

Número 1/2005

Enero

Febrero

Marzo de 2005

# UNION POSTALE 1

## En este número...

Página

### Cubierta

El violento tsunami que afectó a las costas del Sur de Asia a fines de diciembre no dejó al margen a los servicios postales de los países víctimas del mismo. Con la ayuda de sus Países miembros, la UPU quiere contribuir a su nueva puesta en servicio  
(Foto: Sri Lanka – Moratuwa; Naciones Unidas – Evan Schneider)

### Prólogo

Reordenar el caos

2

### El buzón

Los lectores comparten opiniones, consejos e ideas

3

### Apuntes

Ojeada a las actividades del Consejo de Explotación Postal 2005

5

### Catástrofe en el Sur de Asia

Reconstruir después del tsunami

El sector postal mundial ayuda a las víctimas

8

13

### Programas de certificación de la UPU

Certificar la calidad y la eficacia

14

### Cooperación para el desarrollo

La asistencia bilateral: para una red postal más fuerte

16

### Rúbricas

*Diálogo con los dirigentes postales*

James Wade, Presidente del Consejo de Explotación Postal 2005–2008

Organigrama del Consejo de Explotación Postal

18

21

*Uniones restringidas*

Plena luz sobre la Unión Postal de los Países Nórdicos y la Asociación de los Operadores Postales de Africa Austral

22/23

*Una oficina de correos bajo los proyectores*

La oficina de correos N° 471 de Moscú

24

*Foro filatélico*

El sello de correos adquiere sus cartas de nobleza

26

Salvo indicación contraria, los términos Director General y Vicedirector General utilizados en *Union Postale* se refieren al Director General y al Vicedirector General de la Oficina Internacional de la UPU.

## Reordenar el caos

**D**espués del maremoto que afectó principalmente a unos cuantos países del Sur de Asia, a fines de diciembre de 2004, una oleada de generosidad internacional sin precedente afluyó a la zona afectada. Entre los numerosos contribuidores, los miembros del sector postal no permanecieron insensibles ante la desgracia de las víctimas y recurrieron a todos los esfuerzos y los medios necesarios para aportar a estas últimas una ayuda inmediata. Cuando se producen semejantes catástrofes naturales, allí donde numerosos servicios públicos resultan paralizados, el correo sigue siendo con frecuencia un punto de enlace. En Indonesia como en Tailandia y en Sri Lanka, los países más duramente afectados, la red postal fue utilizada inmediatamente para aportar ayuda a los afligidos, como el lector podrá ver en el artículo correspondiente del presente número.

La primera emoción ha quedado atrás y ahora es necesario reconstruir o restablecer el servicio postal que, en numerosos lugares, ha resultado gravemente afectado. Numerosas comunidades costeras carecen actualmente de oficina de correos y deben recurrir a lugares de distribución provisionales. La UPU está firmemente decidida a realizar cuanto le corresponde. Además de las contribuciones financieras recogidas en los Países miembros, el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio

de la UPU será puesto a disposición. Los países afectados podrán recurrir a los recursos que les son asignados en el marco del FMCS para elaborar proyectos tendentes a restablecer los servicios postales en las regiones devastadas e incluso a mejorar la universalidad del servicio. Esta rehabilitación de los servicios se efectuará a lo largo de varios meses y *Union Postale* seguirá los progresos.

La situación postal en el Sur de Asia fue un tema de actualidad durante la primera reunión del nuevo Consejo de Explotación Postal (CEP), en el pasado mes de enero, y este encuentro fue también la ocasión para establecer la base de los trabajos que deben ser realizados en el transcurso de los cuatro próximos años para poner en práctica la Estrategia Postal Mundial de Bucarest. En una entrevista, James Wade, Presidente del CEP, explica cómo la gestión centrada en los resultados debería permitir a las Comisiones, Grupos de Proyecto y Grupos de Acción llevar a cabo con éxito estos trabajos. Un viento de dinamismo sopla sobre la UPU se perfila una nueva manera de actuar. Los desafíos son particularmente grandes, empezando por el mejoramiento de la calidad de servicio. En tal sentido, los Países miembros realizan progresos, como se infiere del artículo sobre los programas de certificación de la gestión de la calidad de servicio y del rendimiento EMS gestionados por la UPU.

*La redacción*

## El buzón

### ¿Tienen fibra epistolar los empleados de correos?

A mis padres, que ya fallecieron, les gustaba cartearse. Los intercambios epistolares les ayudaron a superar difíciles períodos de separación. El más duro fue cuando mi padre, joven teniente, tuvo que navegar hacia Inglaterra a bordo del Queen Mary en marzo de 1942, inmediatamente después de contraer matrimonio. Durante los dos años que siguieron, mi madre le escribía cada día una carta que llevaba un número. Recibió 735 en total, a lo largo de su periplo entre Inglaterra, el Norte de Africa, Sicilia y Roma. Respondió a todas.

Actualmente, nos comunicamos por teléfono portátil o por correo electrónico. A veces salvaguardamos nuestros correos electrónicos, pero dudo mucho que tengan el mismo valor que los preciosos manuscritos sobre auténtico papel, que forman parte de nuestros recuerdos familiares. Me extraña que, pese a estar relacionados con la UPU, muchos de nosotros no intercambien cartas. Sin embargo, somos los mejor colocados para mantener una correspondencia asidua. ¿Acaso los sellos de correos han encarecido hasta el punto de disuadirnos de escribir? ¿Llegarán a borrarse con el tiempo nuestras amistades por no haber recurrido al testimonio de la carta escrita? Habida cuenta de nuestra vocación profesional para estimular el intercambio de correo, ¿acaso no sería de interés para nosotros mantener contactos epistolares a nivel personal? P.D. Por falta de tiempo, he tenido que enviar esta carta por correo electrónico.

*Dennis Delehanty*

*Director de Asuntos Postales en el Departamento de Estado de Estados Unidos de América.*

### Los correos deben apostar por la «glocalización»

En su artículo sobre el éxito del Congreso de Bucarest (*Union Postale* 4/2004), la información relativa a la adopción de la norma D + 5 para la entrega internacional de los envíos de correspondencia prioritarios ha suscitado

mi interés. Dicha norma puede efectivamente fiabilizar el servicio, ¿pero se debe verdaderamente considerar la rapidez como el nuevo caballo de batalla de los servicios de correos? En el siglo XVIII, cada navegante quería a toda costa llegar el primero a América para poder maravillarse a Europa con el relato de los acontecimientos que habían tenido lugar en el nuevo continente durante las semanas e incluso durante los meses anteriores. Actualmente, cinco días para comunicarse, ya se consideran un lapso demasiado tarde en numerosos casos.

Ser competitivo, es también encontrar los sectores específicos y explotar todas sus ventajas naturales. Nuestra era es la de la globalización, pero también la de la glocalización, pues las empresas deben adaptarse a las necesidades locales. Los servicios de correos están bien situados para obtener ventajas de ambos conceptos. La reforma es vital, pero no debe conducir al cierre de oficinas de correos locales si el correo debe seguir siendo competitivo. Por el contrario, en los países industrializados, los valores tradicionales ligados a la comunidad y al servicio universal deberían formar parte integrante de todo modelo comercial eficaz. Los correos deberían reforzar su red local, invirtiendo en los establecimientos rurales para convertirlos en centros de comunicación que ofrezcan el acceso a los servicios de mensajería, a la asistencia técnica, etc. Este tipo de oficinas de correos interesaría a nuevos clientes entre la población activa. En realidad, aquellos que abandonan la ciudad para trasladarse al campo necesitan más que nunca dichos servicios y estarían dispuestos a pagar más para beneficiarse de los mismos. Preocupados por distribuir el correo lo más rápidamente posible, los servicios postales no deberían, sin embargo, desaprovechar la ocasión de explotar todo el potencial que representa su presencia, así como su sentido de empresa y de innovación a nivel local.

*Rory Clarke*

*Redactor jefe de la revista Observateur, de la OECD, expresa su propio punto de vista*

«Me extraña que estando relacionados con la UPU, muchos de nosotros no intercambien cartas.»

La reforma es vital, pero no debe conducir al cierre de las oficinas de correos locales si el correo debe seguir siendo competitivo.

## Apuntes

### **Norma mundial de calidad de servicio al alcance de la mano**

A fines de 2004, con cerca del 62% de los envíos testigos distribuidos dentro de los plazos fijados en D + 5, en el marco de la norma de distribución de los envíos de correspondencia prioritarios, el objetivo fijado en el 65% para 2008, no distaba mucho de ser alcanzado. La norma mundial D + 5 (distribución el quinto día laborable después del día del depósito de los envíos) fue instituida por el Congreso de Bucarest 2004 y el umbral mínimo fijado en el 50%. Sin embargo, los resultados a fines de 2004 demuestran que los correos satisfacen ya dicha exigencia a los niveles mundial e interregional. Si bien algunas regiones han rebasado ya el objetivo del 65%, otros, como Africa, las Américas y el Caribe, encuentran dificultades para alcanzar la cuota del 50%. En 2004, Europa y Asia septentrional se clasificaron en vanguardia con casi el 70% de los envíos distribuidos conforme a la norma D + 5.

Según controles efectuados en 2004 en más de 351 enlaces internacionales, 70 de ellos registraron una cuota del 90% e incluso más; el objetivo fijado para 2008 (65%) ha sido alcanzado o rebasado en 98 enlaces; el objetivo fijado para 2005 (50%) ha sido alcanzado o rebasado en 47 enlaces, mientras que el objetivo mínimo no ha sido alcanzado en 136 enlaces. Los resultados muy mediocres se registran principalmente entre cinco a ocho administraciones postales de las 83 que participaron en el control continuo en 2004. La calidad de servicio no ha cesado de aumentar desde el año 2000, durante el cual la cuota media mundial era de un 49,7%. Estos resultados no toman en cuenta los controles efectuados entre países industrializados, cuya calidad de servicio es por lo general netamente superior.

### **Los servicios electrónicos en el punto de mira**

Los servicios electrónicos forman parte del paisaje postal en numerosos países. En esta óptica, y debido a la adopción de varias proposiciones sobre los servicios electrónicos por el Congreso de Bucarest, el nuevo Grupo «Productos electrónicos y servicios asociados», constituido en el seno del Consejo de Explotación Postal, ha sido encargado de recomendar orientaciones estratégicas para el desarrollo de los servicios postales electrónicos existentes y otras tecnologías conexas. Presidido por Dean Pope, de Canadá, el Grupo orientará los trabajos

tendientes a poner a punto varios nuevos servicios electrónicos facultativos que serán propuestos por los servicios de correos, entre los que figuran el sello electrónico y los servicios .post. En el seno del Grupo, equipos más pequeños se centrarán en aspectos particulares de los trabajos, como la estrategia y el marco reglamentario (equipo dirigido por Francia), el comercio electrónico (Brasil), el correo híbrido (Italia), el sello postal electrónico y el proyecto .post. Los países responsables de estos dos últimos equipos aún no han sido determinados. Uno de los principales objetivos del Grupo para velar por el desarrollo de los servicios electrónicos de manera que los Países miembros de la UPU, en especial aquellos que se encuentran en fase de desarrollo, puedan introducirlos en su mercado a un coste lo más bajo posible. De momento, el Grupo está también encargado de definir una estrategia centrada en la función del sector postal en la sociedad de la información en previsión de la segunda fase de la Cumbre mundial sobre la sociedad de la información, que tendrá lugar en Túnez del 16 al 18 de noviembre de 2005. De conformidad con su misión estratégica, el nuevo Grupo permitirá al Grupo de utilizadores de los servicios electrónicos avanzados en el seno de la Cooperativa Telemática concentrar sus esfuerzos en cuestiones tales como la explotación de los servicios, el desarrollo técnico, el despliegue y el apoyo regional.

### **Cooperativa Telemática: prioridad de la financiación de las actividades**

La financiación a largo plazo de las actividades de la Cooperativa Telemática será una prioridad para su nuevo Presidente. Elegido a este cargo con ocasión de la Asamblea General de la Cooperativa celebrada el 24 de enero, el australiano Christopher Grosser se impone la misión de seguir haciendo avanzar los trabajos, manteniendo al mismo tiempo un presupuesto equilibrado. Para ello, será necesario encontrar nuevas fuentes de financiación, pues los trabajos se intensificarán con la llegada de nuevos servicios a desarrollar tales como el proyecto .post y el sello postal electrónico. El Sr. Grosser se alegra de la creación del Grupo «Productos electrónicos y servicios asociados» en el seno del CEP. «Este Grupo ayudará al Centro de tecnologías postales en materia de investigación, lo cual permitirá a los empleados de este último concentrarse en el desarrollo de los servicios. Así pues, podremos asegurar el futuro de una empresa postal

global y dinámica». La Cooperativa Telemática eligió a Abdejalil Azzane, del correo marroquí, Vicepresidente responsable de la estrategia. Luc Mangin, de La Poste francesa, fue elegido Vicepresidente responsable de las finanzas con ocasión del Congreso de Bucarest.

### **EMS: normas hechas a la medida**

Los Países miembros de la Cooperativa EMS se comprometen a respetar normas de servicio más estrictas, determinadas según el tráfico de envíos que llegan y son procesados, y según los medios de que disponen para asegurar su seguimiento. El nuevo plan comercial cuatrienal de la Cooperativa EMS propone a los 19 correos que procesan ellos solos el 90% del tráfico EMS mundial una norma del 95% para la distribución de los envíos que llegan. Los demás correos que se benefician de un sistema de seguimiento y localización deberán por su parte esforzarse por distribuir en 2005 el 80% de los envíos EMS que llegan dentro de los plazos previstos, a sabiendas de que el objetivo será fijado en alza en 2006. Por último, los correos que no tienen sistema de seguimiento y localización deberán esforzarse por adoptar uno de aquí a fines de 2005. «La introducción de normas de servicio y evaluación del rendimiento de los servicios de correos con relación a éstas constituye una manera eficaz de favorecer el mejoramiento del servicio. Sin embargo, hay que tener en cuenta el hecho de que todos los correos no se encuentran al mismo nivel. Así pues, hay que establecer para cada correo normas alcanzables; en caso contrario, la medida podría tener un efecto desalentador», explicó Alistair MacRae, Jefe de la Unidad EMS en la Oficina Internacional. Y añadió que el rendimiento de cada servicio de correos será estudiado con regularidad y los objetivos serán ajustados según el caso. El tráfico EMS rebasó los 34,5 millones de envíos en 2003, lo cual representa un aumento del 6% con respecto al año precedente.

### **El estatuto de las oficinas de cambio extraterritoriales un tanto clarificado**

Numerosos Países miembros de la UPU denegarían el permiso para establecer una oficina de cambio extraterritorial (OCE) en su territorio a las administraciones postales extranjeras que lo solicitan. Tal es el resultado de la encuesta realizada por la Oficina Internacional entre los 190 Países miembros de la UPU, a raíz de una resolución del Congreso de Bucarest que les dejaba la posibilidad de legislar en dicha materia. De las 76 respuestas obtenidas, 49 administraciones indicaron que la legislación

o la política de su país no autorizaba el establecimiento de una OCE en el territorio nacional. Sin embargo, 16 lo autorizan: se trata de Alemania, Dinamarca, España, Finlandia, Gran Bretaña, Grecia, Hungría, Islandia, Jordania, Kuwait, Lituania, Luxemburgo, Namibia, Noruega, Países Bajos y Suecia. Entre estas administraciones, 11 indicaron que la legislación o la política del país autorizaba a los operadores de las OCE a utilizar la documentación de la UPU (necesaria para calcular los gastos terminales) para los envíos de correo que salen. En cuanto a si el país aceptaba la aplicación de las Actas de la UPU para los envíos de correo recibidos de parte de OCE, 34 administraciones respondieron sí, mientras que 36 no. Las demás indicaron no tener ninguna posición oficial. La Oficina Internacional difundirá dentro de poco en el sitio Web de la UPU la política respectiva de sus Países miembros acerca de las OCE. Así pues, los correos que tienen la intención de establecer una presencia en otro país podrán comunicarse con las autoridades pertinentes.

### **Una decisión sobre moscas**

Los investigadores en biomedicina del mundo entero podrán enviar por correo, a partir del 1º de mayo de 2005, moscas de la familia de las drosófilas, pequeñas moscas de la fruta que miden unos tres milímetros. El Congreso de Bucarest 2004 adoptó una enmienda al Convenio y a los Reglamentos de la UPU que autoriza a las administraciones postales a intercambiar envíos de correspondencia que contengan moscas de la familia de las drosófilas para fines de investigación biomédica. Sin embargo, el nuevo Convenio y sus Reglamentos no entrarán en vigor hasta el 1º de enero de 2006. Los investigadores que necesitan moscas de la familia de las drosófilas esperaban con impaciencia poder utilizar el correo internacional para los intercambios, ello lo más rápidamente posible. Así pues, la UPU modificó, el 24 de enero, su actual Reglamento de envíos de correspondencia, a fin de admitir dichos insectos en la red postal mundial a partir del 1º de mayo de 2005. Únicamente instituciones oficialmente reconocidas podrán intercambiar dichas moscas, que sirven para los trabajos de investigación biomédica y genética que concierne, entre otras cosas, a la enfermedad de Alzheimer, la enfermedad de Parkinson, la enfermedad de Huntington, enfermedades del corazón y diversas formas de cáncer. Las moscas son actualmente intercambiadas entre más de 1500 institutos de investigación en unos cincuenta países. Figuran ya junto con las abejas, las sanguijuelas y los gusanos de seda en la lista de los animales vivos que pueden ser expedidos por correo a escala mundial.

**Union Postale desea conocer la opinión de usted**

Los lectores de *Union Postale* son invitados a rellenar el cuestionario que figura en este número. El último cuestionario destinado a los lectores data del año 2000. Es hora ya de determinar si esta publicación sigue satisfaciendo las necesidades de los lectores y cómo puede ser mejorada. Sírvase pues tomarse el tiempo para rellenar nuestro cuestionario – ello no debería exigir más de quince minutos – y devolvérselo antes del 27 de mayo de 2005. Con gusto recibiremos cualquier proposición

y sugerencia relativas a artículos. Usted puede también participar en un sorteo, a fin de ganar uno de los diez nuevos relojes de la UPU. El cuestionario está disponible en 7 lenguas en el sitio Web de la UPU ([www.upu.int](http://www.upu.int)). Lo encontrará bajo la rúbrica «*Union Postale*» pulsando el enlace «Publicaciones» de la página de acogida del sitio Web de la UPU. Pedimos a los lectores que sólo rellenen el cuestionario una sola vez; las versiones electrónicas están destinadas a los lectores que no reciban el cuestionario en este número y que deseen, pese a todo, responder.

**Una sesión récord del CEP:** Más de setecientos quince delegados, provenientes de 89 Países miembros, participaron en la reunión del Consejo de Explotación Postal del 17 al 28 de enero de 2005. Por otra parte, 90 empleados de la Oficina Internacional y 65 intérpretes contribuyeron al buen desarrollo de los trabajos.

**El desarrollo duradero es asunto de todos**

El nuevo Grupo de Proyecto «Medio ambiente y desarrollo duradero» presentó su programa de trabajo para los años 2005 a 2008 con ocasión del último Consejo de Explotación Postal. El medio ambiente está ya asociado al desarrollo duradero, pues expresa la idea de que el desarrollo económico está intrínsecamente ligado al respeto del medio ambiente y al bienestar social. Francia, que ejerce la presidencia del Grupo, está resuelta a conseguir que los correos avancen en esta materia, especialmente mediante la transferencia de competencias de los correos adelantados a los correos «neófitos» y mediante la instauración de los nuevos instrumentos. Uno de dichos instrumentos tendrá forma de encuesta, lanzada próximamente entre los operadores postales, sobre su política y sobre las medidas ya adoptadas en materia de desarrollo duradero, por ejemplo en lo que concierne a la publicidad y venta por correo, a la prevención de algunas enfermedades en los empleados de correos, a la igualdad entre hombre y mujer en el seno de los correos, etc. Se concebirá especialmente a tal efecto en un sitio Web un instrumento de autodiagnóstico para permitir a los correos comprender la noción de desarrollo duradero, identificar sus lagunas y adoptar una posición ecociudadana. El eje del desarrollo duradero, así como sus cometidos serán extensamente debatidos en el transcurso del decenio de las Naciones Unidas para la Educación con miras al desarrollo duradero que empieza oficialmente el 1º de marzo de 2005.



**Fotos:**

Fig. 1. – Edouard Dayan, nuevo Director General, recibe la llave de la Oficina Internacional de manos de su predecesor, Thomas E. Leavey. Embajadores, representantes de la Confederación Suiza, elegidos municipales de la ciudad de Berna y reguladores y operadores postales del mundo entero asistieron a la ceremonia de transmisión de poderes en la sede de la UPU, en Berna, el 14 del pasado mes de enero. El Sr. Dayan se comprometió a hacer de la UPU una organización eficiente, innovadora, solidaria y abierta así como también un centro de excelencia y un lugar de debates e intercambios de alto nivel sobre las cuestiones postales. «La UPU es el único recinto capaz de reunir al conjunto de los actores del sector postal para aportar respuestas a problemáticas comunes. Estoy convencido de que debemos contribuir a aportar respuestas globales a los desafíos que encontramos, sin dejar de tener en cuenta las diversas necesidades de nuestros miembros.»

Fig. 2. – Edouard Dayan, Director General, y James Wade, Presidente del Consejo de Explotación Postal, firmaron los nuevos Reglamento de envíos de correspondencia y Reglamento relativo a las encomiendas con ocasión de la sesión plenaria del CEP celebrada el 28 de enero. Con ocasión del último CEP, la Comisión 1 tuvo la pesada tarea de realizar los trabajos que versan sobre el examen de unos 350 proyectos de proposición no tratados en el Congreso de Bucarest. Los Reglamentos nuevos y enmendados, entrarán en vigor el 1º de enero de 2006.

## Reconstruir después del tsunami

Por Rhéal LeBland

Los miembros de la comunidad postal se movilizan con rapidez ante la llamada de los organismos de ayuda del mundo entero, enviando dinero, voluntarios y suministros de socorro para ayudar sin tardanza a las víctimas de la catástrofe que asoló al Sur de Asia el 26 de diciembre de 2004. Habiéndose organizado la ayuda humanitaria, los esfuerzos se orientan ahora hacia la reconstrucción. Como organismo de las Naciones Unidas, la UPU se ha comprometido a contribuir a la reconstrucción de la infraestructura postal en los países afectados, a plazos medio y largo, a fin de devolver a los supervivientes el derecho a la comunicación. Centenas de instalaciones postales y una cantidad considerable de equipos fueron destruidos o dañados, y numerosos empleados de correos encontraron la muerte en esta tragedia. Así pues se necesitará por lo menos un año para alcanzar la normalidad del servicio postal.

Amaradasa Silva, de la oficina de cambio central de Colombo, se encontraba a bordo del *Queen of the Sea*, el tren que recorre el litoral de Sri Lanka hasta la ciudad de Galle, en el Sur, cuando las olas prorrumpieron inundando los vagones. En muy pocos minutos, la cantidad de agua y la potencia de las olas arrastraron los ocho vagones del tren hasta un terreno pantanoso, y el empleado de correos que convoyaba una treintena de sacas de correo, se encontró inmerso en el caos más completo. Mientras un asistente lo animaba a huir, el empleado de correos prefirió no moverse, temiendo que el correo fuera robado o perdido al bajar el nivel de las aguas. Poco antes de que la última ola devastadora sumergiera a las víctimas prisioneras del tren, el asistente subió hasta el techo para tender una mano caritativa a su colega a través de una ventana abierta. Pero el empleado de correos seguía negándose a salir; su audacia era suficiente para salvar el correo, pero no su propia vida. Los socorristas encontraron su cuerpo dos días después entre los restos del tren. Amaradasa Silva será recordado como uno de los 22 empleados del correo de Sri Lanka que perecieron en aquella triste mañana de diciembre, cuando un movimiento sísmico de magnitud 8,9 en la escala de Richter, cuyo epicentro fue localizado en el mar frente al distrito de Meulaboh, en la parte occidental de la provincia de Aceh, originó el maremoto que afectó a las costas de Indonesia, del Oeste de Malasia, del Sur de

Tailandia, de Sri Lanka, de las Maldivas, de la India, de Bangladesh, del Este de Africa y de Madagascar. Unas 300 000 personas perdieron la vida o desaparecieron, y las Naciones Unidas estiman por lo menos en un millón el número de personas desplazadas.

De regreso de una misión de una semana, efectuada a comienzos de febrero en Indonesia y en Sri Lanka, Vinod Dhamija, Consejero Regional de la UPU para la región Asia/Pacífico, declaró que la magnitud de las destrucciones rebasaba lo que se podía imaginar y que el paisaje costero había sido devastado a lo largo de muchos kilómetros. Según dijo, se requerirá un tiempo considerable para apartar los escombros.

En efecto, se requerirá tiempo para limpiar y reconstruir la infraestructura postal que ha resultado gravemente dañada. Mientras los correos sólo registraban perturbaciones mínimas del servicio postal internacional inmediatamente después de la tragedia (la cual tuvo lugar en período de vacaciones y en zonas alejadas de las principales instalaciones postales), el servicio interior y los empleados de varios correos fueron gravemente afectados.

Casi 300 oficinas de correos de la región resultaron totalmente destruidas o dañadas. En Tailandia, la oficina de correos de Thaweewong, en Phuket, resultó seriamente dañada así como docenas de otras en Banda Aceh (Indonesia) y en Sri Lanka. Todas las oficinas de correos de las islas indias de Nicobar y Adaman fueron gravemente dañadas, aunque cabe decir que muchas de ellas ya han reanudado sus actividades. Las demás pérdidas conciernen al equipamiento postal, al mobiliario y a los aparatos informáticos.

Al igual que numerosos sectores, los servicios postales de los países en cuestión han observado una reducción de sus ingresos a raíz de la catástrofe. En las Maldivas, el Ministerio de la Comunicación, de las Ciencias y de las Tecnologías ha informado a la UPU su temor de que el servicio postal sufra gravemente, debido a la reducción del turismo en el archipiélago. En efecto, la ausencia de subvenciones podría tener incidencias en la prestación del servicio universal.

### Despliegue de la asistencia técnica

La Oficina Internacional reaccionó inmediatamente ante la tragedia asegurando el procedimiento de los inter-



cambios postales entre los países afectados y el resto del mundo con un mínimo de perturbaciones. Los Países miembros fueron informados con regularidad acerca de la situación del sector postal en los países afectados, por intermedio del sistema de información para las situaciones de emergencia (EmIS) y mediante circulares.

Basándose en un detenido análisis de las necesidades inmediatas de las administraciones postales, la Dirección para la Cooperación y el Desarrollo de la Oficina Internacional está lanzando proyectos de asistencia para contribuir en los esfuerzos de reconstrucción en los países más severamente afectados, especialmente Indonesia, Sri Lanka y las Maldivas. El correo de Sri Lanka estima en más de 2,5 millones de USD el importe necesario para reconstruir y volver a amueblar sus oficinas de correos. El correo indonesio estima que necesita 600 000 USD en fondos de urgencia para asegurar el proseguimiento de los servicios postales en los tres meses que siguen a la catástrofe, y 1,6 millones suplementarios para su programa de rehabilitación a largo plazo. Otros países, como India y Tailandia, a pesar de los daños sufridos, reconstruirán sus instalaciones y restablecerán sus servicios sin ayuda exterior.

Como quiera que dispone de fondos limitados, la UPU utilizará los fondos aportados por los países en una cuenta especial. Japón fue el primer país que aportó su contribución, de 115 000 CHF, y fue seguido por otros países entre los que figuran Bélgica, Kazajstán, Panamá y Rumania. Unos 200 000 CHF han sido recolectados hasta hoy, y esta suma será completada por el presupuesto de asistencia técnica de la Oficina Internacional.

Vinod Dhamija precisa que, en algunos países, como Sri Lanka, los planes de reconstrucción del gobierno abarcan las instalaciones postales. La UPU concentrará pues sus esfuerzos en el suministro de equipamiento básico necesario para explotar una oficina de correos, especialmente ordenadores, furgonetas, motocicletas y teléfonos por satélite, puesto que la red de telecomunicación ya no funciona.

Durante la reunión de enero del Consejo de Explotación Postal (CEP), el Consejo Fiduciario del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) de la UPU ha decidido también aplicar procedimientos simplificados a los proyectos tendentes a restablecer los servicios postales en las zonas afectadas. Una política análoga fue adoptada por un proyecto del FMCS relativo al restablecimiento de los servicios postales en la ciudad iraní de Bam, afectada por un terrible movimiento sísmico en diciembre de 2003. El FMCS cuenta

con aproximadamente 55 millones de USD, y los países afectados son estimulados para que utilicen los recursos financieros que les corresponden para restablecer los servicios relacionados con la prestación del servicio postal universal. Varias administraciones postales han suministrado asistencia técnica a los países afectados, y se espera que algunas de ellas ofrezcan los recursos que reciben del FMCS para ayudar a los países concernidos a restablecer los servicios a lo largo de las zonas costeras devastadas.

La UPU ha informado a las Naciones Unidas acerca de sus actividades después de la crisis. Prevé contribuir en los esfuerzos de reconstrucción y ha manifestado su voluntad de cooperar en el marco de los esfuerzos desarrollados a nivel de las Naciones Unidas. Además, Vinod Dhamija mantiene estrechas relaciones con los organismos de las Naciones Unidas en Bangkok, donde tienen su sede el Coordinador Residente de las Naciones Unidas, el Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Tailandia y la Comisión Económica y Social para Asia y el Pacífico (CESAP). El Secretario Ejecutivo del CESAP ha creado un equipo especial interinstituciones a nivel regional para contribuir a los esfuerzos de rehabilitación y de reconstrucción después del tsunami, y el Consejero Regional de la UPU participará activamente en las reuniones de este equipo para asegurarse de que las actividades de la UPU están bien coordinadas.

### **Nada puede detener a los servicios postales...**

Inmediatamente después de la catástrofe, los correos hicieron todo lo posible para mantener los intercambios de correo y distribuir las cartas y las encomiendas dirigidas a los supervivientes. En Indonesia, los clientes pudieron beneficiarse de los servicios postales en otras oficinas de correos, o en oficinas provisionales establecidas en las zonas afectadas y los campos de refugiados. El correo fue designado por el Gobierno como uno de los servicios que debían aportar una ayuda inmediata a las víctimas. Las instalaciones postales de Banda Aceh y de otras zonas fueron transformadas en centros de comunicación y en puntos de depósito de la ayuda. El correo indonesio envió también furgonetas postales desde Yakarta a las regiones afectadas para encaminar el correo, transportar el material de socorro y aportar asistencia. Por otra parte, muchos empleados fueron transferidos también a la provincia de Aceh para contribuir a los esfuerzos de restauración.

En Tailandia, el correo es depositado en los aposentos provisionales de los supervivientes, y el servicio postal informó al público acerca de las distribuciones previstas. A veces, el correo es guardado en las oficinas de correos vecinas antes de ser distribuido. La red de transporte postal ha sido también utilizada para la distribución de la ayuda y de los suministros de urgencia en las seis provincias afectadas del país. Las oficinas de correos se han convertido en centros de coordinación de las donaciones. Los correos del mundo entero han observado un incremento del correo con destino a los organismos de beneficencia. Un ejemplo impactante se dio en Nueva Delhi (India). Como así lo señaló el servicio de prensa indo-asiático a mediados de enero, la llamada del Primer Ministro indio a la población se tradujo en el envío de miles de cartas, de cheques bancarios, de cheques y de giros postales a la oficina de correos que procesa su correspondencia. El Postmaster Radhey Shyam indica que los servicios postales están muy ocupados e incluso sobrecargados, pero que salen adelante. Radhey Shyam tuvo que contratar empleados suplementarios para procesar cada día la llegada de aproximadamente 500 cheques y, a veces hasta 5000 giros postales.

En Sri Lanka, como en Indonesia, el correo ha estimulado encarecidamente a los supervivientes de los campos a que envíen tarjetas postales gratuitas a sus familias y amigos para informarlos acerca de su situación y pedirles

que no envíen cartas ni encomiendas. Así pues, el correo ha podido limitar la cantidad de envíos que llegan. Todo el correo internacional era guardado al principio en la oficina de cambio central de Colombo, pero el correo empezó a expedir la correspondencia hacia las zonas meridionales una semana después del desastre. El correo es distribuido en los campos de refugiados. Las encomiendas y las cartas no distribuibles, si llevan el nombre del expedidor, son devueltas.

### Una abnegación sin límites

Con frecuencia, los empleados han hecho posible el encaminamiento del correo gracias a iniciativas personales. Por fortuna, T.W. Kalyani Mangalika estaba de visita en casa de su hermana en una ciudad vecina cuando el tsunami se produjo. Al regresar a su casa en Thalpe (Sri Lanka), su casa, que ella explotaba como oficina de correos secundaria, ya no era más que escombros. Su casa, sus bienes y el equipo postal habían sido barridos por las aguas. Al día siguiente, a pesar de su pena, transfirió los servicios postales a un lugar que había quedado intacto a unos veinte metros más lejos. Los tres carteros habituales reanudaron su trabajo y se pudo seguir prestando el servicio. El Postmaster General de Sri Lanka, K.A.S. Senadheera, que se salvó porque estaba de vacaciones en el sur del país (véase el recuadro), alaba su determinación.

### Magnitud de la destrucción

Indonesia: Las provincias de Aceh y del norte de Sumatra sufrieron los principales daños: 21 oficinas de correos, cinco vehículos, ordenadores y otras instalaciones fueron destruidos, y las viviendas de 112 empleados resultaron gravemente dañadas.

Tailandia: La oficina de correos de Thaweewong, en Phuket, fue destruida y lo mismo cabe decir de tres oficinas de correos bajo licencia. En total, nueve oficinas de correos cesaron de funcionar a raíz de la catástrofe.

Maldivas: Una oficina de correos secundaria fue parcialmente dañada, mientras que 70 de las 197 agencias postales fueron completamente destruidas y 30 parcialmente dañadas. La vivienda y los bienes de seis empleados fueron también afectados.

India: Unas 20 oficinas de correos en las islas de Nicobar y Andaman fueron severamente dañadas, pero ya han reanudado sus actividades. Otras oficinas de correos en Tamil Nadu, en Kerala y en Andhra Pradesh también han reanudado sus actividades.

Sri Lanka: 17 oficinas de correos públicas y 11 oficinas de correos secundarias (explotadas en la vivienda de un Postmaster) fueron destruidas. Otras cincuenta y dos oficinas de correo públicas y 17 oficinas de correo secundarias resultaron parcialmente dañadas.

Malasia, Myanmar y Bangladesh: No se registró ninguna destrucción importante de la infraestructura postal.

**Empleados de correos entre las víctimas**

La comunidad postal registró numerosas muertes entre sus miembros a raíz de la catástrofe que asoló al Sur de Asia en el pasado mes de diciembre. En Indonesia, por lo menos 14 empleados postales y 81 miembros de sus familias perdieron la vida o han desaparecido, y las viviendas de 112 empleados han sido gravemente dañadas. Veintidós empleados postales perdieron la vida en Sri Lanka, y otras 75 familias registraron pérdidas. Se rinde homenaje a todos los que han sufrido a causa de esta tragedia.

**Tratamiento mediante las cartas: el correo indonesio lanza un programa educativo para los niños**

Entre las víctimas del movimiento sísmico, miles de niños se encuentran actualmente sin domicilio, sin familia y muy vulnerables. En Indonesia, se estima que 300 000 de los 600 000 supervivientes que pueblan los diversos campos de refugiados son niños. Muchos de ellos sufren traumatismos y depresiones. Para ayudarles a recuperar la normalidad, el correo indonesio se ha asociado al Comité nacional de protección de los derechos del niño para organizar una campaña epistolar destinada a los niños de Aceh y de Nias. La campaña, cuyo objetivo consiste en que los niños puedan comunicar sus sentimientos gracias al correo, fue lanzada el 26 de enero en el Palacio de Estado de Yakarta. El Presidente y su esposa pidieron al personal docente de todo el país que estimule a los estudiantes a escribir a los niños supervivientes que van a la escuela a unas 2000 carpas instaladas por el Gobierno en 95 lugares diferentes. El correo indonesio distribuye tarjetas postales gratuitas, aerogramas y útiles de correspondencia a los niños afectados por el drama para que puedan responder y escribir a otros pequeños indonesios. El correo ha instalado también buzones en los campos de refugiados, así como oficinas de correos móviles que sirven de bibliotecas. Según un responsable, el correo indonesio espera reforzar el sentimiento de fraternidad y de solidaridad entre los niños de Aceh y de Nias y ayudarlos a reponerse más rápidamente del drama y a tener confianza en el futuro gracias a la escritura.

### **El Postmaster General de Sri Lanka sobrevive al tsunami... al lado del antiguo Canciller alemán**

Si se prescinde de algunas heridas en las piernas y en las rodillas, K.A.S. Senadheera Postmaster General de Sri Lanka, forma parte de los que han tenido suerte. El y 14 miembros de su familia, de vacaciones en Matere, a proximidad de Galle, la segunda ciudad del país por orden de magnitud, sobrevivieron milagrosamente a los tsunamis del 26 de diciembre de 2004. Después de un paseo matutino, a lo largo de la playa, el Sr. Senadheera se encontraba al volante de la furgoneta que transportaba a su familia cuando tuvo que regresar al hotel para recoger un teléfono portátil. El Sr. Senadheera salió de su vehículo, en el cual su familia debía esperarlo. Fue en aquel momento cuando apareció el agua. Proyectado a unos cuantos metros de su familia se agarró a una farola, mientras que miraba, impotente, el vaivén del vehículo y de su familia hacia el mar. Posteriormente, dijo: «Tuve mucho miedo por los míos. El vehículo se dirigía hacia mí, después se volvía a alejar dos o tres metros hacia la orilla.» Unos minutos después, olas de 4 metros o más de altura golpeaban el litoral, y el Sr. Senadheera vio como su vehículo era levantado a varios metros del suelo, mientras que la potencia del agua rompió la farola a la que él estaba agarrado, y la proyectó a unos 200 metros más lejos, en una zona militar donde consiguió finalmente agarrarse a una barrera. Unos pocos minutos después, empezó la retirada de las aguas y la familia del Sr. Senadheera pudo salir del vehículo. Todos estaban ilesos. El personal militar presente les instó a que subieran a un dique vecino, situado a unos 10 metros más arriba. La familia del Postmaster General apenas había tenido tiempo para terminar su ascensión cuando apareció la ola mayor. Y el Sr. Senadheera declaró: «He visto personas y vehículos arrastrados por el mar. Era domingo por la mañana; la gente estaba de compras en el mercado.» El Sr. Senadheera y su familia se refugiaron finalmente sobre un puente no lejos de allí. Al día siguiente, se enteró por la prensa local que el antiguo Canciller alemán Helmut Kohl, de vacaciones también, había encontrado refugio sobre el mismo puente.

#### **Fotos:**

Fig. 1. – Un empleado del correo indonesio delante de una carpa para refugiados en Banda Aceh.

Fig.2. – Oficina de correos de Thaweewong en Phuket: Además de destrozarla gravemente, las aguas depositaron delante de su puerta todo lo que habían arrastrado hasta allí.

Fig. 3. – La ayuda humanitaria se amontona en un centro de procesamiento del correo de Tailandia.

Fig. 4. – Empleados de correos tailandeses ayudan a distribuir la ayuda humanitaria.

Fig. 5. – K.A.S. Senadheera, Postmaster General de Sri Lanka.

## El sector postal mundial ayuda a las víctimas

Por Rhéal LeBland

**M**ientras el mundo entero establece el balance de la tragedia y la ayuda humanitaria afluye a los países afectados, la comunidad postal también se ha movilitado. He aquí un balance exhaustivo de numerosas iniciativas tomadas por el sector postal para aportar ayuda a las víctimas del movimiento sísmico en el Sureste Asiático.

### Fotos:

Fig. 1. – La Poste francesa ha puesto en venta una nueva versión de su último sello «Marianne» y destinará 0,20 EUR por sello a las víctimas del movimiento sísmico en el Sureste Asiático. Diez millones de sellos están en venta, lo cual podría producir más de 1 millón de EUR a la Cruz Roja.

Fig. 2. – En Hungría (Rep.), Magyar Post, ha reeditado el sello «Let's Help For Flood Victims!», que data de 1997. Los ingresos obtenidos de su venta en enero y febrero se reservarán a diversos organismos de beneficencia. Para la fecha de impresión de este número de la revista, ya se habían recogido unos 6 530 EUR. Magyar Post ha cubierto también los costes (casi 20 400 EUR) relativo al envío de los giros postales comprados por los clientes en beneficio de diversos organismos de beneficencia.

Fig. 3. – Los empleados de Royal Mail clasifican una parte de los millones de cartas que contienen donaciones para el Comité de urgencia de la iniciativa «Tsunami Earthquake Appeal», lanzada en Londres el 4 de enero de 2005. Royal Mail también ha hecho donación de 50 000 GBP. REUTERS/Russell Boyce.

Fig. 4. – TNT hizo donación de 2,3 millones de EUR en especie al Programa Alimentario Mundial (PAM) de las Naciones Unidas, en el marco de los esfuerzos de socorro desarrollados en la región. TNT también hizo donación de 225 000 EUR (recolectados por los empleados de la región Asia/Pacífico) para contribuir a la respuesta del PAM al movimiento sísmico en Asia, y los empleados de TNT en Benelux aportaron 800 000 EUR al fondo nacional de ayuda a las víctimas para Asia.

Fig. 5. – Al principio de enero, el correo australiano fletó el avión de una sociedad asociada, Australian Air Express, para expedir 18 toneladas de ayuda a Yakarta, en las que había entre otras cosas aparatos de purificación de agua y productos alimenticios. Los australianos aportaron también donaciones cuyo valor ascendía a 1 millón de AUD a la organización CARE Australia, por intermedio de la red de 4 477 establecimientos postales repartidos en su territorio. El correo australiano aportó 250 000 AUD a CARE y se comprometió a aportar asistencia y apoyo técnico a las administraciones postales afectadas.

Fig. 6. – Numerosos empleados de correos del mundo entero abrieron su corazón y aportaron fondos para contribuir a los esfuerzos de socorro. Los empleados de Posta Romana (véase foto) aportaron casi 44 000 USD a un fondo especial de la UPU utilizado para reconstruir. La Asociación del personal de la Oficina Internacional de la UPU recolectó más de 3000 CHF entre sus empleados. Estos fondos han sido aportados a UNICEF y al Programa alimentario mundial.

Fig. 7. – Un empleado de DHL observa las operaciones de carga y descarga de la ayuda de socorro en el aeropuerto de Colombo (Sri Lanka). El aeropuerto se ha convertido en un destino central para numerosos organismos de socorro a raíz de la catástrofe, y DHL se ha sumado a otras empresas privadas para supervisar el almacenamiento y la distribución de las toneladas de flete que llegan cada día en período de crisis.

## Certificar la calidad y la eficacia

Por Juliana Nel

La UPU apuesta con decisión por la calidad de servicio, segundo objetivo de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest (EPMB). En realidad esta cuestión está también estrechamente ligada al primer objetivo relativo a la prestación de un servicio postal universal de calidad. Al correr de los años, la UPU ha lanzado programas relativos entre otras cosas al control continuo de la calidad, la norma mundial de distribución del correo internacional, así como a la relación existente entre la calidad y el sistema de remuneración de los gastos terminales. Todos estos programas tienen por objeto ayudar a los correos para que mejoren la calidad de su servicio y para reforzar la eficacia de la red postal internacional. Sin embargo, uno de los mejores medios para estimular el mejoramiento de la eficacia consiste en reconocer el trabajo bien hecho. La UPU dispone actualmente de dos programas de certificación para evaluar y reconocer la eficacia. Uno de ellos concierne a la gestión de la calidad del servicio internacional y el otro al servicio EMS.

### Gestión de la calidad

Ucrania ha sido el primer país que ha recibido la certificación de la calidad de servicio (nivel A) después de la introducción de este baremo de evaluación en 2003. Ulteriormente, Jordania ha alcanzado el nivel B y Túnez el nivel A. Eritrea y Dinamarca serán los próximos países que obtendrán la certificación. Dinamarca será el primer país industrializado en ser objeto de esta certificación y Eritrea el primer país africano.

El Sr. Msofe, Director de las Operaciones y de la Tecnología de la Oficina Internacional de la UPU, estima que «la certificación de los sistemas de gestión de la calidad forma parte de nuestro esfuerzo global de mejoramiento de la calidad y de refuerzo de la eficacia de la red postal internacional. Son numerosos los elementos constitutivos de una buena calidad de servicio, y la certificación tiende a asegurarse de que se reúnen todos estos elementos.»

El principal objetivo consiste en establecer en qué medida los procesos de gestión de la calidad de servicio son aplicados en las estructuras de las administraciones postales y en sensibilizar a los operadores postales con respecto a la importancia de la gestión. Esto concierne al correo internacional ordinario. En el marco de este dispositivo la calidad no es evaluada en términos abso-

lutos tales como la rapidez y la regularidad, lo cual crea condiciones equitativas para todos los correos, permitiéndoles obtener la certificación, cualquiera que sea el nivel de desarrollo de sus infraestructuras. Así, Eritrea, uno de los países menos adelantados, recibirá pronto la certificación, habida cuenta de la calidad de sus procesos de gestión.

### Procedimientos de certificación

Los correos que deseen obtener la certificación deben llenar un cuestionario distribuido cada año por la Oficina Internacional. Si la administración concernida responde a las exigencias básicas en materia de gestión de la calidad, se le pide que complete y devuelva un cuestionario de verificación. A continuación, un experto de la UPU efectúa una auditoría sobre el terreno, a fin de controlar la exactitud de las informaciones suministradas. El experto realiza también una auditoría de los centros de clasificación del correo internacional y de las oficinas de cambio. Sobre la base de los resultados, el Comité Directivo del Grupo de Proyecto «Calidad de Servicio» de la UPU decide acerca del nivel de certificación que debe otorgarse.

Existen cuatro niveles de certificación que corresponden a la evaluación de la gestión de la calidad en la sede del correo y en las demás lugares. El nivel C corresponde a la evaluación de la calidad general y prevé un objetivo del 80% como mínimo para los dos cuestionarios. Los objetivos a alcanzar para los niveles B y A son respectivamente del 90% y del 95%. La auditoría relativa al nivel B versa sobre las operaciones en los centros de clasificación y en las oficinas de cambio, así como sobre las relaciones con las compañías aéreas, las aduanas y las autoridades de seguridad. El nivel A supone la existencia de instrumentos eficaces para informar a la clientela, tales como sitios Web, así como dispositivos de seguimiento y de localización en línea. La certificación es válida durante tres años y los países concernidos deben reunir las condiciones de los niveles básicos antes de poder presentar su candidatura para los niveles superiores.

«La certificación nos ofrece una indicación sobre los esfuerzos desarrollados por una administración postal para mejorar la calidad de servicio. Cuanto más numerosos sean los correos titulares de certificados, mejor será la red postal internacional. Los correos pueden utilizar la



certificación para hacer valer públicamente sus esfuerzos de mejoramiento de la calidad de servicio y de la satisfacción de la clientela. Esto puede ayudarles a aumentar su parte de mercado en el contexto de la competencia», explica el Sr. Msofe.

### Sistema de beneplácito EMS

Contrariamente al sistema de certificación de la gestión de la calidad, el sistema de beneplácito EMS, introducido en el año 2000, tiende a determinar la eficacia real sobre la base de las fichas de evaluación preparadas por consultores externos. Los miembros de la Cooperativa EMS deben alcanzar el nivel básico antes de poder aspirar a los niveles «bronce», «plata» y «oro». Para obtener el nivel básico, un operador debe asegurarse de que por lo menos el 95% de sus envíos EMS que salen llevan códigos de barra y el logotipo EMS y que las informaciones contenidas en el Compendio operativo son exactas en la proporción del 100%.

Para obtener el nivel «bronce», un operador EMS debe responder a exigencias elevadas en materia de plazos de distribución, de transmisión de datos de seguimiento y de funcionamiento de los centros de información. Se atribuyen notas en función de la eficacia para los diferentes elementos de servicio, siguiendo un baremo diferenciado. Los niveles de beneplácito son función del número de

puntos totalizados, por ejemplo 50 puntos o más para el bronce, 70 puntos o más para la plata y 90 puntos o más para el oro. Los miembros de la Cooperativa EMS que utilizan el sistema Rugby se benefician de puntos suplementarios, que se suman a su resultado global.

La certificación vuelve a ser examinada cada año. En 2003, Hongkong Post y Singapore Post alcanzaron el nivel «oro». Australia, Azerbaijón, Barbados, Japón y Estados Unidos de América han obtenido el nivel «plata», y Burundi, Caimán y Noruega el nivel «bronce». Si bien la certificación de la calidad EMS no está directamente ligada al sistema de pago en función de la eficacia, los operadores que se comprometen a aplicar este sistema consiguen generalmente mejorar sus resultados hasta el punto de poder obtener la marca de calidad EMS.

Alistair MacRae, Jefe de la Unidad EMS, precisa que los certificados de beneplácito en materia de calidad de servicio EMS se otorgan según criterios muy estrictos. Sólo los miembros de la Cooperativa que han mantenido prestaciones de alto nivel en el conjunto del año tienen derecho a ello. Esta marca de reconocimiento oficial incita a los beneficiarios de estos certificados a proseguir sus esfuerzos para asegurar un servicio de calidad superior. Esta también estimula a los demás miembros a obtener el certificado de beneplácito, que los valoriza ante sus copartícipes y sus clientes.

### Fotos:

Fig. 1. – Chokri Ellili, Jefe de división de relaciones internacionales en el Correo Tunecino (a la izq.), recibe la certificación de gestión de la calidad de Edouard Dayan (a la d.). A su lado, James Wade, Presidente del CEP.

Fig. 2. – Kamel Abdul-Rahman Al-Salem, Director de asuntos postales en el Correo jordano (a la izq.) recibe la certificación de gestión de la calidad en nombre de su administración.

## La asistencia bilateral: para una red postal más fuerte

Por Jérôme Deutschmann

La actualidad nos ha recordado recientemente hasta qué punto una comunidad tiene el deber de aportar su ayuda a un país afectado por una catástrofe natural o víctima de una guerra. Se trata de una asistencia concertada que necesita las más de las veces una larga y difícil instauración logística. Cuando las infraestructuras postales resultan afectadas, la UPU organiza la ayuda de urgencia, respaldada por sus Consejeros Regionales, que evalúan concretamente las necesidades, y por la célula de urgencia en el seno de los correos.

### De Irán a Afganistán

Tan pronto como fue lanzado por la UPU en el año 2002 el llamamiento a la ayuda para restablecer los servicios postales en Afganistán, después de veinte años de guerra civil, en el marco de un proyecto de asistencia integrado plurianual, el correo iraní no sólo fue uno de los primeros en manifestar su voluntad inmediata de ayudar a su vecino afgano, sino que espontáneamente afirmó su apoyo en varios frentes. Irán deseaba aportar una ayuda material básica, indispensable para la explotación corriente del servicio postal, y también contribuir con la formación de los empleados, las más de las veces sin experiencia. En setiembre de 2003, el correo iraní organizó una formación destinada, en una primera fase, a diez empleados de mando originarios de diversas regiones afganas. Al no haber locales apropiados en Kaboul, los empleados postales afganos se trasladaron a Meshhed, en la provincia de Khorasan, para seguir allí cursos de gestión de oficinas de correos, de contabilidad, de informática, de marketing postal y de filatelia. También pudieron familiarizarse con el funcionamiento de oficinas de correos iraníes y de programas informáticos de distribución, clasificación y códigos postales. Otras formaciones se impartirán próximamente. Irán también suministró en febrero de este año una treintena de balanzas numéricas, telecopiadotes, buzones y 300 sacas de correo para hacer frente a las necesidades básicas de las infraestructuras postales afganas.

Además de este contexto trágico, son numerosos los correos de países en desarrollo que no pueden modernizar sus servicios postales por carecer totalmente de medios y de formación de sus empleados para los nuevos modos de gestión postal.

Estos correos dirigen en tal caso a la Oficina Internacional de la UPU una solicitud de ayuda material concreta, con frecuencia en el marco más general de un proceso de reforma postal. La solicitud es gestionada por la Dirección de la Cooperación para el Desarrollo en colaboración con el Consejero Regional concernido. La solicitud es con frecuencia objeto de una circular enviada a todos los Países miembros.

Los países donantes pueden optar por aportar directamente su ayuda al correo del país que la solicita, con ayuda de la UPU o sin ella, para encaminar el material a su destino.

### De Francia a Moldavia

Un empleado moldavo en fase de formación que trabajaba en La Poste francesa en el marco del programa europeo TACIS dio lugar a la donación de Francia a Moldavia. Tras intensos contactos, los directores de asuntos internacionales y de operaciones de ambos correos decidieron enviar una delegación francesa para evaluar las necesidades sobre el terreno. Empleados de correos franceses voluntarios y un transportista moldavo encaminaron 30 vehículos de transporte del correo y un minibús de 20 plazas de París a Chisinau según un itinerario y un calendario bien preciso. Mientras La Poste francesa se encargó de revisar los vehículos para que estuvieran en perfecto estado de marcha antes de su salida, el correo moldavo se puso en contacto con las autoridades aduaneras para facilitar la entrada de los vehículos en Moldavia.

«La operación fue un éxito» precisa Daniel Le Goff, responsable del proyecto y Jefe del Departamento de relaciones bilaterales entre Europa y la CEI en La Poste francesa. «Esta operación requirió mucha energía y buena voluntad por parte de todo el equipo de La Poste francesa creado a tal efecto. Fue necesario no sólo buscar fuentes de financiación internas y convencer a quienes tenían que decidir acerca de la viabilidad de este proyecto de carácter humanitario, sino también organizar el encaminamiento de los vehículos, asegurarse de que fueran operativos una vez llegados al lugar de su utilización y, tras regresar a Francia, asegurar un seguimiento de la donación», añadió Daniel Le Goff. Esta ayuda bilateral se concretó en forma de un contrato de compromiso que tanto el correo donante como el correo beneficiario de-

bían respetar. Niculina Turcanu, Vicedirectora General del Correo moldavo, expresa actualmente su gratitud para con La Poste francesa y recuerda que los vehículos cedidos siguen asegurando el transporte y la distribución del correo a través de todo el país y seguirán haciéndolo durante los tres próximos años.

Los correos donantes pueden también aportar dinero a un fondo especial gestionado por la UPU para una ayuda determinada. Entonces se presentan dos casos típicos. Ya sea que la UPU, en el marco de los proyectos de asistencia técnica compre directamente el material dentro del límite de los créditos previstos y lance un llamamiento de ofertas. En tal caso organiza la expedición del material y recurre a los servicios del representante del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en el país beneficiario. Este último realiza todas las gestiones necesarias para facilitar la entrada del material en el territorio y asegurar su rápida entrega al correo beneficiario. O bien la UPU encarga al representante del PNUD en el país del correo beneficiario de comprar los equipamientos en el mismo país, exonerados de tasas y organizar su entrega.

#### **De Suiza a Liberia, a Burkina Faso y al Congo (Rep.)**

Fue a través de una acción de asistencia lanzada por la UPU a favor de los países en desarrollo como el Correo Suizo aportó su ayuda a Liberia, a Burkina Faso y al Congo (Rep.). Les suministró gratuitamente una veintena de camionetas, una veintena de scooters, telecopiadores, impresoras y material informático, medios estos que refuerzan la red de distribución urbana y facilitan la gestión del correo a diferentes niveles. Para fletar la totalidad del material, el correo suizo realizó proezas. La mercancía fue transportada en tres contenedores hasta el puerto renano de Birsfeld antes de ser encaminada por vía fluvial hasta Anvers, y después por vía marítima desde el puerto belga hasta su país de destino. La UPU facilitó los procedimientos aduaneros de la expedición.

Arthur Patiendé Kafando, Director General de Sonapost (Burkina Faso), ve en este tipo de asistencia «un excelente medio de introducir la calidad de servicio en la gestión postal de un país en desarrollo y de reforzar así el conjunto de la red postal internacional. Esto es doblemente positivo.»

Otros países han aportado su ayuda. Mencionaremos los numerosos donativos del correo chino de 200 bicicletas al correo moldavo, de una treintena de bicicletas respectivamente al Congo (Rep.), a Malí y a Afganistán a fin de volver a poner en marcha su servicio postal. El correo paquistaní también ha organizado varias formaciones destinadas a los empleados postales afganos en el colegio postal paquistaní de Islamabad y en el centro de formación de Peshawar. Un nuevo ciclo de formación está previsto para marzo de este año.

Si bien la mayoría de las ayudas bilaterales reviste un carácter humanitario, también contribuyen éstas a mejorar la gestión y la distribución del correo, y por consiguiente a reforzar la calidad de servicio. La cooperación bilateral permite al correo donante afirmar o volver a situar su presencia en el país beneficiario, especialmente a nivel comercial, pero esta ambición es con frecuencia secundaria. Hacer donación de material a un correo de un país en desarrollo reanima ciertamente las relaciones comerciales interrumpidas o enlentecidas a raíz de un conflicto armado o de una catástrofe natural, pero esto es también la ocasión de reanudar lazos históricos y amistosos entre ambos países y desarrollar nuevos intercambios, benéficos para ambas partes interesadas. Cabe observar que la asistencia de algunos correos puede inscribirse en el marco más general de la ayuda de un Estado a otro Estado y decidirse a nivel ministerial.

Hasta hoy, estas diversas iniciativas han sido siempre coronadas por el éxito. La UPU seguirá estimulando e intervendrá, en caso necesario, para facilitar el transporte o coordinar la asistencia técnica para una red postal mundial más eficaz.

#### **Fotos:**

Fig. 1. – Empleados de correos afganos en formación se familiarizan con los modos de gestión de una oficina de correos iraní.

Fig. 2. – Vehículos de La Poste francesa encaminados por carretera a Moldavia por un equipo de empleados de correos franceses.

Fig. 3. – Empleado de Sonapost ensaya un scooter ofrecido por el Correo suizo.

## Diálogo con James P. Wade, Presidente del Consejo de Explotación Postal

*Entrevista por Juliana Nel*

**E**l nuevo Presidente del Consejo de Explotación Postal (CEP) se ha fijado un objetivo para los cuatro años venideros: establecer una gestión centrada en los resultados cuya noción de responsabilidad sería un elemento clave. En lugar de jubilarse del Servicio Postal de Estados Unidos (USPS) en 2004, James P. Wade optó presidir el CEP hasta el Congreso de Nairobi en 2008. El Sr. Wade no duda de que sus treinta y ocho años al servicio del correo, de los que tiene su experiencia actual como Vicepresidente de asuntos internacionales en USPS, le ayudarán a alcanzar el objetivo fijado, a saber, reforzar la eficacia del CEP. Presentó su estrategia en materia de gestión a *Union Postale*.

**James Wade:** He tenido la suerte de actuar en la gestión centrada en los resultados durante toda mi carrera en el seno del USPS, es decir de realizar actividades y de evaluar su éxito a la luz de los resultados alcanzados por actores plenamente comprometidos. Estimo que es posible adoptar este tipo de método en la UPU. Los Comités de gestión del Consejo de Administración (CA) y del CEP han aceptado ya establecer enunciados de las responsabilidades, que deseo también recordar «declaraciones sobre los resultados esperados». Los Presidentes del CA y del Comité Consultivo (CC) han convenido en seguir la misma gestión.

El CEP cuenta con 35 grupos y entidades. He pedido a cada uno de los Presidentes que redacte una declaración sobre los resultados esperados (de una página como máximo) que contenga los dos o tres objetivos que se comprometen a alcanzar de aquí al Congreso de 2008.

**Unión postale: ¿Cómo espera usted asociar los objetivos con indicadores de resultados cuantificables?**

**James Wade:** Espero poder coordinar los objetivos, las tareas y los recursos antes del mes de junio. Este proceso se basará en tres grandes elementos: una estrategia, una estructura y sistemas de gestión. La estrategia nos indicará cómo alcanzar nuestros principales objetivos en el marco de las resoluciones y decisiones del Congreso de Bucarest, de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest y del Programa y Presupuesto 2005/2006.

La estructura garantizará la interfaz entre las tareas, los individuos y los grupos. Permitirá determinar responsabilidades conjuntas para las Comisiones del CEP y del CA, para los grupos de trabajo y los equipos de proyectos y para las Direcciones de la Oficina Internacional y los programas.

El sistema de gestión permitirá analizar los procedimientos, así como sus ventajas y los objetivos a alcanzar. Los enunciados de las responsabilidades establecidos por los Presidentes de los grupos del CEP, así como las evaluaciones anuales de los resultados, las reuniones anuales y las discusiones individuales, garantizarán que cada equipo de proyecto, comisión y grupo alcancen los resultados propuestos.

He discutido ya acerca de esta estrategia con los Presidentes de las cuatro Comisiones del CEP y con cierto número de grupos del CEP, que desean todos ellos firmemente evolucionar en tal sentido. El ciclo presupuestario 2005/2006 debería marcar para nosotros un sesgo, y no podremos sino mejorar si seguimos por esta vía durante el ciclo 2007/2008. Al acercarse el Congreso de Nairobi, esta manera de funcionar debería formar parte integrante de nuestras actividades cotidianas. Después de Nairobi, se habrá convertido en algo totalmente natural.

**Unión postale: ¿Cuáles son los principales desafíos y responsabilidades a los que usted debe hacer frente?**

**James Wade:** Una de las principales tareas consiste en facilitar las tomas de decisiones por parte del CEP, de manera que las decisiones y resoluciones del Congreso reciban la atención que merecen en las altas esferas y que todo se haga para realizar los objetivos de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest. Preveo utilizar de la mejor manera posible los medios de comunicación para proseguir los trabajos del CEP entre las reuniones oficiales. Cuento con realizar conferencias telefónicas regulares con los Presidentes de todos los grupos del CEP. Podrán así informarme acerca de sus progresos y de sus eventuales problemas, a fin de que yo pueda tomar las medidas necesarias para garantizar la participación de todos.

Adaptar los trabajos que deben efectuarse al presupuesto constituye otro gran desafío. Estimo que tenemos que modificar el Programa y presupuesto antes

de su presentación al CA en octubre para aprobación final. Este ejercicio podría ser fuente de inquietudes y exigirá el establecimiento de un orden de prioridad de las actividades, teniendo en cuenta los restringidos recursos. Tendremos que determinar aquéllas de nuestras actividades que son absolutamente indispensables, las que se recomiendan vivamente y las que constituyen simplemente «un plus». Tan sólo entonces podremos repartir los fondos disponibles y garantizar que los trabajos absolutamente indispensables y la mayoría de los trabajos vivamente recomendados se realicen. Al final de este proceso algunas actividades no esenciales, que se beneficiaban anteriormente de una financiación, podrían ser descartadas. Este proceso necesitará la contribución de todas las partes – CEP, CA y Oficina Internacional.

**Unión postale: ¿Qué actividades estima usted indispensables y en qué principales materias centrará usted sus esfuerzos en el transcurso de los años venideros?**

**James Wade:** Los trabajos del CEP versarán especialmente en el precio de los servicios postales en el futuro. La Comisión 2 (Gastos Terminales y Cuestiones Económicas) tiene todavía mucho que hacer en este campo. La cuestión del carácter abordable de los precios sigue siendo esencial en un momento en que numerosos correos experimentan una reducción de sus volúmenes de correo y en los que se proponen a los clientes otros medios de distribución. Tenemos que desarrollar el sistema de gastos terminales y velar porque más países en desarrollo pasen del sistema transitorio al sistema meta. El Presidente (Cuba) y el Vicepresidente (Rep. Pop. de China) de la Comisión 2 son originarios de países en desarrollo, por lo cual estoy seguro de que podremos avanzar de manera alentadora de aquí al Congreso de Nairobi, que se encuentra en la mitad del recorrido entre el período anual y nuestro término del año 2013.

La competencia representa otro campo clave y dominará seguramente los trabajos de la Comisión 3 (Cuestiones Operativas), y lo mismo cabe decir de la calidad de servicio, que es crucial para los correos que desean seguir siendo competitivos. Las actividades de la Comisión 4 (Mercados) son también importantes. Mientras que los correos hacen frente a una reducción de las cantidades de envíos y de los ingresos en su mercado interior (incluso, en algunos casos, en su mercado internacional), deben encontrar nuevos medios para desarrollar sus actividades. La Comisión 4 deberá coordinar las actividades de la Cooperativa EMS, del Grupo «Encomiendas», del Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa del Grupo

«Productos Electrónicos y Servicios Asociados» así como de otros grupos, siendo el objetivo detectar nuevas fuentes de ingresos para los correos. Este podría exigir una nueva repartición de las actividades y de los recursos, incluso una vuelta a los servicios básicos, como se ha producido en Estados Unidos de América.

Así pues, USPS ha introducido los productos y servicios electrónicos para generar nuevos ingresos. Sin embargo hemos gastado mucho dinero sin registrar los ingresos previstos. Por consiguiente, hemos vuelto hacia atrás y hemos decidido concentrarnos en nuestras actividades esenciales, a saber las transmisiones de mensajes, de fondos y de mercancías. En el mercado internacional, hemos optado por centrar nuestros esfuerzos en el sector de las encomiendas. Tengo el placer de constatar un crecimiento significativo del conjunto del sector mundial de las encomiendas, ya se trate de encomiendas expedidas por vía de superficie, por vía aérea o por EMS. Los ingresos del USPS relacionados con las encomiendas evolucionan más rápidamente que las cantidades de envíos de correspondencia, tradicionalmente centro de los servicios postales. Los demás correos podrían seguir el mismo itinerario, centrando sus actividades en el sector de las encomiendas.

La calidad de servicio constituye también un elemento importante. El Congreso ha tomado una buena decisión garantizando que más recursos del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) serían otorgados a los países menos adelantados. Sin embargo, yo desearía que los correos se mostraran más persuasivos cuando someten sus proyectos, para que el saldo del FMCS por fin disminuya. Estudiaré los éxitos anteriores del FMCS para determinar lo que puede hacer el CEP para estimular a los correos a que sometan proposiciones de proyectos válidos basadas en una documentación sólida. No creo que el FMCS haya alcanzado el objetivo que se había fijado si los fondos no se gastan y los correos no obtienen de ellos ningún provecho. Me alegro de discutir en el futuro acerca de los proyectos con el Consejo Fiduciario del FMCS.

**Unión postale: ¿Cuál es la importancia de la tecnología para el futuro de los servicios postales?**

**James Wade:** La utilización de las tecnologías de punta resulta ser cada vez más importante puesto que los correos padecen la competencia de sociedades privadas bien establecidas que las utilizan plenamente. Estas sociedades disponen de redes integradas que ofrecen a los clientes procesos ininterrumpidos de procesamiento



y de distribución de los envíos de un país a otro. Un desafío clave para el correo consiste en asegurar la interoperabilidad en el seno de la red postal mundial. Para ello, los correos deben adoptar normas y procedimientos idénticos. La tecnología de la información es esencial para mantener informados a los clientes acerca del encaminamiento de su correo y de las expediciones, gracias a la utilización de códigos de barras, de medios de seguimiento y de localización y de un sistema de prueba de la distribución. Los grandes integradores ofrecen estos servicios con valor añadido desde hace decenios, y los correos deben evolucionar rápidamente para seguir siendo competitivos. Ofrecer a los clientes servicios con valor añadido como el seguimiento y la localización ya no algo excepcional, pero representa el precio a pagar para los operadores encargados de la distribución de los paquetes, que deben informar a sus clientes acerca de las diversas etapas, desde el encaminamiento hasta la distribución. Los trabajos en este campo constituirán una tarea importante para el Grupo «Normalización», el Grupo «Encomiendas», la Cooperativa EMS y la Cooperativa Telemática. Por otra parte, es necesario establecer una interfaz eficiente entre las aplicaciones tecnológicas desarrolladas por el Centro de Tecnologías Postales y las estrategias identificadas por el Grupo «Productos Electrónicos y Servicios Asociados».

**Unión postale: ¿Cuál es la importancia de la colaboración con los otros órganos de la UPU, a saber el Consejo de Administración, el Comité Consultivo y la Oficina Internacional?**

**James Wade:** Sólo tendremos éxito si todas las partes trabajan juntas. El CC y el desarrollo de las relaciones con los copartícipes externos no pueden sino contribuir al mejoramiento de la UPU. Así pues, la UPU podrá concentrarse más en los clientes y sus necesidades. El CEP debería poder participar sistemáticamente en las discusiones. Su Presidente participará en los trabajos del Comité de Gestión del CEP, y todos los miembros del CC podrán participar, como observadores, en las reuniones

de las Comisiones del CEP y en su sesión plenaria. Me felicito de que el Presidente elegido por el CC represente al sector privado.

El CEP trabajará en estrecha colaboración con el CA para adaptar el Programa y Presupuesto a la Estrategia Postal Mundial de Bucarest, puesto que más de 50 de los 72 programas abarcados por el Programa y Presupuesto tienen una incidencia directa en el CEP. Sé por experiencia que la planificación estratégica es esencial para el éxito general de una empresa, y desearía destacar la importancia de la contribución del Grupo de Planificación Estratégica en mi colaboración con el CA y la Oficina Internacional.

**Unión postale: ¿Cómo describiría usted su estilo de gestión?**

**James Wade:** La noción de responsabilidad es un elemento clave. El trabajo debería ser contemplado de manera positiva y resultar agradable y estimulante. Para ello, es esencial que enuncie claramente los objetivos que deseo alcanzar. Estimo que es necesario dejar a los mandos que dirijan y permitirles que se comprometan frente a los objetivos que se han fijado. Mi papel consiste en ayudar a estos mandos a resolver los problemas que les impiden alcanzar sus objetivos. Estimo aportar mi contribución mejorando los procesos de gestión y centrándolos en los resultados.

**Unión postale: ¿Por qué ha decidido aceptar este cargo siendo así que usted podría aprovechar su jubilación?**

**James Wade:** Tengo un gran interés por el servicio postal internacional. Tras 38 años al servicio del correo (de los cuales 25 en el marco de los programas relativos al correo internacional), he estimado que esto sería una manera interesante y enriquecedora de terminar mi carrera. Esta es la razón por la cual, en lugar de tomar mi jubilación en setiembre de 2004, decidí aceptar este desafío y poner mi experiencia al servicio de la comunidad postal internacional.

**Foto:**

James P. Wade, Presidente del Consejo de Explotación Postal.





## Unión Postal de los Países Nórdicos (UPPN)

**Creada en:** 1919

**Presidencia alternativa:** Suecia en 2005

**Número de miembros:** 5

Después de la Unión Postal de las Américas, de España y Portugal, la UPPN es la más antigua de las 15 Uniones restringidas y una de las más pequeñas, con cinco miembros – Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia. A pesar de su módica magnitud, realiza tareas importantes, como explica Ingemar Persson, su Presidente.

**Union Postale: ¿Qué desafíos debe afrontar actualmente la UPPN?**

**Ingemar Persson:** Están relacionados con las diversas fases de liberación del sector postal en los cinco Países miembros. Anteriormente, los correos eran copartícipes que colaboraban estrechamente para asegurar la distribución del correo en su destino final. Actualmente, compiten con frecuencia. En este contexto, la UPPN ha debido examinar las cuestiones relativas a la calidad de servicio. Se trata de una materia de interés común que no plantea ningún problema en lo tocante a la competencia.

**Union Postale: ¿Figuran en el orden del día reuniones de grupos de trabajo?**

**Ingemar Persson:** El grupo de directores de producción se reúne por lo menos seis veces al año. Existe también un grupo que se ocupa de las cuestiones estadísticas, que

sirve para evaluar los plazos de tránsito y para garantizar la aplicación de gastos terminales correctos. Este grupo efectúa también diversos ejercicios de comparación para detectar las prácticas ejemplares y asegurar un intercambio de información en esta materia.

**Union Postale: ¿Qué tipo de prácticas ejemplares han sido recientemente objeto de intercambio de información?**

**Ingemar Persson:** Los correos danés y sueco han elaborado sistemas de producción y evaluación estadística que permiten expedir el correo directamente desde un centro de clasificación del correo interior de un país al de otro país, sin pasar por la vía ordinaria (a saber por una oficina de cambio del correo que sale y, después del transporte, por una oficina de cambio del correo que llega). Esto permite economizar cantidades considerables y constituye, según sabemos, un caso único en el mundo postal.

**Union Postale: ¿Existen ejemplos recientes de ayuda bilateral? ¿Qué tipo de asistencia ofrece la UPPN?**

**Ingemar Persson:** La UPPN mantiene desde hace mucho tiempo relaciones con la Unión Postal Báltica. En el año 2000, lanzó un proyecto tendente a instaurar un sistema de gestión de la calidad de servicio aplicable al correo transfronterizo en Estonia, Letonia y Lituania. Esta iniciativa forma parte del Acuerdo II de PostEurop. Semejantes sistemas de evaluación son obligatorios para los países de la Unión Europea, según la directiva postal.

**Foto:**

Persson Ingemar, Presidente de la UPPN.

# Asociación de los Operadores Postales de Africa Austral (AOPAA)

**Creada en: 2001**

**Sede: Pretoria (Sudáfrica)**

**Número de miembros: 14**

**Proyectos FMCS: 14**

Creada por los operadores postales de la Comunidad de Desarrollo de Africa Austral (CDAA) para abordar la cuestión de la reforma postal, la AOPAA prepara actualmente una conferencia de alto nivel para el próximo mes de agosto. Su objetivo consiste en desarrollar un plan estratégico cuatrienal que trate de los objetivos esenciales del protocolo de la CDAA, de las lagunas en la red de explotación y de las principales resoluciones del Congreso de Bucarest. Más allá de las discusiones generales, esta reunión permitirá a los participantes abordar cuestiones concretas, asegura Samuel Richards, Presidente del Consejo de Gestión de la AOPAA y Director General de la Empresa de Correos y Telecomunicaciones de Swazilandia.

**Samuel Richards:** Se trata de suministrar una orientación clara a los operadores miembros para facilitarles la puesta en práctica de las principales decisiones del Congreso de Bucarest y permitirles ofrecer un servicio de calidad en el seno de la CDAA.

**Union Postale: ¿Cuál es la misión de la AOPAA en el marco de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest?**

**Samuel Richards:** Estimamos que la instauración de una red postal eficaz en el seno de la CDAA se inscribe perfectamente en la óptica general de la Estrategia. Hemos terminado recientemente un vasto estudio de los sistemas de distribución del correo en cada uno de

nuestros países miembros. Los resultados preliminares de este ejercicio confirman la necesidad de dar prioridad al servicio prestado a la clientela, así como a la reforma institucional y reglamentaria.

**Union Postale: ¿Son incitados sus miembros a mejorar el servicio prestado a la clientela, por ejemplo gracias a la utilización de nuevas tecnologías?**

**Samuel Richards:** Los operadores miembros de la AOPAA son estimulados para que presten servicios con valor añadido. Por razones de tipo histórico, se encuentran en diferentes fases de desarrollo. En este contexto, una de las principales estrategias consiste en instalar sistemas informatizados para mejorar las prestaciones en las ventanillas y ampliar la gama de servicios de elevada calidad tales como el seguimiento de la calidad de las prestaciones y los servicios financieros.

**Union Postale: ¿Cómo aporta su ayuda el Centro de Apoyo Regional para Africa Oriental y Austral a los miembros de su asociación?**

**Samuel Richards:** La decisión de instaurar un CAR en la región abre a nuestros miembros la posibilidad de enriquecer la gama de los servicios financieros ofrecidos y de mejorar la calidad de estas prestaciones. Sin embargo, los que se han adherido a los proyectos pilotos IPS e IPS light estiman que los gastos anuales deberían reducirse, a fin de permitir al servicio alcanzar un umbral crítico. En caso contrario, estos proyectos no cubrirán sus gastos. Se espera que la Cooperativa Telemática vuelva a examinar detenidamente estas tarifas para que más operadores postales de países en desarrollo puedan beneficiarse de sus productos.

## Foto:

El Sr. Richards (izq.), Presidente de la AOPAA y los miembros del Consejo de Gestión (de izq. a d.), Sr. Ximpu, Sra. Mutyavaviri, Sr. Moyo, Sr. Lupili y Sr. Mkandawire.

## La oficina de correos n° 471 de Moscú

Por Rhéal LeBlanc

La circulación es densa en la gran avenida Kutusov en el momento en que el vehículo que lleva al autor a la oficina de correos moscovita n° 471 pasa por delante del parque de la Victoria, vasta obra conmemorativa del 50 aniversario de la victoria de la Unión Soviética durante la Segunda Guerra Mundial. Una gran columna de mármol negro se yergue por encima de los árboles del parque, y se percibe el inmenso Museo central de la gran guerra patriótica, en forma de media luna, que se perfila entre los árboles.

En Moscú, donde los testimonios del pasado están omnipresentes, los habitantes evocan con frecuencia los hechos sobresalientes de la historia cuando hablan de su vida diaria. Tomemos el ejemplo del servicio postal. «Lenin decía que, para realizar con éxito la revolución, los trabajadores debían primero tomar el control del servicio postal, después de las telecomunicaciones y finalmente de los bancos», dice Anna Shatalova, antigua empleada del correo ruso, para destacar el papel estratégico del servicio postal en la vida económica del país. La Sra. Shatalova tomó su jubilación recientemente, pero la antigua responsable de Moscú-5, una de las ocho grandes circunscripciones postales de la capital, se siente feliz por tener la ocasión de hacernos visitar personalmente la oficina de correos n° 471. Completamente modernizada, esta oficina, donde trabajan 45 empleados, desde el personal de ventanilla hasta los carteros, es una de las primeras de Moscú que enarbola los nuevos colores del correo ruso.

### Una mezcla de servicios modernos y tradicionales

Después de la puerta de entrada de la oficina de correos n° 471, un paso hacia la izquierda conduce a las ventanillas, mientras que a la derecha otro paso conduce a las cabinas telefónicas, al servicio de telegramas y a la ventanilla de encomiendas que llegan. Más lejos, otro corredor conduce a la zona de procesamiento del correo donde trabajan diariamente 13 carteros encargados de la clasificación y de la distribución de los envíos.

La Directora, Olga Fedorova, ejerce su cargo desde 1982. Al correr de los años, ha asistido a muchos cambios. «La automatización de los servicios y la tecnología de la información cambian la manera de trabajar. Los empleados deben aprender a utilizar nuevos instrumentos, como Internet», nos dice mientras nos conduce a una pequeña sala situada al lado de las ventanillas donde los clientes pueden utilizar, por unos 50 RUR por hora (2 CHF), un terminal conectado con Internet. Un decreto del Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones ha prescrito la obli-

gatoriedad de poner a disposición terminales conectados con Internet en todas las oficinas de correos rusas. De este modo, servicios modernos vienen a completar la gama de los servicios tradicionales.

Al ver a Lidia Morozova, resulta difícil creer que actualmente esté jubilada, después de treinta y seis años pasados al servicio del correo. Se ocupa de las cartas certificadas, de los servicios financieros y de los giros postales no tiene ningún deseo de renunciar a su trabajo de empleada postal. «Hay mucho que hacer en esta oficina de correos porque abarca una zona de distribución muy extensa. Pero si queremos entrar a piso llano en el mercado postal, tenemos que trabajar mucho y sin escatimar nuestros esfuerzos», concluye diciendo.

Creada en 1980, la oficina de correos n° 471 sirve a aproximadamente 1,8 millones de clientes, empresas y particulares, que viven o actúan en las 118 calles del distrito. Para el procesamiento del correo, los empleados postales rusos utilizan esencialmente procedimientos manuales. Actualmente, sólo un 2% del correo nacional (integrado por aproximadamente 1000 millones de cartas, 3000 millones de periódicos y revistas, 12 millones de encomiendas y 54 millones de giros postales) se procesa por medios automatizados. El servicio del correo certificado es el único servicio informatizado.

En la oficina de correos n° 471, los carteros clasifican cada año unos 400 000 envíos que llegan. En espera de que se creen las bases de datos informatizados, cada cartero sigue inscribiendo, en una libreta negra, el nombre de los clientes que reciben periódicos.

Pero las cosas van a cambiar, pues el correo ruso, empresa de Estado creada oficialmente el 5 de setiembre de 2002, lanza un proyecto de gran envergadura que podría conducir a la apertura, en Moscú, del primer centro de clasificación automatizado del país hacia mediados del año 2006. Este proyecto forma parte de una serie de iniciativas estratégicas puestas a punto por el correo ruso para orientar más sus actividades en función de las necesidades del mercado y de los clientes. El nuevo centro de clasificación podrá procesar más de 3 millones de envíos postales al día y asegurar una clasificación detallada para más de 5000 oficinas de correos de Moscú y de otras ocho regiones, entre las que se incluyen las de Tver, Ivanovo, Kostroma, Ryazan, Tula, Vladimir y Kaluga, y la región autónoma de Tchukotka.

Para Silaeva Marina, carterera de una oficina de correos cercana, la automatización de las operaciones de procesamiento del correo representa un gran progreso, pues estima que el trabajo manual ha llegado a ser demasiado exigente.

Por otra parte, está previsto instaurar un sistema de seguimiento y de localización para los envíos de correspondencia y las encomiendas certificadas. Desde hace unos dos años, el correo ruso utiliza también la aplicación STEFI de la UPU para facilitar los intercambios de giros postales electrónicos. El correo ruso, que procesa más de 60 000 giros postales electrónicos al mes, de los cuales más del 80% conciernen a transferencias con Ucrania, se ha convertido en el principal utilizador de la red International Financial System (IFS) de la UPU.

### Prestación de servicios con carácter social

En la región de Moscú, los establecimientos postales atienden a aproximadamente un 10% de la población rusa y procesan alrededor del 25% del tráfico postal nacional. Uno de los repartos más importantes para los carteros, cuya jornada de trabajo empieza a las 6 horas y termina a las 16 horas, concierne el pago de las pensiones de jubilación. El noventa por ciento de los jubilados reciben su pensión en su domicilio, y la oficina de correos n° 471 efectúa 2240 de estos pagos cada mes. Como explica la Sra. Shatalova, se trata de un servicio social importante prestado en beneficio de las personas de edad avanzada, y de una fuente de ingresos nada despreciable para el correo. Cerca del 22% de los beneficios del correo (8,4 millones de USD en 2003) provienen del pago de las pensiones y de las asignaciones, frente a un 19% que corresponde a los envíos de correspondencia y cerca de un 4% a las encomiendas. Sin embargo, según la Sra. Shatalova, el entretimiento de las actividades observado desde la llegada de competidores al mercado es causa de preocupación. Estos últimos años, sociedades de distribución privadas han conseguido obtener contratos con la caja de pensiones, arrebatando así al correo una parte de sus actividades.

Pero los planes de desarrollo del correo prevén la búsqueda de mercados comerciales que generarán nuevos ingresos. La mercadotecnia directa constituye un polo de crecimiento muy prometedor en Rusia, como en otros muchos países por doquier en el mundo. Según las estimaciones del correo ruso, la tasa de crecimiento anual de la mercadotecnia directa en el país se sitúa entre el 50 y el 55%. En 2003, los ingresos generados por las actividades de mercadotecnia directa del correo ruso, que procesa cerca de 750 millones de expediciones postales al año, han alcanzado unos 260 millones de USD. Actualmente, el servicio postal se adjudica el 6,3% del mercado de la publicidad directa, mercado del que estaba prácticamente ausente hace diez años.

Otros servicios tradicionales siguen subsistiendo. Maria Ogurzova, en el servicio de correos desde hace trece años, administra los servicios de los telegramas y de telecopias. Con ocasión de nuestra visita, en el transcurso de una tarde normal, una media docena de persona esperaban ser atendidas y otra tantas había delante de la ventanilla de encomiendas. Si bien el número de telegramas ha disminuido al correr de los años, la oficina de correos n° 471 procesa, pese a todo, unos 500 cada semana. Todos son distribuidos por carteros. «Los servicios postales son importantes para el pueblo ruso. No creo que el correo llegue a cerrar algún día. No consigo imaginarme la vida sin él», nos confió la Sra. Ogurzova, quien considera la oficina de correos como su «segundo hogar».

La oficina de correos n° 471 es verdaderamente un centro multiservicios. Una mujer joven que coge de la mano a un niño de 4 años, espera pacientemente su turno para enviar un telegrama. Unos minutos antes, había estado delante de otra ventanilla para expedir envíos y comprar sellos. Este día hay gran actividad en la oficina de correos. El niño mira alrededor de sí, fascinado por todo lo que ve, como si estuviera soñando ya que algún día tendrá un empleo en la oficina de correos de su barrio.

#### El correo ruso en cifras

Oficinas de correos:	42 000
Empleados:	320 000
Estimación del número de habitantes atendidos:	145 millones
Superficie cubierta:	17 millones de kms <sup>2</sup> (11 husos horarios)
Volúmenes anuales:	
Cartas:	1000 millones
Periódicos y revistas:	3000 millones
Encomiendas:	12 millones
Giros postales:	54 millones
Beneficios en 2003:	8,4 millones de USD

#### Foto:

Olga Fedorova (de pie), Directora habla de trabajo con la responsable de los servicios de telegramas y de telecopia, María Ogurzova.

# El sello de correos adquiere sus cartas de nobleza

Por Jérôme Deutschmann

**E**l artículo 8 del Convenio Postal Universal, revisado y reforzado por el Congreso de Bucarest 2004 constituye en lo sucesivo el mantillo de cultivo del sello de correos al que van a tener que recurrir los correos para definir, con toda claridad, los sellos de correos en su legislación nacional.

Es la primera vez en la historia del Convenio que el sello de correos adquiere una definición tan detallada. La viñeta, que celebra este año sus ciento sesenta y cinco años de existencia, queda descrita en todos sus aspectos. La ausencia de definición formal suscitaba cierta confusión para varios correos que así disponen no sólo de un fundamento legal sobre el cual se basan para emitir sellos, sino también de un nuevo instrumento de lucha contra la emisión de sellos de correos ilícitos.

Según el artículo 8 del Convenio, los correos deben designar una autoridad emisora encargada de la puesta en circulación de sus sellos de correos. Recordemos que el sello, por sus funciones de franqueo, de comercio y de colección, así como todas sus actividades conexas, sigue representando una fuente de ingresos sustanciales para los correos.

## Protección intelectual

La UPU, en virtud de este artículo, invita a los gobiernos a registrar la propiedad intelectual del nombre del Estado y de los símbolos presentes en el sello como marca protegida, pues el sello de correos será considerado en lo sucesivo como un «atributo de soberanía».

Concretamente, el emblema oficial del Estado y de organizaciones internacionales, así como los signos oficiales de control son protegidos, en el sentido del Convenio de París para la protección de la propiedad intelectual. Además, el sello de correos debería contener realmente los derechos de autor mediante la impresión del signo ©, la indicación del propietario de los derechos de autor, la mención del año de emisión, el nombre del artista así como el nombre del impresor.

## Embajador itinerante del país

Partiendo del principio de que los sellos de correos viajan mucho y representan la imagen de un país fuera de sus fronteras, los filatelistas les confieren el título honorífico de «embajadores itinerantes». A este respecto, el artículo 8

precisa el contenido de la efigie o del motivo presentado. Así se pide que el tema esté en estrecha relación con la identidad cultural del país de la administración postal emisora o contribuya a la promoción de la cultura o al mantenimiento de la paz.

Sin embargo, el sello puede, con fines comerciales, en lo que se refiere a una hoja o un sobre «primer día» o para el franqueo, rendir homenaje a una personalidad o conmemorar un acontecimiento. En este caso preciso, el artículo prevé la existencia de un lazo entre la personalidad o el acontecimiento representado en el sello y el país emisor. El sello debe también estar desprovisto de carácter político u ofensivo para una persona o para un país. Dos países africanos, Túnez y Senegal, vienen a ser pioneros en la materia. Y la Sra. Diagne Fatuo Diaw, responsable de la Subdivisión de sellos de correos y filatelia de La Poste senegalesa, añade: «La nueva definición toma en cuenta aspectos relativos a las funciones del sello de correos en materia de explotación postal sin olvidar los aspectos jurídicos ligados a la fabricación del sello. Esta definición pone de manifiesto lo que el sello de correos representa para el país emisor, tanto en el terreno social y cultural como en el de la historia y la política.»

## Respeto del código de deontología

Salvaguardar la integridad del sello de correos pasa por una definición muy bien apoyada, pero también por una mejor aplicación del código de deontología, que también ha sido revisado y mejorado con ocasión del Congreso de Bucarest. Para no saturar el mercado, el código de deontología recomienda, en efecto, a los correos que examinen las necesidades de los coleccionistas y de los consumidores, el valor social y cultural de los sellos, así como la capacidad del mercado filatélico y que adapten la producción en consecuencia.

Las disposiciones del artículo 8 arriba mencionada y del código de deontología constituyen ciertamente una base legal para todas estas cuestiones, pero también y sobre todo un nuevo instrumento útil y una fuente de consejos valiosos para los correos y los filatelistas.

**CMSI:** Se invita a los Países miembros de la UPU a que incluyan en su programa filatélico un sello o una serie de sellos conmemorativos sobre el tema del papel del correo en la sociedad de la información, en el marco de



la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2005. El sello pondrá así en valor el papel del correo en que tendrá lugar en Túnez del 16 al 18 de noviembre de la sociedad de la información actual y futura.

**Fotos:**

Fig. 1. – Elegancia senegalesa – «La Linguère» representa varios aspectos culturales del país y desempeña perfectamente el papel de embajador y de promotor.

Fig 2. – Este sello de Túnez, que representa la flora tunecina reúne todas las características técnicas requeridas.

Directora jefa de la publicación: Juliana Nel  
Redactor jefe: Rhéal LeBlanc  
Redactor adjunto: Jérôme Deutschmann  
Secretaria de redacción: Gisèle Läubli  
Suscripción: publicaciones@upu.int  
Impresión: Benteli Hallwag Druck AG, Berna  
Otras lenguas: alemán, árabe, chino, francés, inglés y ruso  
Dirección: *Union Postale*, Bureau international, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUIZA  
Teléfono: (+41 31) 350 33 10  
Fax: (+41 31) 350 37 11  
E-Mail: rheal.leblanc@upu.int

Las opiniones expresadas en los artículos publicados en la revista no son necesariamente las de la UPU.  
Los artículos publicados en *Union Postale* pueden ser reproducidos indicando su fuente: © Union Postale de la UPU

## *Union Postale*

### Fórmula de suscripción

Suscripción anual:      Suiza Fr.s 12      Otros países Fr.s 21

Las Administraciones postales tienen derecho a tarifas especiales. Para más amplia información, sírvase contactar la Oficina Internacional.

Suscribo \_\_\_\_\_ abono(s) anual(es)

Pago:                       giro postal  
                               cheque bancario (en francos suizos emitido contra un banco suizo)  
                               transferencia postal (30-820-4 Berne)  
                               transferencia bancaria (143996-61-10, Credit Suisse, Berne)

Tarjeta de crédito:       American Express                       Visa                       Euro/Mastercard

Número de la tarjeta \_\_\_\_\_ Fecha de caducidad \_\_\_\_\_

Nombre del titular \_\_\_\_\_

Apellido \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_

Dirección postal \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Envíese a: Redacción *Union Postale*, Union postale universelle, Case postale, 3000 BERNE 15, SUIZA.

---