

Número 2/2006

Abril

Mayo

Junio de 2006

UNION POSTALE 2

En este número...

Página

Cubierta

Procesar y entregar el 65% de los envíos internacionales en D + 5 de aquí a 2008. Dos años después de la adopción de este objetivo y de esta norma en el Congreso de Bucarest, ¿cómo se esfuerzan los Países miembros de la UPU para alcanzar este objetivo?

Prólogo

El reto incesante de la calidad de servicio

2

Cartas a la redacción

Los lectores comparten opiniones, consejos e ideas

3

Apuntes

Ojeada a las actividades de la UPU y del sector postal

4

Calidad de servicio

No escatimar esfuerzos

7

Gastos terminales y calidad de servicio: la zanahoria en la punta del bastón

10

Fondos para el mejoramiento de la calidad de servicio: Han pasado ya cinco años... y ¡cuántos proyectos!

11

Reforma postal

Reforma postal en Argelia: cuestión de estrategia

13

Innovaciones tecnológicas

Correos de Canadá: un voto de confianza para IPS

16

Pronto será posible la interoperabilidad de los sellos postales electrónicos

18

El sello postal digital de estilo italiano

19

Acontecimientos postales

¿Son atractivos los servicios postales para los inversores?

20

Rúbricas

Diálogo con un dirigente postal

Arthur Kafando, Director General de SONAPOST

22

Una Oficina de Correos bajo los proyectores

La oficina de correos más antigua del mundo (Sanquhar, Escocia)

25

Foro Filatélico

El cupón respuesta internacional: Nuevo aspecto en víspera del centenario

27

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.

El reto incesante de la calidad de servicio

Dos años antes del próximo Congreso Postal Universal, queda aún mucho por hacer en materia de calidad de servicio. En 2005, los correos del mundo entero entregaron algo más del 62% o del 59% del correo internacional en D + 5, según los datos utilizados. El objetivo consiste en alcanzar el 65% de aquí al Congreso de Nairobi en 2008. Cuatro grandes correos de países industrializados no alcanzaron el año pasado la meta del 85% en materia de calidad de servicio internacional (medida por Internacional Post Corporation) que da derecho a la remuneración máxima de los gastos terminales desde la aplicación de la relación entre estos últimos y la calidad de servicio.

¿Se debe esto a falta de voluntad? ¿O a ausencia de los instrumentos necesarios para medir el rendimiento e identificar las carencias del servicio? ¿Se debe a la falta de dinero para financiar la tecnología necesaria al seguimiento del correo? Es cierto que las razones son múltiples y todas ellas válidas, pues diferentes factores influyen en la situación particular de los países, pero no por ello es menos cierto que, pese a la panoplia de instrumentos propuestos por la UPU para ayudar a incrementar la calidad de servicio, muchos de los 190 Países miembros no los aprovechan siempre. Únicamente 105 de ellos participan en 2006 en el control continuo. Unos 60 correos

utilizan la aplicación IPS de la UPU para el seguimiento y la localización del correo. Más de 50 millones de USD siguen durmiendo en las cajas de caudales del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS), pues el 7,5% de los países beneficiarios aún no han propuesto ningún proyecto. El FMCS celebra este año sus cinco años de existencia.

Los medios y los instrumentos necesarios existen para medirse y aportar las mejoras a la rapidez, la confiabilidad y la regularidad del procesamiento y de la entrega del correo exigidas por los clientes. Al igual que los países del Golfo, las alianzas regionales pueden ser una tabla de salvación.

Los correos no tienen quizá todos ellos los medios de que disponen otros operadores – United Parcel Service, por ejemplo, invierte mil millones de USD al año en la tecnología – pero si no se aprovechan los medios más sencillos que ya tenemos a disposición, la progresión será muy lenta. En un mundo donde la liberalización abre más el mercado a la competencia y los actores compiten con ahínco para conquistar su parte de mercado, ¿se puede aún esperar mucho tiempo para alcanzar el debido nivel?

La redacción

El buzón

La Sociedad filipina de correos vuelve a impulsar la filatelia

En la primera mitad del siglo pasado, mucho antes de que aparecieran salas de juegos electrónicos y juegos vídeo, la filatelia era un pasatiempo muy estimado en Filipinas. Actualmente, gracias a su papel activo en materia de promoción y de desarrollo de la filatelia, la Sociedad filipina de correos vuelve a impulsar esta actividad. Para una persona normal y corriente, los sellos no representan más que pequeños trozos de papel utilizados para pagar los servicios postales. Para un coleccionista, los sellos de correos entrañan un valor escondido bastante importante para atraer actualmente a 50 millones de personas. Desde el punto de vista de su peso unitario, el sello de correos constituye el material más caro del mundo (sellos sumamente raros pueden representar más de un millón de USD). Algunos estudios demuestran que los estudiantes que coleccionan los sellos de correos conocen mejor la geografía y la historia y se interesan más por nuestro mundo que sus homólogos no coleccionistas. La Sociedad filipina de correos ha vuelto a impulsar la filatelia organizando exposiciones filatélicas y clubes de filatelia para que vuelva a cundir en el país este pasatiempo que es de los más atractivos.

Antonio E. Fidelson
Agente de información, Sociedad filipina de correos

Ventajas del PIDEP

He participado recientemente en la tercera mesa redonda de los decididores postales africanos con los proveedores de fondos, organizada por la Unión Panafricana de Correos (UPAP) que se celebró, bajo la égida de La Poste Tunecina, en Hammamet (Túnez). Presenté allí una exposición por cuenta del Grupo de Acción para el Desarrollo Postal (GADP) sobre la misión, el mandato y el enfoque de este Grupo en materia de reforma postal. En el último número de *Union Postale*, aprecié mucho su artículo sobre el plan integral de reforma y de desarrollo postal (PIDEP), titulado: «PIDEP – para una reforma postal integral», puesto que suministraba una visión de conjunto detallada del PIDEP y de las razones básicas de su creación. Pude retomar esta cuestión en mi exposición y discutirla de manera más detenida. En efecto, deseé discutir sobre el hecho de que el PIDEP no dimanaba únicamente del mandato del GADP y que era esencial que las administraciones postales comprendieran su importancia y las ventajas inherentes a la utilización de dicho enfoque en el marco de la reforma postal.

Lydia Saad
Consejera Jurídica, Correos de Canadá

Apuntes

La UPU refuerza su posición en la escena internacional

Tras haber intentado tener el estatuto de observador ante la Organización Mundial del Comercio (OMC) durante más de cinco años, la UPU lo ha adquirido en abril de 2006. Por consiguiente, la UPU puede en lo sucesivo participar en todas las reuniones de la OMC que traten de los servicios postales. Este avance sigue a una reunión reciente celebrada en la sede de la OMC, en Ginebra, de Edouard Dayan, Director General, con Pascal Lamy, su homólogo en la OMC. Los Directores de ambas organizaciones admitieron la necesidad de una mayor coherencia de las normas contenidas en sus tratados respectivos, así como la necesidad de una cooperación para reforzar la comunicación entre los miembros, especialmente para las cuestiones relativas al principio de la nación más favorecida (que versa sobre la no discriminación o la igualdad de trato), zona de sombras en las negociaciones comerciales de la OMC.

El importante papel del sector postal en las transferencias de fondos también fue puesto de relieve con ocasión de la reunión OMC-UPU así como durante las discusiones entre la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la UPU. En el mes de abril, Brunson McKinley, Director General de la OIM, y Edouard Dayan se reunieron en Ginebra para definir campos de cooperación y, a comienzos de junio, el Sr. Dayan se expresó en la sesión extraordinaria de la OIM en Ginebra para poner de relieve el papel esencial del sector postal mundial, que suministra al conjunto de la población emigrante el acceso a servicios de transferencias de dinero seguras, confiables y abordables. El Sr. McKinley estimó que la fuerza de la red postal constituye un elemento de gran importancia y calificó a la UPU y a la OIM de «copartícipes naturales» en sus esfuerzos para tratar las cuestiones inherentes a estas transferencias de fondos. La UPU obtuvo también el estatuto de observador en la OIM.

Por último, Alan Bryden, Secretario General de la Organización Internacional de Normalización (ISO), se trasladó a la sede de la UPU, en Berna, para discutir acerca del refuerzo de la cooperación entre ambas organizaciones con Edouard Dayan y el equipo de la UPU encargado de las cuestiones de normalización. La ISO cuenta con 156 miembros nacionales y ha puesto ya a punto varias normas técnicas pertinentes para la UPU

y sus miembros. Estas normas versan principalmente sobre los sectores de las tecnologías de la información y de la comunicación, como la codificación de los datos, el procesamiento, la gestión de los intercambios, el almacenamiento, la seguridad informática y el comercio electrónico. Existen también normas relativas a los servicios bancarios y financieros, así como otros que conciernen a los campos de la logística y del acondicionamiento. La UPU ha elaborado también numerosas normas postales. Alan Bryden y Edouard Dayan convinieron en que la ISO y la UPU deberían intensificar su colaboración. La ISO facilitará una lista de los grupos abiertos a una participación de la UPU, después de lo cual la UPU examinará los trabajos y las actividades de la ISO en materia de autenticación y determinará la manera de utilizar las normas existentes de la organización.

Dubai 2006: insíbase ahora y prepare el futuro del sector postal

Está abierto el plazo de inscripción para la Conferencia Estratégica 2006 de la UPU, principal manifestación postal del año, que contribuirá a preparar el futuro del sector postal. Esta manifestación reunirá a todos los actores del sector postal, e incluso a dirigentes de organización internacionales, a representantes de autoridades gubernamentales y Directores Generales de sociedades postales y de empresas copartícipes. Las discusiones versarán sobre temas de actualidad como la competencia, la mundialización, los nuevos modelos de inversión, la propiedad, las coparticipaciones, la reforma, el desarrollo sostenible y las nuevas tecnologías. Los participantes potenciales son estimulados a inscribirse de antemano mediante el boletín de inscripción disponible en el sitio Web de la UPU (www.upu.int). Entre tanto, los Emiratos Árabes Unidos, como país anfitrión de la conferencia, han lanzado un sitio Web consagrado a la conferencia (www.dubaiupu2006.com) que contiene informaciones acerca de los hoteles y de las solicitudes de visado.

Nairobi 2008: preparativos en curso

Los trabajos de modernización de las instalaciones han empezado en el Centro de conferencia internacional de Kenyatta, en Nairobi, donde tendrá lugar el Congreso 2008 de la UPU. Por otra parte, Kenia ha firmado el

acuerdo oficial con la UPU, que describe las responsabilidades de cada una de las partes en la organización de esta manifestación.

Kenia ha nombrado a Cyrus Kibera Maina, Presidente designado del Congreso. Administrador de profesión, se beneficia de gran experiencia en la coordinación de acciones gubernamentales y de servicios públicos y en las actividades de enlace entre las autoridades y los organizadores de conferencias internacionales. A comienzos de junio, el Sr. Maina se trasladó a la sede de la UPU para informarse acerca de las actividades estratégicas de la organización y de los procedimientos relativos a la celebración del Congreso.

Kenia ha lanzado también un sitio Internet consagrado al Congreso (www.nairobicongress.com).

Servicio postal de Liberia: ayuda solicitada

Después de 15 años de guerra civil, el servicio postal de Liberia está devastado. El Ministro de Correos y Telecomunicaciones, Jackson E. Doe, ha lanzado un llamamiento de ayuda a los Países miembros de la UPU con ocasión de una visita a la Oficina Internacional en el mes de mayo. «Necesitamos ayuda, ha dicho el economista. He visitado las instalaciones y la situación es terrible.» De las 160 oficinas de correos del país, siete oficinas secundarias son operativas actualmente. La oficina de correos principal de Monrovia, saqueada durante la guerra, necesita grandes trabajos de renovación, lo mismo que los establecimientos de la red rural. Numerosos profesionales han abandonado el país o han fallecido. El país debe actualmente volver a crear su mano de obra. «Necesitamos formación», indicó el Sr. Doe, de paso por Berna a raíz de una visita a Estados Unidos, donde obtuvo una treintena de becas de formación del United States Telecommunications Training Institute, así como una veintena de vehículos de Inter-Governmental Philatelic Corporation. Nombrado por Ellen Johnson-Sirleaf, primera mujer que dirige este país de 3,5 millones de habitantes, el Sr. Doe declaró que la presidenta se interesaba por el sector postal desde el momento de su elección.

Una nueva voz para el servicio universal

El Comité Consultivo (CC) ha formado un grupo de trabajo sobre el servicio universal. Creado con ocasión de la reunión del CC que tuvo lugar durante el reciente período de sesiones del Consejo de Explotación Postal, este grupo permitirá una contribución del sector privado

en los debates de la UPU sobre esta cuestión. La Presidenta del grupo es Sue Presti, Directora General de Express Delivery and Logistics Association y miembro del CC.

Charles Prescott, Presidente del CC, estima que las cuestiones relativas al servicio universal, en una situación de monopolio o de competencia, serán esenciales, en los años venideros, para los expedidores, los clientes, los correos, los competidores y la sociedad civil. Además, como Vicepresidente, International Business Development and Government Affairs en el seno de la Asociación estadounidense para el marketing directo (AMD), explica: «La liberalización y la privatización de los servicios postales de Estado, especialmente en Europa, revelan aspectos societarios que no se beneficiarán quizá del apoyo que merecen. Únicamente un examen detenido de los intereses de todas las partes que se benefician actualmente de un servicio universal sostenido por el Gobierno servirá a los intereses de la sociedad, de las empresas y de los consumidores del mundo entero. Gracias al Comité Consultivo, deseamos dar la palabra a los clientes y a quienes, de no ser así, no estarían representados en las discusiones. Nuestra idea consiste en reunir las cuestiones para ayudar a los decididores en sus decisiones futuras, no exclusivamente si no mayoritariamente sobre los mercados liberalizados.» El CC realiza también un estudio sobre el acceso directo, por los sistemas postales y los clientes, a las redes de otros correos y prevé otro estudio sobre los sistemas de cambio de direcciones.

Imagínate que tu hábitat es dirigido por la evolución del entorno y escribe una carta

La Oficina Internacional de la UPU ha elegido el entorno como tema del concurso internacional de composiciones epistolares 2007. Los jóvenes de 15 años de edad como máximo están invitados a imaginarse que son un animal salvaje cuyo hábitat está amenazado por la evolución del clima o del entorno y, sobre esta base, a escribir una carta a los ciudadanos del mundo entero, para explicarles cómo ayudar a este animal a sobrevivir.

El concurso, que inicia su 36° año, constituye una ocasión para sensibilizar a los jóvenes sobre el importante papel desempeñado por los servicios postales en su vida diaria, y animarlos a escribir y promover la alfabetización. El tema elegido para el concurso 2007 apoya el Objetivo del Milenio fijado por las Naciones Unidas en materia de desarrollo para crear un entorno duradero. Coincide también con la celebración del Año

Polar Internacional 2007/2008, que alberga la ambición de sensibilizar al público en general sobre la importancia de las regiones polares para el clima del planeta y para el entorno, los ecosistemas y la sociedad humana.

Las administraciones postales son invitadas a participar en el concurso organizando concursos nacionales, y después presentar la composición galardonada al concurso internacional. La fecha de clausura está fijada en el 30 de abril de 2007. Usted encontrará más informaciones sobre este asunto en la dirección siguiente: www.upu.int/letter_writing/fr/index.shtml.

Bhután oficialmente conectado

«Hace unos meses, Laya era aún una de las zonas más remotas y más aisladas de Bhután. Gracias al lanzamiento actual de los servicios postales electrónicos (e-Post) y de los sistemas por satélite (VSAT), esta zona está ya conectada con el resto del país. De repente, como por milagro, el mundo exterior se ha acercado.» Este es el mensaje que Kadin Che y Tashi Delek, habitantes de Laya, pequeño

poblado de 1200 habitantes situado en el Norte de Bhután, han enviado a su Ministro de la Información y de las Comunicaciones con ocasión del lanzamiento oficial del proyecto e-Post/VSAT el 20 de marzo de 2006. Pese a que centenares de kilómetros separan a Laya de Thimphu, se han necesitado menos de cinco minutos para que el mensaje llegara a su destinatario, gracias a los esfuerzos de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, de la Unión Postal Universal y de los Gobiernos Indio y Bhutanés, que han formado una coparticipación para equipar a seis zonas remotas con la tecnología VSAT, gracias a la cual los servicios postales electrónicos son ya operativos para los ciudadanos de Laya, y también los de Menjiwong, Luana, Shingkar-laurie, Sombeykha y Merak. Los mensajes son enviados por vía electrónica, pero son impresos en la oficina de correos más cercana del lugar de destino para ser distribuidos en forma de cartas. El conjunto del proceso sólo requiere unos minutos, y no semanas como sucedía anteriormente, cuando el correo con destino a estas zonas remotas debía ser encaminado a pie por caminos difícilmente practicables.

Fotos:

Fig. 1. – Mutahi Kagwe, Ministro keniano de la Información y de las Comunicaciones, y Edouard Dayan, Director General, firmaron el acuerdo oficial para el XXIV Congreso durante el período de sesiones 2006 del Consejo de Explotación Postal.

El Congreso tendrá lugar del 13 de agosto al 3 de septiembre de 2008.

Fig. 2. – Jackson E. Doe.

Fig. 3. – Un nuevo Director para el Centro de Tecnologías Postales: tras una carrera de casi treinta años en la informática, el consejo y la gestión – principalmente en el sector privado – Harald Weyerich, de Alemania, ha asumido sus funciones de nuevo Director del Centro de Tecnologías Postales (CTP) de la UPU a comienzos del mes de abril de 2006. «La UPU dispone de soluciones de vanguardia que muchos proveedores de logicales desearían tener ellos mismos. Debido a los gastos generales inherentes a las actividades de marketing y de venta, ninguna unidad comercial podría suministrar soluciones y servicios comparables con los de CTP. Para los correos menos adelantados, estas prestaciones representan un medio para seguir el ritmo de la evolución de la era electrónica y evitar que la brecha digital aumente aún más.»

Fig. 4. – ¡Comuniquémonos! Las Uniones restringidas de la UPU han decidido reforzar la comunicación y el reparto de los conocimientos entre ellas, reuniéndose dos veces al año en Berna, con ocasión de las reuniones de los Consejos de la UPU. Ocho Uniones restringidas participaron en la primera reunión celebrada bajo la presidencia de POSTEUROP durante la reunión de abril del Consejo de Explotación Postal. Intercambiaron informaciones sobre la puesta en práctica de las decisiones y de los proyectos de la UPU y discutieron acerca de las cuestiones relativas a la calidad de servicio, al desarrollo de los mercados, al aumento de los volúmenes de correo, a los gastos terminales y a las reformas de la UPU. La próxima reunión tendrá lugar durante el período de sesiones del mes de octubre del Consejo de Administración.

Fig. 5. – Nuevo nombramiento: James Gunderson ha sido nombrado Director de los Asuntos Económicos y Reglamentarios de la Oficina Internacional y sustituirá a Gary Halpin, quien se jubilará en el mes de julio. James Gunderson ejerce las funciones de Director del Despacho del DG, de la Planificación Estratégica y de la Comunicación Externa desde el año 2002.

No escatimar esfuerzos

Por Rhéal LeBlanc

Procesar y entregar el 65% de los envíos internacionales en D + 5 de aquí al año 2008, he aquí un objetivo y una norma adoptados por el Congreso de Bucarest; pero ¿cómo se esfuerzan los Países miembros de la UPU para convertirlos en realidad?

Según la evaluación de la calidad de servicio efectuada por la UPU en 2005, el 62,6% del correo internacional responde a la norma de D + 5, frente al 62,2% en 2004. ¿Es ésta acaso una buena noticia? En realidad, esto es como aquello del vaso medio lleno o medio vacío. El resultado es ciertamente alentador si se toman en cuenta únicamente los 291 enlaces controlados de manera continua. Pero, si se toman en cuenta la totalidad de los enlaces es decir 442, el resultado de 2005 queda reducido a sólo el 59%. Así pues, la comunidad postal distaría aún mucho de alcanzar el 65% fijado para el año 2008.

Si bien varios países en desarrollo, como Burkina Faso y Tanzania, por ejemplo, han conseguido buenos resultados en materia de calidad de servicio internacional, la situación sigue generalmente siendo preocupante en Africa y en América Latina, donde menos del 20% de los envíos son distribuidos según la norma D + 5 en algunos enlaces. Frente a esta realidad, ¿cabe esperar que los correos del mundo entero hagan frente al desafío que les fue fijado de aquí al año 2008? De no ser así, los volúmenes, los ingresos y las partes de mercado seguirán disminuyendo.

Tras haber adoptado el objetivo, los Países miembros de la UPU no carecen de buena voluntad. Ni la Oficina Internacional, que ha hecho de la calidad de servicio una prioridad. «Esta se sitúa en el mismo corazón de nuestras actividades», afirma el Director General Edouard Dayan, quien creó, al asumir su cargo, un puesto de coordinador de la calidad de servicio ocupado actualmente por el japonés Akio Miyaji. «La calidad de servicio es una clave del desarrollo, y tenemos que ayudar a los países a que alcancen un nivel mejor. Esto es posible, como lo han demostrado los países del Golfo, que distribuyen ya el 70% del correo internacional en D + 5».

En efecto, la región del Golfo da muestras de una determinación y un empeño dignos de reconocimiento. En 2005, a raíz de un control continuo de la calidad de servicio realizado por la UPU en un período de cinco meses en los países del Golfo, Arabia Saudita, Bahrein,

los Emiratos Árabes Unidos, Kuwait, Omán y Qatar convinieron en establecer una norma de servicio regional según la cual se esforzarían por entregar, en 2006, el 85% del correo que circula entre sus países en D + 4, el 85% en D + 3 en 2007 y el 90% en D + 3 en 2008. A partir de este año, el correo de Qatar, instigador del proyecto y jefe de fila de la calidad de servicio en la región del Golfo, desde la instauración de su Centro de gestión de la calidad de servicio, galardonado en los prestigiosos World Mail Awards en París en el pasado mes de mayo, invitará a unos veinte países árabes a establecer normas semejantes para África del Norte y el Oriente Medio. «La idea global consiste en mejorar juntos y paralelamente en la región», explica Catina Aghayan, Responsable de la calidad de servicio del correo de Qatar. «El enfoque regional simplifica el esfuerzo y la eficacia, por cuanto podemos compartir mejor nuestra pericia entre países. Esto origina ahorros de dinero y de tiempo y reduce los riesgos de malas experiencias.»

El enfoque regional se ha convertido efectivamente en un *modus operandi* en la Oficina Internacional, ya se trate de la realización de los planes integrados de reforma y de desarrollo postal (véase *Union Postale* 2006/1) o de introducir mejoras en la calidad de servicio. Así pues, el continente africano será este año el primero en beneficiarse de un plan de acción elaborado especialmente para él y esperamos que ejerza un fuerte atractivo como ejemplo a seguir.

Enfoque sistemático

Medir, medir y no dejar de medir. Según Akio Miyaji, ésta es la única manera de mejorar el servicio globalmente. «Tenemos que establecer primero objetivos mensurables, y después adoptar un enfoque sistemático en la evaluación de la calidad de servicio, como así lo hace el EMS, por ejemplo. Pero ante todo se necesitan instrumentos de rastreo y de localización del correo. Sin este equipamiento fundamental, no se puede medir nada. Todos los correos deberían tener instalada esta tecnología.»

Según esta filosofía y en virtud de una resolución del Congreso de Bucarest, el Equipo de Proyecto «Calidad de Servicio» se esfuerza en la creación de fichas de evaluación para cada País miembro de la UPU, que pongan de manifiesto el rendimiento alcanzado en toda la gama de los servicios postales ofrecidos, incluidas las cartas, las

encomiendas, el servicio EMS, etc. Esta idea se inspira en las fichas de evaluación creadas por la Cooperativa EMS que son un factor de motivación y de sana competencia entre los correos.

El control continuo constituye el principal medio para evaluar la calidad de servicio de punta a punta de los enlaces distintos a aquellos entre países industrializados (medidos mediante el sistema Unex de Internacional Post Corporation); así pues es importante que el mayor número de correos participen en el programa. En 2006, unos 105 de ellos participarán y se evaluarán 550 enlaces internacionales mediante 250 000 envíos validados.

El control continuo integra también el control diagnóstico, es decir la utilización de «transponders» y de pórticos de control para registrar la salida y la llegada de los envíos-testigos durante el encaminamiento. Para extender sistemáticamente el control diagnóstico, la Oficina Internacional estimulará a las administraciones postales de los países en desarrollo para que utilicen sus recursos en el marco del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) para instalar pórticos de control en sus oficinas de cambio. Además, el equipo de Akio Miyaji explora la posibilidad de hacer del control continuo un proyecto del FMCS de envergadura mundial, a fin de hacer más estable y de incrementar la confiabilidad de los resultados.

Según el consultor británico Richard Wishart, el desafío principal consiste en instaurar un sistema de evaluación de la calidad de servicio que sea abordable y asequible para todos los países. Si bien el modelo Unex de IPC ha demostrado su eficiencia entre los países industrializados (el 93,7% del correo transfronterizo europeo era entregado según la norma D + 3 en 2004), este sistema sofisticado es demasiado oneroso para una evaluación de extremo a extremo de menor nivel y un despliegue a escala mundial. Pero estima que existen numerosas opciones técnicas. «En el ámbito internacional, los correos gastarían más de 20 millones de USD anualmente para medir el rendimiento de los envíos de correspondencia prioritarios. La UPU está bien situada para definir el contexto estratégico de la evaluación de los rendimientos del correo y estimular una sana competencia entre las empresas de tecnología para que desarrollen soluciones técnicas innovadoras y rentables que faciliten esta evaluación.»

Richard Wishart preconiza también una evaluación independiente de la calidad de servicio de extremo a extremo y estima que la UPU podría definir las normas técnicas y de calidad de la misma. «Se debe consultar a

los reguladores y a las asociaciones que representan a los clientes, a fin de definir sus necesidades e integrarlas en la solución UPU.»

Los clientes tienen ciertamente su pequeña idea sobre la cuestión. Gene Del Polito, comentarista postal para la Asociación del Comercio Postal, basada en Estados Unidos, estima que el servicio postal es tan importante como cualquier otro servicio público. Pero según él, el correo no se beneficia de la misma confiabilidad o regularidad que estos otros servicios. «Cuando se maneja el interruptor del alumbrado, uno no se pregunta si la luz va a aparecer. Aparece sencillamente. Cuando se abre el grifo del agua uno no se pregunta si el agua va a salir. El agua sale. Pero cuando se entrega el correo al servicio postal no se está nunca seguro de que vaya a ser entregado dentro de uno, dos, tres e incluso más días. El servicio postal (nota de la redacción: en este caso preciso se trata del United States Postal Service) controla ciertamente la distribución del correo prioritario de primera clase, pero no tiene ninguna posibilidad de medir su eficacia en general. Cuando los expedidores del correo comercial piden que la eficacia del correo sea medida, sólo piden la información correspondiente a lo que esperan en un mundo real.»

El deseo de estos últimos se realizará quizá antes de lo previsto, si el equipo de proyecto PUMAQS (calidad de servicio de las publicaciones) tiene algo que ver en ello. Bajo la tutela del Grupo «Edición» de la UPU, este equipo ha realizado, durante dos años, una evaluación de la calidad de servicio para la entrega de revistas y otras publicaciones a escala internacional. Realizada de manera independiente por IBM, la evaluación ha obtenido un gran éxito, pues se hizo a partir del correo real (en lugar de envíos testigo) y ha permitido a los participantes obtener informaciones concretas sobre la calidad de servicio obtenida. «Por primera vez, hemos recibido una información precisa e imparcial sobre la entrega de nuestro producto», declaró Robert Harrison, cuya revista Business Week es publicada por la editorial McGrawHill. «Este instrumento es muy útil y nos permitió corregir los errores de servicio tan pronto como surgían los problemas.»

Tiddo Bresters, Presidente del grupo de dirección estima que la UPU puede ahora llegar más lejos. «En un cuestionario que difundimos, numerosos corresponsales se mostraron interesados por un sistema que mide la calidad de servicio para los envíos expedidos en cantidad. Esto no es sorprendente puesto que, en varios países, estos envíos constituyen hasta el 90% de los volúmenes

de correo.» La Comisión de Mercados fue encargada de estudiar esta cuestión.

Medidas incitativas

La introducción de una relación entre la calidad de servicio y la remuneración por concepto de los gastos terminales incita también a las administraciones postales a intensificar sus esfuerzos en el sector de la calidad de servicio. Actualmente el sistema no concierne únicamente a los países industrializados y a los países en desarrollo que participan voluntariamente en el sistema de seguimiento de la calidad de la UPU, sino que seguirá evolucionando para abarcar más países (véase el artículo en página 10).

Como quiera que la actividad para mejorar la calidad de servicio se realiza en todos los frentes, la Oficina Internacional amplifica también sus trabajos en los sectores de la normalización y de la certificación. Como responsable de la calidad de servicio, Akio Miyaji colabora con los servicios de la Oficina Internacional competentes en materia de normalización y de certificación. Además, el Director General Edouard Dayan se ha entrevistado este año con su homólogo en la Organización Internacional

de la Normalización y ambos se han puesto de acuerdo para trabajar juntos más estrechamente.

Desde la creación de su programa de certificación que mide el nivel de aplicación de los procedimientos de gestión de la calidad en las estructuras de las administraciones postales, la UPU ha certificado a seis correos. El programa prosigue en el año 2006.

Como quiera que el año 2008 está ya muy cerca, la calidad de servicio estará más que nunca en el punto de mira. Durante un descanso con ocasión del Consejo de Explotación Postal en el mes de abril de 2006, Chahrazed Bouchemla, Responsable de la calidad de servicio en el correo Argelia, se muestra consciente de lo que está en juego. Habla con entusiasmo del proyecto que consiste en establecer, para los países árabes, una norma regional en materia de entrega del correo y de las razones que han motivado la participación de Algérie Poste en el control continuo de la UPU. «Tenemos que mejorar en todo el proceso. Participando en el control continuo, tenemos una ocasión para ver dónde algo falla. Tenemos que conocer nuestros defectos, a fin de poder aportar mejoras.»

El razonamiento no puede ser más lúcido. ¿Acaso no es precisamente conociendo las propias debilidades como se consigue progresar?

Tenemos que mejorar de punta a punta. Participando en el control continuo, se nos ofrece la ocasión de ver dónde hay fallos.

Fotos:

Fig. 1. – Q-Post ha obtenido recientemente el premio «Calidad» con ocasión de los World Mail Awards en París. Catina Aghayan, responsable de la calidad de servicio en el correo de Qatar (segunda a la derecha) comparte su alegría con Hamad Al Faihida, Mariam Al Badía y Mona Qutaifan, todos del Centro de Gestión de la Calidad.

Fig. 2. – La vice Postmaster General de Barbados, Dorcas Scantlebury, recibe de Edouard Dayan la certificación EMS «nivel oro» por segundo año consecutivo. En 2002, el servicio postal de Barbados registró una tasa de entrega según los plazos de aproximadamente un 50%. Gracias a las fichas de evaluación y al programa de mejoramiento de la Cooperativa EMS, este país ha conseguido progresar hasta entregar el 95% de los envíos EMS según los plazos en el año 2005.

Fig. 3. – La Poste Suisse se ha convertido en el segundo correo de un país industrializado que ha obtenido el nivel de certificación más elevado en materia de gestión de la calidad de servicio otorgado por la UPU. Este sistema de certificación que mide el nivel de aplicación de los procedimientos de gestión de la calidad en las estructuras de las administraciones postales es un factor de estímulo para el mejoramiento de la calidad.

Gastos terminales y calidad de servicio

La zanahoria en la punta del bastón

Por Rhéal LeBlanc

Letonia y Malta son los dos primeros países en desarrollo que se adhieren voluntariamente al sistema de seguimiento de la calidad de servicio relacionada con la remuneración de los gastos terminales, nueva denominación del sistema de gastos terminales entre los países industrializados que forman parte del sistema meta, que entró en vigor el 1º de enero de 2006.

«Gozamos de una buena calidad de servicio y hemos decidido participar en el sistema de seguimiento, a fin de ponernos a prueba», declara Henry Gauci, Jefe de las Relaciones Internacionales del correo de Malta. Este último rebasa ampliamente el objetivo del 78% en materia de calidad de servicio internacional que le fue fijado en base a circunstancias atenuantes y ascenderá al 81% en 2007. Los países industrializados del sistema meta deben alcanzar el 85% en 2006 y el 86% en 2007 para beneficiarse de los premios relacionados con los gastos terminales.

Fue en el Congreso de Beijing donde se adoptó una resolución que introducía una relación entre la calidad de servicio y los pagos realizados entre países por el procesamiento de la distribución del correo que llega. El nuevo sistema se activó a partir del año 2005 para los países industrializados: 20 de los 24 correos del sistema meta obtuvieron así una remuneración máxima por concepto de gastos terminales, debido a una prima del 2,5% por su participación y a otra prima del 2,5% por haber alcanzado o rebasado el objetivo del 85%.

Algo así como la zanahoria en la punta del bastón, el derecho a un pago en función de la calidad de servicio tiene por objeto estimular a las administraciones postales a seguir progresando en beneficio de la clientela. Esta forma de incitación al mejoramiento de la calidad de servicio existe ya en la UPU para las encomiendas y el servicio EMS.

Jörn Allardt, Copresidente del Equipo de Proyecto «Relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales», alberga la confianza de que el nuevo sistema alcance una mejora global de la calidad de servicio. Lo que más bien le preocupa, es el tiempo necesario para

adaptar este complejo sistema de gastos terminales según los planes esbozados desde hace ya varios años, con objeto de hacerlo más sensible a las particularidades de cada país y para conseguir que refleje mejor los costes reales del servicio de aquí al año 2013. Efectivamente, los países en desarrollo que forman parte de un sistema transitorio tienen un plazo hasta el 31 de diciembre de 2013 para evolucionar hacia el sistema meta o una versión simplificada. «Existen consideraciones técnicas que originan costes, y se debe informar y solicitar la participación de los países, convenciéndoles al mismo tiempo de las razones en que se basa el sistema que proponemos», destaca el Sr. Allardt.

A partir de 2007, se intentará ampliar progresivamente la participación voluntaria de los países en desarrollo, especialmente de aquellos cuyos volúmenes anuales de cartas que llegan alcanzan por lo menos las 500 toneladas, en el sistema de seguimiento de la calidad de servicio utilizado por los países industrializados. Según Jörn Allardt, es importante para los países en desarrollo de este sistema transitorio comprender bien que su participación en el sistema de seguimiento de la calidad de servicio sólo puede ser una situación ventajosa para ellos. «Estos países no corren el riesgo de que la remuneración que reciben por concepto de gastos terminales disminuya, pues queda garantizado el tope al cual normalmente tienen derecho. En cambio, si participan y si alcanzan el objetivo fijado o lo rebasan, recibirán más dinero. El objetivo no consiste en penalizar a los países, sino en estimularlos a que trabajen todos juntos para mejorar la calidad de servicio y proponer mejores productos y servicios.»

Por su parte, Letonia y Malta están convencidas de la ventaja de la proposición. Esperan beneficiarse del nuevo sistema y estiman también que pueden contribuir al mejoramiento de la calidad de servicio a escala mundial. «La calidad de servicio es para nosotros muy importante. En realidad, no tiene precio», resume Joseph Azzopardi, Jefe de la Seguridad de la calidad en el correo maltés.

Fondo para el mejoramiento de la calidad de servicio

Cinco años ya y ... ¡cuántos proyectos!

Víctimas de un movimiento sísmico devastador en 2003, los habitantes de Bam, en Irán, van a disponer de sus servicios postales de antaño. Los habitantes de los suburbios de Cotonou, en Benin, ya no tienen que desplazarse decenas de kilómetros para recibir su correo, pues se han instalado decenas de buzones a proximidad. La policía colombiana se ha incautado de envíos que contenían drogas poco después de la instalación, por el correo, de un nuevo aparato de detección mediante rayos X en el aeropuerto de Bogotá. Tres países situados en los antípodas del mundo, pero cuyas mejoras en el servicio postal tienen algo en común: todos ellos han sido financiados por el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) de la UPU, que celebró en abril sus cinco años de existencia.

Instrumento original de financiamiento del desarrollo, el FMCS ha hecho posible, entre abril de 2001 y marzo de 2006, la realización de 279 proyectos tendentes al mejoramiento del servicio postal en los países en desarrollo y los países menos adelantados: el 28% en Europa y en Asia del Norte; el 17% en América Latina; el 16% en la región Asia/Pacífico; el 22% en África; el 9% en los países árabes y el 8% en el Caribe.

La financiación de estos proyectos ascendió a 39,6 millones de USD, y casi 50 millones de USD están aún a disposición de los países beneficiarios para nuevos proyectos.

Desde hace cinco años, el FMCS se financia mediante un incremento de los gastos terminales pagados especialmente por los países industrializados. Debido a cambios adoptados en el Congreso de Bucarest, relativos a la clasificación de los países según la del Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas, algunos países en desarrollo contribuirán en lo sucesivo a los ingresos del FMCS en virtud del sistema de los gastos terminales. Una distribución más equitativa de los recursos financieros a los países que más lo necesitan, entre los cuales figuran los países menos adelantados, estará así asegurada.

Para explicar los nuevos reglamentos del FMCS y estimular a los países para proponer proyectos bien fundamentados, un equipo de la Oficina Internacional ha celebrado una serie de seminarios en todas las regiones del mundo en el transcurso de 2005/2006. El último seminario, para los países de América Latina, está previsto para junio en Panamá.

«Cuatro países asumen aproximadamente el 10% de los 50 millones aún disponibles, mientras que una quinena de otros tienen derecho a casi la mitad del fondo actual. Es necesario dinamizar a estos países y motivarlos para proponer proyectos, según el portugués Miguel Silva, Presidente del Consejo Fiduciario del FMCS, quien se expresó sobre las prioridades del Consejo de aquí al Congreso de Nairobi. «Creemos que de aquí hasta entonces, todos los países relacionados con el FMCS – países industrializados, en desarrollo y los menos adelantados – estarán satisfechos del trabajo que hayan efectuado ellos mismos.»

Financiación segura y estable

Al destacar el aniversario del FMCS, el Director General Edouard Dayan hizo observar que la originalidad del FMCS se basa en el hecho de que las financiaciones están aseguradas y la totalidad de los fondos recolectados se distribuye a los países. «Nuestra iniciativa se sustrae a los escollos que pueden sufrir las iniciativas apoyadas por fondos voluntarios. Mientras las Naciones Unidas se preguntan sobre las prácticas ejemplares a adoptar para financiar la ayuda al desarrollo, el FMCS está en marcha y constituye actualmente una fuente de financiación estable y segura para los países en desarrollo y los países menos adelantados.»

Con el FMCS, la UPU ha multiplicado por ocho la ayuda otorgada al desarrollo, y el 60% de su presupuesto anual (37 millones de CHF o sea más de 29 millones de USD) se consagra ya a proyectos en los países en desarrollo.

Si bien la mayoría de los proyectos sólo conciernen, por lo general, a un país, el FMCS favorece también el enfoque regional. En efecto, el Fondo ha financiado 13 proyectos regionales, que permiten a cierto número de países consolidar sus recursos financieros para elaborar un proyecto común que aporte beneficios a toda una región. Uno de estos proyectos consiste en crear una red subregional de encaminamiento terrestre del correo entre los países miembros de la Comunidad Económica de los Estados de África Occidental. Un equipo evalúa las vías posibles de encaminamiento privilegiando dos circuitos principales (Lagos-Cotonou-Accra-Abidjan-Sanniquelle) y (Dakar-Banjul-Bissau, Conakry-Kankan-Sanniquelle) así como tres circuitos secundarios.

Por su parte, Fidji, Kiribati, Nauru, Papua Nueva Guinea, Samoa, las islas Salomón, las Tonga, Tuvalu y Vanuatu racionalizarán los sistemas internos de procesamiento del correo, a fin de mejorar la calidad de servicio del correo internacional. Algunos de estos mismos países, de acuerdo con países como Afganistán, Bhután, Camboya, Maldivas, Myanmar, Nepal y Timor-Leste, instauran también un sistema confiable de contabilidad analítica que les permitirá calcular mejor los costes y analizar la rentabilidad global de la empresa. Los países podrán así elaborar una política coherente de elaboración de tarifas de los productos y de los servicios, cuyo mejoramiento

de la calidad de servicio será una de las variables más importantes.

Por otra parte, varios países han hecho donación de sus recursos FMCS a países que más lo necesitaban. China y la República de Corea han dado, en total, 150 000 USD para proyectos de urgencia a favor de los países afectados por el tsunami del 2004, es decir las Maldivas, Indonesia y Sri Lanka.

Así pues, además de haber aportado mejoras a la calidad de servicio postal mundial, la manifestación de solidaridad entre países ha sido una de las consecuencias manifiestas del FMCS. Y esto merece ser celebrado.

Fotos:

Fig. 1. – Pastel que muestra el porcentaje de proyectos por categorías.

Fig. 2. – Pastel que muestra el porcentaje de proyectos por países.

Reforma postal en Argelia

Cuestión de estrategia

Por Jérôme Deutschmann

¿Y si la ayuda a la reforma postal no fuera más que una cuestión de estrategia? A esta pregunta, el gobierno argelino ha respondido integrando su reforma del sector en el marco de su política de relanzamiento económico. Las instancias financieras internacionales han seguido.

Esbozemos la situación: los trágicos acontecimientos que afectaron a Argelia durante un decenio tuvieron como consecuencia el bloqueo de numerosos proyectos de envergadura. A partir del año 2000, el final del terrorismo, la buena situación coyuntural de las cuentas públicas asociados al crecimiento excepcional de los ingresos de los hidrocarburos permiten a Argelia llevar conjuntamente las reformas estructurales necesarias al relanzamiento de la actividad privada y a la diversificación económica argelina.

Ahora bien, los servicios postales fusionados con las telecomunicaciones adolecían de una gran necesidad de reformas. La separación de correos y de telecomunicaciones se convirtió en uno de los primeros grandes quehaceres bajo la presidencia de Abdelazis Bouteflika y la condición sine qua non de una política de desarrollo que necesitaba beneficiarse de préstamos o del apoyo de un banco, de un dador de fondos multilateral o de una autoridad supranacional. Un proyecto de reforma de tal magnitud no podía llevarse a cabo sin la ayuda de expertos a diferentes niveles.

Separación institucional

En primer lugar, el 5 de agosto de 2000, una ley fijó las normas generales de separación de las dos actividades y definió condiciones generales de explotación para los operadores. Esta separación institucional de las funciones de operadores (creación de Algérie Télécom y de Algérie Poste), del regulador independiente (ARPT) y de las funciones del Ministerio de Correos y de Técnicas de la Información y de la Comunicación constituye el punto de partida de una estrategia sectorial de desarrollo económico a largo plazo.

En este preciso contexto y ante el doble objetivo fijado de crear un entorno que facilitara el acceso a servicios

eficaces y abordables y abrir las actividades postales a la competencia y a la participación privada, el Banco Mundial aportó su apoyo a esta estrategia de desarrollo.

Se han asignado 9 millones de USD para un período de 5 años y medio al Ministerio de la Información y de las Tecnologías de la Comunicación, encargado de reparar este importe. Le corresponde definir el nuevo marco jurídico y reglamentario de Algérie Poste, la repartición del personal y de los bienes, los contratos de realización, los estatutos, etc., y elaborar una estrategia de conjunto basada en una evolución de los costes inducidos por el servicio postal universal.

El préstamo financia, en amplia medida, una asistencia técnica centrada en las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC), y elimina así la brecha digital, desarrolla el comercio electrónico y las aplicaciones de servicios administrativos en línea, fundamentales en Argelia para sensibilizar al ciudadano en lo tocante a la función social del correo.

La ayuda de la institución de Bretton Woods persigue un segundo objetivo: la durabilidad de la reforma, y, por consiguiente, la durabilidad de sus inversiones, es decir el equilibrio financiero y la viabilidad financiera del operador nacional.

Estrategia de asistencia a país

A partir de 2003, el Banco Mundial y Argelia redactaron una «estrategia de asistencia a país», elaborando simultáneamente el balance económico social e industrial del país prestatario, así como la estrategia de desarrollo en el plazo de cuatro o cinco años del Banco. Más globalmente, la Estrategia permite identificar los nuevos sectores en los cuales la ayuda del Banco contribuye con mayor eficacia a reducir la pobreza.

«Todo proyecto de préstamo firmado por un gobierno es objeto de una cartera negociada, a saber una fase de identificación y de preparación durante las cuales los equipos del Banco trabajan con el país que solicita los fondos y las agencias concernidas y definen con precisión las actividades que deben ser financiadas. Ello puede exigir hasta 18 meses de preparación, en algunos casos, indica Isabelle Segni, especialista de las cuestiones postales en el Banco Mundial. Y añade: en lo tocante al

aspecto financiero, el componente postal del proyecto argelino representa el 14% de la totalidad del préstamo de 9 millones, y el importe real de los gastos fijados y pagados ascendió finalmente a 1,18 millones de USD.»

Para el período de 2004–2006, el apoyo del Banco a Argelia adquiere la forma de una cooperación inmaterial, y no de una puesta a disposición de fondos: consejos, intercambio de datos y pericia, y vulgarización de los procesos entre los empleados.

Por último, la ayuda del Banco versa sobre la modernización y el desarrollo de los servicios financieros postales, que actualmente representan cerca del 89% del volumen de negocios de Algérie Poste. La Ayuda no concierne directamente al operador postal sino más bien al desarrollo de las infraestructuras bancarias nacionales. A este respecto, Algérie Poste aparece como un beneficiario indirecto de estas ayudas, pues se beneficia de un sistema de pagos interbancarios reforzado para las transacciones importantes y de la definición de normas para los pagos de poca cuantía.

La ayuda europea

Basado en esta exitosa experiencia con el Banco Mundial y después de la separación administrativa de las entidades bien fundamentada, el Ministerio recurrió a la institución europea semejante al Banco Mundial, es decir al programa MEDA de la Comisión Europea. Este programa pone a disposición fondos otorgados por la Unión Europea a los países ribereños del Mediterráneo, signatarios de la declaración de Barcelona en 1995.

Para ser admisibles, los proyectos candidatos deben integrar uno de los Programas indicativos nacionales, documento de orientación en uno de los campos de la transición económica predefinida por MEDA, en este caso el apoyo al ajuste estructural.

En Argelia, se trata de un apoyo financiero de 5 millones de euros que se escalona a lo largo de cuatro años entre febrero de 2003 y febrero de 2007. Esta cantidad sirve de apoyo técnico a la reforma y abarca tres sectores: asistencia técnica, formación y equipos, y logísticas.

La asistencia técnica consiste en hacer intervenir a expertos internacionales y argelinos cuyas prestaciones son coordinadas por un experto residente, a lo largo de la duración de la acción. El experto en cuestión, Daniel Jaunas, procede de Sofrepost, filial del Grupo francés La poste. «Coordino el despliegue y el empleo del tiempo de los expertos internacionales que aportan una asistencia técnica en todos los aspectos propios de una empresa: estrategia, marco jurídico, contabilidad, calidad de servi-

cio, lanzamiento de nuevos productos y servicios, acción comercial, recursos humanos, informática y auditoría interna.»

Un presupuesto de 800 000 euros ha permitido formar a 1200 mandos y técnicos en lo tocante a los objetivos de la reforma, inculcándoles métodos de gestión propios de la empresa. La adquisición de equipo y de logísticas, estimada en 575 000 euros, se concretó mediante la instalación de una interfaz Intranet y un referencial de los procesos de contabilidad analítica. La situación contable de Algérie Poste deficitaria en 2003 ha salido ya de las cifras rojas. Los resultados visibles de las actividades realizadas en el marco del Programa MEDA son una mejor calidad de servicio, obtenida reorganizando globalmente la red de encaminamiento y la clasificación, el lanzamiento de una nueva gama de productos propuestos en las ventanillas y nuevos instrumentos de gestión que permiten gestionar al personal de las oficinas de correos. Se instauran equipos comerciales, se realizan estudios de mercado en cada segmento, se define una estrategia de empresa en base a una política de oficinas.

Estrategia sectorial

En base a la ayuda de estas instituciones «se establecen relaciones cada trimestre y cada 6 meses expertos del Banco Mundial se trasladan a Argelia para constatar personalmente el progreso del proyecto» afirma Saliha Sayah, responsable de la unidad de coordinación y de seguimiento del proyecto de reforma del sector en el Ministerio. Por lo demás, Elél recuerda que el proyecto de reforma del correo y del sector de las telecomunicaciones ha sido clasificado por el Banco Mundial como el mejor proyecto en Argelia en el año 2004.

Para beneficiarse de un apoyo financiero supranacional, el gobierno debe dotarse de una verdadera estrategia sectorial que se integre en una política de desarrollo a largo plazo. Es importante que los interlocutores de correos correspondan a tutelas financieras y que su petición de ayuda defina con precisión los lazos de causalidad entre los resultados a obtener y el conjunto de los medios utilizados a tal efecto. «Los correos deben comunicarse a nivel institucional, a fin de que la reforma postal sea definida desde arriba por los expertos gubernamentales, que ejercerán una política de presión hasta las más elevadas instancias del Estado. Únicamente en este marco las instituciones internacionales desbloquearán recursos», precisa Isabelle Segni. Los fondos existen pero los planes estratégicos faltan con frecuencia. Pero no en Argelia, donde estrategia y ambiciones corren parejas.

Fotos:

Fig. 1. – Oficina de correos principal de Argel.

Fig. 2. – Para el Banco Mundial y Algérie Poste, la modernización de los servicios postales debe ser percibida y entendida por todos los empleados. Hasta hoy, más de 4000 personas se han beneficiado de formación para familiarizarse con el reglamento interno, con el convenio colectivo, con la parrilla de salarios, etc., y contribuir, a su nivel, al éxito de la reforma.

Fig. 3. – Algérie Poste se consagra en amplia medida a la instauración de un sistema monetario interbancario y a la difusión de la tarjeta bancaria. Más de un millón de tarjetas de retirar el dinero han sido distribuidas a los titulares de cuentas postales.

Fig. 4. – Una reorganización de la red de encaminamiento y de clasificación, entre otras actividades, ha permitido mejorar la calidad de servicio.

Correos de Canadá: un voto de confianza para IPS

Por Rhéal LeBlanc

Para despertar interés en un cliente como Correos de Canadá, es esencial dar muestras de flexibilidad y suministrar una asistencia técnica. El Centro de Tecnologías Postales (CTP) de la UPU ha demostrado que es capaz de ello, y Correos de Canadá se ha convertido recientemente en el tercer correo de un país industrializado, después de los correos de Australia y Grecia, en adoptar el sistema postal internacional (IPS).

Los correos utilizan con frecuencia IPS para el intercambio de datos informatizados así como para el seguimiento y la localización de los envíos EMS, de las cartas y de las encomiendas. Sin embargo, Correos de Canadá desea ir más lejos y seguir una vía un tanto diferente. Correos de Canadá, que trabaja ya con varias bases de datos, intentaba desarrollar un nuevo modelo de reglamento financiero con el Servicio Postal de Estados Unidos, su principal copartícipe comercial en el campo postal, para asegurar una conexión directa con su sistema SAP. Finalmente, Correos de Canadá y el CTP han colaborado durante dos años para poner a punto un módulo de contabilidad personalizado que responda a las necesidades de este correo y que pueda ser utilizado por otros países que deseen seguir el mismo recorrido.

Jean-Marc Coeffic, Jefe del proyecto en CTP, indicó que, con ocasión de la elaboración de un logicial, no siempre resultaba fácil conocer exactamente las exigencias de los correos y que la cooperación con Correos de Canadá había permitido al CTP concebir y perfeccionar el módulo de contabilidad de manera eficaz. Y añadió «Correos de Canadá ha sido muy exigente, pero nos ha ayudado considerablemente. Si otro correo desea adoptar IPS para fines contables específicos, disponemos de los medios para responder a su petición.»

Precisión y rapidez de las operaciones

El módulo de contabilidad IPS de Correos de Canadá se puso en servicio en abril y está dando completa satisfacción. Ferry Duna, Director General de las relaciones internacionales, precisa que este sistema constituye un cambio importante con respecto a lo que existía anteriormente. Además, Correos de Canadá ha sido agradablemente sorprendido por las funciones de IPS.

El módulo permite al operador postal liquidar con eficacia sus cuentas de gastos terminales con el Servicio

Postal de Estados Unidos, de manera más precisa y sobre una base mensual. Los dos copartícipes comerciales intercambian mensajes electrónicos acerca del correo internacional que llega y estos mensajes son validados tan pronto como son recibidos y captados directamente en el sistema de contabilidad, con miras a un procesamiento rápido y a una liquidación exacta de las facturas.

Pocos países industrializados utilizan IPS, añade Terry Dunn. Los mandos superiores de Correos de Canadá han contemplado, pues, la decisión de la sociedad de considerar IPS como una respuesta a sus necesidades. Y precisó: «Sabíamos que existían riesgos, pero gracias a nuestra estrecha cooperación con el CTP, hemos comprendido que IPS podía ser adaptado a nuestras exigencias. La flexibilidad era esencial para nosotros. En un mundo postal en rápida evolución, deseamos un sistema que permita integrar los cambios, e IPS ofrece esta posibilidad. En esto es donde reside su verdadero valor.»

Además, el módulo de contabilidad IPS ofrece a Correos de Canadá una mayor transparencia financiera, lo cual es esencial para la satisfacción de las verificaciones externas. «En materia de gestión, nos interesamos principalmente por la certificación de nuestras operaciones financieras, y el hecho de poder seguir el proceso hasta la facturación era importante para nosotros.»

Un apoyo esencial

Debido a su enfoque muy estricto de la gestión de proyectos, Correos de Canadá somete IPS a lo que él llama una fase de estabilización. El período que sigue a su introducción sirve para poner remedio a cualquier debilidad eventual. Por consiguiente, los utilizadores de IPS en Correos de Canadá, incluidos los empleados de los sectores de las operaciones, de la contabilidad internacional, de las reclamaciones y del servicio a la clientela, de la gestión de los productos y de las finanzas, entre otros, han podido señalar cualquier cuestión que podía ser objeto de una mejora.

Terry Dunn se considera satisfecho de IPS y del apoyo ofrecido por el CTP. Según él el mundo actual se caracteriza por cambios constantes, y la UPU debe ser capaz de adaptarse rápidamente. Y añade que el hecho de colaborar con el CTP para encontrar una solución que pueda ser aprovechada por otros países constituye un buen medio, para Canadá, de contribuir a los trabajos

de la Unión. Para él, el Servicio Postal de Estados Unidos debe también ser felicitado por sus esfuerzos y su voluntad de participar en esta colaboración.

Harald Weyerich, Director del CTP, declara: «Necesitamos un gran número de proyectos de este tipo. El CTP desea facilitar los intercambios entre los correos y

contribuir al desarrollo de elementos complementarios para algunas aplicaciones que puedan ser beneficiosas para otros. El proyecto de Correos de Canadá constituye un ejemplo, y estamos discutiendo actualmente con otros correos de países industrializados interesados por el uso que podrían hacer de este módulo de contabilidad.»

Foto:

El módulo IPS permite a Correos de Canadá liquidar con eficacia sus cuentas de gastos terminales con el Servicio Postal de Estados Unidos de manera más precisa y sobre una base mensual.

Nuevo Reglamento de los envíos de correspondencia

Pronto será posible la interoperabilidad de los sellos postales electrónicos

Se recorrió una etapa importante en el pasado mes de marzo, cuando el Consejo de Explotación Postal 2006 adoptó la reglamentación relativa al sello postal electrónico, haciendo que éste sea asequible a toda la comunidad postal internacional.

«Se trata de un gran paso hacia delante, pues ahora aplicamos una política operativa, como en el caso del correo físico, que define las reglas y las normas según las cuales los correos del mundo entero pueden confirmar entre ellos la autenticidad de los sellos postales electrónicos intercambiados, declaró Dean Pope, Presidente del Grupo «Productos electrónicos y servicios asociados», que propuso el nuevo texto del Reglamento de los envíos de correspondencia de la UPU. Esta medida permitirá a los correos basar la confianza de los clientes para con los servicios electrónicos.»

Hasta 50 millones de operaciones llevarían cada año un sello postal electrónico, como el desarrollado por los correos de Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Portugal o Suecia. Los trabajos de dichos correos pioneros son el origen del Reglamento que acaba de ser adoptado. El Congreso de Bucarest 2004 reconoció el sello postal electrónico como nuevo servicio postal facultativo, pero se ha necesitado después elaborar y adoptar los Reglamentos que rigen su uso en los Países miembros de la UPU.

El Reglamento de los envíos de correspondencia, que rige los intercambios de cartas a nivel internacional, for-

ma parte integrante de las Actas de la UPU y es aplicable a los 190 Países miembros de la Unión.

Disposiciones relativas al sello postal electrónico facilitarán ahora la tarea de desarrollar más su mercado.

El sello postal electrónico (norma S43 de la UPU) da testimonio de la realidad de un acontecimiento electrónico, en forma determinada, en un momento dado, e implica una o varias partes. Transmite a los documentos electrónicos todas las ventajas del sello postal tradicional y demuestra, gracias a la mención de la hora la captación de la identidad digital, la verificación del contenido y de la criptografía, que el contenido de un mensaje electrónico no ha sido modificado. Desde el punto de vista jurídico, indica quien ha firmado qué y cuándo.

«El nuevo Reglamento prevé la interoperabilidad del sello postal electrónico entre los correos, lo cual engendrará un creciente número de transacciones internacionales y por consiguiente el incremento del sector», añadió el Sr. Pope.

La UPU ha adoptado también nuevas disposiciones relativas al correo híbrido, que está experimentando un rapidísimo crecimiento en el mercado postal. Según la UPU, 2 de los 436 miles de millones de envíos de correspondencia de los regímenes interior e internacional procesados cada año en el ámbito mundial constituyen el correo híbrido.

El sello postal digital de estilo italiano

En estos últimos años, varios correos han apostado por los servicios electrónicos, pero pocos lo han hecho con el impulso de que ha dado muestras el correo italiano.

El correo italiano, uno de los principales empresarios del país, con más de 150 000 empleados, ha desarrollado esfuerzos considerables para ofrecer redes físicas y digitales integradas sobre la base de nuevas tecnologías y para hacer valer su función como autoridad de autenticación y tercero de confianza en el mercado digital.

El correo italiano propone actualmente toda una gama de servicios gracias al sello postal digital, nueva norma postal internacional para las comunicaciones electrónicas. Como miembro del Grupo «Productos Electrónicos y Servicios Asociados» del Consejo de Explotación Postal, el correo italiano ha participado activamente en la elaboración del Reglamento de envíos de correspondencia recientemente adoptado sobre el sello postal digital (véase artículo en la página 18) y trabaja actualmente en la creación de un logotipo internacional para el sello digital.

Potencial en el campo digital

Según Máximo Sarmi, Presidente-Director General del correo italiano, la sociedad no puede seguir por la vía del éxito sin una fuerte voluntad de cambio y una orientación de las actividades hacia innovaciones de futuro. Con esta óptica el correo italiano lanzó el servicio *Posteitaliane.mail@* a fines de 2005. El servicio, que apunta hacia los particulares, la ofimática profesional y personal, permite verificar la integridad de los documentos electrónicos y autenticar la fecha y la hora de su entrega al correo italiano. Los clientes de dichos mercados envían cada año una cantidad de mensaje electrónicos estimada en 1600 millones, entre los cuales muchos contienen datos sensibles que necesitan un servicio de autenticación.

Para cumplir con la reglamentación italiana en materia de comunicaciones digitales y de autenticación de las comunicaciones, el correo italiano elabora otras soluciones basadas en el sello postal digital para los sectores privado y público. El servicio de correo electrónico autenticado (*Posta Elettronica Certificata*) es hoy el único servicio postal jurídicamente reconocido por la ley italiana para las comunicaciones digitales. Es el equivalente electrónico del correo certificado tradicional, y todos los organismos públicos deben, desde

el 1º de enero de 2006, poder recurrir a este servicio para sus comunicaciones electrónicas. El correo italiano trabaja actualmente en la integración de una solución basada en el sello postal digital en el servicio de correo electrónico autenticado. El objetivo consiste en simplificar y asegurar la comunicación entre las administraciones públicas y reducir los gastos públicos.

En cuanto al correo híbrido, el correo certificado en línea (*Posta Raccomandata Online*), integrado en la aplicación Microsoft Office, permite a los clientes expedir envíos certificados que lleven un sello postal digital a partir de un ordenador sin tener que pasar por la oficina de correos. Los clientes redactan sus documentos bajo Microsoft Word o Excel y los envían gracias a la tecla «Poste Italiane» de su barra de herramientas. El correo italiano recibe las cartas electrónicas, les pone un sello postal digital, las imprime y las envía a los destinatarios.

Nuevas posibilidades a explorar

El correo italiano examina también la posibilidad de proponer un servicio de sellos postales digitales para responder a las necesidades en materia de comunicación dimanante de otros procedimientos comerciales. Los estudios realizados indican que varios sectores de actividad se interesan por la autenticación digital, especialmente en lo tocante a la gestión de los pedidos, de las reclamaciones relativas a los pedidos, del servicio posventa y de la facturación. Se pueden contemplar otras posibilidades, especialmente la autenticación de las comunicaciones transfronterizas entre las multinacionales, por ejemplo, o el marketing electrónico y las iniciativas en materia de servicio a la clientela.

El correo italiano procede ya a ensayos en el sector de la salud. Los servicios de salud italianos, públicos y privados, generan aproximadamente 125 millones de certificados médicos al año, de los cuales el 50% conciernen a pacientes externos. El correo italiano ha creado un servicio (*Poste Check-up evoluzione*) que permite a los pacientes recibir sus certificados médicos en la dirección física o electrónica que ellos eligen. En este último caso, el documento lleva un sello postal digital. El servicio, que se halla en fase de prueba en un gran hospital italiano, podría permitir a los centros médicos enviar los certificados a los pacientes externos de manera más eficaz, reducir la carga de trabajo en la ventanilla, así como los costes y suministrar a los pacientes un servicio más rápido y cómodo.

Foto:

En el marco del servicio *Posteitaliane.mail@*, un código único es atribuido a un documento digital, y después utilizado para verificar la integridad del contenido de dicho documento. Comparando el código recibido con el conservado por el correo italiano, el cliente puede asegurarse que ha recibido un documento exactamente idéntico al original.

¿Son atractivos los servicios postales para los inversores?

Por Rhéal LeBlanc

En cierta época, el mercado financiero ni habría dirigido la mirada hacia el sector postal. Pero a medida que las empresas postales han llegado a ser más competitivas y rentables, los inversores han empezado a mirar con interés su atractiva silueta. Un pequeño número de correos, en su mayor parte de países industrializados, ha abandonado ya el regazo estatal en el marco de una primera oferta pública de compra o de una coparticipación con inversores privados. ¿Quién podía imaginar hace veinte años que los correos evolucionarían en esta dirección? Nuevos modelos de desarrollo de los servicios postales emergen, como pudieron constatar los participantes en una conferencia de alto nivel organizada en la sede de la UPU el 28 de abril de 2006.

Hará pronto veinte años que el correo de los Países Bajos (TPG) fue privatizado. El Estado alemán conserva aún una parte de Deutsche Post World Net (DPWN), pero lo esencial está en manos de inversores privados e institucionales del mundo entero y éstos acabarán poseyendo su totalidad si los planes de privatización completa se ponen en ejecución. El correo danés ha cedido más del 22% de su capital a CVC Capital Partners, la mayor sociedad europea de fondos de inversión privados. Y el gobierno japonés se prepara para privatizar el correo nipón en 2007.

¿Por qué semejante interés en los negocios postales? Según Martin Ziegenbalg, Director de relaciones con los inversores en DPWN, los inversores se sienten naturalmente atraídos por el sector postal debido a sus necesidades en materia de transporte. Para el consultor postal Philip Dobbenberg, la respuesta es aún más sencilla: existe ya hoy día, como existirá mañana, dinero que ganar en los negocios postales.

«Las sociedades de inversión privadas no son conocidas por invertir en empresas no rentables – afirma – saben reconocer el valor incipiente de una empresa y saben cómo liberar este valor de su ganga. La parte activa asumida por las sociedades de inversión directa en el sector postal ha mejorado considerablemente el atractivo y la credibilidad de este sector en el mercado de las empresas.»

Soren Vestergaard, Director General de CVC Capital Partners, sociedad que ha adquirido, en coparticipación con el correo de Dinamarca, el 50% del correo

belga, es de este mismo parecer: «El sector postal es un gran sector. La gente no percibe realmente el potencial del mismo. Es un comercio maduro y se anuncian cambios en el horizonte que podrían transformar su naturaleza. Las nuevas tecnologías, por ejemplo, y una buena gestión son esenciales. Queremos invertir en este tipo de situación.»

Como quiera que el mercado se hace cada vez más competitivo, son cada vez más numerosos los correos que buscan medios para generar el capital que necesitan para consolidar su posición estratégica. El Director del correo danés. Helge Israelsen, declaró que su coparticipación con CVC Capital Partners había sido la ocasión que él esperaba para aumentar el valor de su empresa y ampliar su actividad: «no habríamos podido invertir en el correo belga sin una nueva forma de participación en la empresa.»

Identificar la necesidad

Lo que cuenta ante todo para los inversores, es una realidad histórica de buena gestión, afirma Jan Stuyt, Director de la gestión y de los activos en ABN Amro: «El sector de los telecoms es más seductor que el de los correos, pero invertir en este último no carece de interés.»

Lo que seduce a James Runde, de Morgan Stanley, en el sector postal, es el encuentro simultáneo de tres términos: competencia, nuevas tecnologías y desregulación: «no hay muchos sectores que deban superar estos tres obstáculos al mismo tiempo y diariamente.» James Runde estima que el comercio postal es viable pero, habida cuenta de que los volúmenes de envíos de correspondencia se estabilizan a nivel mundial, únicamente a condición de empezar por identificar correctamente las necesidades de la clientela e imaginar una actividad satisfactoriamente adecuada. «¿Quién imaginaba que necesitaríamos Google o iPod? El sector postal debe permanecer cerca de la clientela y descubrir cuáles son sus necesidades. La actividad seguirá espontáneamente.»

¿Representan los inversores privados una bendición o el caballo de Troya? Las opiniones varían, pero está claro que el sector postal ha entrado en una nueva

era donde, como lo ha destacado Mike Richardson, Director de relaciones con los inversores en TPG, la competencia, la tecnología y la regulación son los principales motores del sector. Y el único medio para permanecer en la carrera, en su opinión, consiste en ser innovador, creativo y orientado hacia la expansión.

Esta es una fórmula que por lo menos parece funcionar para TPG, puesto que la empresa, presente en siete países fuera de los Países Bajos, ha mantenido el precio de los sellos por debajo del nivel de la inflación y registra una tasa de crecimiento del 20%. Que se tome nota.

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 31 77

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

Diálogo con Arthur Kafando, Director General de SONAPOST

Entrevista por Rhéal LeBlanc

Lo menos que se puede decir es que Arthur Kafando no se muerde la lengua. El Director General de SONAPOST, que ejerce su cargo desde el año 2001, ha sacado al operador postal público de Burkina Faso del estancamiento financiero que sufría para orientar la empresa enérgicamente hacia el futuro. Revalorizando la modernización y la rentabilidad, la calidad de servicio, la utilización de nuevas tecnologías y la proximidad de los servicios postales. Consagrada empresa del año en 2005 por la prensa local, SONAPOST presentaba un beneficio neto de 384 millones de XDF (casi 764 000 USD) en dicho año, un crecimiento de más del 146% con respecto al año precedente. Partidario de las nuevas tecnologías, Arthur Kafando espera utilizarlas para seguir sus proyectos de modernización. Pero nunca en detrimento de su misión primera: asegurar un servicio postal público y acercarse a su clientela, aunque a veces deba establecer oficinas de correos en lugares poco rentables.

Union Postale: ¿Cuáles son los factores que contribuyeron a los buenos resultados de 2005?

Arthur Kafando: En primer lugar hemos mejorado nuestra productividad y la calidad de servicio. Además hemos convencido a nuestros clientes de que su correo era procesado en buenas condiciones y encaminado con seguridad, rapidez y regularidad. Poco a poco, su confianza en nosotros se ha convertido en una realidad. El nuevo servicio Post'Eclair, con plazos garantizados, también ha impactado positivamente al público. Por último, para los servicios financieros, hemos asegurado y rentabilizado el ahorro de terceros efectuando inversiones rentables. He aquí otros tantos elementos que, combinados con una mejor gestión de nuestros gastos, han conducido a buenos resultados.

Union Postale: ¿Cómo evolucionan en su país las necesidades de la clientela?

Arthur Kafando: Un poco como en todas partes: con necesidades de rapidez, de calidad y de innovación. El volumen de negocios proveniente de los particulares está disminuyendo un tanto debido a la evolución de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación. Sus necesidades han cambiado y se orientan hacia una

comunicación más rápida: telefonía móvil, Internet, etc. Pese a ello, el contrato de eficiencia celebrado con el Estado nos obliga a instalar oficinas de correos indispensables para las poblaciones rurales, en las nuevas circunscripciones administrativas. Nos faltan cuatro para atender de aquí a 2009. No estamos seguros de que estas oficinas sean rentables, pero el Estado, según el contrato, debe apoyar la instauración de estas infraestructuras. La red postal se hará más densa en las zonas urbanas, donde la población crece más rápidamente, a fin de captar a los clientes potenciales. Las poblaciones necesitan una infraestructura como el correo para comunicarse y efectuar transferencias de fondos. Por ejemplo, acabamos de abrir una oficina en una zona algodonera potencialmente muy rica. Burkina Faso, Malí, Benín, Côte d'Ivoire y Chad son grandes países productores de algodón. Los trabajadores disponen de importantes ingresos después de las cosechas, pero las estructuras para conservar los fondos no existen en estas zonas. Así pues, el correo les propone sus servicios.

Pero donde la batalla por el éxito tendrá lugar es con la clientela comercial. Existen nuevas necesidades y los volúmenes aumentan, pero la competencia es reñida. Las empresas quieren fórmulas enteras, como la toma a cargo completa de la recolección, del encaminamiento y de la entrega de su correo. Así pues hemos lanzado un servicio que consiste en ir a recoger el correo directamente en la empresa, procesarlo y expedirlo. También proveemos a las empresas máquinas de franquear y nuestros ingresos se han incrementado considerablemente. También hemos fijado precios favorables para los periódicos y los impresos. En lo sucesivo, concentraremos nuestros esfuerzos en las empresas cuyo volumen de correo necesita franqueos importantes.

Union Postale: ¿Se enfrenta el correo de Burkina Faso con una fuerte competencia?

Arthur Kafando: Estamos confrontados con una competencia de todas partes. Las compañías de transporte de viajeros se han inmiscuido en la recogida y la distribución del correo bajo monopolio. Es fácil para un habitante de Burkina Faso recibir o aceptar un sobre cuando se traslada de un punto a otro. No se plantea ninguna

pregunta sobre la seguridad o la responsabilidad que le incumben al hacer esto. Por otra parte, numerosas empresas de mensajería internacionales nos han pedido un acuerdo para entregar el correo por expreso nacional. ¿Se da usted cuenta de que el correo se encuentra bajo la presión, principalmente, de una competencia estructurada? Para los servicios financieros, no existe monopolio; competimos directamente con los bancos y los sistemas financieros descentralizados, pero, en mi opinión, no salimos perdiendo.

Union Postale: ¿Qué volumen de correo transportan los empresarios privados?

Arthur Kafando: Puesto que estas empresas ejercen su actividad en la ilegalidad y sin regulador, no disponemos de informaciones confiables al respecto. Sin embargo, sabemos que una de las empresas de transporte más conocidas obtiene ingresos de más de 300 millones de XDF gracias a su transporte de correo. Comparativamente con los 947 millones de XDF que realizamos con los franqueos, es un competidor bastante importante.

Union Postale: ¿No disponen ustedes de ningún recurso jurídico?

Arthur Kafando: Un decreto nos concede el monopolio de la carta de menos de 2 kilogramos y los impresos y los periódicos que pesen menos de 1 kilogramo. Sin embargo esto no parece ser disuasivo. Me he entrevistado personalmente con todas las empresas de transporte para decirles hasta dónde pueden llegar, y hemos pedido a las autoridades que nos ayuden a efectuar controles. Hasta el presente, esto no ha producido resultados suficientemente satisfactorios. La reforma postal y la instauración de un regulador debería sanear las relaciones entre el operador público y los operadores privados. Mi deseo más vehemente consiste en que la nueva ley sobre el sector postal sea adoptada, a fin de que podamos ver más claro.

Union Postale: ¿Dónde está ese frente de acción?

Arthur Kafando: El Ministerio de Correos y Tecnologías de la Información y de la Comunicación trabaja con el Banco Mundial para definir la estrategia de reforma del sector, elaborar una ley de reglamentación basada sobre la declaración de política sectorial del Gobierno, identificar las condiciones para la instauración de un regulador y proponer un plan de reforma institucional de los servicios financieros postales. Este programa reforzará la reforma

ya emprendida y constituirá un factor positivo para la modernización de nuestro correo.

Union Postale: ¿Qué nuevas posibilidades le han proporcionado las nuevas tecnologías?

Arthur Kafando: Uno de nuestros desafíos consiste en hacer del correo una empresa moderna utilizando las nuevas tecnologías, que constituyen una oportunidad más que una amenaza. Por consiguiente, hemos instaurado más de una decena de cibercorreo (espacios de navegación) en las oficinas importantes del país, que se han convertido en puntos de encuentro para todas las capas de la población. Por otra parte, explotamos IFS para las transferencias de fondos e IPS Light para el seguimiento y la localización de los envíos registrados, de los despachos y de las encomiendas. Estas tecnologías han mejorado la calidad de nuestras prestaciones y nos han granjeado más confianza en nuestros clientes.

Union Postale: ¿Y qué pasa con los ciberquioscos instalados hace tres años en colaboración con La Poste francesa?

Arthur Kafando: Están en actividad en dos oficinas de correos en Ouagadougou y en Ziniare. Uno de estos lugares asegura la teleinformación entre dos institutos profesionales, uno en Francia y el otro en Burkina Faso. Instaurar un ciberquiosco es fácil, pero la tecnología sigue siendo costosa. La Poste francesa ha cambiado de orientación con los ciberquioscos, pero la experiencia nos ha demostrado que era posible, en un país donde la infraestructura de las telecomunicaciones no abarca todas las localidades y donde los medios son limitados, instaurar una solución Internet. Trabajamos para sensibilizar a las autoridades y a los actores del desarrollo local en lo tocante a la posibilidad de federar las necesidades de copartícipes potenciales tales como los hospitales, los institutos de enseñanza media o las agrupaciones de vecinos en localidades donde, a veces, sólo se encuentra el correo. Este tipo de coparticipación podría ser un elemento positivo para el desarrollo local.

Union Postale: En 2005, sus resultados en materia de calidad de servicio internacional medidos por la UPU eran ejemplares en comparación con los de otros países africanos. ¿Qué medidas adoptan ustedes para mejorar la calidad de servicio?

Arthur Kafando: El correo físico sigue siendo nuestro taller básico. Esta es la razón por la cual nos concentramos en un mejoramiento continuo de la gestión del correo.

Hemos instaurado un mejor sistema de organización y del encaminamiento de los envíos que nos permite atender las grandes ciudades y las ciudades secundarias cada día y asegurar el enlace entre los grandes centros urbanos dos veces al día. Actualmente, el 80% del correo entre las grandes ciudades es distribuido según la norma D + 1. Desde Burkina Faso hacia Francia y la Côte d'Ivoire, principales polos de nuestro tráfico, efectuamos cinco expediciones por semana. También hemos normalizado los procedimientos y formado nuestro personal, a fin de mejorar sus conocimientos de la actividad del correo. Por último, explotamos todas las posibilidades que se ofrecen por líneas aéreas para los enlaces internacionales y subregionales.

Union Postale: Hasta el 60% de los resultados del correo provienen de los servicios financieros. ¿Cómo van ustedes a desarrollar los servicios de transferencia de fondos?

Arthur Kafando: Es cierto. SONAPOST asegura la gestión de los centros de caja de ahorros y de los cheques postales, además de los servicios de transferencia de fondos. Estos son los primeros servicios postales básicos ofrecidos a las poblaciones. La confianza es una realidad con depósitos en crecimiento, pero nuestra oferta debe responder aún mejor a lo que los clientes esperan. Los depósitos en el centro de cheques postales ascienden a más de 10 000 millones de XDF, y los de la Caja Nacional de Ahorro a más de 46 000 millones. El número y la cantidad de los derechos de comisión de las transferencias de fondos mediante giro Reliman (servicio nacional) han aumentado en casi un 400% entre 2001 y 2005. En lo sucesivo, nuestro objetivo consiste en reestructurar nuestros centros financieros para convertirlos en verdaderas instituciones financieras.

A nivel internacional, tenemos acuerdos con algunos países para la utilización de la red IFS de la UPU y somos un agente Western Union. Proyectamos también utilizar cualquier sistema de transferencias necesario, a fin de responder a las necesidades de la diáspora de Burkina Faso. Por ejemplo, con tres millones de nuestros compatriotas en Côte d'Ivoire, este país sigue siendo nuestro principal copartícipe para las transferencias de fondos.

Actualmente, la suspensión de nuestros servicios de giros con La Poste marfileña nos penaliza marcadamente. Utilizamos además el servicio Money Express, esperando una reanudación de las relaciones con La Poste marfileña en un próximo futuro.

Union Postale: Ustedes utilizan IFS ¿Cuál es su opinión al respecto?

Arthur Kafando: (Risas) En realidad, opiniones encontradas. Destaco mi saludo a la UPU, pues ella ha sido quien ha imaginado una solución en el momento en que se abandonaba el giro telegráfico. Sin IFS, estaríamos aún buscando nuestra vía y perderíamos parte de mercado. Pero debe ser una solución eficiente. Para los actores principales de IFS, el esfuerzo debe ser constante para que la calidad de servicio en el destino sea excelente. El desarrollo de los sistemas de transferencias se hace muy rápidamente y, si falta la calidad, los clientes se dirigen a otros sistemas.

Union Postale: ¿Qué nos reserva el futuro? ¿Cuáles serán sus mayores desafíos en el transcurso de los cinco próximos años?

Arthur Kafando: Sólo el trabajo bien hecho y el rigor pueden permitir a las empresas postales seguir hacia delante. Tenemos que gestionar nuestros correos como empresas privadas, pese a nuestra obligación de servicio público. Nuestro plan estratégico nos da estos ejes y vamos a consagrarnos a su instauración. Vamos a salvaguardar nuestra misión de servicio público y convertirnos en un verdadero servicio de proximidad, al mismo tiempo que combinaremos este objetivo con la rentabilidad. Seguiremos reforzando la calidad de servicio y mejorando la competitividad de la empresa. También tenemos que salvar los puestos de trabajo. Somos países en fuerte crecimiento demográfico, con una población muy joven, y por consiguiente se plantean problemas de empleo. Como empresa pública, tenemos que apoyar la política de empleo del gobierno. Si cumplimos estos objetivos con rigor, estoy seguro de que dentro de cinco años, con la reforma, seremos una empresa moderna y ejemplar que utilizará las nuevas tecnologías como palanca de desarrollo.

Foto:

Arthur Kafando, Director General de SONAPOST.

La oficina de correos más antigua del mundo (Sanquhar)

Por Iain Lundy

La pequeña ciudad de Sanquhar, en el Dumfriesshire, tiene en común con numerosas otras pequeñas ciudades de Escocia que sus orígenes son lejanos – datan del siglo VIII – y hace ya mucho tiempo que pasó su hora de gloria. De ese rico pasado, situada en un ambiente exquisito, conserva las ruinas de un imponente castillo. Aparte de ello, Sanquhar sólo es actualmente una pequeña población tranquila y anodina.

Bueno, anodina sólo si uno no se toma el tiempo para explorar. Pasando por el aspecto de limpieza del centro de la ciudad, con sus negocios, su salón de té y sus distribuidores de billetes, la mirada se detiene en un edificio de la calle principal. Este edificio puede sin embargo enorgullecerse de algo único, pues si usted envía una tarjeta postal de Sanquhar, lo hará desde la oficina de correos más antigua del mundo.

Este es uno de esos pequeños datos poco conocidos que lo detienen a uno y llaman su atención: ¿por qué aquí? De los millones de oficinas de correos que uno encuentra en las ciudades y pueblos del mundo entero, ¿por qué el más antiguo se encontraría aquí en una pequeña ciudad pintoresca que anida en el fondo del valle de la Nith, en Escocia? No existe una verdadera respuesta a esta pregunta; la cosa no ha sido planificada y, como ante otros muchos datos y cifras sorprendentes, hay que convenir en que la cosa es así, y nada más. Sin embargo, esta oficina debe su existencia a la de una sociedad – desaparecida desde hace mucho tiempo – en la cual la aristocracia local ejercía una enorme influencia y donde la implantación estratégica de ciudades como Sanquhar (pronunciar Sanker) tenía una importancia crucial.

Los habitantes de Sanquhar se sienten orgullosos de la historia de su ciudad. La oficina de correos funciona allí desde 1712, ocho años más que su más próximo rival, la de Estocolmo, (Suecia). En tercera posición, se encuentra la de Santiago de Chile, inaugurada sesenta años después que la de Sanquhar.

La oficina de correos de Sanquhar ostenta desde hace mucho tiempo el título de oficina de correos más antigua de Gran Bretaña, y se creía que se trataba de 1763, hasta que investigaciones realizadas hace una quincena de años por el historiador de correos James Mackay revelan que funciona en realidad desde 1712, lo cual la convierte en la más antigua del mundo.

Como dice Ken Thompson, propietario y explotador de la oficina desde hace diecisiete años: «era otro tiempo, otra manera de considerar la vida, que ya no existe hoy día»

En la época en la cual la oficina de correos inició sus operaciones, las coronas de Escocia e Inglaterra hacía poco tiempo que estaban unidas. La región fronteriza registraba entonces una fuerte actividad, y una de las familias más importantes y más influyentes de la región era la de los Crichton, propietaria del castillo de Sanquhar.

En 1712, se creó un servicio de correos a caballo para asegurar los intercambios de correspondencias entre los terratenientes de ambos lados de la frontera anglo-escocesa. Según Ken Thompson, se trataba en realidad de una red de espionaje y, en tal caso, no había mejor plataforma de tránsito que Sanquhar, donde vivían los influyentes Crichton, y cómodamente situada entre las dos ciudades más importantes de Dumfries y de Cumnock.

«Aquella era la primerísima forma de servicio postal y estaba reservada a la aristocracia», afirma el Sr. Thompson. Esta casa era el origen de un relevo postal: los carruajes se detenían allí y allí había caballos descansados para el tiro y se recibía el correo. Pertenecía a los Crichton y no se parecía a nada de lo que uno imagina que es el correo actualmente. No era el primero de su especie, pero es el más antiguo que aún queda. Hemos recorrido mucho camino; estamos aquí desde el principio.»

Los Crichton cayeron en desgracia a fines del siglo XVIII, y la familia Buccleuch de Thornhill, se convirtió en el principal terrateniente de la región. Pero ya, en aquella época, el servicio postal había entrado en las costumbres y, como dice el Sr. Thompson: «Este edificio pasó de una vida a otra de oficina de correos sin nunca llamar la atención.»

Robert Burns, bardo nacional escocés, que vivió a fines del siglo XVIII, era un gran amigo del propietario de la oficina de correos de Sanquhar, y la chimenea del salón está hecha de madera de olmo proveniente de las sierras de Burns en Ellisland, no lejos de Dumfries.

La importancia histórica de la oficina de correos de Sanquhar es reconocida por Royal Mail: en efecto, Ken Thompson es el único administrador de correos de Gran Bretaña autorizado a estampar en las cartas y tarjetas postales expedidas desde su oficina de correos el sello fechador que lleva la mención «Sanquhar, Dumfriesshire 1712».

Hechos y cifras

La oficina de correos de Sanquhar, que sirve también de alojamiento a Ken Thompson, atiende una zona rural de unos 2500 habitantes. Está abierta todos los días, salvo los domingos, y sólo medio día los jueves y los sábados. Además de los servicios de envíos de correspondencia y de encomiendas postales, la oficina efectúa también el pago de las pensiones, propone servicios bancarios y productos de ahorro y de seguros y atribuye los números de matrícula de los vehículos. Situada en un camino de largo recorrido que enlaza Port Patrick, a orillas del mar de Irlanda, con Cocksburnpath, a orillas del mar del Norte, la oficina de correos atiende a numerosos turistas. El Sr. Thompson dirige a seis carteros, a un asistente administrativo y a dos empleados de ventanilla. Cada semana, llegan a la oficina de 20 000 a 30 000 envíos, 2000 sobres grandes, 200 encomiendas y unos 70 envíos de distribución especial.

Fotos:

Fig. 1. – Todo el correo que sale, e incluso el correo internacional, lleva este sello especial.

Fig. 2. – Oficina de correos de Sanquhar.

Fig. 3. – De izquierda a derecha: el administrador de correos de Sanquhar, Ken Thompson, en compañía de los carteros David McGregor y Ian Nelson.

Fig. 4. – Marca de franqueo de ventanilla utilizada como sello fechador del correo local.

Nuevo aspecto en víspera del centenario

Por Jérôme Deutschmann

El cupón respuesta internacional (CRI) adquiere un nuevo aspecto. Dos dedos a punto de tocarse en el encuadre de un sello de correos, guiño a la célebre obra de Miguel Ángel que decora el techo de la Capilla Sixtina, traducen el simbolismo de la comunicación y del intercambio propio de esta transacción postal. Esta imagen ilustra el producto postal que se dispone a celebrar su centenario en el año 2007.

Fue a raíz de un concurso organizado por la Oficina Internacional para encontrar una ilustración destinada al CRI cuando la obra presentada por Ucrania fue seleccionada entre otras 15 proposiciones de correos participantes. Fueron los 40 Países miembros del Consejo de Explotación Postal quienes la eligieron con ocasión de una votación el 6 de abril próximo pasado.

Su autor, Volodymyr Taran, diplomado del instituto Politécnico de Kiev, grafista profesional, ha ilustrado numerosas obras de ficción para niños, ha participado en la concepción de cintas cinematográficas, ha pintado, ha realizado decoraciones de interiores y ha dibujado mobiliario. Últimamente, sus ilustraciones de moneda le granjearon dos premios consecutivos en el Concurso internacional de diseño numismático, organizado en Japón. El artista ucraniano se inspiró en la obra de Miguel Ángel, respondiendo al tema del concurso: «El sello de correos, vector de comunicación».

Este nuevo CRI, denominado Beijing modelo n° 2, será comercializado en más de 70 países a partir del 1° de julio de 2006. Será intercambiable hasta el 31 de diciembre de 2009 en todos los Países miembros de la Unión.

Para la anécdota

Según las últimas cifras, se venden cada año en el mundo unos 2,2 millones de ejemplares de este valor postal intercambiable con uno o varios sellos de correos pero ¿cuál es su origen?

A fines del siglo XIX la cuestión de pagar de antemano la tasa postal a un corresponsal del que se esperaba la respuesta era algo recurrente. El entero postal acompañado de una respuesta pagada era una solución, pero sólo era válido para el régimen interior y se limitaba a unas cuantas líneas de correspondencia que proponía la

superficie del entero postal. Había que prever una solución a escala internacional que permitiera el intercambio del CRI por una oficina de correos de un país extranjero por un sello de correos.

Fue una decisión tomada con ocasión del Congreso de Roma en 1906 la que instituyó el CRI, intercambiable en aquel entonces con sellos de correos por valor de 25 céntimos-oro en los Países miembros signatarios del «acuerdo».

En los sucesivos Congresos, su validez, su precio de venta mínimo así como la noción del intercambio de sellos de correos fueron objetos de amplias discusiones, pero sólo en 1974 los países se pusieron de acuerdo sobre la unicidad del CRI, la leyenda del texto y su valor contable fijado en 1 franco oro. En 1994, su valor de cambio se fijó en derechos especiales de giro, instrumento monetario internacional determinado con respecto a un conjunto de monedas. Cada país determina, sin embargo, su propio precio de venta, según las tasas de franqueo que corresponden a una carta por avión ordinaria de 20 gramos expedida al extranjero.

Un cupón diferente en 1999

El soporte del cupón y su filigrana han evolucionado también. El cáñamo fino y blanco filigranado ha sido reemplazado por un papel tradicional más resistente que puede ser tratado mecánicamente. En el origen, la filigrana era impresa por un rodillo entintador, después por el procedimiento de la placa. Los símbolos del hemisferio y de la paloma, dibujados por Grasset ya en la primera ilustración, fueron retomados hasta la adopción del modelo de Beijing n° 1 en 1999. El CRI ha experimentado desde entonces una modificación más radical: un nuevo color, a fin de diferenciarlo de la antigua serie, formato más grande (148x103 mm), un holograma «UPU» para reforzar la seguridad y una nueva leyenda: «La carta, vía hacia la alfabetización». El nombre del país de origen así como el código de barras normalizado de la UPU que contiene el código ISO del país, la fecha de impresión y el precio de venta fijado por la Oficina Internacional son también impresos en los cupones. Este modelo estará en venta hasta el 31 de agosto de 2006 y su fecha límite de intercambio ha sido fijada en el 31 de diciembre de 2006.

Pronto centenario

En 2007, el CRI celebrará su centenario. En efecto, el 1º de octubre de 1907 la Oficina Internacional puso en circulación el primer CRI. Para marcar este acontecimiento, los países tendrán la posibilidad de insertar la sobrecarga

especial «1907–2007: El CRI celebra sus 100 años». Los coleccionistas, filatelistas y futuros compradores apreciarán esta iniciativa. Se tratará en realidad de objetos de colección únicos que podrán adquirirse en la oficina de correos el año próximo.

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.
