega postal colocaron a Singapur en la cima de la región Asia-Pacífico



cartera de productos y servicios en el área del comercio electrónico y logística".

Grzegorz Warchol, portavoz de Poczta Polska, califica los resultados de "una sorpresa muy positiva", pero también una confirmación de que el Correo va en la dirección correcta. "En los últimos años, Poczta Polska ha demostrado que podemos operar con éxito en un mercado totalmente liberalizado", dice Warchol, calificando la liberalización como "el mayor desafío para los operadores postales en Europa del Este durante décadas".

Él atribuye el éxito del Correo tanto a sus inversiones en actividades postales básicas como a las efectuadas en servicios en línea innovadores. "Hoy no sólo somos una de las empresas más grandes de Polonia, sino también uno de los operadores de logística", y señala que la cuota del Correo en el mercado de paquetería y mensajería es de alrededor del 25 por ciento. "Los servicios en línea, mientras tanto, están creciendo de forma masiva año tras año", añade.

El mercado internacional de comercio electrónico sigue siendo una parte importante de la estrategia del Correo, especialmente en las relaciones entre la Unión Europea y Asia. El Correo tiene una "oportunidad única de convertirse en un centro de logística de comercio electrónico para la nueva iniciativa *"One Belt, One Road"*, dice, en referencia a los planes de China para la creación de una amplia red de comercio mundial.

### Mauricio

En la región de África, Mauritius Post es el que mayor puntuación ha alcanzado y hace el número 33 a nivel mundial. El Correo de Mauricio debe esta distinción a su excelente calidad de servicio, con un plazo medio de entrega de 2,1 días.

El CEO de Mauritius Post, Giandev Moteea, atribuye los resultados a "una estrategia bien planificada y definida de la empresa para reorganizar nuestro sector de entrega", junto con una estrategia centrada en los clientes y la calidad del servicio. Moteea agrega que el Correo ha empleado varias tecnologías de la UPU, incluido el Sistema de Monitoreo Global (GMS), y ha implementado un sistema de código postal y de direccionamiento.

"Para salvaguardar nuestra posición actual, invertiremos en nuevas herramientas y tecnología para ser más eficientes y convertirnos en el centro de distribución preferido de la región, centrándonos en la dinámica de la formación constante de nuestro personal en nuestra escuela postal", dice Moteea, y agregó que el comercio electrónico se está convirtiendo en un área importante para el Correo (Véase más abajo, "En el punto de mira: Mauritius Post").

### Emiratos Árabes Unidos

En la región árabe, Emirates Post obtuvo el primer puesto y el 51 a nivel mundial. Los Emiratos Árabes Unidos (EAU)

Mauritius Post obtuvo los mejores resultados a nivel regional debido a su excelente calidad de servicio, con un plazo medio de entrega de 2,1 días





## Emiratos Árabes Unidos cuenta con el servicio de envío postal más rápido del mundo

se enorgullecen de contar con el "servicio de entrega postal más rápido del mundo", según el informe del ZIPD, con la mayoría de los envíos llegando en un solo día.

"Las áreas de mejora que condujeron a una mayor calidad de servicio y rendimiento están principalmente en la red de transporte, según informa Emirates Post. Uno de los principales cambios es que la clasificación del correo se produce ahora en las sucursales de origen, en lugar de en la oficina de cambio. En los casos en que la oficina de origen no tenga un enlace de transporte directo al destino, el correo se traslada en bolsas cerradas al centro de cambio, el centro de la red de transporte. Desde allí, va en el primer coche disponible a su ubicación de destino. Según parece, este arreglo ha acelerado mucho las cosas.

El Correo también dividió los servicios anteriormente asignados al centro de cambio que de otro modo habría

tenido que realizar múltiples tareas. Este tipo de especialización ha dado lugar a una mejor focalización y eficiencia, según fuentes propias. Mediante otro cambio, la sección de EMS se dividió en dos turnos, de tal modo que opera durante las veinticuatro horas del día.

La inversión en tecnología también ha beneficiado la calidad de los servicios. "Automatización y herramientas logísticas tales como pegadoras eléctricas, carretillas elevadoras y sistemas de carga y descarga de camiones han sido y serán un importante motor para nuestra eficacia operativa". Por último, Emirates Post también afirma haber instalado máquinas de clasificación controladas por ordenador y, según los informes, se están manteniendo conversaciones con fabricantes de sistemas de alta tecnología para la clasificación de paquetes y otras soluciones.



## Brasil ha vencido a su desafiante geografía y lidera América Latina y el Caribe

### Brasil

El mejor clasificado de América Latina y el Caribe es Correos de Brasil, que hace el número 46 a nivel mundial. Las razones para los buenos resultados incluyen su conexión global y la diversificación de sus servicios, muy bien acogida.

En los últimos años, "el número de transacciones postales (físicas y financieras) per capita en Brasil ha permanecido de manera consistente entre 10 y 100 veces más alto que sus homólogos regionales", según el informe de ZIPD.

"Estos resultados excepcionales tienen su origen en el fuerte apoyo histórico de Brasil a su servicio postal nacional desde que la compañía fue creada a partir de un departamento ministerial en 1969", dice Vantuyl Barbosa Jr, responsable de Relaciones Institucionales de Correios, y añade: "El Gobierno consideró las comunicaciones postales de alta prioridad, ya que eran el único medio de comunicación asequible para el público en general". Debemos considerar que, en esa época y hasta los años ochenta, los teléfonos no estaban disponibles (por razones técnicas y económicas) para grandes segmentos de la sociedad brasileña".

El gigantesco territorio sudamericano, con su área de más de 8,5 millones de km<sup>2</sup>, tiene quizás la geografía más desafiante de las Américas. "Los servicios ofrecidos por el Correo tuvieron que superar estas barreras a la vez que cubría las necesidades de una economía en crecimiento", dice Barbosa.

"Todo esto permitió a la compañía mantenerse relevante y beneficiarse del crecimiento económico global experimentado por Brasil a través de los años ", dice. "Y esto también generó más negocio para el Correo Brasileño, ya que ha sido considerado como una solución natural para las necesidades de comunicación de las personas e instituciones brasileñas".

Señala Barbosa que el Correo brasileño está obligado por el Gobierno a cubrir o estar presente en todos los municipios, y éstos superan los 5.000. "Fuimos la primera organización pública en lograr esto y la capilaridad de la red de venta al por menor es también un activo muy importante para atraer negocios".

"Correios es a menudo citado como una de las instituciones de más confianza en el país, una reputación ganada en parte por su cercanía con el público", observa Barbosa. "Las oficinas de Correos y los carteros (y carteras) se hicieron familiares al público y su presencia día a día apreciada y estimada." La importancia de sus actividades logísticas -incluyendo el transporte de máquinas de votación y la distribución de libros en las escuelas públicas- también ayudó a fortalecer el vínculo con el público", señala. Este tipo de fortaleza institucional probablemente influyó para que el Correo alcanzara el liderazgo en la clasificación del ZIPD. **DK**

## En el punto de mira: Mauritius Post

"*Agréablement surpris*": agradablemente sorprendido. Es así como el director de operaciones de Mauritius Post, Michel Peechen, describe su reacción - "con una buena cantidad de humildad", añade - al oír que Mauricio era el número uno de la región de África y el 33 mejor del mundo.

Mauricio debe estar haciendo algo bien, teniendo en cuenta la rapidez de su entrega - 2,1 días - cifra que incluye todas las cartas domésticas y entrantes así como los paquetes. De hecho, todas las entregas físicas y siempre dentro de un rango de previsión de 2,5 días, lo que quiere decir que los usuarios del correo de un país de más de 1,2 millones de habitantes pueden esperar que cualquier objeto postal nacional o entrante llegue a su destino en un plazo de cinco días y generalmente en dos días.

Esta cifra influye también en los tiempos de entrega a la distante isla de Rodrigues. Situada a más de 500 km al este de Mauricio propiamente dicha, esta remota dependencia isleña con una población de 40.000 habitantes está conectada por un vuelo diario que une a las dos islas. (El servicio a las islas Agaléga, una dependencia aún más remota con una población de 200 a 300 habitantes, no está incluido en el cálculo de la calidad de servicio).

### ¿Cuáles son las causas de estos resultados?

Giandev Moteea, CEO de Mauritius Post, atribuyó el notable desempeño del Correo a una reingeniería del servicio de entrega que comenzó alrededor de 2003, cuando el servicio postal se convirtió en una empresa estatal financieramente independiente del gobierno. En un correo electrónico enviado a *Union Postale*, señaló que la centralidad del cliente y la calidad del servicio se han "consagrado de manera prominente" en todos los planes estratégicos.

"En 2006, el Correo solicitó los servicios de un experto de la UPU, que pasó un mes en Mauricio evaluando los servicios postales", recuerda Peechen. Más tarde ese año, el experto visitador emitió un informe relativo a la evolución del sector remarcando la disminución de los volúmenes de correo.

El resultado fue una revisión de los servicios de entrega: el número de oficinas se redujo, ya que 77 instalaciones se centralizaron en 44, uniendo las dependencias medianas a las más grandes. Esto también implicó una revisión de las rutas de las furgonetas que entregan las sacas del correo a los carteros. El proceso para el correo entrante que llega diariamente al aeropuerto también se cambió de modo que el correo fuera procesado ese mismo día, y enviado a las oficinas de entrega temprano la mañana siguiente.

"La racionalización de las rutas dio lugar a ahorros en el coste del combustible", dice Peechen. La flota de furgonetas de correo se redujo en seis, y los vehículos se convirtieron para el transporte de dinero en efectivo a las oficinas de correos para ser utilizados en los servicios financieros, incluido el pago de pensiones. Todo esto mejoró la seguridad del transporte de efectivo sin el desembolso de capital necesario que hubiera exigido la adquisición de vehículos nuevos.

Pero el cambio más grande fue en la revisión de las rutas de entrega para el servicio de puerta a puerta por unos 300 carteros. Mauricio era uno de los "raros países que realizaban dos entregas al día", dice Peechen. Los desplazamientos más cortos fueron, en general, reemplazados por una ruta más larga (todavía hay dos entregas diarias en los centros de la ciudad).

A la mayoría de los carteros también se les entregaron motocicletas; previamente cubrían sus rutas a pie o en bicicleta. "Estos cambios permitieron a diez carteros hacer las rutas de mayor volumen", agrega Peechen.

"Todo esto ocurrió con el telón de fondo de un sector postal en rápido cambio en la nación insular. Como tantos otros, el país está experimentando una gran disminución en sus volúmenes de correo, pero el comercio electrónico está ayudando a llenar el vacío. Y curiosamente, el crecimiento económico nacional está dando lugar a volúmenes cada vez mayores de correo interno de negocios", afirma Peechen.

El cambio económico en el país, desde el monocultivo de la industria de la caña de azúcar hasta la industrialización y la diversificación, combinado con un sector bancario en auge, ha implicado un gran aumento del volumen de correo interno, asegura Peechen. Estos cambios hacen que los excelentes resultados de calidad de servicio en el ZIPD sean aún más notables.

Esta es una historia de éxito para la UPU también, ya que el Correo ha implementado una amplia gama de sus tecnologías que ha contribuido a mejorar la calidad del servicio. Por ejemplo, Mauritius Post utiliza el Sistema Postal Internacional (IPS), la aplicación informática desarrollada por el Centro de Tecnología Postal de la UPU para la gestión y supervisión de los procesos de correo.

También se introdujo, en 2012, un código postal de cinco dígitos en Mauricio y Rodrigues, proyecto que se completó en 2014. Esto ha ayudado a las islas a adaptarse al comercio electrónico, ya que los códigos postales eran necesarios para realizar pedidos en línea. "La mayoría de los vendedores electrónicos estaban pidiendo un código postal, y en ausencia de códigos postales, tenían mucha dificultad para obtener o vender sus productos".

En términos de desarrollo de comercio electrónico, el Correo ya tiene un acuerdo con Aduanas para procesar los envíos derivados del mismo inmediatamente después de su llegada a la oficina de correo internacional. En el futuro, planea implementar el Sistema de Declaración Aduanera (CDS), una tecnología de la UPU que remite mensajes electrónicos sobre los envíos antes de su llegada, dando tiempo a las aduanas a despachar de antemano este tipo de envíos, agilizando así el proceso.

El objetivo general es continuar mejorando los servicios de entrega. "No escatimamos esfuerzos", dice Peechen. "No nos dormiremos en nuestros laureles." DK

# Diseñando el futuro de Saudi Post

En el marco del proyecto Visión 2030 del Reino de Arabia Saudita, que abarca varias reformas, Saudi Post está dando un gran salto gracias a la planificación estratégica adoptada. El Dr. Usamah bin Muhammed Saleh Altaf, director general interino de Saudi Post, explica las fases de desarrollo más importantes y los planes para promover el sector postal del país.



**ENTREVISTA:**  
**FELLA RABBAHI**

**FOTOS:**  
**SAUDI POST**

*¿Qué hoja de ruta está planificando adoptar Saudi Post para lograr los objetivos de Visión 2030? ¿Tiene las capacidades y los recursos necesarios para superar los desafíos que presenta y llevar adelante sus propuestas con miras a que la empresa se autofinancie?*

Desde 2005, Saudi Post ha adoptado la planificación estratégica y los principios de gestión estratégica para lograr los objetivos definidos y desarrollar la industria postal en Arabia Saudita. Para ello, ha puesto en marcha una serie de iniciativas con objeto de implementar el plan estratégico en tres fases.

La primera fase, "Construcción de Infraestructuras y Redes", a desarrollar entre 2005 - 2009, estuvo enfocada principalmente a implementar una infraestructura, adecuada a las necesidades actuales. Una de las partes más importantes de esa infraestructura es el sistema nacional de direcciones, que se ha convertido en la principal referencia de direcciones en Arabia Saudita. Es un sistema nacional, unificado e inclusivo para todas las regiones, ciudades, pueblos y aldeas del Reino. Aplicando los desarrollos y estándares utilizados en todo el mundo, el proyecto de direccionamiento nacional ha generado hoy más de cinco millones de direcciones. Más de tres millones de personas e instituciones están registradas en el sistema nacional de direcciones.

El Correo también trabajó para mejorar las operaciones de transporte, creando la empresa Naqel para proporcionar el soporte de la cadena de suministro a Saudi Post. Su éxito en la privatización de un sector del mercado postal sigue siendo un ejemplo positivo. Naqel es hoy una de las mayores empresas de transporte de la región.

Ahora contamos con una infraestructura que incluye el direccionamiento nacional, que colocó al Reino entre los 17 países con un estándar uniforme y una red de más de 600 oficinas apoyadas por una red de transporte logístico con una flota de 1.900 vehículos que atiende a más de 2.000 clientes.

Durante la segunda fase, "Independencia y desarrollo de las unidades de negocio" (2010-2014) el Correo finalizó el desarrollo de sus servicios adaptándolos a las necesidades de la logística de transporte, el comercio y los actuales y futuros servicios del e-gobierno. Comenzó a establecer unidades de negocio que podrían convertirse en independientes en el futuro y adquirir el estatus de empresa.

También lanzamos un proyecto piloto para comenzar a transformar ciertos segmentos del Correo en empresas, como la empresa de servicios postales, que ofrece servicios como Wasel Alami, que proporciona una dirección gratuita en los Estados Unidos para facilitar las compras en línea internacionales; y la empresa Express Mail, que ofrece servicios de correo urgente para permitir el desarrollo de las unidades de negocio y otros servicios como Moreeh, utilizados para realizar transacciones con instituciones gubernamentales, y Rehab, que facilita la entrega de compras mediante el comercio electrónico.

El Correo introdujo Al-Jisr, un sistema de rastreo de envíos que sigue continuamente cada operación y cada paso en el proceso de entrega e intercambio en todo el Reino. El Correo también ha entrado en el sector de las comunicaciones, creando el consorcio Jawraa en asociación con el sector privado, convirtiéndose así en socio fundador de la compañía Lebara, especializada en servicios de comunicaciones e Internet de bajo coste.

Y la tercera y última fase está dedicada a la "Transformación comercial - Incorporación de un componente comercial en las actividades empresariales" (2015 – 2019).

Todo el trabajo y el esfuerzo de Saudi Post en las dos fases previas han contribuido significativamente a sentar las bases para el lanzamiento de una nueva fase crítica para su transformación en un sector de servicios comerciales que ofrezca servicios accesibles y de alta calidad.

Como resultado, Saudi Post está ahora listo para implementar el plan de transformación y llevar a cabo los estudios necesarios para su cambio hacia una compañía *holding* que gestiona un grupo de filiales, separando las actividades de prestación de servicios de las actividades de regulación del mercado postal. Se han cumplido todos los requisitos reglamentarios para transformar el Correo en una sociedad de cartera.

En la actualidad, está a la espera de las decisiones pertinentes de su autoridad rectora para alcanzar sus metas estratégicas, a saber: acelerar la reestructuración y organización del sector postal y transformar a Saudi Post en una empresa comercial viable.

## “Estamos en una carrera contra reloj”

*El sector postal está evolucionando y cambiando en todo el mundo en respuesta a los avances tecnológicos y los retos asociados a la era digital. ¿Qué está haciendo Saudi Post con su revisión de la naturaleza y calidad de los servicios que ofrece para satisfacer las expectativas de los clientes?*

Estamos en una carrera contra reloj, y el sector postal mundial se enfrenta a importantes desafíos como resultado de la revolución tecnológica que barre el globo. Sin embargo, el sector postal tiene un gran alcance, que es un activo considerable. Es importante comprender que los avances tecnológicos y los desafíos que enfrenta son una oportunidad, no una amenaza. Consideramos a nuestros clientes como socios en, e incluso la llave a, nuestro proceso de transformación. Desde ese punto de vista, seguimos trabajando, como siempre hemos hecho, para prestar servicios que respondan a las necesidades de la era digital y a las necesidades y los deseos de nuestros clientes.

## “Uno de los retos más grandes de Saudi Post ahora mismo es, probablemente, asegurar la satisfacción del cliente. En concreto, en el contexto de las expectativas de los clientes a nivel internacional”.

*Saudi Post ha creado una serie de empresas como parte de su reestructuración comercial y logística. ¿Cómo afecta esto a los ciudadanos? ¿Es la reestructuración un proyecto comercial competitivo o un proyecto nacional de desarrollo?*

Hay varias razones que explican la transformación: cambio en la demanda de servicios postales, liberalización del mercado, competencia y participación del sector privado en áreas que anteriormente habían sido monopolios gubernamentales. Esto ha tenido un impacto significativo en el cliente. Obviamente, introducir nuevas empresas en el mercado sólo puede beneficiar a los ciudadanos. Tendrán una amplia gama de productos para elegir, y pueden optar por los productos que más les convengan y que satisfagan sus necesidades.

En cuanto a la segunda parte de la cuestión, el proyecto es principalmente un proyecto de desarrollo porque permite alcanzar objetivos de desarrollo nacional y responder a las exigencias de la competencia, lo que repercute en el desarrollo institucional.

*¿Cuáles son los principales proyectos estratégicos en curso y las medidas que se están adoptando actualmente para fomentar el desarrollo del comercio electrónico en Arabia Saudita y a nivel internacional?*

Saudi Post ha creado la infraestructura necesaria para el desarrollo del comercio electrónico. Hemos creado el mercado en línea E-mall, la primera plataforma para proporcionar soluciones de comercio electrónico y servicios en inglés y árabe en el Reino de Arabia Saudita. Permite a las empresas, instituciones y organizaciones caritativas del Reino ofrecer y vender sus productos y servicios en línea.

De hecho, el producto puede ser entregado en cualquier parte del mundo. Este es el primer mercado electrónico integrado de la región. Incluye una red de transporte y entrega y más de 700 centros de servicio,

un número que podría crecer en el futuro. El e-mercado permite a todas las empresas participar en el comercio electrónico y fijar las reglas que gobiernen un área tan prometedora. Esto se ha conseguido mediante la regulación del transporte, de la entrega, del pago y de los sectores de servicios al consumidor. Saudi Post también ha lanzado el servicio de Estaciones de Paquetería, por el que los paquetes y materiales postales se depositan en casilleros o terminales adecuados, lo que permite a los clientes recogerlos con su tarjeta electrónica en cualquier momento durante 24 horas / 7 días.

Makani es otro servicio lanzado por Saudi Post. Esta es la última aplicación al servicio del e-gobierno y del comercio electrónico desarrollada para los ciudadanos y residentes de Arabia Saudita. Utilizando este servicio en línea, la gente puede reservar y comprar entradas para una serie de eventos deportivos, culturales, sociales y de entretenimiento.

Saudi Post ha trabajado en la mejora de todos sus servicios para apoyar y desarrollar el comercio electrónico dentro y fuera del Reino, de acuerdo con uno de los objetivos de la UPU para el ciclo 2017-2020; a saber, asegurar que los Correos estén preparados para facilitar un comercio electrónico transfronterizo transparente. De hecho, consideramos que el comercio electrónico es un verdadero catalizador para el cambio en el sector postal, y es esencial que sigamos el ritmo de los rápidos cambios en este ámbito.

*Saudi Post es el único que entrega muchos de los documentos gubernamentales oficiales de Arabia Saudita para el público. ¿Cómo se ha expandido este servicio?*

El equipo del servicio de entrega Wasel asegura que todos los documentos emitidos por agencias gubernamentales se entregan a la dirección nacional del cliente. Saudi Post ha firmado varios acuerdos con ministerios y agencias gubernamentales para proporcionar este servicio a todos los ciudadanos y residentes en el Reino. Empezamos con



Como parte de la transformación de su infraestructura, Saudi Post ha creado su propio sistema de direccionamiento.

documentos emitidos por el Ministerio del Interior, como pasaportes y licencias de conducir, y luego el servicio se amplió para incluir documentos emitidos por el Ministerio de Vivienda, el Ministerio de Trabajo, etc. Desde su lanzamiento, este servicio ha seguido creciendo.

¿Qué servicios y soluciones financieras ofrece Saudi Post a través del sistema Ersal y cómo actúa?

La empresa Ersal ofrece sus servicios a través de una amplia gama de sucursales en todo el Reino. Proporciona múltiples opciones de remesas a precios competitivos, transacciones más rápidas y el mejor servicio de su clase. Ersal ofrece una variedad de servicios como la entrega de efectivo al beneficiario a través de los bancos corresponsales y agencias bancarias en el país del beneficiario y a la dirección del beneficiario en algunos países, el depósito directo a la cuenta del beneficiario en un banco local en el país de destino, también el servicio de notificación de Ersal y el servicio Global Western Union en más de 200 países y más de 500.000 agentes en todo el mundo.

Quisiera añadir también que el Reino de Arabia Saudita es uno de los miembros fundadores de PosTransfer Group, que desempeña un importante papel en el desarrollo de la red de servicios postales de pago de la UPU.

¿Cómo resumiría la situación actual y los logros de Saudi Post, así como los desafíos que enfrenta?

En los últimos 10 años, Saudi Post ha realizado enormes progresos y logrado muchos objetivos en términos de infraestructura, redes, desarrollo de unidades de negocio, mejora de la calidad de servicio y uso de negocios comerciales.

En la actualidad, y en el contexto del desarrollo y la transformación en curso en el Reino, nuestros esfuerzos se centran en la transición a un modelo plenamente comercial, la diversificación de nuestras fuentes de ingresos, y el cumplimiento de las normas internacionales pertinentes. Uno de los mayores desafíos de Saudi Post en este momento es, probablemente, garantizar la satisfacción del cliente, en particular en el contexto de las expectativas de los clientes a nivel internacional. **FR**

*Esta entrevista ha sido editada por razones de su longitud y claridad.*

# Upu World CEO forum 2017: la estrategia postal en primer plano

En 2016, la UPU celebró su primer UPU World CEO Forum. Un evento exclusivo en el que los directores generales de los operadores postales designados se reunieron en París para debatir sobre el crecimiento en medio de innovaciones disruptivas. En este año 2017, los CEOs postales se reúnen en Moscú entre el 17 y el 19 de septiembre para una vista panorámica del mercado postal hoy y predecir estrategias para el futuro.

**TEXTO:**  
**KAYLA**  
**REDSTONE**

Hasta el momento, más de 70 CEOs se han inscrito en el foro 2017, que será organizado por Russian Post y dirigido por su CEO Nikolay Podguzov bajo el lema: "Liderazgo del crecimiento multidimensional: los cómo y los por qué de la estrategia postal".

El foro de este año está diseñado para aprovechar los debates del año pasado, pero con un enfoque más proactivo para examinar los asuntos actuales, predecir las tendencias futuras del sector postal y desarrollar un "conjunto de herramientas estratégicas" y potenciales modelos empresariales para que los CEOs lleven a sus respectivos Correos.

"La Oficina Internacional concibió la idea de un Foro Mundial de CEOs en reconocimiento del papel clave de los operadores designados en el desarrollo del Correo en

todo el mundo", dijo el director general de la UPU, Bishar A. Hussein, durante el lanzamiento del foro en 2016.

"Creemos que al interactuar sobre estos temas, enriquecerá su conocimiento de la dinámica postal global y tal vez les ayudará a tomar mejores decisiones para sus negocios", dijo.

Además de proporcionar un espacio libre donde los directores ejecutivos pueden compartir ideas y mejores prácticas, el foro ofrece una oportunidad única para que los CEOs se relacionen con sus pares.

## El éxito de 2016

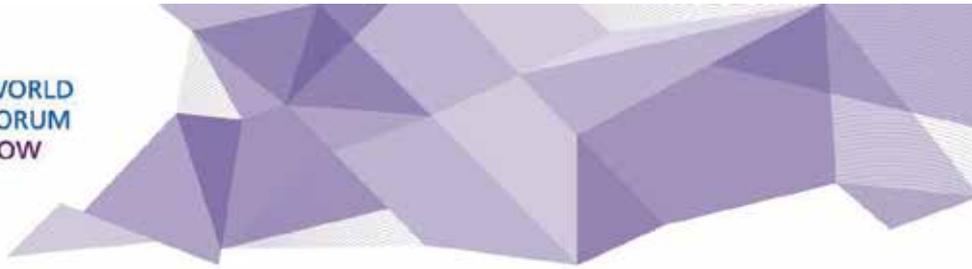
El evento de 2016 atrajo a más de 50 directores generales de todo el mundo, que se reunieron para debatir sobre el posicionamiento estratégico en el panorama

## El panel del World CEO Forum 2017 de la UPU incluye los siguientes temas:

- Cómo hacer frente a la dinámica global: ¿Qué ofrece a los Correos?
- De lo físico a lo virtual: Comprender las necesidades del cliente
- Entre líneas: Servicio público y rentabilidad
- Sobrevivir o prosperar: ¿Están los Correos cumpliendo sus expectativas?
- Del deseo a la necesidad: superación de la división entre las expectativas y la entrega
- ¿Es suficiente la confianza? Modelos de negocios exitosos para los modernos Correos



UPU WORLD  
CEO FORUM  
MOSCOW  
2017



**Leading multidimensional growth**  
The hows and whys of postal strategy

#UPUCEOs



competitivo del comercio electrónico y los productos y servicios postales en la economía postal. Los paneles abordaron los desafíos y oportunidades que presenta la economía digital, el desarrollo de los servicios financieros postales y el aprovechamiento de los grandes datos, que fue el tema del discurso inaugural del Premio Nobel de Ciencias Económicas de 2014, Jean Tirole.

Las discusiones entre los oradores y los participantes produjeron algunos resultados interesantes, con los CEOs expresando su acuerdo de que los Correos de todo el mundo tendrían que transformar no sólo sus ofertas de productos y servicios, sino también su mentalidad institucional.

"El sector postal se enfrenta a la mayor transformación de su historia: la revolución digital ha vuelto del revés el negocio de los servicios postales, cambiando profundamente el modelo de negocio", dijo Philippe Wahl, CEO de La Poste France, anfitrión del foro inaugural.

Algunos participantes concluyeron que una mayor apertura a la cooperación, tanto entre los Correos como con el sector privado, debería ser parte de esta transición, pasando de la competencia a la "co-operación" ofreciendo dos de los principales activos del Correo: la amplitud de su red y la confianza del cliente.

Hablando sobre la colaboración de India Post con Amazon y otros minoristas electrónicos, el ex presidente de la Junta de Servicios Postales de la India, Boyapati Venkat Sudhakar, señaló que el Correo llega a áreas semi-urbanas y rurales, donde la demanda de bienes de comercio electrónico es alta. "No tiene ningún sentido comercial para ellos desarrollar estas redes ahora", dijo.

Otra área de enfoque incluía el aprovechamiento de las innovaciones a favor del Correo. Un ejemplo de ello fue el uso de soluciones financieras digitales, que los oradores señalaron que tienden a que su carga reguladora sea más ligera que la de los servicios de dinero en

efectivo tradicionales. También sugirieron que los Correos podrían asociarse con proveedores de tecnología avanzada para ofrecer estas nuevas soluciones.

Los debates del Foro, incluido el discurso de Tirole, también destacaron el importante papel que el uso de los grandes datos (big data) podría jugar en futuros modelos de negocio postal. "El Correo tendrá un papel que desempeñar como intermediario de confianza para la recopilación y el uso de datos", explicó Tirole.

#### **Los debates**

En este foro de 2017, los paneles abordarán modelos específicos que los Correos pueden aprovechar, pero lo será en el contexto de debates más amplios sobre el estado del mercado, las tendencias macroeconómicas actuales y las necesidades de todos los actores postales: desde los clientes a los gobiernos y reguladores.

Los participantes en el foro de 2017 también se beneficiarán de una conferencia ampliada, de un día y medio en lugar de sólo uno, lo que les permitirá tener más tiempo para debatir en profundidad.

Los interesados en seguir el foro en vivo pueden hacerlo a través de #UPUCEOs en Twitter. **KR**



**PARA LAS ÚLTIMAS INFORMACIONES SOBRE EL 2017 UPU CEO FORUM, INCLUIDO EL PROGRAMA DEL EVENTO, VISITE:**

<http://news.upu.int/outreach/ceo-forum/>

# Mercancías peligrosas: puesta al día

Si bien muchos Correos han estado atentos a aleccionar a sus clientes sobre qué artículos son seguros para enviar a través de la red postal, las preocupaciones de seguridad actuales requieren un recordatorio sobre las mercancías peligrosas para los operadores postales y sus clientes.

TEXTO:  
TRIPP  
BRINKLEY



*Baterías de litio incendiadas en un paquete postal*

La UPU ha trabajado con socios como la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), y la Organización del Transporte Aéreo Internacional (IATA) para continuar el desarrollo de las directrices y normas para reducir el transporte postal de mercancías peligrosas inadmisibles. Este es un área de creciente preocupación, ya que el volumen de paquetes y encomiendas continúa aumentando con la expansión del comercio electrónico.

Para garantizar la seguridad de los trabajadores postales, de la cadena de suministro y del público en general, se prohíbe el transporte a través del correo de explosivos, líquidos inflamables y sustancias tóxicas.

El Programa de Seguridad Postal de la UPU está en estrecho contacto con los Correos y sus socios internacionales para mantenerse al tanto de las últimas preocupaciones relativas a la seguridad postal. En este sentido, los últimos meses, dos productos peligrosos han salido a la luz: los opioides sintéticos y determinadas baterías de litio.

## **Opioides sintéticos**

Las autoridades policiales de todo el mundo están reportando aumentos en el contrabando de opioides sintéticos, su uso indebido y muertes por sobredosis. El fentanilo es un opioide sintético prescrito para aliviar el dolor crónico y severo. El fentanilo de grado farmacéutico es de 50 a 100 veces más potente que la morfina. Un fármaco similar, el carfentanilo, es 100 veces más potente que el fentanilo. Otras variaciones incluyen acrilfentanilo y tetrahidrofurano.

Aunque no hay fundamento para sugerir que la cadena de suministro postal es un conducto primario para el contrabando de opioides sintéticos, el correo se utiliza para transportar una parte de las drogas ilícitas. Esto representa una amenaza para la seguridad de los empleados postales. Si un envase postal conteniendo fentanilo en polvo o carfentanilo se rompiera durante el procesamiento del correo, el personal en el área podría enfrentar riesgos significativos para su salud. No se han reportado casos de exposición al fentanilo en los



Una cantidad de carfentanilo equivalente a la de un grano de sal - inhalado, ingerido o absorbido - puede ser suficiente para matar a un adulto. (Foto: Tripp Brinkley)

empleados de los servicios postales, pero los agentes de policía y otros agentes de primeros auxilios han experimentado sobredosis accidentales por contacto en el lugar de trabajo.

La exposición a los opiáceos sintéticos da lugar rápidamente a síntomas como confusión, mareos, somnolencia excesiva, respiración superficial y pérdida del conocimiento. El equivalente de un grano de sal - inhalado, ingerido o absorbido - puede ser suficiente para matar a un adulto, lo que significa que el tratamiento médico debe proporcionarse rápidamente. Los efectos de la mayoría de los opioides sintéticos pueden ser contrarrestados por la administración rápida del fármaco naloxona. Algunos Correos han adquirido incluso autoinyectores de naloxona o spray nasal para estar preparados para la posible exposición de los empleados.

El riesgo de exposición al fentanilo en el procesamiento del correo es muy bajo, y es aún más improbable que un empleado inhale, ingiera o absorba una cantidad letal del medicamento. Sin embargo, los Correos deben ser conscientes de los síntomas y tener un plan para reaccionar adecuadamente, si es necesario. Información adicional sobre el tráfico ilícito de drogas y las mercancías peligrosas en la cadena de suministro postal está disponible en el sitio web de Trainpost de la UPU.

### Baterías de litio

Un incendio ya es bastante malo cuando ocurre en una instalación postal. La mayoría se extinguen rápidamente, y el personal de la zona por lo general nunca está lejos de una salida de emergencia. Pero los pasajeros de los aviones no siempre tienen esas opciones, y los pasajeros y la tripulación en un reciente vuelo transatlántico de 10 horas desconocían que había una batería de iones de litio mal empacada o defectuosa en la bodega de carga debajo de ellos. Afortunadamente, la batería no se incendió hasta que se descargó, pero todavía estaba en el contenedor de carga cuando el fuego fue extinguido por las acciones rápidas de un empleado. Si el fuego hubiese ocurrido a mitad de vuelo sobre el Océano Atlántico, los resultados podrían haber sido trágicos.

Actualmente, sólo 27 operadores postales han sido autorizados por su autoridad de aviación civil para aceptar baterías de litio en envíos postales. Incluso cuando se permite, las baterías de litio sólo son admisibles cuando se instalan correctamente en el equipo. Además, sólo se

aceptan baterías relativamente pequeñas: dos baterías (máximo cuatro celdas) con una potencia de 100 vatios-hora o menos.

La batería que se incendió recientemente era bastante grande - más de 20 kg. No estaba instalada en un equipo, y tenía una potencia de más de 600 vatios-hora. Está claramente prohibido en todas las categorías de envíos postales.

La frecuencia de las baterías de litio prohibidas en los envíos postales es un tema de creciente atención dentro de la IATA, la OACI y otros grupos de aviación y reguladores gubernamentales. En una reciente reunión de la OACI, los miembros de la organización propusieron que las autoridades de aviación civil debían aprobar y supervisar la formación de mercancías peligrosas para los Correos. Esta cuestión se sigue considerando, pero se recuerda a los operadores postales las disposiciones del artículo RC 119bis del Reglamento relativo a Encomiendas Postales de la UPU: "Cada operador designado establecerá procedimientos y programas de formación con el fin de controlar la introducción de mercancías peligrosas admisibles en sus servicios postales de conformidad con las normas y reglamentos nacionales e internacionales". La seguridad de la aviación no puede verse comprometida. Si los Correos no han implantado medidas efectivas, es razonable esperar que los reguladores exijan más requisitos.

Para ayudar en la formación de los empleados y la sensibilización del público, la UPU - en asociación con la OACI, la IATA y la OMA - desarrolló una campaña de concienciación pública con materiales disponibles para su uso por cualquier operador postal. Hasta la fecha, más de 40 operadores designados han añadido su logotipo a los carteles y folletos con el lema "Cuánto más seguro soy, más rápido voy" para complementar la capacitación de los empleados y los esfuerzos de educación del público en general. Aquellos que busquen información sobre cómo unirse a la campaña de sensibilización pueden ponerse en contacto con [communication@upu.int](mailto:communication@upu.int). **TB**

Tripp Brinkley es responsable del programa de seguridad de la UPU.



#### VIDEOS DE LA CAMPAÑA:

<http://news.upu.int/outreach/keep-me-safe-to-get-me-there-faster/learn-more/>



#### TEMA DE CUBIERTA SOBRE MERCANCÍAS PELIGROSAS, UNION POSTALE MAGAZINE 4/2015:

[http://news.upu.int/fileadmin/magazine/2015/en/union\\_postale\\_4\\_2015\\_en.pdf](http://news.upu.int/fileadmin/magazine/2015/en/union_postale_4_2015_en.pdf)

#### TRAINPOST: CURSO SOBRE MERCANCÍAS PELIGROSAS:

[www.upu-trainpost.com/eng/Detail\\_cours45.htm](http://www.upu-trainpost.com/eng/Detail_cours45.htm)

# En marcha hacia la sostenibilidad

Los carteros de América Latina están listos para utilizar las bicicletas recién adquiridas en una oferta patrocinada por la UPU para combatir el cambio climático. Los primeros resultados del proyecto piloto -una colaboración con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)- también sugieren beneficios para la salud de los trabajadores de los servicios postales y para los resultados financieros de los operadores.

**TEXTO:  
DAVID  
KOCH**

Doce países participaron en el programa de aproximadamente 130.000 USD, con fondos de la UPU (100.000 francos suizos) y UPAEP (30.000 USD), que permitirá a los Correos comprar unas 350 bicicletas convencionales y 46 bicicletas eléctricas o "e-bicis" junto con otro equipamiento necesario como cascos, cerraduras y cestas.

Esta es la primera vez que la UPU y la UPAEP han trabajado conjuntamente en un proyecto orientado específicamente a la reducción de gases de efecto invernadero, que se está convirtiendo en una prioridad cada vez más urgente para el Correo.

## Resultados en la región

La UPU y la UPAEP están revisando el impacto del proyecto a través de una serie de cuestionarios, incluyendo uno enviado a los países participantes antes del lanzamiento del proyecto y cuatro difundidos durante 2017. Todavía es demasiado pronto para determinar el grado en que el consumo de combustible y las emisiones de gas de efecto invernadero se reducirán en general, pero los datos preliminares recogidos han sido positivos hasta ahora.

Varios países han informado de un aumento en sus entregas. Durante el primer trimestre, en Honduras, por ejemplo, las entregas en rutas con bicicletas convencionales experimentaron un aumento del 60 por ciento, mientras que las rutas utilizando e-bicis aumentaron un 33 por ciento. Los trabajadores postales anteriormente realizaban sus entregas a pie o utilizando el transporte público.

Los resultados preliminares también sugieren beneficios para la salud física y mental de los trabajadores. Varios países informaron que los carteros que utilizan bicicletas experimentan menos agotamiento físico. Chile, que adquirió nueve e-bicis, señaló "mejor calidad de vida y pérdida de peso", mientras que Venezuela informó que

"la motivación personal de los carteros aumentó" luego de la compra de 13 bicicletas convencionales.

## E-bicis en Ecuador

Algunos de los resultados más alentadores hasta ahora han venido de las calles de la capital ecuatoriana, Quito, donde seis bicicletas eléctricas nuevas compradas a través del programa están ayudando a los carteros en sus rondas en la metrópoli montañosa.



El reparto de postales promocionales formó parte de la campaña

La e-bici utiliza un "pedelec" (pedal eléctrico), sistema que implica la activación de un motor eléctrico cuando el ciclista comienza a pedalear. Es una experiencia similar a montar una bicicleta ordinaria, pero con el viento siempre a la espalda.

El motor no reemplaza el esfuerzo físico, sino que lo complementa. "Son útiles para la geografía de Quito", dice Gabriela Zurita, directora de Comunicaciones y Asuntos Internacionales de Correos del Ecuador. El paisaje montañoso es una consideración importante en una ciudad encaramada en las faldas de los Andes, y la capital ecuatoriana es ciertamente conocida por sus empinadas y estrechas calles.

"Las e-bicis pueden alcanzar los 30 km/h y operar con una batería de litio recargable de 250 Wh que puede durar hasta 12 horas, dependiendo de los detalles de la ruta", dice Zurita.

El Correo se transporta en las alforjas montadas en una parrilla trasera. Los carteros llevan un casco con luz de seguridad integrada y una chaqueta de marca Correos con características reflectantes para su visibilidad.

Correos del Ecuador informa que las e-bicis han permitido triplicar la cantidad de correo a entregar, al tiempo que reducen los costos de transporte. Se pierde menos tiempo en atascos de tráfico, por ejemplo. Además, el Correo informa de beneficios de salud para sus trabajadores. "Los carteros que usaban las bicicletas eléctricas se sometieron a un examen médico minucioso antes del inicio del proyecto y recibieron un chequeo mensual", dice Zurita, quien ha notado mejoras en el estado físico y estado de ánimo de los trabajadores postales.

### Entregas más ecológicas

Con sus numerosas flotas de vehículos que queman gasolina, los operadores postales son uno de los mayores contaminadores del planeta, lo que hace que sea especialmente importante para ellos reducir sus emisiones. Hay más de un millón de vehículos postales rodando en todo el mundo, y cientos de aviones cargados de correo se entrecruzan a diario. El sector postal global ha sido responsable de por lo menos 62 millones de toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero en 2014, principalmente debido al transporte en los países industrializados, según estimaciones de la UPU.



Carteros colombianos muestran sus nuevas bicicletas (Foto: 4-72 La Red Postal de Colombia)

El proyecto de bicicletas para América Latina es un paso hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (SDGs), un conjunto de objetivos aprobados por la Asamblea General de la ONU en 2015. Uno de los SDG requiere que los países tomen medidas urgentes contra el cambio climático global.

"Estamos haciendo todo lo posible por trabajar en esta meta", dice Adams Morales, quien es responsable de desarrollo sostenible en Correos de Costa Rica. El Correo prevé una reducción total de 1,76 toneladas de CO<sub>2</sub> al año con sus 25 nuevas bicicletas, que está utilizando en diez localidades de todo el país. También se espera que los ahorros en gasolina y otros gastos reduzcan los costos en aproximadamente 18.500 USD al año.

### "¡Pedaleamos por un futuro sostenible!"

"El proyecto bicicletas para América Latina también es un camino para que los Correos se posicionen como actores clave en la lucha contra el cambio climático", dice Fernanda Pérez, Gerente de Proyectos de UPAEP en Montevideo, Uruguay.

De hecho, las campañas de relaciones públicas de los Correos de la región han presentado la iniciativa en radio, en medios sociales y en carteles, muchos con el lema "¡Pedaleamos por un futuro sostenible!".

"Como resultado, más personas saben lo que puede hacer el sector postal para contribuir a combatir el cambio climático", explica Perez, quien a continuación señala que es importante para la sociedad y los clientes saber que el sector postal está trabajando para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

El proyecto también es una forma de que los Correos eleven su perfil entre los gobiernos de la región, que de otro modo podrían pasar por alto el papel del sector en el desarrollo socioeconómico. A través de su implementación, los operadores postales pueden mostrar a las autoridades gubernamentales lo que los operadores designados pueden hacer.

Y aunque unas 400 bicicletas compensan sólo una fracción de las emisiones postales globales, la iniciativa piloto podría allanar el camino para un mayor esfuerzo, ya que los operadores designados se enfrentan a la transición hacia una economía baja en carbono. **DK**

## Doce países latinoamericanos participaron en el programa:

| Pais                         | Bicis tradicionales | E-bicis   |
|------------------------------|---------------------|-----------|
| Argentina                    |                     | 6         |
| Chile                        |                     | 9         |
| Colombia                     |                     | 10        |
| Costa-Rica                   | 25                  |           |
| Cuba                         | 93                  |           |
| Ecuador                      |                     | 6         |
| Guatemala                    | 65                  |           |
| Honduras (Rep.)              | 30                  | 15        |
| Perú                         | 40                  |           |
| Uruguay                      | 53                  |           |
| Venezuela (Rep. Bolivariana) | 10                  |           |
| Surinam                      | 40                  |           |
| <b>Total</b>                 | <b>356</b>          | <b>46</b> |

# La UPU participa en el debate global sobre la inclusión digital

El director general de la UPU y expertos en el tema participaron en la Semana del Comercio Electrónico organizada por la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD por sus siglas en inglés), y en el foro de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (WSIS por sus siglas en inglés) reafirmando el papel clave del Correo en la economía digital.

**TEXTO:**  
**KAYLA**  
**REDSTONE**

La tercera edición de la Semana del Comercio Electrónico de la UNCTAD celebrada en Ginebra esta primavera reunió a más de 1.000 representantes de organizaciones internacionales, regionales, nacionales y del sector privado para discutir los retos y oportunidades que presenta el proporcionar un comercio electrónico inclusivo a todos los ciudadanos.

La UPU coorganizó varias sesiones del evento, incluidas las relacionadas con el comercio electrónico en África y la medición para conocer el nivel de preparación para el desarrollo del mismo. Al dirigirse a las partes interesadas en el comercio electrónico, el director general de la UPU, Bishar A. Hussein, abogó por el papel del sector postal en el desarrollo de una economía digital inclusiva: "Todos los que nos encontramos aquí hoy, e incluso aquellos de nosotros que no lo están, estamos de acuerdo en una cosa: que el comercio electrónico es la realidad y es algo que todo el mundo ha de desarrollar. Con lo que estamos lidiando aquí es cómo hacerlo y quién debe hacerlo", dijo Hussein.

El Director General relacionó la expansiva red postal física de los 192 países miembros de la UPU y el acceso inclusivo al comercio electrónico, señalando que los más de cinco millones de empleados del sector postal "llaman a las puertas [de los ciudadanos] todos los días para prestar sus servicios. Debido a nuestro alcance, a nuestra huer-

lla, somos la única organización que puede proporcionar servicios verdaderamente inclusivos a todos los ciudadanos del planeta", continuó.

Hussein señaló que el comercio electrónico es la prioridad número uno para la UPU y que ha puesto en marcha varias iniciativas para fomentar su desarrollo, incluida la iniciativa Ecom@Africa en el continente africano. Ecom@Africa es un proyecto de creación de capacidad en relación con el comercio electrónico dirigido por la UPU en colaboración con las administraciones postales y sus gobiernos nacionales.

## **Comercio electrónico para todos**

Hussein hizo sus comentarios durante la sesión de lanzamiento de la plataforma en línea "eTrade for All", un proyecto en el que la UPU colaboró con la UNCTAD y más de 20 organizaciones nacionales, regionales e internacionales, así como con bancos de desarrollo. Se pretende que sea un recurso educativo gratuito para los países en desarrollo con objeto de impulsar el comercio electrónico.

"La plataforma no es sólo otro sitio web, sino un recurso que funciona en la mayoría de los dispositivos electrónicos, y permite a los usuarios aprender y compartir con sus socios y compañeros, las nuevas tendencias y mejores prácticas", afirmó Shamika Sirimanne, directora de la División de Tecnología y Logística de la UNCTAD.



*El director general de la UPU, Bishar A. Hussein, se dirigió a las partes interesadas de las TIC en el Foro anual de la WSIS (Foto: UIT)*

La visión que “eTrade for All” tiene del comercio electrónico y su entorno, es integradora reuniendo mejores prácticas, estudios de casos, investigación y más, bajo siete pilares: evaluaciones del comercio electrónico, infraestructura y servicios TIC, pagos, logística comercial, marcos legales y regulatorios, desarrollo de habilidades y financiación del comercio electrónico.

La UPU contribuyó a la plataforma como socio fundador, ofreciendo ideas para su sección dedicada a la logística del comercio. En ella, los usuarios tendrán acceso a los datos y recursos de la UPU sobre las formas de hacer que la exportación e importación sea más asequible y eficiente a través de la infraestructura postal nacional.

La plataforma “eTrade for All” fue alabada en el foro anual de la WSIS organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) donde fue galardonada como un “Proyecto Campeón”, un premio otorgado a proyectos destacados que aprovechan el poder de las TIC para acelerar el desarrollo socioeconómico.

### **Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información**

El Director General de la UPU estuvo presente en junio de este año en el Foro de la WSIS; allí reiteró el importante papel del Correo en la inclusión de todos los ciudadanos en la infraestructura de las TIC, en el contexto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (SDGs).

“Por nuestra propia naturaleza de poder ofrecer servicios en todas partes, a veces más allá del estricto afán de lucro, estamos en una posición mejor que la mayoría de las industrias para capacitar a las comunidades económicamente débiles y marginales para hacer realidad su potencial y poder así participar en el desarrollo nacional”, dijo Hussein durante la apertura del foro.

Nuevamente evocó a Ecom@Africa como un ejemplo de cómo la UPU está trabajando con los países para avanzar en el desarrollo electrónico, mencionando también varios otros programas clave como el Easy Export sobre facilitación del comercio para las pequeñas empresas y .POST, que ayuda a los Correos a ofrecer servicios financieros y plataformas de comercio electrónico donde las pequeñas empresas pueden realizar transacciones con los compradores.

Explicó que si bien la tecnología moderna en principio se consideró como la “sentencia de muerte” del Correo, finalmente se ha revelado como la clave para la sostenibilidad del sector postal. “Es a través de la moderna tecnología que el Correo es capaz de innovar y llegar a nuevos productos y servicios que concuerdan con las necesidades de la población”, agregó.

El evento anual de la WSIS reúne a las principales partes interesadas de las TIC -organizaciones internacionales, gobiernos y el sector privado- para intercambiar conocimientos, compartir mejores prácticas y establecer asociaciones para avanzar en los objetivos de desarrollo mundial. Estas discusiones tienen lugar bajo una serie de “Líneas de Acción”. La UPU contribuye principalmente a la línea de acción 7 sobre comercio electrónico. **KR**

# ¿Aún no se ha suscrito?



Únase a nuestros miles de lectores. Reciba cuatro números al año de nuestra revista insignia en uno de los siete idiomas.

Suscriptores privados de cualquier parte del mundo pueden hacerlo por 50 CHF al año. Descuentos especiales aplicables a los países miembros de la UPU.

Envíenos su orden vía fax al +41 31 350 37 11 o escríbanos un correo electrónico a [kayla.redstone@upu.int](mailto:kayla.redstone@upu.int) con la siguiente información:

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>NOMBRE</b>                          | <b>IDIOMA DESEADO DE LA REVISTA:</b> |
| <b>PUESTO</b>                          | <b>INGLÉS</b>                        |
| <b>ORGANIZACIÓN/OPERADOR</b>           | <b>FRANCÉS</b>                       |
| <b>DIRECCIÓN POSTAL COMPLETA</b>       | <b>ÁRABE</b>                         |
|  | <b>CHINO</b>                         |
|  | <b>ALEMÁN</b>                        |
| <b>DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO</b> | <b>RUSO</b>                          |
| <b>TELÉFONO</b>                        | <b>ESPAÑOL</b>                       |
| <b>FAX</b>                             |                                      |

## ALEMANIA

**DEUTSCHE POST DHL GROUP** tiene previsto duplicar la capacidad de producción de su filial de vehículos eléctricos StreetScooter a 20.000 unidades para fines de 2017. Esto implicará la duplicación de su propia flota de 2.500 vehículos eléctricos, así como la venta de sus vehículos a terceros compradores de toda Europa.

## AMERICA, ESTADOS UNIDOS DE

**DHL GLOBAL FORWARDING** ha lanzado un nuevo servicio de consultoría sobre seguridad de la cadena de suministro para ambas Américas. Los servicios serán ofrecidos por antiguos profesionales de la aduana y de las fuerzas del orden, así como por una red global de más de 250 empleados de seguridad, para ayudar a las empresas a convertirse en miembros de la Customs-Trade Partnership Against Terrorism (C-TPAT) o simplemente ayudar a aquellos que deseen operar en una cadena de suministro más segura.

## AUSTRALIA

El Consejo de Administración de **AUSTRALIA POST** anunció que Christine Holgate asumirá las funciones de Directora General y Directora Ejecutiva este mes de octubre. Su predecesor, Ahmed Fahour, ocupó el puesto durante más de siete años. Holgate ha sido los últimos nueve años CEO de la empresa australiana de suplementos nutricionales Blackmores.

## AUSTRIA

**AUSTRIA POST** venderá ahora criptomonedas - bitcoin, ether, dash y litecoin- en más de 1.800 ubicaciones postales a través de una asociación con el agente oficial Bitpanda. La moneda se venderá mediante un cupón, que se puede canjear en el sitio web de Bitpanda. Los cupones estarán disponibles en valores de 50, 100 y 500 EUR.

## BÉLGICA

**BPOST** ha instalado 6.500 paneles solares en dos de sus centros de clasificación gracias a su asociación con ENGIE. Las instalaciones duplicarán la capacidad actual de energía solar del Correo, que es de unos 15.000 metros cuadrados, añadiendo unos 17.000 metros cuadrados adicionales de cobertura. Se espera que estos paneles generen 1.700.000 Kwh de energía por año, lo que equivale a un consumo estimado de 500 horas.

## BOTSUANA

**BOTSWANAPOST** ha presentado un nuevo canal de tele servicios, que permite a los clientes renovar licencias de conducción o alquilar buzones de correo de forma remota llamando o enviando un correo electrónico al centro de contacto del Correo. Los pagos por el servicio se realizarán en línea.

## COSTA RICA

**CORREOS DE COSTA RICA** está llevando a cabo una iniciativa piloto instalando taquillas postales BOXCORREOS en tres supermercados. Las taquillas están disponibles los siete días de la semana entre las 6.00 y las 22.30 y están destinadas a satisfacer las demandas de los clientes que cada vez piden más artículos en línea.

## CHINA (REP. POPULAR)

**ALIBABA** anunció que aumentará su participación en la empresa de comercio electrónico del sudeste asiático Lazada Group del 51 por ciento a, aproximadamente, el 83 por ciento. Como parte de la operación, Alibaba invertirá otros mil millones de dólares en Lazada, con lo que su inversión total será de más de 2 mil millones de dólares. Alibaba escogió a Lazada por su "acceso inigualable" a clientes en Indonesia, Malasia, Filipinas, Singapur, Tailandia y Vietnam.

## ESLOVENIA

Según The Slovenia Times, **POŠTA SLOVENIJE** y **RUSSIAN POST** han estado en conversaciones para crear un centro de logística conjunta en el aeropuerto de Maribor, Eslovenia. Según el informe, que incluye citas del Ministro de Comunicaciones y Medios de Comunicación de Rusia, Nikolai Nikiforov, y del Ministro de Economía de Eslovenia, Zdravko Počivalšek, el centro está destinado a servir a Europa.

## FRANCIA

**LA BANQUE POSTALE** ha agregado la plataforma francesa de crowdfunding KissKissBankBank a su lista de subsidiarias. La compañía ha ayudado a adquirir fondos para 27.000 proyectos y ha sido socio del banco postal durante los últimos seis años. El banco dijo que la compra de KissKissBankBank está en línea con su estrategia de aumentar su oferta de soluciones financieras digitalizadas.

## IRLANDA

**DHL** abrió el Life Sciences Centre of Excellence de 3.700 metros cuadrados en el Aeropuerto de Dublín, que aumentará la capacidad de la cadena de suministro farmacéutico global de la compañía. Esta instalación, con temperatura controlada, proporcionará a los fabricantes de productos farmacéuticos en Irlanda servicios globales de administración de la cadena de suministro, tales como almacenamiento, pick and pack, y control de inventario.

## PAÍSES BAJOS

**POSTNL** anunció el lanzamiento de un nuevo programa de utilización de bicicletas cargo eléctricas (e-bikes) que permitirá que el operador designado elimine 100 viajes con furgonetas diésel de entrega. Las bicicletas eléctricas

se utilizarán para la entrega del correo comercial, el vaciado de taquillas y las entregas nocturnas de paquetes en Ámsterdam. El Correo espera que las bicicletas ayuden a reducir las emisiones de carbono en 60.000 kg por año. POSTNL también ofrece un nuevo servicio que permite a los clientes cambiar el tiempo de entrega y la dirección de sus paquetes a través de la aplicación PostNL, o a través del seguimiento y localización. La opción está disponible desde el momento en que un paquete llega al centro de clasificación PostNL hasta las 6:00 del día de la entrega.

## SINGAPUR

**SINGPOST** se ha asociado con Singtel para lanzar un programa nacional de reciclaje de móviles e Internet. El programa ReCYCLE tiene como objetivo desviar los residuos electrónicos ambientalmente hostiles de los vertederos para reutilizar sus componentes. Los clientes pueden dejar sus dispositivos sin usar en cualquier contenedor ReCYCLE o enviarlos por correo utilizando sobres especiales disponibles en los minoristas u oficinas postales de Singtel. El operador designado también ha anunciado su nueva iniciativa SmartPost, cuyo objetivo es utilizar tecnologías inalámbricas y digitales para mejorar su calidad de servicio y eficiencia operativa. El proyecto incluirá el uso de comunicaciones de campo cercano (NFC), identificación por radiofrecuencia (RFID), imágenes digitales y comunicaciones electrónicas para desarrollar nuevas herramientas en la totalidad de las operaciones postales. Los elementos rastreables serán el centro de atención de la primera fase del proyecto.

## SUIZA

**SWISS POST** ha anunciado futuros cambios en su red postal, afirmando que habrá más de 4.200 puntos de acceso para el año 2020, con entre 800 y 900 oficinas de correos tradicionales previstas. Actualmente, hay 3.850 puntos de acceso en total, incluidas unas 1.250 oficinas postales tradicionales. El Correo planea reemplazar las oficinas más tradicionales por agencias postales instaladas en empresas y administraciones locales, lo que, según dice, dará como resultado un mayor horario de apertura y flexibilidad. El operador designado lanzó recientemente una prueba piloto de su nueva aplicación "My Local Services" -que integra los servicios digitales ofrecidos por municipios, empresas locales, organizadores de eventos, así como el Correo a través de una sola plataforma a la que se puede acceder a través del teléfono móvil del cliente. Cuatro municipios están probando actualmente el proyecto.

Información de Kayla Redstone



Innovation  
bringing  
value

Every single day, hundreds of millions of parcels, packages and mailpieces move around the world, along the roads to our houses. In more than 20 countries, on 5 continents, a large part of them is sorted, routed, tracked, prepared for delivery by our solutions. SOLYSTIC provides operators of postal and parcel industry with solutions for e-commerce logistics, B2C delivery preparation, "mixed" mail sorting and automatic resolution of delivery addresses. We help our customers to meet growing demand, to be ahead of the competition, to make their business profitable. SOLYSTIC: we always try to think creatively.

**Innovative solutions for the mail and parcel industry.**

gimette. 03/17. Picture: Betty Scudlo



MAIL AUTOMATION

PARCEL AUTOMATION

LIFECYCLE SERVICES