

UNION POSTALE

setiembre de 2009

La actualidad que hace moverse
al sector postal desde 1875



UPU, organismo especializado
de las Naciones Unidas

3

Sistema de control mundial

La calidad
de servicio
en primer plano

Japan Post
se integra en POST*Net

El monumento de la
UPU tiene 100 años



Mail Daters and Mail Roller Dater

1 Mail Daters Type 26 and 242

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

2 Ink Pad for Mail Daters Type 123

Plastic case with
removable cover,
135 mm Ø

3 Dater D28c with Textplate

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

4 Mail Roller Dater Type 130

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

REINER
www.reiner.de

Cubierta

El control de la calidad se mundializa

El lanzamiento del sistema de control mundial revoluciona el seguimiento del correo gracias a la tecnología RFID

8

Artículos

Japan Post se integra en POST*Net

Las razones que han conducido al operador postal de un país industrializado a integrarse en la red electrónica explotada por el Centro de Tecnología Postal de la UPU

13

El monumento de la UPU celebra su siglo

La escultura «Alrededor del mundo» tiene 100 años y ni una sola arruga

17

Semblanzas

Cartero de día, comediante de noche

Al cartero indio Anadi Bhattacharjee le gusta el escenario

20

Entrevista

Nueva concepción del correo

Mohammad Benteen, presidente de la Sociedad Saudí de Correos, se apasiona por las nuevas tecnologías

22

Rúbricas

Apuntes

4

Prólogo

5

Retrato

Julia Bazukina, empleada de la Oficina Internacional, describe sus tareas en la Unidad EMS

6

Panorama

26



Cubierta:
Ray Hegelbach

2009

setiembre

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

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

Redactor jefe: Faryal Mirza (FM)

Redactores adjuntos: Jérôme Deutschmann, Rhéal LeBlanc

Secretaría de redacción: Gisèle Coron

Colaboradores: Jérôme Deutschmann (JD), Monika Kugemann, Thapelo Kalake

Grafismo: Die Gestalter, Saint-Gall (Suiza)

Impresión: Weber Benteli, Bienne (Suiza)

Suscripción: publications@upu.int

Las opiniones expresadas en los artículos no son necesariamente las de la UPU. La reproducción de extractos de la publicación está autorizada siempre que vaya acompañada de la mención © *Union Postale* (UPU).

Union Postale
Bureau international
Union postale universelle
Case postale
3000 BERNE 15
SUIZA

Teléfono:
+41 31 350 35 95

Telefax:
+41 31 350 37 11

E-mail:
faryal.mirza@upu.int
www.upu.int

Apuntes



Sea usted uno de ellos Foto: PNUF

Internacional

Se pone de relieve el medio ambiente

Los hechos son más elocuentes que las palabras. Así pues, la UPU ha intensificado sus esfuerzos para estudiar la impronta dejada por el sector postal en el medio ambiente. La Unión, de mancomún con sus copartícipes del sector postal y otras organizaciones del sistema de las Naciones Unidas, sensibilizará aún más a los correos acerca de esta cuestión. El mensaje del Director General de la UPU con ocasión del Día Mundial del Correo, el 9 de octubre, versa sobre el impacto del sector postal en el cambio climático.

El grupo de la UPU encargado del desarrollo duradero reúne actualmente datos sobre el balance del carbono del sector postal. Se trata de la encuesta más exhaustiva realizada hasta ahora. Los resultados de los cuestionarios enviados a todos los Países miembros de la Unión deberían ser publicados antes de terminar el año en curso.

La UPU siente además orgullo por participar en la campaña «Sellemos el acuerdo», coordinada por el Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Esta campaña invita a los dirigentes

mundiales a que se comprometan a reducir las emisiones de gas carbónico, con ocasión de la reunión cumbre internacional que tendrá lugar en Copenhague (Dinamarca) en diciembre. La UPU estimulará a los copartícipes del sector postal a que participen en esta campaña. Durante Post-Expo 2009, en Hanover (Alemania), los visitantes podrán acuñar y firmar una banderola de ocho metros de largo fabricada con algodón biológico, que invita a los dirigentes mundiales a salvar el planeta. Los participantes del próximo Consejo de Administración de la UPU, que tendrá lugar del 26 de octubre al 13 de noviembre próximo en Berna, podrán también firmarla. Esta bandera se enviará después a Copenhague y se ostentará durante la cumbre internacional.

En el marco de otro proyecto, la UPU se ha asociado a la unión restringida PostEurop y a International Post Corporation para coordinar los esfuerzos de reducción de las emisiones de gas con efecto de invernadero del sector postal. Las tres organizaciones trabajan en la creación de una norma común para hacer el inventario de dichas emisiones. Esta norma establecerá los grandes principios comunes de cuantificación. Será comunicada a los 191 Países miembros de la UPU a principio de 2010 y permitirá a dichos países aplicar un método armonizado de cálculo de las emisiones efectivas. **FM**

La cifra

3.100.000

Este es el número de kilobytes de mensajes electrónicos intercambiados cada mes entre los operadores designados a través de la red POST*Net de la UPU.

Prólogo

El tiempo fluye. Acaban de transcurrir seis meses y se han publicado dos números desde que soy redactora jefa. Como periodista experimentada, albergo la firme intención de dar a la revista nuevas latitudes. Esta es también la razón por la cual cuento con ustedes, lectores asiduos. Hasta ahora, ustedes me han estimulado. Ustedes son varios centenares que han respondido a nuestra encuesta, y una gran mayoría de ustedes han aportado respuestas muy constructivas sobre nuestra publicación. Gracias a todos por el tiempo que han dedicado a responder. Sus observaciones han servido y servirán de base a las adaptaciones de las que será objeto *Union Postale*.

El examen de conjunto de los resultados requerirá, claro está, algún tiempo. Sus comentarios me han llevado ya a aportar algunas mejoras en el número ac-

tual, tales como la rúbrica *Panorama*, remodelada, y al añadido de una nueva rúbrica, *Retrato*, dedicada a dar a conocer un empleado de la Oficina Internacional en Berna. Ustedes habrán podido descubrir ya la nueva rúbrica *Semblanzas* en el número de junio y sus opiniones han sido muy positivas. En el próximo número, se darán más resultados detallados de la encuesta.

El artículo bandera del presente número versa sobre el sistema mundial de control de la UPU. Como ustedes ya saben, la calidad del servicio constituye una parte esencial de la Estrategia Postal Mundial. El lanzamiento de este proyecto a escala planetaria da testimonio claro de la voluntad de la UPU de actuar con miras a mejorar la calidad de servicio en todo el sector.

Faryal Mirza, redactora jefa

Oficina internacional

AFI apadrinará la conferencia de la UPU sobre la inclusión financiera



Alliance for Financial Inclusion (AFI) (Alianza para la inclusión financiera) apadrinará la conferencia sobre la inclusión financiera organizada por la UPU, los días 9 y 10 de noviembre de 2009. El taller de dos días reunirá a los Países miembros de la UPU, a gobernadores de bancos centrales y a interventores financieros del mundo entero. Brasil, China, India, Rusia y Sudáfrica, entre otros, intercambiarán su experiencia en materia de acceso a los servicios financieros para los pobres. Gracias al apoyo financiero de Alliance for Financial Inclusion, otros nueve países en desarrollo participarán en los debates, que tendrán lugar en la sede de la organización, en Berna.

La recogida de fondos entre copartícipes externos forma parte de los esfuerzos desarrollados por la UPU para financiar en parte sus actividades de modernización y de reforma de los servicios postales. Alliance for Financial Inclusion, cuya sede está en Bangkok (Tailandia), fue creada en 2008 gracias al apoyo financiero de la fundación Bill y Melinda Gates. Su misión consiste en garantizar a los 50 millones de personas que viven con menos de dos dólares US al día un acceso a servicios financieros oficiales, tales como la cuenta de ahorro, ello de aquí a 2012.

Por otra parte, el primer foro de la UPU dedicado a la regulación postal tendrá lugar el 12 de noviembre con ocasión de la reunión del Consejo de Administración. La financiación del servicio postal universal, el impacto de la liberalización y los modelos de regulación figurarán entre los temas abordados. **FM**

Internacional

Cita en Hanover

POST-EXPO 2009

Aún durante este año, la UPU participará en Post-Expo, que tendrá lugar en Hanover (Alemania) del 29 de setiembre al 1º de octubre. La Unión organizará allí el foro mundial de las empresas postales. Los dirigentes postales discutirán las cuestiones relativas a la economía, a la tecnología y al medio ambiente. La UPU dispondrá también de un stand donde sus expertos presentarán sus actividades y sus productos informáticos. Los visitantes podrán participar en la campaña «Sellemos el acuerdo» (véase el artículo en página 4) acunando y firmando la gigantesca banderola de algodón biológico expuesta en el stand. Esta banderola será enviada después a Copenhague, la capital danesa, y será presentada durante la cumbre internacional sobre el cambio climático organizada en diciembre. **FM**

Apuntes

Retrato

En busca de resultados

Nombre Julia Bazukina

Función Responsable de las normas y de evaluación

Servicio Unidad EMS

Nacionalidad rusa

Entré en el servicio en el 2006 como coordinadora regional en la Unidad EMS. En mayo de 2009, al regresar de una vacación por maternidad, fui nombrada responsable de un equipo de cuatro personas. Gestiono proyectos tales como el programa de inspección y de evaluación, las normas, los procedimientos, la evaluación de los resultados, el Compendio operativo EMS y otras publicaciones, los acuerdos estándar y diversos informes.

La puesta en marcha del Plan EMS de remuneración en función de los resultados es apasionante. La idea de una remuneración financiera relacionada con los resultados apareció en el año 2000. Actualmente, se trata del mejor medio para mejorar los resultados, aunque se necesita tiempo para convencer a los miembros para firmar el Plan. Después de haberse adherido, los miembros buscan inmediatamente soluciones para mejorar la calidad de sus servicios. Unos 70 miembros participan ya en ello, y hacemos todo lo que podemos para aumentar este número. Este aspecto de mi trabajo me gusta mucho, pues los resultados se manifiestan rápidamente, con frecuencia tan pronto como los miembros se adhieren al Plan.

Mi equipo coordina también la recogida de datos y la creación de relaciones, a fin de apoyar las actividades EMS de los operadores designados. Las numerosas informaciones que recibimos acaban siempre formando un todo coherente, para nuestra gran satisfacción.

Podemos ver, por ejemplo, qué aspectos del proceso operativo no funcionan o qué sectores necesitan una intervención o deben ser mejorados. Estoy en contacto permanente con los operadores EMS designados, generalmente por e-mail o por teléfono. Además, tengo la ocasión de encontrarme con ellos en el marco de las reuniones del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración. Estos son períodos de intenso trabajo y fructíferos, pues mis correspondientes aprovechan su paso por la Oficina Internacional para hacerme directamente sus preguntas.



Foto: Alexandre Plattet

Oficina Internacional

El Secretario General de la ISO de visita en la UPU



Edouard Dayan recibe a Rob Steele Foto: Alexandre Plattet

Rob Steele, Secretario General de la Organización Internacional de Normalización (ISO), se entrevistó, en el mes de agosto, con el Director General de la UPU, Edouard Dayan, para examinar los medios tendientes a reforzar la cooperación existente entre las dos organizaciones. Se trataba de su primera visita a la Oficina Internacional desde que asumió sus funciones, en enero de 2009. Los dos dirigentes discutieron sobre la puesta en práctica de su cooperación, tal como está definida en el Acuerdo de cooperación firmado en 2008, y la identificación de nuevas materias de interés común, especialmente la definición de normas para el direccionamiento, el comercio electrónico y los servicios financieros.

La UPU se beneficia actualmente de un estatuto de enlace en 17 comisiones y subcomisiones técnicas de la ISO. Como organización intergubernamental, la UPU ha definido ya un centenar de normas postales. Sin embargo, no puede trabajar aisladamente, y sus normas, que en una primera fase sólo se aplicaban al procesamiento del correo físico, abarcan ya otras materias de interés para el sector postal, tales como los servicios electrónicos y financieros. Estas normas son elaboradas en organizaciones internacionales como la ISO, en las cuales la UPU se esfuerza por participar en las actividades que tienen un impacto en el sector postal. **FM**

Rusia

Firma de un acuerdo técnico con el correo ruso

La Unión Postal Universal y el correo ruso han firmado un protocolo de acuerdo tendente a instaurar un centro técnico regional en Moscú. Una vez aprobado, este centro aportará el apoyo técnico para las aplicaciones de la UPU utilizadas para los servicios postales de pago ofrecidos por los correos de Europa del Este y de Asia del Norte. Formará también a los usuarios, según el principio de ayuda mutua entre vecinos.

Para la UPU, la creación de centros técnicos regionales garantiza el despliegue conveniente de sus aplicaciones y plataformas de software. Entran en juego principalmente la aportación del apoyo operativo y técnico y el intercambio de pericia técnica a nivel regional con los operadores designados. Actualmente, existen en el mundo dos centros técnicos regionales, uno en Túnez y otro en Singapur.

El protocolo de acuerdo fue firmado con ocasión de la decimosexta conferencia «Pochtovaya Troika», que tuvo lugar los días 1 y 2 del pasado mes de julio en San Petersburgo. Esta reunión bienal reunió delegados del conjunto del sector postal. Los debates versaron esencialmente sobre la crisis financiera mundial. Entre las personalidades que participaron, cabe mencionar a Edouard Dayan, Director General de la UPU, Alexander Kisselev, Director General del correo ruso, e Igor Shchegolev, Ministro ruso de telecomunicaciones y comunicaciones. **FM**

Internacional

Trabajo decente y panecillo con chocolate



La galardonada, Dominika Koflerová, de la República Checa.

Explicando a su hermana que un panecillo con chocolate proveniente del comercio justo podía mejorar las condiciones de vida de los trabajadores procedentes de países en desarrollo, Dominika Koflerová, 14 años, de la República Checa, ha ganado el concurso internacional de composiciones epistolares de 2009 organizado por la UPU. «El chocolate que yo saboreaba no era un chocolate ordinario. Por su fabricación, el productor de Zambia recibe una cantidad conveniente para que él y su familia puedan vivir decentemente», escribe la galardonada.

Unos sesenta países han participado en el concurso anual, cuyo tema versaba sobre las condiciones de trabajo decentes. «Además de elegir un enfoque original, la joven checa ha explicado con delicadeza y claridad cómo los países ricos pueden contribuir al trabajo decente consumiendo productos del comercio justo», ha estimado el jurado compuesto por cinco miembros provenientes de la UNESCO, de la Organización Internacional del Trabajo, copartícipes en el concurso 2009, y de la UPU.

La joven vietnamita Nguyen Dac Xuan Thao, 13 años, ha obtenido el segundo premio «redactando una carta bien estructurada y que, partiendo del accidente del padre, consigue ofrecer con su composición un hermoso ejemplo para el resto del mundo», según el jurado.

El tercer premio ha sido atribuido, a partes iguales, a Alina Beiner, 13 años, de Belarús y a Dejan Kova, montenegrino de 12 años. Se han otorgado menciones especiales a la joven brasileña, Alanis Todeschini Marca, 11 años, a la joven india Sandhya Ramani, 13 años, y al joven Aditya Gupta, 12 años, de Aruba.

Hablar del sida y protegerse del mismo

El tema elegido para la edición de 2010 es: «Escribe una carta a alguien para decirle por qué es importante hablar del sida y protegerse del mismo.»

Este tema se inscribe en el marco del gran proyecto de sensibilización que la UPU ha iniciado este año en las oficinas de correos de algunos países, ostentando carteles sobre la prevención del VIH. El Programa común de las Naciones Unidas para el VIH/sida (ONUSIDA), la Organización Internacional de Trabajo y UNI Global Union están asociadas a este proyecto. **JD**

Para más informaciones:
www.upu.int/about_us/fr/hiv_prevention_campaign.shtml

El control de la calidad se mundializa

.....

Gracias a una solución financieramente abordable, basada en la tecnología de identificación por radiofrecuencia (RFID), el sistema de control mundial permite a los Países miembros de la UPU evaluar a menor coste la calidad del servicio internacional de envíos de correspondencia.

.....

Por
Faryal Mirza

.....

Ilustración:
Ray Hegelbach

El nuevo sistema hará accesible a todos los correos un control de la calidad de servicio basado en una tecnología de vanguardia. Desde el mes de agosto, los operadores designados de 21 Países miembros lo están sometiendo a prueba en el marco de su primera fase de implementación. Este sistema que recurre a la tecnología RFID pasiva, es una innovación mundial por diversas razones. Su extensión geográfica no tiene precedente y, muy pronto los 191 Países miembros de la UPU serán invitados a adherirse al mismo. El sistema conviene tanto a los países industrializados y en desarrollo como a los países menos adelantados. En efecto, el precio de la adhesión es abordable, y la tecnología utilizada se basa en normas abiertas.

Evolución del proyecto

De aquí a diciembre, 530 particulares (que forman parte de grupos de corresponsales) expedirán, desde 38 países hacia 21 destinos, 24.000 cartas testigo que con-



tendrán microplaquetas RFID. Estas cartas pasarán por 45 establecimientos postales. Los datos recogidos en el momento en que las cartas testigo pasen por portales especiales serán transmitidos a la UPU, que los utilizará para ayudar a los correos a identificar las anomalías en sus servicios y a mejorar la eficacia de la explotación. Treinta países más deberían adherirse a este nuevo sistema a partir del año 2010.

Para numerosos correos en el mundo entero, el mejoramiento de la calidad de los servicios de envíos de correspondencia tiene una prioridad. Sin embargo, algunos operadores se preguntan acerca de cómo aportar mejoras sin sistema de evaluación de la calidad de las presta-

ciones. En la era digital, existen sistemas electrónicos sofisticados para evaluar el nivel de calidad, pero los operadores quieren soluciones que sean al mismo tiempo financieramente abordables y eficaces. Con el sistema de control mundial, la UPU es actualmente capaz de ofrecer a sus Países miembros una solución conveniente. «Ningún operador designado puede actualmente prescindir de un sistema de evaluación de la calidad de sus operaciones y servicios que le permita mejorar su eficacia, seguir siendo competitivo y conservar su clientela, destaca Edouard Dayan, Director General de la UPU. El sistema de control mundial tiene la ventaja de dirigirse a todos los operadores designados, y no únicamente a los de los países industrializados».

«El sistema de control mundial tiene la ventaja de dirigirse a todos los operadores designados, y no únicamente a los de los países industrializados».

Edouard Dayan, Director General de la UPU

Enfoque de un país industrializado

Suiza está asociada a este proyecto desde el principio. «El mejoramiento constante de la calidad de nuestros productos y servicios es un elemento fundamental de nuestra estrategia. En este contexto, nos hemos percatado muy pronto de que sería razonable estudiar este nuevo proyecto, indica Paul Epinay, jefe del ramo Swiss Post International del Correo Suizo. Por lo demás se trata de un proyecto apasionante.»

El factor «coste» ha sido decisivo en la opción de Swiss Post International de adherirse al sistema de la UPU. «Toda inversión debería basarse en argumentos económicos sólidos, y la tecnología pasiva utilizada es la más ventajosa a medio plazo», añade Paul Epinay. Para el Correo Suizo, el mecanismo presenta otra importante ventaja: es accesible a todos los Países miembros de la UPU. «Numerosos países, para los cuales el acceso a otros sistemas era demasiado oneroso, pueden ahora ampliar el círculo de los participantes en el sistema de control mundial. Por nuestra parte, podemos aprovechar intercambios reforzados con algunos de esos países», explica Paul Epinay.

La última frontera

Akio Miyaji recuerda que los envíos de correspondencia representaban una especie de «última frontera» cuando se abordó la cuestión del control de la calidad de servicio. «Para las encomiendas y el EMS, es fácil medir la calidad de las prestaciones, pues el registro electrónico

tiene lugar a lo largo del proceso de encaminamiento. El correo puede pues ser seguido desde el momento en que se separa del expedidor hasta el momento en que llega a su destino», explica el coordinador de la calidad de servicio en la Oficina Internacional de la UPU. En cuanto al correo ordinario, se trata de un producto completamente diferente. «Cuando una carta es depositada en un buzón, no deja ningún rastro que indique cuándo ha sido depositada en el mismo y, normalmente, no existe ningún registro de su distribución». Existen herramientas sencillas, tales como el lápiz y el papel, para registrar las horas de las diversas operaciones. Sin embargo, habida cuenta de la tendencia a relacionar los pagos entre los correos por la distribución del correo (gastos terminales) a la evaluación de la calidad de servicio, los Países miembros de la UPU han estimado que la herramienta más adaptada debería ser un sistema con carácter científico. El Congreso de Bucarest 2004 encargó al Consejo de Explotación Postal que examinara la posibilidad de aplicar el concepto de pago en función de la calidad del servicio de envíos de correspondencia. Este concepto se introdujo primero para el servicio del correo rápido EMS en 2003.

Para la UPU, el desafío consistía en desarrollar un nuevo sistema basado en la tecnología moderna que aprovechara al mismo tiempo su experiencia en materia de calidad de servicio. Era evidente que se necesitaba una herramienta científica para registrar electrónicamente los plazos de ejecución de las diversas operaciones. Ya

«El sistema suministrará datos objetivos, indicando en qué segmentos debemos mejorar la calidad del procesamiento.»

Claudia Torrejón Puebla, responsable de gestión de la calidad,
Correos de Chile

«Nuestra función en la UPU consiste en suministrar una solución financiera accesible a cada uno y que permita un procesamiento adecuado del correo»

Akio Miyaji, coordinador de la calidad de servicio en la UPU

existía en el mercado un dispositivo basado en la tecnología RFID para el seguimiento de la distribución del correo, pero los «transponders» o los microprocesadores empleados eran considerados como demasiado onerosos para poder ser colocados en el centro de un sistema accesible para todos los Países miembros a un precio abordable. Este dispositivo recurría también a una solución RFID semiactiva en la cual cada microplaqueta personalizada costaba casi 20 dólares US.

Dar paso a la competencia

Fue con ocasión de las consultas entre los expertos en la materia y el grupo «Calidad de Servicio» de la UPU cuando los conceptos de normas abiertas o de normas mundiales aparecieron. La utilización de la tecnología RFID pasiva, basada en normas mundiales, para la instalación de un nuevo sistema de control de la calidad debía permitir reducir radicalmente los costes de participación en este sistema. Ahora, cuando el sistema de control mundial es una realidad, los participantes pueden comprar microplaquetas RFID por la módica suma de 0,30 dólares US la unidad.

La empresa española AIDA Centre, elegida para suministrar el equipamiento RFID, respondió a una licitación. Asimismo actuaron empresas representantes de grupos de corresponsales. «La elección de proveedores a través de licitaciones y la utilización de normas abiertas nos permiten obtener la mejor solución al mejor precio», explica Akio Miyaji.

La utilización de la normas mundializadas ofrece también ventajas en materia de explotación. «Las normas abiertas son importantes cuando se trata de resolver el problema que se plantea cuando hay más de un proveedor, más de un correo o más de un fabricante entre las partes intervinientes, explica Joan Pons, Director General de AIDA Centre. La utilización de estas normas permite tener la misma tecnología en el conjunto de la cadena de procesamiento, cualesquiera sean los países concernidos».

Una vez dotados de la tecnología utilizada por el sistema de control mundial, los operadores designados de los países adheridos podrían ampliar sus actividades de

seguimiento al correo nacional. El mejoramiento de la calidad del servicio internacional de un país debería tener efectos benéficos en el procesamiento del correo nacional. Así lo estima Chile y demuestra cierto interés. «El sistema de control mundial representa una oportunidad de ampliar el seguimiento del correo al conjunto del territorio nacional y controlar mejor el procesamiento. Nuestro correo podría así evaluar automáticamente cada etapa del procesamiento gracias a la tecnología RFID, afirma Claudia Torrejón Puebla, responsable de la gestión de la calidad en Correos de Chile. El sistema suministrará datos objetivos, indicando en qué segmentos debemos mejorar la calidad del procesamiento.» Además, la misma tecnología podría ser explotada para seguir otras categorías de envíos tales como las encomiendas y explotar equipamientos postales, por ejemplo.

En lo que concierne a los gastos de participación en el sistema, Akio Miyaji insiste en que son perfectamente abordables. «Nuestra función en la UPU consiste en suministrar una solución financiera accesible a cada uno y que permita un procesamiento adecuado del correo», destaca. Los países que necesitan ayuda para financiar su participación en el proyecto pueden dirigir una solicitud al Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio de la UPU. El equipo SCM ha puesto a punto un procedimiento para facilitar las solicitudes en tal sentido. La UPU se ha comprometido también a ayudar a los países a analizar sus datos provenientes del sistema y les aportará, si la piden, su asistencia para racionalizar sus procedimientos de explotación.

Para cualquier complemento de información, sírvase ponerse en contacto con Akio Miyaji, coordinador de la calidad de servicio, (akio.miyaji@upu.int), o con Antonio Caeiro, jefe del proyecto (antonio.caeiro@upu.int).

Países que participan en la primera fase del proyecto

Antillas Neerlandesas y Aruba, Arabia Saudita, Chile, Corea (Rép.), Emiratos Arabes Unidos, Eslovaquia, España, Grecia, India, Malasia, Méjico, Noruega, Perú, Qatar, República Bolivariana de Venezuela, Rumania, Singapur, Suiza, Togo y Túnez.

Ventajas de la tecnología RFID pasiva

- Esta tecnología es conforme a las normas mundiales (EPC Global GEN-2), lo cual equivale a su utilización en el mundo entero. La misma microplaqueta o el mismo «transponder» puede ser leído en todas partes gracias a una norma abierta.
- El precio de esta tecnología es extremadamente bajo.
- El «transponder» pasivo, que no necesita batería es muy fino. Puede ser disimulado sin dificultad en un sobre corriente.

Joan Pons, Director General de AIDA Centre

Corresponsales muy particulares

Quotas, empresa basada en Alemania, constituye los grupos de corresponsales indispensables para el funcionamiento del sistema de control mundial. Con contactos en más de 80 países, esta sociedad recluta corresponsales a través de diversos canales: banderas Internet, publicidad directa, anuncios en los diarios, organizaciones internacionales y servicios locales. «En general, buscamos personas interesadas en los intercambios internacionales, indica Jens Ebering, director del servicio de investigación de Quotas, numerosos corresponsales son guiados por la voluntad federadora de mejorar el servicio postal en el mundo entero.» ¿Cómo esta sociedad consigue administrar diversos corresponsales que trabajan en diferentes países sobre un mismo proyecto? «Lo esencial es comunicar con claridad y sencillez, teniendo en cuenta las particularidades culturales de cada país», declara Jens Ebering.

Japón se adhiere a la red POST*Net

.....

La fecha del 30 de junio debe ser puesta de relieve en la historia de la red POST*Net de la UPU, que facilita la comunicación electrónica entre los correos. El Correo japonés (Japan Post) ha migrado con éxito hacia esta red de intercambio de datos informatizada, desarrollada y mantenida por el Centro de Tecnología Postal, órgano operativo de la Unión.

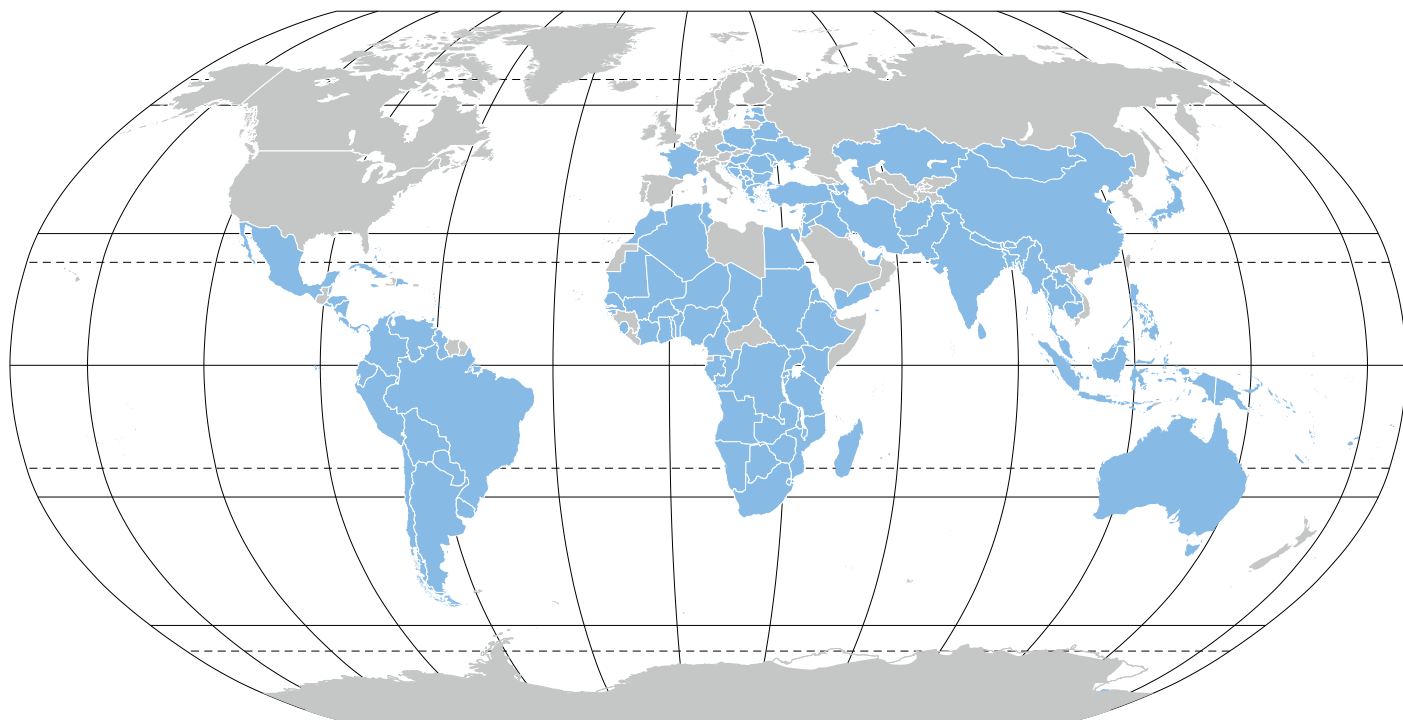
.....
**Por
Monika
Kugemann**

Japan Post es el último operador que se ha adherido a POST*Net, la red informática mundial de la UPU que cuenta con más de 140 correos. Convencido por la eficacia y por las características de POST*Net, este operador ha decidido renunciar al sistema de intercambio de datos informatizados (EDI) que venía utilizando desde hacía años. Esta importante decisión es el fruto de una larga relación entre los países de extremo oriente y la UPU. Japón apoya el Centro de Tecnología Postal (CTP) desde los años 90 y envía con regularidad expertos a la sede de la UPU. Kazuo Kamishiro era uno de ellos hasta hace muy poco. Anteriormente responsable de la gestión de la red postal japonesa, entró al servicio de la UPU en 2006. Como experto japonés, está encargado de coordinar las misiones del CTP en la región de Asia/Pacífico. Cuando empezó a trabajar en Berna, Kazuo Kamishiro era escéptico en lo tocante a las cualidades de la red POST*Net. «En aquel entonces, y lo digo con sinceridad, yo pensaba que Japan Post no abandonaría nunca su sistema en beneficio de la red POST*Net. Pero, desde que trabajo aquí he cambiado de opinión», reconoce.

Al correr del tiempo, el informático japonés se ha familiarizado con las numerosas características de la red POST*Net, especialmente en materias tales como la cali-

dad de servicio. El hecho de que el CTP gestione la red POST*Net desde dentro y de que esta red sea albergada por dos centros de procesamiento de los diversos datos tiene una ventaja, pues ello permite evitar cortes de red si uno de los centros sufre alguna avería. Así pues, la red no sólo está disponible en su totalidad, sino que también su nivel de servicio es superior.

«Todo ello me incitó a sugerir al Correo japonés que utilice la red POST*Net», recuerda Kazuo Kamishiro. Comoquiera que Japón estaba evaluando sus costes y procedimientos, la proposición de su compatriota llegó a punto. El operador manifestó su interés por adherirse a la red de la UPU. Después de dos años de discusiones y de numerosas pruebas, Japón optó por POST*Net. Dos factores esenciales hicieron que la balanza se inclinara. «En primer lugar, Japón privilegia la calidad de servicio más que los costes, explica Kazuo Kamishiro. Sin embargo, los costes de su antiguo sistema eran relativamente elevados.» La red de la UPU, en cambio, es menos onerosa, ofrece un mejor servicio y es más eficiente que la de sus competidores. Adhiriéndose a POST*Net», el Correo japonés no sólo ha mantenido sus elevadas normas de calidad de servicio sino que las ha mejorado, y todo ello pagando menos.



Japón se suma a países industrializados como Australia y Francia en el número de usuarios de la red POST*Net (en azul).

Ilustración: Arnaud Fourny, en colaboración con Die Gestalter

Para la UPU, la opción de Japan Post demuestra con claridad a los demás países que sus productos son eficientes. «Si Japón está satisfecho con nuestros servicios, todos los países industrializados pueden estarlo también», observa Harald Weyerich, director del CTP.

Conectar los correos entre sí

Por lo demás, los correos del mundo entero tendrían motivos para estar satisfechos de las funcionalidades de POST*Net. Nuestra red electrónica facilita enormemente la comunicación entre los correos. Contrariamente a lo que sucede con los mensajes en soporte de papel, un preaviso relativo a los envíos que salen y a los que llegan puede ser transmitido prácticamente en tiempo real gracias a los mensajes EDI. Esto es importante, pues permite a los correos ganar tiempo y dinero, al mismo tiempo que ponen en valor su actitud respetuosa del medio ambiente. El intercambio de los mensajes EDI se inscribe también en el marco de los acuerdos relativos a la calidad de servicio, pues los servicios de cada correo son registrados rápidamente y con precisión. También se basa en la mensajería POST*Net la red de giros postales de la UPU. Cada mes, se intercambian por POST*Net 3,1 millones de Ko de mensajes.

Planificar

Los preavisos de llegada de correo, transmitidos a través de la mensajería EDI, son esenciales, pues los correos pueden utilizar las indicaciones que estos contienen para planificar su logística, identificar los problemas de calidad y elaborar sus facturas respectivas. Según Harald Weyerich, comoquiera que la remuneración postal va ligada a la calidad del servicio, «los correos tienen inte-

rés en poder intercambiar mensajes con facilidad y rapidez a través de sus redes». Y añade: «esta es la razón por la cual la disponibilidad y la eficiencia de las redes desempeñan una función financiera cada vez más importante para los correos». Además, la red POST*Net es confiable, pues es accesible en todo momento y el tiempo de transmisión de casi todos los mensajes es inferior a tres minutos.

El hecho de que POST*Net utilice los mensajes EDI normalizados ofrece otras ventajas. Gracias a la normalización, un operador que se haya adherido a la red ya no necesita negociar acuerdos bilaterales particulares con otros y puede producir directamente estadísticas sobre los resultados en materia de contabilidad postal. La red está protegida contra cualquier interferencia externa gracias a redes privadas virtuales. Estas redes permiten a los correos comunicarse entre ellos a través de Internet como si estuvieran físicamente conectados, impidiendo al mismo tiempo que terceros puedan acceder a datos sensibles.

POST*Net ofrece numerosas ventajas en comparación con otras redes EDI. «La UPU asegura no sólo la transmisión de los mensajes, sino que domina también su contenido. Todo ello asociado con nuestras acciones específicas a favor de los correos, nos posiciona para con nuestros miembros, como proveedor de servicios con valor agregado tales como una alerta automática que señale a los correos anomalías en su volumen de intercambio de correo. Esta alerta permite tomar rápidamente medidas correctoras», precisa Harald Weyerich.

Soluciones para el servicio postal

Además de POST*Net, el Centro de Tecnología Postal (CTP) posee otros dos pilares: International Postal System (IPS), solución de gestión integral tendiente a mejorar el nivel de servicio en materia de correo internacional e International Financial System (IFS), servicio de transferencia electrónica de dinero, que responde especialmente a las necesidades de los trabajadores emigrantes. En su calidad de tercero de confianza neutral, el CTP coordina el desarrollo de la tecnología de los servicios electrónicos entre los países concernidos. Objetivo: permitir a los correos compartir estos servicios sin dejar de asegurar la interconexión entre estas prestaciones así como su validación.

Viento en popa

En el CTP, el desarrollo de la tecnología es dirigido por la Cooperativa Telemática de la UPU. Su misión: favorecer la interconexión entre los operadores designados y sus copartícipes y suministrar servicios de primer orden en el mercado. Tres grupos de usuarios especializados ponen de relieve los servicios del correo internacional, los servicios financieros internacionales y los servicios electrónicos punteros; permiten a los países tener una influencia directa en el desarrollo de la tecnología postal. La Cooperativa es la que propone las nuevas inicia-

tivas. El CTP evalúa el interés que éstas suscitan en los países y, si fuere necesario, lanza un proyecto. La Cooperativa consta actualmente de 128 países, que tienen cada uno de ellos un interés particular por las tecnologías postales.

Su enfoque cooperativo se basa en una tarificación en función de los costes. Este enfoque hace accesibles para todos los correos, cualquiera que sea su nivel de desarrollo, las aplicaciones postales de calidad producidas por el CTP. «Comoquiera que somos una organización sin fines de lucro, nuestro objetivo ha sido siempre suministrar a nuestros miembros servicios electrónicos de última generación al mejor precio posible, explica Harald Weyerich, Director del CTP. Como organismo especializado de las Naciones Unidas, tenemos una responsabilidad social para con los países en desarrollo y el deber de asegurarnos de que nuestros servicios pueden ser utilizados en cualquier lugar del mundo.»

La diversificación de las aplicaciones del CTP ofrece ventajas para todos. Comoquiera que los países en desarrollo utilizan también estas aplicaciones, los países industrializados ya no necesitan recurrir a los procedimientos manuales para interactuar con ellos. «Todos salen

POST*Net

Qué es: la red mundial de comunicación postal por vía electrónica de la UPU.

Utilidad: intercambio de mensajes EDI normalizados.

Campo de aplicación: comunicación por vía electrónica entre los operadores postales que trabajan en el mundo entero.

Servicios con valor agregado: servicio de vigilancia y sistema de alerta integrado en caso de anomalías, sistema de seguimiento y localización, remuneración postal y facturación.

Ventajas: red concebida para la comunidad postal en función de sus necesidades; el hecho de que la red pertenece al correo permite influir directamente en su evolución; la tarificación se basa en los costes y está adaptada al nivel de desarrollo de cada país.

Hechos: servicio disponible en la proporción del ciento por ciento, el 99,80% de los mensajes son transferidos en menos de tres minutos.

IPS

Qué es: la aplicación integrada de la UPU para la gestión del correo internacional.

Utilidad: ayuda a los correos a mejorar la calidad del servicio del correo internacional.

Elementos constitutivos: IPS, IPS Light, PSSG/PNG, TriPS (compañías aéreas).

Campo de aplicación: todas las clases y todas las categorías de correo nacional e internacional.

Servicios con valor agregado: seguimiento de extremo a extremo de los envíos, de los receptáculos y de los despachos; procesamiento automatizado de los despachos, seguimiento y localización, mensajería EDI.

Ventajas: gestión del correo sin ningún soporte de papel desde su punto de origen hasta su destino. Concierne al tránsito, a los transportistas internacionales, así como a las operaciones de tramitación aduanera.

Hechos: aplicación actualmente utilizada por 147 operadores designados internacionales.

ganando. Los países industrializados invierten para mejorar una aplicación, los demás países pueden tener acceso al sistema y todos pueden comunicarse como si formarían parte de una sola organización», observa Harald Weyerich.

Un ejemplo para los correos

El aumento del número de usuarios y la posibilidad para los correos de ahorrar utilizando las aplicaciones de la UPU han reforzado la importancia del CTP estos últimos años. «La crisis ha suscitado incluso un mayor interés por nuestras soluciones», observa Harald Weyerich. Para hacer frente a la situación, el CTP ha aumentado sus efectivos. En 2006, empleábamos a 40 personas (incluidos los empleados de los centros regionales). En 2009, los efectivos han aumentado hasta 60 colaboradores.

Actualmente, el 85% de los correos utilizan IPS, pero esta cifra podría aumentar próximamente puesto que varios correos industrializados entran en un período de renovación de sus aplicaciones para el correo internacional. Muchos de ellos han adoptado ya la solución IPS, pues se han dado cuenta de que los costes totales de la adopción de la aplicación del CTP eran menos elevados que los originados por la puesta al día de sus antiguos sistemas. IFS es otro producto del CTP. En una época en que los ingresos dimanantes de los envíos de correspondencia tradicionales están disminuyendo, los servicios financieros se han convertido en un elemento esencial de la panoplia de prestaciones postales. Según Marcelo Quinteros, responsable de operaciones del CTP, «IFS representa un segmento comercial para los correos. En primer lugar porque los ingresos sólo son compartidos entre dos partes (el correo que envía y el que recibe), y ya no con terceros proveedores. Además, porque la UPU

garantiza la seguridad, la confidencialidad y la confiabilidad de sus transacciones financieras, así como la interconectividad con nuestra red mundial.»

Gracias a interfaces flexibles, la aplicación IFS puede ser adaptada a la situación y a los intereses de los operadores particulares. Los correos que poseen ya un sistema nacional para los giros postales pueden utilizar IFS para ampliar su gama de servicios de gestión de los giros internacionales. El sistema ofrece a los correos la posibilidad de proponer un servicio más abordable. En efecto, las tarifas aplicadas por los competidores para las transferencias internacionales son generalmente elevadas.

«IFS suministra no sólo servicios de giros menos caros, sino que también hace más accesible a todos el envío de dinero y no sólo a los clientes adinerados, explica Marcelo Quinteros. Nuestros servicios están pues al alcance de un sector de población generalmente marginado o desprovisto de medios. Por otra parte, gracias a la vasta red mundial de oficinas de correos, y a los servicios ampliamente accesibles en los países llegamos hasta casi todas las regiones del mundo». Mientras los correos generan ingresos suplementarios, sus clientes, y en especial los trabajadores emigrantes, gastan menos dinero para atender financieramente a sus familiares que se han quedado en su país.

Los operadores pueden también influir directamente en el desarrollo de IFS. Recientemente, algunos operadores deseaban la creación de una aplicación para las transferencias nacionales y la UPU les preguntó qué esperaban en esta materia. Sobre la base de estos resultados, se creó un nuevo módulo de IFS.

Perspectivas de futuro

Además de la ampliación de la gama de productos IFS, el CTP explora nuevas posibilidades para alimentar el crecimiento del sector postal y afrontar la disminución del volumen del correo tradicional, aumentada además por la crisis económica. La internacionalización o la interconexión de los servicios postales electrónicos tales como el correo electrónico postal certificado o el comercio en línea a través del sitio web del correo, podría ser una solución. Los otros campos futuros de actividad van desde la generalización del intercambio de mensajes EDI a lo largo de la cadena logística postal hasta la creación de un enlace automatizado con las autoridades aduaneras (proyecto conjunto con la Organización Mundial de Aduanas), pasando por la facturación automatizada electrónica entre los correos y la creación de reglamentos normalizados para las solicitudes de informaciones y las reclamaciones. Estas soluciones deberían ser instauradas de aquí al próximo Congreso de la UPU en 2012. Además, el CTP suministra el dispositivo de gestión para el sistema de control mundial de la calidad de servicio de la UPU y proyecta unir la base de datos mundial POST*CODE a sus productos.

Monika Kugemann es una periodista independiente

IFS

Qué es: la aplicación informática de la UPU para los servicios de giros internacionales.

Utilidad: gestiona todas las etapas del procesamiento de los giros internacionales vía EDI.

Elementos constitutivos: IFS v3, IFS Light, STEFI, IFS national – módulo para los giros nacionales.

Campo de aplicación: transferencia electrónica de giros y servicios de transferencia de fondos.

Servicios con valor agregado: facturación internacional normalizada, gestión y evaluación del control de la calidad, técnica puntera de criptografía de los datos basada en su propio sistema de claves públicas.

Ventajas: el sistema pertenece al correo. En consecuencia, los correos no dependen de un tercero. En tiempos de crisis, el correo goza de un capital de confianza mayor que los bancos para las transferencias de dinero.

Hechos: aplicación actualmente explotada por 40 operadores designados. 60 operadores suplementarios se preparan para adoptar esta aplicación.

.....
**Monumento
Alrededor del
mundo, tema de
una tarjeta
postal de princi-
pios del siglo
XX.**

Cortesía de la Biblioteca
de la Burguesía de Berna



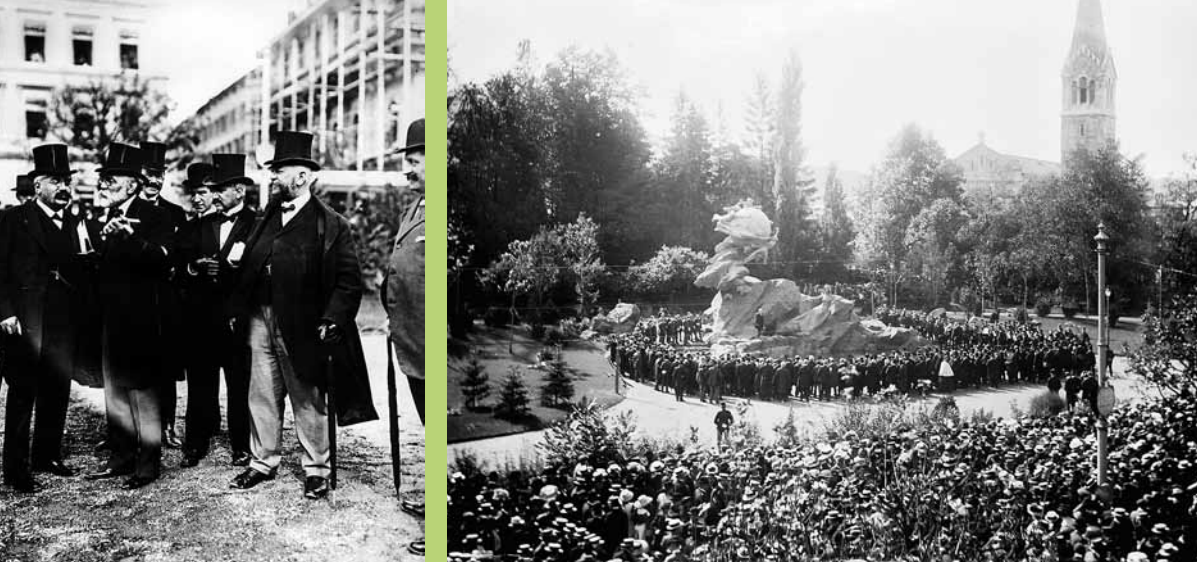
El monumento de la UPU celebra su siglo de existencia

.....
La Unión Postal Universal celebra en octubre el centenario de su monumento emblemático. Erigida el 4 de octubre de 1909, la estatua realizada por el escultor francés René de Saint-Marceaux, conmemora la fundación de la UPU treinta y cinco años antes.

.....
**Por
Sarra Daldoul**

Desde hace un siglo, el monumento de la UPU domina el parque Kleine Schanze, situado a proximidad del Palacio federal, en Berna. Esta imponente obra de granito rojo y de bronce representa un globo terrestre alrededor del cual cinco mensajeras se transmiten cartas. Los personajes alegóricos simbolizan con su aspecto los cinco continentes del mundo. La noble y majestuosa figura de mujer Berna, sentada más abajo en la roca, encarna la ciudad de Berna, donde la UPU fue fundada en 1874. La columna de nubes que domina la base recuerda la grandeza de las montañas suizas.

Habida cuenta de los múltiples símbolos del monumento, la UPU ha adoptado el globo y las mujeres que gravitan alrededor del mismo como emblema suyo, y lo integró a su identidad visual a partir de 1967. Actualmente, el emblema es el mismo, pero ha sido adornado recientemente por dos ramos de olivos que marcan visualmente la pertenencia de la UPU a la familia onusiana.



René de Saint-Marceaux, segundo a la izquierda, en Berna

Foto: Museo de la Comunicación de Berna

Un gran número de invitados participaron en la ceremonia de inauguración que tuvo lugar el 4 de octubre de 1909.

Foto: Biblioteca de la Burguesía de Berna

El concurso

La idea de erigir un monumento conmemorativo de la fundación de la UPU fue lanzada con ocasión del Congreso postal universal de Berna que se celebró en julio de 1900. La proposición de Victor von Podbielski, Secretario de Estado del departamento de correos de Alemania, fue aprobada por unanimidad y dio lugar al lanzamiento de un concurso internacional el 31 de octubre de 1902. Los artistas disponían de un plazo hasta el 15 de septiembre de 1903 para hacer llegar sus proyectos al Palacio federal.

El tribunal examinador compuesto por once miembros, la mayoría de ellos escultores y arquitectos europeos, recibió más de 120 proyectos. Las maquetas, presentadas en forma de modelos de yeso, muy frágiles y realizadas a la escala de 1/10 de la magnitud de ejecución, fueron transportadas en tren hasta Berna. El correo de aquella época, envasado en cajas de madera y cargado en vagones de tren de vapor, no estuvo exento de sacudidas durante el trayecto. Reunidos en el Palacio federal, del 23 al 25 de septiembre de 1903, los miembros del tribunal examinaron todos los proyectos, incluso los que llegaron tarde o en trozos. Su misión era muy ardua y su decisión difícil de tomar.

Alrededor del mundo

La ironía de la suerte hizo que el proyecto nº 12, de René de Saint-Marceaux que ostentaba el lema «Más de prisa», figurara entre los 66 proyectos rechazados por la mayoría de los votos en la primera deliberación. Pero el escultor francés miembro del tribunal, Paul Bartholomé, propuso conservarlo entre las 14 maquetas que siguieron pugnando para una segunda deliberación.

Después de varios escrutinios, seis artistas, entre los que figuraba René de Saint-Marceaux, fueron admitidos a un segundo concurso restringido. Sus obras fueron expuestas durante un mes en la escuela de equitación de Berna. Los artistas fueron llamados a perfeccionar sus proyectos y a «adaptarlos mejor a las condiciones del concurso» antes de someterlos a un nuevo tribunal.

El 8 de agosto de 1904, el nuevo proyecto de René de Saint-Marceaux, denominado esta vez *Alrededor del mundo* para la segunda ronda, salió triunfante. El escultor tuvo la idea de enriquecer su escultura con la figura de Berna. El tribunal reconoció en su maqueta «una obra de gran talento que impresiona por su originalidad y el acertado equilibrio de sus proporciones. Representa de manera acertada la institución que se trata de glorificar.»

Para instalar la obra, el Consejo Federal eligió el parque Kleine Schanze (el fortín), situado en la plaza Steinhauer (los canteros).

Con gran pompa

El pedido debía ser entregado a fines de 1907, pero por diversas razones, entre las cuales cabe mencionar la salud del escultor, se retrasó la terminación de la obra. Cinco años después de haber ganado el concurso, René de Saint-Marceaux entregó su obra en agosto de 1909. Varias toneladas de granito y de bronce salieron del taller de Neuilly (en el extrarradio de París) para llegar en piezas a Berna. Según el diario bernés *Der Bund* del 4 de octubre de 1909, estas piezas fueron transportadas «por unos sesenta vehículos».

La inauguración tuvo lugar el 4 de octubre de 1909. Se organizó una suntuosa fiesta en honor de los invitados, entre los que figuraban 63 delegados de 52 países, los miembros del cuerpo diplomático y numerosas personalidades. Los invitados participaron en los festejos durante tres días, a los que cabe añadir comidas, excursiones y visitas de las más hermosas regiones suizas. Los festejos fueron objeto de los titulares de la prensa suiza del día siguiente.

Un siglo después, el monumento, fiel a su noble misión, concuerda con las tendencias actuales. Encarna a su manera el papel de las nuevas tecnologías como instrumentos de comunicación entre los continentes. Ya entonces, Eugène Ruffy, Director General de la UPU, preguntó a René de Saint-Marceaux, el día de la inauguración, «si al diseñar sus esbeltas mensajeras, pensaba que el correo se transportaría por el aire en vehículos ligeros, para los cuales ya no existen fronteras.»



El monumento en la actualidad.

Foto: UPU

René de Saint-Marceaux

(Reims, 1845 – Paris, 1915)

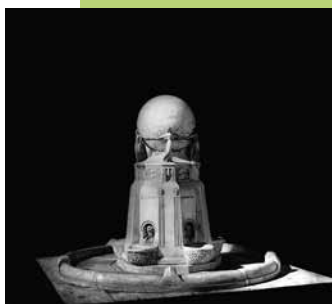
Alumno del escultor François Jouffroy, René de Saint-Marceaux fue admitido en la Academia Francesa de Bellas Artes en 1905, un año después de ganar el concurso de la UPU. El artista es conocido por sus numerosas obras expuestas en el museo de Orsay en París y que adornan las calles y las plazas de Reims (Francia), su ciudad natal. Entre sus obras más conocidas figuran: *Estatua yacente del Abad Miroir* (1873), *El Genio que custodia el secreto de la tumba* (1879), *La Espuma de champagne* (1887) y la estatua sepulcral de Alexandre Dumas (hijo).

Emisión común

Para celebrar el centenario de su monumento, el Día Mundial del Correo y su 135º aniversario, la UPU organiza, con la ayuda del cantón y de la ciudad de Berna, actos festivos el 9 de octubre en el parque Kleine Schanze.

En dicha ocasión, el Correo Suizo y La Poste francesa lanzarán una emisión común, un sello destinado al público en general en Francia y un sello de servicio para la UPU en Suiza. Además, una exposición dedicada al monumento tendrá lugar en el ayuntamiento de Berna del 9 al 11 de octubre y en la Oficina Internacional de la UPU del 26 de octubre al 13 de noviembre, durante el Consejo de Administración. Se presentará una nutrida serie de documentos históricos y de emisiones postales que atestiguan la evolución del monumento al correr del tiempo.

Maquetas recobradas



Proyecto de Ignatius Taschner y de Auguste Herr

Foto: Museo de la Comunicación de Berna



Proyecto de Emil Hundrieser

Foto: Museo de la Comunicación de Berna

Un largo trabajo de investigación en los museos y en los archivos berneses ha permitido volver a encontrar algunas de las maquetas presentadas para el concurso hace ya más de un siglo. Las investigaciones han descubierto dos maquetas de yeso y de bronce de René de Saint-Marceaux (Francia), la maqueta de yeso de Emil Hundrieser (Alemania) y la de Frédéric-Auguste Bartholdi (escultor francés al cual la ciudad de Nueva York debe la Estatua de la Libertad). Los modelos de proyectos son conservados en el Museo de la Comunicación de Berna. Una parte de la obra de Georges Morin (Alemania) así como detalles de bronce del proyecto «Razas humanas» de Auguste de Niederhäusern Rodo (Suiza) están en el Museo de Bellas Artes de Berna.

Cartero de día, comediante de noche

El cartero Anadi Bhattacharjee vive en Port Blair, en las islas indias de Andaman. Muy conocido debido al reparto que efectúa desde hace seis años, trabaja para el correo indio desde hace veinticinco años. Casado y padre de familia, Anadi es oriundo de Howrah, cerca de Calcuta, capital de Bengala occidental. Durante su tiempo libre, es actor aficionado. Gana 13.400 rupias indias (275 dólares US) al mes.

.....
Por India Post
(Port Blair).....
y Faryal Mirza
.....
Fotos:
India Post

¿Por qué decidió usted hacerse cartero?

Anadi Bhattacharjee: La razón es sencilla: para ganarme la vida.

Si usted no fuera cartero, ¿qué oficio habría ejercido?

Cuando era más joven, quería ser profesor de inglés, pero mis padres no tenían los medios necesarios para pagar mis estudios. También deseaba actuar en la radio, ambición ésta que realicé ulteriormente. Me interesa el oficio de actor desde mi adolescencia. He actuado en algunas obras, que he escenificado, tanto en la calle como en el teatro o en la radio.

¿Cuáles son sus horarios de trabajo?

Trabajo seis días por semana y descanso el domingo. Por término medio, trabajo 48 horas por semana. También tengo derecho a treinta días de vacaciones pagadas cada año. Después de terminar mi día de trabajo, voy generalmente a los ensayos entre las 18:30 y las 21:30 h.

¿Qué ventajas le ofrece su empleador?

Principalmente, me ofrece una asignación para los estudios de mis hijos, una vivienda, mi uniforme, una asignación para el transporte y un seguro médico. En mi calidad de funcionario, me beneficio también de una caja de pensión.

¿Está usted satisfecho de ser cartero?

Sí, gracias a mi formación de actor, sé mantener la sonrisa y ser sociable. Nunca discuto con los clientes, y tampoco me enfado. Me gusta contribuir a la felicidad ajena, y muchos clientes han escrito a mi jefe para encomiarle mis buenos servicios.

¿Ha evolucionado mucho su empleo al correr de los años?

Al principio, distribuía sobre todo cartas personales. Actualmente los envíos son principalmente de carácter comercial. Me ocupo también del procesamiento de los envíos por ordenador.

.....
Anadi Bhattacharjee, con un comerciante de Aberdeen Bazaar



El correo indio



¿Cuál es su itinerario?

Recorro aproximadamente cinco kilómetros a pie. Paso delante de algunos lugares conocidos en Port Blair, como Aberdeen Bazaar, la torre del reloj, la residencia del gobernador y también el estadio Netaji. Efectúo la mayor parte de mis distribuciones en los almacenes y las oficinas y, debido a ello, encuentro a personas de todos los horizontes. Algunas me conocen como actor o escenificador. Gracias a mi pasatiempo, conozco a mucha gente que encuentro en mi camino. Recientemente, estaba yo en el mercado cuando un vendedor me reconoció; me había visto en el escenario. Me dijo hasta qué punto había apreciado mi labor y no quiso cobrarme las verduras que le compré. Esto me sucede con frecuencia.

¿Cómo son considerados en su país los empleados de correos?

Son considerados como empleados honrados, trabajadores, pero que utilizan métodos anticuados.

.....

El correo indio fue creado hace más de ciento cincuenta años. Es una empresa pública que pertenece al ministerio de comunicaciones y de tecnologías de la información. Cuando la India obtuvo su independencia de la Corona Británica en 1947, el correo tenía 23.344 oficinas. Actualmente, dispone de la red postal más vasta del mundo con 155.503 oficinas. Por término medio, cada una de estas oficinas de correos atiende a 7.160 clientes y cubre una zona de unos 21,2 km². Los principales servicios postales ofrecidos al público en general son los de envíos de correspondencia, el EMS, los envíos certificados, las encomiendas, los servicios logísticos, el seguro de vida, el ahorro y las transferencias de dinero.

La Caja de ahorro postal es el establecimiento bancario más antiguo y más vasto del país. Más de 17 millones de personas utilizan el sistema bancario del correo indio. Este se adjudica una parte de mercado del 3% en el sector de los seguros de vida de la India. Desde 1884, la sociedad Postal Life Insurance cubre a los empleados del servicio postal; actualmente cubre al conjunto de los funcionarios del país. En 1995, la sociedad fue ampliada a fin de incluir a la población rural del país, en el marco de un nuevo programa llamado «Rural Postal Life Insurance».

En 2008, los envíos que llegaron alcanzaron la cifra de 36 millones.



Cifras y datos

India

Capital	Nueva Delhi
Lenguas oficiales	hindi e inglés
Población del país	1100 millones de habitantes
Superficie	3,2 millones de km ²
PIB por habitante	820 dólares US (USD)
Divisa	rupia india (INR)
Principales sectores de actividad	metalurgia y producción

Productos básicos

Tarifa de una carta de régimen interior	5 INR (carta ordinaria)	(0,10 USD)
Leche	20 INR/litro	(0,40 USD)
Arroz	25 INR/kg	(0,50 USD)
Harina para chappati	18 INR/kg	(0,37 USD)
Pescado	50 INR/kg	(1,00 USD)
Bananas	28 INR/kg	(0,57 USD)
Cigarrillos	30 INR/paquete	(0,60 USD)
Coca-Cola	35 INR/litro	(0,70 USD)
Entrada de cine	50 INR	(1,00 USD)

Nueva concepción del correo

.....

Desde el año 2004, Saudi Post Corporation (SCP, Sociedad saudita de correos) se ha transformado estratégicamente a fin de mostrar al público su evolución comercial. Al frente de estos cambios, Mohammad Benten, su presidente. Explica cómo conceptos tales como la normalización de las direcciones y el comercio electrónico han sido introducidos en Arabia Saudita.

.....
Por
Faryal Mirza

.....
Foto:
Tareq Mahmood

¿Cómo se presenta el mercado postal saudita?

Mohammad Benten: Fuera de Estados Unidos y de Europa, los correos están poco desarrollados pues muy poca gente utiliza sus servicios para efectuar gestiones importantes. Mientras en Occidente se recurre a los servicios de correo para el envío y la recepción de documentos oficiales (pasaportes, documentos de identidad, etc.), en Arabia Saudita, las personas se desplazan personalmente para llevar o retirar estos documentos. Antes, los habitantes contaban con el correo para encaminar cartas, pues era difícil comunicarse de otra manera. Con la evolución de las telecomunicaciones y la aparición de nuevas tecnologías, como el correo electrónico, numerosos usuarios han estimado que su dependencia del correo disminuiría y que podrían, a plazo, prescindir completamente de los servicios postales. Actualmente, para su correspondencia recurren principalmente al e-mail, al fax, al SMS o al teléfono. Algunos expatriados, principalmen-

te trabajadores provenientes de Asia, utilizan aún los envíos de correspondencia.

Usted entró en el servicio de SCP en 2004. ¿Cuáles eran los principales desafíos que había que afrontar?

Cuando llegué realizamos numerosos estudios de mercado y organizamos acciones de relaciones públicas. Ulteriormente, hemos realizado una vasta campaña de sensibilización, a fin de demostrar que el correo no atiende únicamente a los envíos de correspondencia, sino que además ofrece numerosos servicios, como los servicios administrativos en línea o la publicidad directa. Queríamos demostrar que, gracias al correo, es posible obtener la buena información en el momento necesario y ahorrar dinero. Esto exige tiempo, pero cada vez más organismos, como los bancos – que figuran entre nuestros principales clientes –, exigen de sus clientes que suministren una dirección postal para poder abrir una cuenta o recibir una tarjeta de cré-

dito. Podemos pues decir que los negocios se reanudan.

Nuestro mayor desafío ha sido el direccionamiento. El sistema de direccionamiento utilizado por la mayoría de los países, fuera del mundo occidental, no siempre es exacto. Se trata de un sistema aproximativo. Hemos creado una dirección normalizada que comprende un número de unidad, un nombre de calle y de ciudad y un código postal. Hemos elaborado códigos postales para todo el reino, así como un nuevo sistema de numeración. Así hemos podido utilizar navegadores y tarjetas electrónicas. Hemos necesitado tiempo para establecer códigos postales para todo el reino y números para cada casa. Convencer a los servicios como la policía y los bomberos para que utilicen estas direcciones no es tarea fácil. Hemos constituido después nuestras bases de datos y hemos estudiado la posibilidad de entrar en el mercado de la publicidad directa y de utilizar máquinas clasificadoras para automatizar los procesos.



«Queremos que cada cliente que habla de comercio electrónico en Arabia Saudita lo relacione con el correo.»

¿Qué técnicas han utilizado ustedes para atribuir códigos postales en su país?

Gracias a una tecnología puntera, hemos analizado diferentes mapas y hemos elaborado una técnica muy particular. Esta técnica constituye una innovación a nivel mundial y la hemos amparado con derechos de autor. Si se dispone del código postal, se puede situar con precisión, en un mapa de nuestro país, el lugar que corresponde a este código, y, al mismo tiempo, encontrar informaciones relativas a ese lugar ya se trate de una ciudad, de un pueblo e incluso de un barrio. Las cinco cifras que constituyen el código tienen, cada una de ellas, un significado diferente. La primera cifra se refiere a una región de Arabia Saudita. Si la segunda cifra es par, se trata del norte de dicha región. Este código postal no es útil únicamente para el correo. Representa también una ventaja en materia de planificación, de proyectos sociales, de construcción de escuelas y de hospitales así como para la ciberadministración. Este proyecto tiene un alcance nacional y todos se van a beneficiar del mismo.

¿Qué han hecho ustedes después?

Hemos desarrollado una técnica innovadora de numeración de las casas y de los edificios situados en el perímetro del código postal. Los números de las casas tienen un significado. Si por ejemplo, usted se encuentra en una calle orientada hacia el este, el número de cuatro cifras empezará por 2, 3, 4 o 5. En cambio, si usted se encuentra en una calle orientada hacia el norte la numeración de las casas empezará por 6, 7, 8 o 9. En realidad, en el interior del perímetro del código

postal, cada metro es numerado. De este modo, la numeración no depende de los edificios. Gracias a esta técnica, hemos podido establecer rápidamente mapas para navegantes y GPS (sistema mundial de localización), pues se trata de una cartografía lineal. Ya no es necesario conocer el nombre de las calles o de las ciudades, pues todas estas informaciones están contenidas en el número de la casa y el código postal.

¿Por qué han sometido ustedes esta técnica a derechos de autor?

Porque quisiéramos que otros la utilizaran. Esta técnica se basa en elementos matemáticos y tecnológicos. Gracias a los derechos de autor, vamos a conseguir que otras regiones del mundo se beneficien de ella. La cuestión de la numeración y de los códigos postales es generalmente delicada en algunos países. No es un problema fácil de abordar, pues suscita numerosas cuestiones, como la de saber quién, el correo, las autoridades o el gobierno federal, debería encargarse de la numeración y de la atribución de los códigos postales. No esperamos que los países vengan a decirnos: «ustedes tienen ese sistema de numeración, quisiéramos utilizarlo». Pero pensamos que, en el mundo árabe y en Asia, la gente va a percatarse rápidamente de que un sistema de direccionamiento oficial es útil si se quiere utilizar navegadores o ser localizado mediante un GPS o mediante bases de datos.

¿Cuál es el impacto de este sistema de direccionamiento oficial en Arabia Saudita?

En el campo de los negocios, en especial, los comerciantes han em-

pezado a percatarse de las ventajas de este sistema. Existen actualmente algunos campos de actividad, tales como los servicios de reserva de taxi por teléfono, que se benefician de los efectos secundarios de este sistema. Anteriormente, resultaba muy difícil dar una dirección exacta y los vehículos perdían mucho tiempo antes de llegar a su destino. Actualmente, ya no es así. Por otra parte, la venta por correspondencia es ahora mucho más fácil, y han aparecido numerosos cibermercados. La Sociedad saudita de correos posee el mayor cibermercado del país, muy utilizado, pues el reparto a domicilio ya no constituye un problema.

¿Por qué han abierto ustedes su propio cibermercado?

Los clientes se imaginan que el correo sirve únicamente para enviar cartas románticas. Queríamos demostrar a los habitantes que actualmente podemos ofrecerles productos y servicios dondequiera que se encuentren y suministrarles aquello que realmente necesitan. Les enviamos también sus documentos oficiales y sus estados bancarios y les permitimos realizar negocios, incluso comprando o vendiendo bienes disponibles en otras regiones del país.

Nuestro cibermercado (www.e-mall.com.sa) es muy vasto y semejante a amazon.com. En Arabia Saudita, tenemos ciudades de grande, mediana y pequeña magnitud, pueblos y zonas rurales. Las ciudades principales se parecen a cualquier otra ciudad del mundo, con grandes almacenes y centros comerciales atractivos. Ahora bien, semejantes instalaciones no existen en otros lugares. Esta es la razón por la cual hemos colaborado con

los principales grandes almacenes y hemos establecido un repertorio de sus productos. Hemos puesto dichos productos en línea, a fin de que todos los sauditas puedan comprarlos a través del sitio. También pueden hacer sus compras en nuestras oficinas de correos. Tenemos aproximadamente 6.000 puntos de venta en todo el país. De este modo, un campesino puede hacer sus compras en un gran centro comercial de una ciudad situada a dos horas de vuelo, sencillamente trasladándose a la oficina de correos. En el lugar, puede sentarse con uno de nuestros agentes y hacer sus compras en línea; recibirá su compra el día siguiente.

¿Ofrece el cibermercado únicamente productos provenientes de grandes almacenes?

El cibermercado suministra otro servicio importante: ayuda a los artesanos locales a vender sus mercaderías. En algunos pueblos, hay artesanos que fabrican adornos y joyas tradicionales que no se encuentran en ningún otro lugar. En colaboración con nuestro ministerio del turismo, hemos redactado una lista de artesanos que viven en lugares apartados y hemos establecido un repertorio de sus productos artesanales, a fin de que todos puedan comprarlos. En lo sucesivo, usted puede ver y comprar sus productos en todas nuestras oficinas de correos o a través del sitio de nuestro cibermercado. Nuestros empleados van por la mercancía a casa del artesano, la pagan y la entregan al cliente. Aprovechamos plenamente nuestra red de distribución, nuestra red logística, nuestras oficinas de correos, así como nuestros instrumentos informáticos al servicio de nuestros clientes.

¿En qué medida la estructura del Correo saudita ha cambiado desde la llegada de usted?

El correo era administrado y reglamentado por un ministerio formado por funcionarios. Hemos estructurado el correo dividiéndolo en unidades comerciales estratégicas. También hemos renovado nuestro

personal, contratando a jóvenes profesionales que se benefician de una sólida formación y dominan las tecnologías indispensables para la explotación de las nuevas actividades postales.

Cada unidad comercial está en competencia con todos los demás actores presentes en el mercado. Con nuestra red logística, por ejemplo, hemos creado una empresa (Naquel) en coparticipación con el sector privado. Esta empresa compite con todas las empresas de transporte en Arabia Saudita. Afortunadamente, es la mayor empresa logística del país y la única que está en condiciones de responder a nuestras exigencias aunque en teoría, el mercado está abierto o todos. Hemos abierto el sector de la distribución a la competencia. De este modo, tenemos en cada ciudad una unidad de distribución completamente separada de la Sociedad saudita de correos, aunque le pertenece, que distribuye no sólo cartas sino también otras clases de envíos. Algunas empresas de mensajería internacionales nos piden que distribuyamos sus documentos, especialmente en las zonas rurales. No consideramos el correo como una entidad única, pues abarca un servicio de distribución, un servicio de logística, oficinas de venta, un servicio de correo por expreso, o EMS, y varios departamentos. Todos estos sectores están abiertos a la competencia.

En nuestro país, los operadores privados (algunos de los cuales tienen una envergadura internacional) no compiten con el correo sino con una de sus unidades comerciales. Se trata de una competencia perfectamente equitativa y todas las relaciones con el correo se basan en acuerdos de nivel de servicio. La prestación de servicios EMS, por ejemplo, se rige por un acuerdo de nivel de servicio, ya sea para la distribución o para el procesamiento de envíos internacionales por cuenta de operadores privados.

¿Existe una amplia cooperación entre el correo saudita y otros operadores designados árabes a nivel regional?

En el mundo árabe, el enfoque regional no se utiliza aún. Yo diría que la mayoría de las estructuras postales en nuestra región del mundo pertenecen a los gobiernos y son administradas por estos, con excepción de algunos Estados del Golfo con los cuales trabajamos en estrecha colaboración para promover el EMS, por ejemplo. No nos consideramos como un operador regional sino como un operador postal activo en el mercado internacional. Nos comparamos con Deutsche Post, Poste Italiane, United States Postal Service, o con otros operadores análogos.

¿Cuáles son sus prioridades futuras?

Vamos a asegurarnos de que los sauditas miden toda la importancia del correo. Queremos que puedan utilizar los servicios de ciberadministración desde su domicilio. Para ello, les basta llenar las fórmulas adecuadas y el cartero se encargará de ir por los documentos deseados y de entregárselos. Además, el cliente puede, en todo momento, localizar sus documentos desde su ordenador. Queremos que cada cliente que habla de comercio electrónico en Arabia Saudita lo relacione con el correo. En efecto, ¿quién más está en condiciones de distribuir mercaderías, de ofrecer un servicio de reembolso, etc.? Quisiéramos también hacer saber al público que el correo es el mejor medio de comunicarse con el gobierno. Escriba usted una carta al rey de Arabia Saudita, envíela por correo certificado y actuaremos de modo que llegue a la oficina del rey. Utilice nuestros servicios para enviar una carta a un ministro y le suministraremos una prueba de distribución. Este es el mensaje que deseamos difundir. Queremos que los habitantes comprendan que estamos ahí para servirles y facilitarles la vida.

Flash informativo

Reino Unido

Royal Mail invertirá 120 millones de libras esterlinas en la compra de un nuevo equipo para los empleados encargados de la distribución. Este fondo permitirá comprar, entre otras cosas, aparatos portátiles suplementarios para el seguimiento y la distribución de los envíos, nuevos vehículos y carretillas eléctricas.

Italia

Poste Italiane ha terminado el primer semestre de 2009 con una nota positiva: el importe total de sus ingresos asciende a 9400 millones de euros, lo cual representa un aumento de un 11,4% frente al mismo período del año anterior. Según el operador, este aumento se debe principalmente a sus prestaciones financieras y

a sus servicios de seguros. El beneficio neto consolidado ha alcanzado los 468 millones de euros durante este mismo período, lo cual representa un aumento de 16 millones de euros.

Marruecos

Poste Maroc creará un banco postal en enero de 2010, según la prensa local. El ministro Ahmed Chami ha indicado, en una entrevista publicada en el diario marroquí Le Matin, que la nueva institución, Barid Bank, estaría en manos de Poste Maroc en la proporción del 100%.

Suiza

PostFinance, del Correo Suizo, ha registrado un incremento de sus cuentas de depósitos y

de sus beneficios en el transcurso del primer semestre de 2009. Aproximadamente 65 000 nuevos clientes han abierto 136 000 cuentas nuevas. Los beneficios registrados ascienden a 200 millones de francos suizos.

China

El correo chino ha ampliado su servicio de garantía para el correo internacional EMS al Reino Unido y a España. El plazo de extremo a extremo para los envíos con destino y provenientes de dichos países está garantizado. Si los envíos no son distribuidos dentro de los plazos y el prestador de servicios tiene la culpa, el cliente tendrá derecho a ser reembolsado. **FM**

Correos, actor social

Por Jérôme Deutschmann

Correos, operador postal español, ha obtenido el premio de la responsabilidad social de UNICEF España por su compromiso y sus esfuerzos de promoción de los derechos del niño. En efecto, los 40.000 carteros han distribuido a más de 12 millones de hogares un folleto sobre los derechos de los niños, invitando a los ciudadanos a tomar conocimiento del texto íntegro en el sitio Web de Correos y a familiarizarse con la situación precaria de estos niños. Según UNICEF, esta iniciativa es la acción de sensibilización más importante lanzada por una empresa española a favor de la protección de los niños, especialmente de los más vulnerables. Esta acción conmemora el 20º aniversario de la Declaración universal de los derechos de la infancia.

Este premio corona también los 30 años de inversión de Correos en las acciones de responsabilidad social. En efecto, como empresa de servicio público y de interés general, el operador se compromete en otras iniciativas a favor de personas minusválidas, de la integración de los extranjeros, de la protección de la salud y del medio ambiente.

Los programas destinados a la educación y a la protección de la infancia figuran entre los más importantes de Correos. «Cuando UNICEF

nos propuso lanzar una gran campaña de sensibilización, aceptamos el desafío poniendo a su servicio toda nuestra capacidad logística y de distribución para alcanzar el mayor número posible de hogares españoles», afirma Jesús Evangelio Rodríguez, director del servicio de responsabilidad social en Correos. Los ciudadanos españoles han enviado también numerosos cupones-respuesta junto con los folletos para hacerse miembros de la UNICEF.

Correos trabaja con UNICEF desde 1972. «Nuestra red de 2250 oficinas de correos constituye el primer punto de venta de las tarjetas de felicitación de UNICEF y de cupones para el sorteo de Navidad de la lotería nacional, de cuyos ingresos se transfiere una parte a UNICEF», precisa Jesús Rodríguez. Desde hace ocho años, el operador español organiza también la colecta de material para escribir y reparte, en el marco de proyectos educativos de UNICEF, millones de estilográficas, lápices y cuadernos a los niños desfavorecidos de países con débiles recursos situados en América del Sur, en África y en Asia. UNICEF no es el único organismo copartícipe. Correos participa desde hace varios años en diversas obras caritativas. Cabe mencionar la acción «Correos distribuye sonrisas», conjuntamente con la Asociación Payasos sin fronteras. Este programa tiene el noble objetivo de mejorar la

calidad de vida de los niños hospitalizados. El éxito es tan grande que la acción ha sido ampliada a los minusválidos mentales, a los extranjeros y a los niños de madres solas.

Desde el año 2000, Correos contribuye también a la campaña «un juguete, una ilusión» comercializando estilográficas a través de su red de oficinas de correos. Los fondos obtenidos sirven para recoger juguetes para los niños desfavorecidos de otros continentes. Una vez más, Correos cumple con su misión de responsabilidad social, pues además del derecho inscrito en el artículo 31 del Convenio de las Naciones Unidas sobre los derechos del niño, el juguete es considerado en este caso como un instrumento educativo que facilita la creatividad, el aprendizaje y la comunicación, algo como el papel del correo.

Botswana lanza un proyecto nacional de direccionamiento

Por **Thapelo Kalake**

El 15 de septiembre, el ministro de comunicaciones, ciencia y tecnología de Botswana, Pemoni Venson-Moitoi, dará un impulso a la cuestión del direccionamiento físico, lanzando una nueva campaña al respecto. El proyecto *Addressing Botswana* abrirá la vía a la instalación de un sistema de nombres de calles y de numeración en el país. Con ocasión de la conferencia de la Asociación de operadores postales de África austral, celebrada en Zimbabwe, la ministra afirmó que el éxito y la realización de este proyecto de codificación postal y de direccionamiento son esenciales para los habitantes de Botswana, pues les facilitarán el acceso a los servicios postales.

Pele Moleta, presidente y director general del correo de Botswana acoge esta iniciativa con entusiasmo. «Gracias a este proyecto y a los resultados esperados, los prestadores de servicios tales como el nuestro podrán ofrecer servicios eficaces y centrados en el mercado». Numerosos servicios gubernamentales, organizaciones internacionales y empresas desean participar en la fase de lanzamiento, añadió, debido al impacto positivo del proyecto en sus actividades y en la prestación de servicios.

El proyecto

El proyecto empieza a raíz de un estudio realizado recientemente en cooperación con la UPU sobre la metodología empleada para desarrollar y difundir las direcciones físicas y los códigos postales en Botswana. Este estudio demuestra la ausencia de sistema exhaustivo de nombres de calles y de numeración, lo cual perjudica a la calidad de los servicios prestados y a la eficacia de las empresas. En Botswana, el otorgamiento de nombres de calles y la numeración dependen de la responsabilidad de los consejos municipales y de las municipalidades.

El nuevo proyecto nacional contribuirá a instaurar una metodología, a crear y a difundir normas nacionales en materia de codificación postal y de direccionamiento. Indicará las condiciones que habrá que reunir para poner en marcha una base nacional de datos de direcciones que pueda ser utilizada por todas las partes encargadas de prestar, cada una en su campo, servicios a la nación.

Esto significa que el proyecto inicial lanzado por el correo de Botswana estará en lo su-

cesivo centrado en las autoridades nacionales y gubernamentales, de manera que todas las entidades encargadas de la planificación puedan perseguir los mismos objetivos y aplicar los mismos procedimientos para atribuir nombres de calles y una numeración. De este modo, el proyecto tendrá realmente una posibilidad de originar resultados benéficos para la vida de los habitantes y para las empresas en Botswana.

Se espera que la puesta en marcha exitosa del proyecto se traduzca en mejores resultados socioeconómicos en Botswana. Además, este proyecto reforzará los esfuerzos actualmente desarrollados por el país para mejorar la prestación de servicios y alcanzar los Objetivos del milenio para el desarrollo fijados por las Naciones Unidas.

El proyecto *Addressing Botswana* debería:

- traducirse por un incremento económico en todos los sectores de la sociedad;
- reforzar el alcance de los servicios sociales (salud, educación, etc.);
- ofrecer a todos los habitantes un acceso equitativo a la comunicación y a otros servicios;
- orientar mejor la oferta y, en consecuencia, extender el acceso a los servicios públicos;
- facilitar el acceso de los particulares a los servicios financieros en el sector bancario;
- permitir a las empresas ampliar su clientela y su gama de servicios;
- facilitar y agilizar las respuestas de los servicios de urgencia así como la prestación de estos servicios;
- reforzar la eficacia de la oferta de productos y de servicios, principalmente para la distribución a domicilio del correo y de los paquetes;
- permitir el desarrollo de las bases de datos para atender a clientes, y de las campañas de marketing.

Thapelo Kalake es el jefe de operaciones en el correo de Botswana.

Dos veteranos del correo se retiran

Dos dirigentes postales, cada uno de ellos con muchos años de servicio, han anunciado su retiro. Helge Israelsen, PDG del correo danés durante 21 años, y Graeme John, al frente de Australia Post desde hace más de 16 años dejan sus cargos. La reciente fusión histórica entre los correos danés y sueco era el momento indicado para «traspasar las riendas», declaró Helge Israelsen en un comunicado de prensa. Y añadió: «dejo el correo danés con cierta tristeza, pero siempre me interesaré por su futuro. Esta es la razón por la cual quedo a disposición de la dirección del nuevo grupo para suministrarle consejos y opiniones». Lars Nordström ha sido nombrado PDG de la nueva empresa, Posten Norden. En cuanto a Graeme John, deja el correo australiano después de 20 años de servicio, y no sin tristeza, pero sintiendo satisfacción y una inmensa gratitud, explicó. «Primero había pensado retirarme el año pasado, pero cambié de opinión al producirse la crisis económica. Ahora estoy convencido de que estamos preparados para afrontar los desafíos del futuro». Seguirá aconsejando a la dirección sobre cuestiones estratégicas. No se conoce aún el nombre de la persona que le sucederá.



Respect the planet by choosing materials that comply with the rules of an Environment Management System (ISO 14001 certified).

Optimize your performance.



SOLYSTIC, A 60 YEAR PARTNER OF THE POSTAL SERVICES.

To create customers' loyalty, parties involved in the postal business are to be twice as attentive to reach their performance goals.

By allocating 10 % of its turnover to R&D, SOLYSTIC is able to understand the needs of postal operators and to offer future solutions.

Selecting the SOLYSTIC products is to bet on innovation in order to optimize your performance.

www.solystic.com



SOLYSTIC
a **NORTHROP GRUMMAN** company

Future postal solutions