

Impulsando el sector postal desde 1875

JUNIO DE 2012

N.º 2

UNION POSTALE



Unión Postal Universal,
organismo especializado
de las Naciones Unidas

.....

Anatomía
de una estrategia
postal

Códigos de color
para la calidad
de servicio

ISSN 0041-7009

La seguridad lo primero



China's first professional integrated supplier of express and post material

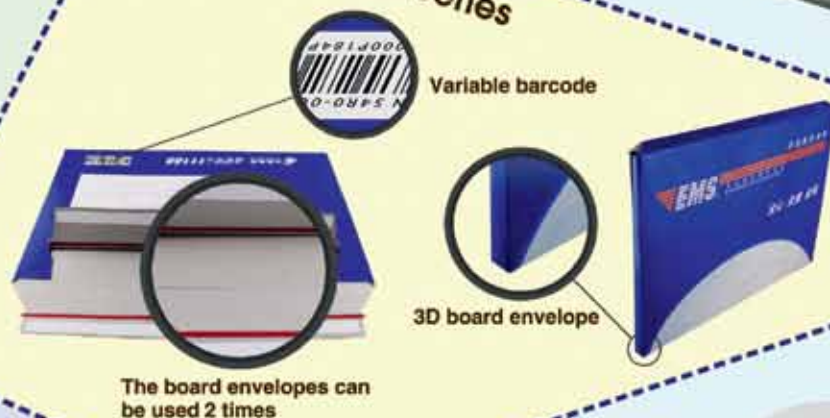
bubble mailer series



Packing tapes series



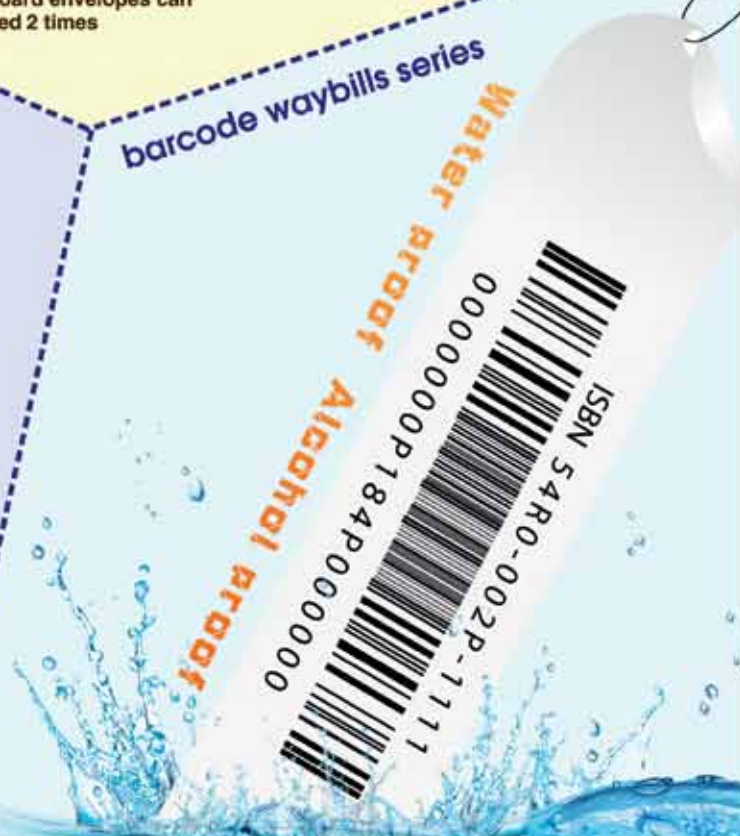
Board Envelope Series



Plastic mailing bags series



barcode waybills series



Índice



Cubierta:
Trabajadores postales.
Kabul. Afghanistan, 2011
(Foto: Jonathan Saruk/
gettyimages).

Tema de cubierta

La seguridad lo primero

La UPU propone nuevas normas para la seguridad del correo aéreo internacional

8

Un caso interesante

Barbados pone color a la calidad de servicio

El Correo de la isla utiliza una idea sencilla, pero eficaz, para mejorar el nivel del servicio

14

La entrevista

Anatomía de una estrategia postal

Terry Dumn, de Canada Post, nos muestra la hoja de ruta de Doha

16

Reportajes

.post da un gran paso adelante

El operador de registro entra en una etapa técnica importante

20

El Correo apuesta por un futuro verde

Los resultados de la encuesta de la UPU sobre emisiones de CO₂ lo confirman

21

Una idea brillante ilumina el Correo de Togo

El uso de la energía solar en las operaciones postales

22

Secciones

Apuntes

4

El foco del editor

5

Panorama del mercado

24

Junio de 2012

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 innovaciones internacionales y las innovaciones del sector postal. La revista publica también artículos de fondo sobre temas técnicos innovadores, así como entrevistas con los dirigentes del sector. *Union Postale* se distribuye a los operadores, a los ministerios responsables de los correos y a los reguladores de los 192 Países miembros de la UPU, y en especial a miles de decisores, que consideran la revista como una valiosa fuente de informaciones.

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

Jefe del Programa Comunicación: Rhéal LeBlanc (RL)
Jefe de redacción: Faryal Mirza (FM)
Colaboradores: Ruby Pratka (RP), Kayla Redstone (KR)
Traducción: Rosa Cifuentes, Rosario Silva
Corrección de pruebas: Rosa Cifuentes
Fotógrafos: Alexandre Plattet, Noel Tadeignon
Diseño: Die Gestalter, St. Gallen (Suiza)
Impresión: Oficina Internacional de la UPU, Berna (Suiza)
Apoyo administrativo: Gisèle Coron
Suscripciones: publications@upu.int
Publicidad: faryal.mirza@upu.int

La UPU no se hace responsable de los productos y servicios promovidos por la publicidad de terceros y no garantiza la veracidad de las respuestas de estos últimos.
Impreso en FSC Mixed Sources con papel mediante procesos y tinta respetuosos del medio ambiente. 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
Oficina Internacional
Unión Postal Universal
Case postale
3000 BERNA 15
SUIZA

Teléfono:
+41 31 350 35 95
Telefax:
+41 31 350 37 11
E-Mail:
faryal.mirza@upu.int
Sitio Web:
www.upu.int

Apuntes

Remesas

Un «puente técnico» facilita el envío de dinero



Mosad Abd El Ghani, presidente de Egypt Post (en el centro), en el momento de enviar dinero desde Roma a El Cairo (Foto: Poste Italiane).

Poste Italiane y Egypt Post han lanzado el primer servicio electrónico de remesas utilizando un «puente técnico» creado por la UPU y Autogiro para interconectar sus redes financieras.

La solución técnica conecta las redes del Sistema Financiero Inter-

nacional de la UPU (IFS) – utilizado por 56 Correos, incluido el de Egipto – y las de Eurogiro, utilizadas por el Correo italiano y otros 64 operadores designados. Gracias a este puente técnico, cualquier Correo conectado al sistema IFS puede transferir dinero a los Correos que utilizan el sistema de Eurogiro.

Durante el primer servicio lanzado en Roma el pasado mes de mayo, el presidente de Poste Italiane, Massimo Sarmi, afirmó que de ahora en adelante los 92.000 miembros de la comunidad egipcia en Italia podrían beneficiarse «de un sistema que garantizará transferencias de dinero eficaces a precios competitivos». El servicio está disponible

en 14.000 Oficinas de Correos en Italia y 4.500 en Egipto. El cliente puede disponer del dinero en la localidad de destino y en la moneda local en 48 horas como máximo. El Correo egipcio no cargará ninguna tasa por convertir los euros en libras.

Beneficios indirectos

El director general de la UPU, Edouard Dayan, subrayó la importancia de las transferencias de dinero. «Las remesas tienen un impacto económico importante en comunidades y países, y contribuyen a la reducción de la pobreza. Hacerlas más accesibles a través de la red postal es una prioridad para la UPU», afirmó. **RL.**

Perfil

Anticipación: la clave del éxito

Nombre: Virginia Bernardini
Cargo: Asistente ejecutiva,
Oficina del Director General
Nacionalidad: Estadounidense



(Foto: Alexandre Plattet)

Si desea enviar algo al director general, Edouard Dayan, tendrá que pasar primero por Virginia Bernardini. «Mi responsabilidad es gestionar todo lo que va a su mesa de trabajo», afirma Virginia.

Como asistente ejecutiva de Dayan, ella es el último paso que ha de atravesar la correspondencia del Director General. «Es realmente importante que no enviemos o presentemos algo a la firma del Director General que no sea adecuado en lo que se refiere a exactitud, lenguaje, formato o incluso tono», continúa.

Bernardini es, a menudo, quien soluciona los problemas y tiene buen ojo para detectar los aspectos que deben ser suavizados o mejorados. «Me doy cuenta de quién necesita algo y quién no entiende a la otra persona», asegura Bernardini. «Por así decirlo, puedo apagar el fuego antes de que se produzca un incendio», añade sonriendo.

Después de pasar dos cursos de interpretación vocal en Estados Unidos, Bernardini dio sus primeros pasos como cantante, pero cuando se trasladó a Suiza con su familia, las circunstancias no le facilitaron continuar por ese camino.

Su conocimiento del inglés, y también del francés, la llevaron a conseguir un trabajo en la UPU, que inició en el año 2002 a tiempo parcial, como segunda secretaria en el programa de servicios financieros. Un año más tarde, se trasladó a la oficina del Director General.

Después de nueve años en la oficina del Director General, las exigencias de su cometido y el continuotra-

jín, hacen que su trabajo sea interesante: «No es un puesto en el que tengas que esperar a que tu jefe de pida hacer algo. Al contrario, tienes que adelantarte constantemente y anticiparte a cualquier cosa que necesite o a corregir algo que no vaya bien».

Con lo que más disfruta Bernardini es con el ambiente multicultural de la UPU y también dando la bienvenida a la Oficina Internacional a los visitantes de cualquier parte del mundo. «No importa el origen o la posición de la gente. Hay un común denominador, una especie de humanidad que todos compartimos. Realmente disfruto conociendo y tratando de ayudar a las personas que vienen de tantos y tan diferentes países».

Un nuevo director general llegará a la UPU en enero de 2013 y se iniciará una nueva etapa, pero Bernardini no duda en asegurar que los últimos ocho años han sido un auténtico placer: «El Sr. Dayan es una persona tranquila y amable. Es un auténtico diplomático». **KR**

El foco del editor

Ante una crisis, a veces lo que sucede es una tendencia muy humana: actuar rápida y aisladamente. El mandato de una organización internacional le permite tener su mano reconfortante a los que forjan sus propios planes ante la crisis, desarrollando así una respuesta coordinada para la que las fronteras no cuentan.

Cuando determinadas acciones tienen repercusiones a nivel mundial, creando dificultades a la cadena global de suministros, no le corresponde a una organización internacional señalar culpables, sino dar un paso adelante y facilitar la creación de soluciones. Este es el tema clave de este número, que muestra que merece la pena coordinarse cuando se dan situaciones extraordinarias que convierten el orden normal en un auténtico caos.

Pasando a otras noticias, la entrevista clarifica la Estrategia Postal de Doha, la hoja de ruta de las futuras actividades de la Unión. El caso práctico del Correo de Barbados nos muestra una forma sencilla y económicamente eficaz de clasificar el correo.

Y, por último, mientras el mundo se reúne de nuevo en Brasil para debatir sobre el desarrollo sostenible, la UPU presenta la última instantánea de la huella de carbono del sector postal. El ejemplo de cómo un país se esfuerza porque se toma en serio los resultados, es el experimento del Correo de Togo utilizando la energía solar para sus operaciones que ha sido un éxito.

Faryal Mirza, jefe de redacción de *Union Postale*

Calidad de Servicio

Los Correos de Asia obtienen buenos resultados

Según los datos que maneja la UPU, los miembros de la Unión Postal Asia-Pacífico (APPU) están en el camino correcto para mejorar la calidad de servicio en su región. «La calidad de servicio en la región Asia-Pacífico progresa adecuadamente, tanto en términos de resultados reales como en el uso del control de calidad y de soluciones que proporcionan mejoras», dijo el director general de la UPU, Edouard Dayan, en un discurso pronunciado en la reunión del Consejo Ejecutivo de la APPU el 14 de mayo pasado en Hong-Kong, China.

Los datos de la UPU revelan que la región mejora en diversos indicadores clave de la calidad de servicio. Más países practican el seguimiento de todas clases de correo, incluidos los paquetes y las cartas certificadas, y utilizan los sistemas de la UPU para intercambiar de datos electrónicos y gestionar mejor los flujos de correo. En 2008, sólo 15 países practicaban el seguimiento y localización de paquetes; ahora lo hacen 36. En 2008,



Al servicio con una sonrisa
(Foto: Hongkong Post)

sólo 16 países utilizaban sistemas de información basados en Internet para la paquetería, ahora lo hacen 28.

Asia-Pacífico está también obteniendo buenos resultados en EMS. Las entregas puntuales se mantenían estables al 90,8 por ciento el pasado diciembre. y la región tiene un 98,9 por ciento de media en el servicio de respuestas rápidas al consumidor.

Otro aspecto que no debemos olvidar es el comercio electrónico, un mercado que domina Asia-Pacífico. «Los clientes no conocen fronteras y demandan cada vez más servicios

postales internacionales integrados y seguros», dijo Dayan. La iniciativa .post, que entra ahora en la fase de implementación, servirá a la UPU a ayudar a los países a «cerrar la brecha entre las dimensiones física y electrónica de la red postal a medida de que los Correos trabajen en línea», añadió.

De cara al Congreso, la región ha elegido las siguientes áreas prioritarias para el periodo 2013-2016: mejorar la calidad de servicio y los sistemas de remuneración. El director general afirmó que la UPU continuará trabajando conjuntamente con APPU para conseguir estas metas.

APPU es una Unión restringida de la UPU, que facilita y contribuye a la mejora las relaciones postales entre 40 operadores designados de la región Asia-Pacífico. **KR**



**Síguenos
en facebook**

<http://www.facebook.com/universalpostalunion>

Apuntes



DOHA
2012

25º Congreso Postal Universal

Todo listo para el Congreso

El Ministro de cultura y arte cataní ha confirmado a la UPU que se tomarán todas las medidas necesarias para asegurar el éxito del 25º Congreso Postal Universal que tendrá lugar en Doha, del 24 de septiembre al 15 de octubre de 2012 bajo el patrocinio del emir de Catar, Su Alteza Sheik Hamad Bin Khalifa Al-Thani.

Durante el encuentro celebrado con una delegación de la Oficina Internacional (OI) a principios de junio en Doha, el ministro Hamad Bin Abdulaziz Al-Kuwari aseguró a la delegación que Catar tiene una vasta experiencia en la organización de conferencias internacionales. Tres meses antes de la celebración del 25º Congreso, las preparaciones están en marcha según lo previsto y Catar está poniendo a punto sus planes para dar la bienvenida a su capital a unos 2.000 delegados de la UPU.

La delegación de la OI – entre cuyos miembros se encuentra Juliana Nel, directora de la oficina ejecutiva y de comunicación, y Daniel Legoff, director de logística – viajó a Doha por última vez antes del Congreso para hablar de logística, seguridad y comuni-



Vista nocturna del QNCC
(Foto: Catar).

cación con el equipo de Catar que se ocupa del Congreso. «Las preparaciones están realmente muy avanzadas – prueba del compromiso del país que acoge el Congreso para que éste sea un éxito», afirma Nel. «Hemos visto evolucionar el Centro Nacional de Convenciones de Catar (QNCC, por sus siglas en inglés) desde la nada en nuestra primera visita hace dos años, hasta lo que es hoy. El Centro ofrece los últimos avances para asegurar el buen desarrollo de las reuniones», añade Nel.

Por su parte, Le Goff afirma «Aparte del contenido, la logística es clave para el éxito del Congreso, en términos de acomodación, transportes, comidas y condiciones de trabajo. Catar es muy consciente de esto y está dando los pasos necesarios para asegurar que va a ser un éxito».

Abdul Rahman Al Aqaly, presidente de Qatar Post y designado presidente del Congreso, afirma que su prioridad es asegurar su buen funcionamiento. «Nuestro objetivo que todo el mundo se encuentre bien tanto durante las reuniones como fuera de ellas. Cuando celebramos una conferencia, todo el que participa es huésped de Catar, no sólo un delegado», continua.

La apertura oficial del 25º Congreso Postal Universal tendrá lugar el 24 de septiembre. Una Conferencia ministerial el día 8 de octubre contará con una serie de participantes de alto nivel para debatir el impacto de las nuevas tecnologías en la comunicación, también cómo el sector postal puede fomentar la economía y la inclusión social y, finalmente, cuál será el futuro papel de los Correos y de la UPU.

Ya en la recta final hacia el Congreso, el equipo de Catar pide a todos los delegados que finalicen sus preparativos para la asistencia – viaje, alojamiento, visados, etc., – en tiempo y forma con objeto de evitar que se produzcan retrasos innecesarios o dificultades en el último momento. **RL**

Sector Postal

La UPU continúa dando respuesta a las necesidades del sector postal a nivel mundial

Como única representante de la industria postal a nivel mundial, la UPU está bien situada para satisfacer las necesidades actuales y futuras del sector, según palabras que el subdirector general, Guozhong Huang, dirigió recientemente a los Correos de los países industrializados.

«En definitiva, lo más importante para los clientes es la calidad y la seguridad. Por ello, utilizarán los servicios de aquellos proveedores que garanticen ambos aspectos», afirma Huang, quien asegura también que la UPU continuará siguiendo de cerca el desarrollo económico, social y de mercado y preparará a sus miembros para responder eficazmente a los retos futuros y a los cambios en las necesidades de la clientela.

Nuevos horizontes

A pesar del impacto negativo de la crisis financiera y de las nuevas tecnologías de comunicación en el negocio tradicional de los Correos, Huang considera que hay nuevos horizontes que se abren para los Correos. «La primera señal (de la era de Internet) fue un descenso en los volúmenes del correo tradicional como resultado de la sustitución por medio del email y los teléfonos móviles», explica el Subdirector general.

Sin embargo, el comercio electrónico proporcionará sin duda nuevas áreas de negocio a los Correos. Las estimaciones de JP Morgan, la conocida firma de servicios financieros, indican que el mercado del comercio electrónico puede ascender a más de 900.000 millones de dólares

USA en 2012. «Las ventas en línea están aumentando, igual que las encomiendas y paquetes», afirma Huang.

El Subdirector general remarcó que la UPU no se dormirá en sus laureles: «Hay nuevos servicios que desarrollar, por ejemplo la firma electrónica, la notificación electrónica de entregas, los cambios de dirección en línea, el correo certificado electrónico, los documentos aduaneros electrónicos, y la identificación digital».

Huang disertó sobre los anteriores aspectos en la conferencia anual que International Postal Corporation (IPC) celebró en Shanghái, China. IPC es una empresa privada que agrupa a 24 operadores postales de los países industrializados. **RP & FM**

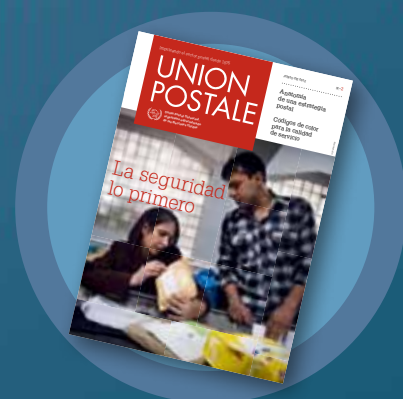
Ya es hora de suscribirse!

Desde 1875, *Union Postale* ha reportado noticias acerca del sector postal internacional para el beneficio de todos los interesados en la industria. Esto incluye a reguladores, expertos operacionales, empleados de las oficinas postales, estrategas, proveedores, académicos, filatelistas y todo aquel con gran interés en los Correos.

Celebre con nosotros el aniversario número 135 de *Union Postale*, formando parte de nuestros miles de lectores. Suscríbase ahora para recibir cuatro ediciones anuales en uno de los siete idiomas de nuestra revista de alta calidad y a todo color.

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

Envíenos su orden vía fax al +41 (0)31 350 37 11 o escribanos un correo electrónico a faryal.mirza@upu.int con la siguiente información:



Nombre:	Idioma deseado de la revista:
Posición:	Inglés
Organización/Operador:	Francés
Dirección Postal completa:	Arabe
	Chino
	Alemán
Dirección de correo electrónico:	Ruso
Número telefónico:	Español
Dirección de Fax:	



La seguridad
lo primero

.....

En octubre de 2010, una serie de sucesos ajenos a la red postal universal, interrumpieron el normal funcionamiento del correo internacional hacia Estados Unidos. La respuesta de la UPU fue buscar una actuación coordinada de todas las partes interesadas para encontrar una solución conveniente para todo el mundo.

.....
**Por
Faryal Mirza**

Tras menos de dos años de gran actividad, las reuniones y debates han fructificado en una serie de acuerdos entre los principales implicados: desde la comunidad de la UPU hasta el mundo de la aviación, pasando por las autoridades de aduanas y los gobiernos.

El resultado: proyectos de normas, que, si son aceptados por el Congreso que se celebrará este año, fijarán unos requisitos mínimos y básicos en el ámbito de la seguridad postal, con objeto de hacer más seguro el correo aéreo internacional. Las nuevas normas reforzarán los actuales estándares de la UPU, que hasta el momento son sólo recomendaciones.

Los países miembros tendrán la última palabra sobre si las nuevas normas S58 y S59 deberán aplicarse a nivel mundial. Si finalmente se adoptan, su cumplimiento será obligatorio. La S58 cubre medidas de seguridad de naturaleza general para el correo: estructuras, ventanas, puertas, cerraduras y procedimientos para manejar las mercancías peligrosas. La S59 se refiere a la evaluación de los riesgos y al control físico de los objetos.

Todos los puntos de vista

El grupo de seguridad Intercomisiones (ICSG por sus siglas en inglés) se creó en abril de 2011 como grupo de trabajo ad hoc compuesto por miembros del Consejo de Administración (CA) y Consejo de Explotación Postal (CEP), respondiendo a una petición urgente de la Oficina Internacional. Su mandato: crear nuevos estándares de seguridad postal.

Se tomaron en cuenta los puntos de vista de todas las partes interesadas a la hora de redactar los proyectos de normas. «Nos llevó tiempo y esfuerzo el desarrollar estas normas estudiando las múltiples propuestas recibidas de países y de otras organizaciones internacionales. Finalmente, creo que hemos conseguido unas propuestas que se adaptan a las necesidades del sector postal», afirma Akio Miyaji, director de tecnología y operaciones de la UPU.

Entre los organismos internacionales consultados están la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Asociación Internacional del Transporte, la Agencia de Seguridad del Transporte de EEUU (TSA), la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Organización Mundial del Comercio (OMC) y la Comisión Europea. «La seguridad del correo aéreo y la implicación de

la OACI con la ICSG nos ha permitido trabajar conjuntamente con el sector postal para desarrollar normas que se adapten a nuestras necesidades», afirma Jim Marriot, jefe de la rama de Seguridad en la Aviación de OACI. Ebbe Andersen, jefe de seguridad de Post Danmark y presidente del ICSG se hace eco de estas palabras: «Celebramos excelentes reuniones con las partes interesadas. Todo el mundo estuvo de acuerdo en que hay que ayudarse unos a otros, resolver el problema y conseguir que el correo y las mercancías circulen. Estoy muy satisfecho».

Poco después de que se creara el ICSG, Janet Napolitano, jefe del departamento de seguridad interior de EEUU, elogió los esfuerzos de la UPU para crear normas mundiales de seguridad: «Todos deberíamos apoyar el trabajo que lleva a cabo la UPU», dijo a los delegados presentes en la reunión de la OMA en junio de 2011.

Napolitano también subrayó la importancia de no poner obstáculos al comercio internacional. «La cadena global de suministros debe poder continuar funcionando y recobrase rápidamente de las graves interrupciones, porque el funcionamiento eficiente del sistema logístico mundial es esencial para la economía mundial».

La TSA, que forma parte del Departamento de Seguridad Interior, fue la organización que forzó la rápida introducción de medidas más duras para el correo con destino a Estados Unidos, a raíz de haberse interceptado paquetes conteniendo explosivos en aviones de un courier privado en octubre de 2010.

La seguridad lo primero

La seguridad pública y la salvaguarda de los trabajadores estaban, y siguen estando, en primera línea de las deliberaciones, tanto en el correo como en el sector de la aviación. La UPU es plenamente consciente de esta doble exigencia.

«Las líneas aéreas asumen su responsabilidad y no pueden aceptar el transporte de mercancías peligrosas que pueden poner en peligro la vida de pasajeros y tripulación», afirma el director general de la UPU Edouard Dayan, quien añade: «Nosotros también somos conscientes de nuestra responsabilidad en lo que se refiere a las personas y no podemos arriesgarnos a distribuir mercancías peligrosas. También debemos garantizar que



El proyecto de norma S58 cubre la seguridad de la infraestructura física postal, como por ejemplo los centros de clasificación (Bloomberg/gettyimages).

los empleados postales trabajen en condiciones seguras».

Este mismo principio se aplica a la OACI. «Uno de los principales retos operativos a los que se enfrenta la industria de la aviación es asegurar que el correo aéreo cumpla con todos los requisitos de seguridad antes de ser cargado en el avión. Obviamente, es de vital importancia que los envíos aéreos no contengan mercancías peligrosas o artículos restringidos que podrían poner en peligro la seguridad de una aeronave durante el vuelo», afirma Marriot, de la OACI.

Por lo que se refiere a las normas propuestas, muchas voces del sector postal creen que son realizables. «Creo que son bastante aceptables. Una encuesta del ICSG investigó los actuales niveles de seguridad en los operadores postales. Las respuestas probaron que, especialmente en las oficinas de cambio, el 60 por ciento de los Correos ya han puesto en marcha muchas medidas de seguridad, incluidos los operadores de los países en desarrollo», señaló Andersen.

Según David Bowers, director del programa de seguridad de la UPU, la mayoría de los países industrializados probablemente ya están cumpliendo con las normas propuestas. Sin embargo, algunos de los países menos desarrollados requerirán más apoyo para cumplirlas, especialmente en los aspectos de formación para su puesta en práctica».

El cumplimiento es posible para algunos países menos desarrollados (LDC por sus siglas en inglés), asegura la unión restringida de la UPU, Pan African Postal Union (PAPU). La Unión restringida cuenta con 26 LDC entre sus miembros y apoya con fuerza la introducción de normas universales en la seguridad postal. «Hablando desde la experiencia, muchos países de África podrán implementar las normas mínimas una vez aprobadas», dice Nathan Mkandawire, responsable de calidad de servicio y atención al cliente.

Mkandawire añadió que los Correos de África también fueron afectados por las medidas tomadas por la TSA en 2010. «Nos afectaron mucho porque algunos de los correos originados en esta región y dirigidos a otras

partes del mundo fueron devueltos o sufrieron importantes retrasos. Cuando nos preguntamos por qué sucedía esto, quedó claro que algunas de nuestras organizaciones no aplicaban los estándares de seguridad vigentes en algunos de los países (a los cuales se enviaba el correo internacional)», explica Mkandawire.

Pero eso no fue todo. «Perdimos la confianza de los clientes y eso impactó en los ingresos. Fue un efecto espiral en todas nuestras actividades postales, por eso estamos satisfechos de que la UPU tomara la iniciativa de elaborar unas normas mínimas de seguridad que deberán implementar todos los países, asumiendo que el Congreso las apruebe», añade.

La revisión de Ghana

Mientras se daban los últimos toques al proyecto de las nuevas normas de la UPU, pareció oportuno chequear el concepto mediante una inspección de las instalaciones postales. Con el apoyo de PAPU, Ghana abrió sus puertas a una evaluación de la seguridad en su oficina de cambio y aeropuerto internacional de Accra.

El equipo de inspección de la UPU, apoyado por el Grupo de Seguridad Postal de la Unión, se sintió alentado por lo que vio: «La infraestructura física no necesitaba una mejora, pero sí los procesos. Estos incluyen áreas como, por ejemplo, planes para continuar operativos en casos de inundaciones, o entrenamiento en temas de mercancías peligrosas», afirma Bowers. «En mi opinión, este tipo de cosas es más fácil y barato de mejorar y manejar que los cambios relativos a la infraestructura física, como levantar un muro o introducir el sistema de acceso con tarjeta o cambiar de edificio», añade.

Por su parte, Ghana Post agradeció la oportunidad de participar en la revisión. «Nuestro objetivo ha sido siempre mejorar. Deseamos valorar (nuestras operaciones) porque nadie desea que su administración postal esté en una lista negra por (supuestos) movimientos de objetos prohibidos», afirma Abdulai Abdul-Rafiu, su director gerente.

En lo que se refiere a la revisión de los resultados, el Correo acepta que aun hay espacio para mejoras.

«Estamos satisfechos, pero no vamos a dormirnos en los laureles. No hay un sistema perfecto, pero deberíamos hacer siempre el esfuerzo de mejorar lo que hacemos», explica el director gerente.

La práctica, todo un reto

Gana Post ya tiene en funcionamiento un escáner en la oficina de cambio del aeropuerto internacional de Accra, que examina el correo internacional de salida, no sólo para ellos sino también para los países cercanos como Burkina Faso, y Costa de Marfil. El entrenamiento de trabajadores para detectar de manera regular mercancías peligrosas y prohibidas todavía constituye un reto. «El personal que se ocupa del escáner necesita estar bien entrenado y al tanto de los últimos adelantos porque, ciertamente, quienes se dedican a estas acciones siempre tratan de inventar nuevas formas de burlar el sistema», afirma Abdul-Rafiu.

El director gerente de Ghana Post confía en que las normas propuestas puedan ser implementadas. «En definitiva es en nuestro beneficio y por la supervivencia de la industria. Después de los incidentes de 2010, todos hemos aprendido la lección. Si no tenemos unas normas mínimas que cumplan con los requisitos exigidos por cada país, estaremos abocados a tener muchos problemas a la hora de trasladar el correo de un destino a otro», añade.

Peter O'Neill, encargado de formación en el grupo ICSG, afirmó que el ejercicio realizado en Ghana fue muy importante. «Está muy bien crear las normas, pero, ¿qué pasa con la práctica? ¿Qué impacto tendrán tanto en los recursos humanos como financieros?».

O'Neill añadió que la revisión que ha tenido lugar en Ghana prueba que «después de todo, no es tan difícil para los países ponerla en práctica» y siempre se encuentran soluciones para las cuestiones que puedan surgir.

El «hub» de Sudáfrica

En otra parte del continente, Sudáfrica sirve como «hub» para el correo de salida e internacional para no menos que nueve países del sur de África. Su sistema, altamente sofisticado, certifica al máximo la seguridad del correo antes de salir del continente. Su aeropuerto internacional y las oficinas de cambio más importantes se ajustan al programa para proteger el correo aéreo de actuaciones ilícitas, afirma Janras Kotsi, ejecutivo de grupo para el negocio postal del Correo de Sudáfrica. Esto, a su vez, cumple con los requisitos del Anexo 17 al Convenio sobre la Aviación Civil Internacional de la OACI (Protección de la aviación civil internacional contra actos de interferencia ilícita) – la norma definitiva para la seguridad de las líneas aéreas.

Kotsi afirma que su país ha aprendido mucho de su participación en el grupo de seguridad postal de la UPU. «El trabajo del grupo es global, no regional ni continental. Como resultado toca muchas partes del mundo. No puede haber nada mejor», prosigue. «No se trata solo de aprender lo que necesitas hacer en tu país sino

también lo que otros experimentan, de manera que puedas implementar medidas de manera proactiva para asegurar que no sucedan las mismas cosas en tu país».

Una norma no es algo aislado

Entre tanto, los debates continúan con objeto de armonizar totalmente los nuevos estándares con el Anexo 17 de la OACI. «La S58 y S59 no pueden ser normas aisladas porque formamos parte de la cadena global de suministros», afirma Miyaji.

En el periodo previo al Congreso, un grupo provisional asegura que el trabajo del grupo ICSG continúe en las áreas de aduanas, intercambio de información electrónica, beneficiando potencialmente tanto la seguridad de fronteras y como el transporte.

Nuevas reglas

.....
En octubre de 2010 se descubrieron, en aeronaves pertenecientes a couriers privados, paquetes con destino a Estados Unidos conteniendo explosivos. Como resultado, se pusieron en práctica de manera urgente medidas de detección sistemática para el correo con destino a EEUU.

Los Correos de todo el mundo han tenido que modificar su procedimientos a marchas forzadas. Algunos dejaron de aceptar, o retrasaron, el correo dirigido a Estados Unidos, mientras que otros se enfrentaron a costes de transporte más elevados y al cierre de los más importantes centros de tránsito del correo. Esta circunstancia causó retrasos en los servicios postales de todo el mundo.

Anualmente se envían a Estados Unidos, más de 400 millones de cartas, paquetes y correo urgente.

Continuar la colaboración entre la UPU y la OACI es también vital. Las dos organizaciones firmaron un MOU en 2009, lo que facilita su trabajo conjunto en temas de interés común. «Las aportaciones de la UPU a los procesos de la OACI para establecer estándares internacionales, recomendar prácticas y guía material para la seguridad de la aviación es de una importancia crítica», asegura Marriot. «Después, es tarea de las autoridades de cada país asegurar la aplicación de medidas de seguridad eficaces para el correo aéreo», añade.

Se prevé en el futuro un fortalecimiento de las relaciones, hay una propuesta del Congreso para formar un Comité de Contacto OACI – UPU. «La OACI y la UPU tienen una larga historia de trabajo conjunto para asegurar la eficiencia y seguridad del transporte de correo aéreo... Estamos deseando continuar ese trabajo para que nuestras respectivas medidas estén armonizadas al máximo y permitir a los operadores postales y reguladores entregar envíos de correo que cumplan con los requisitos de la seguridad en la aviación del siglo XXI», subraya Marriot.

Respuesta global

Por lo que se refiere a algunos representantes postales, fue una grata sorpresa ver cuán rápidamente se llevaron a la práctica las normas de seguridad propuestas. «Logramos los resultados de manera muy rápida. Con el apoyo de la Oficina Internacional, se hizo de manera aceptable para todos y quizás sea esa la forma de trabajar otros temas difíciles», comenta Andersen.

Según el Director General de la UPU, es necesaria una coordinación a nivel internacional. «El trabajo nunca finalizará porque el problema no es solamente actuar, sino anticiparse a las amenazas. Por eso es necesario que reforcemos nuestro papel no sólo en lo que se refiere a la acción, sino a la anticipación frente a las amenazas», subraya Dayan. «Hay que enfrentarse a la cuestión de la seguridad no sólo a nivel nacional sino también internacional. Existe el riesgo de que los países no puedan encontrar por sí solos las soluciones apropiadas de manera eficaz, por eso se requiere la coordinación internacional, reuniendo a todas las partes interesadas». **FM**



Descarga del correo de un avión cargo
(Peter Macdiarmid/gettyimages).

El secretario general de la OACI, Raymond Benjamin, habla sobre la seguridad aérea

« La gran prioridad de OACI es desarrollar y promover la aplicación de medidas de seguridad para la aviación que sean eficaces frente a las amenazas en constante cambio y que inspiren confianza en la seguridad de la industria de la aviación.

Al mismo tiempo, OACI es consciente de la necesidad de aplicar contramedidas prácticas que no impongan excesivas cargas a los viajeros, a los transportistas y a la industria del transporte aéreo en general.

La seguridad del flete aéreo ha ido a más tras descubrir en el 2010 un sabotaje a dos aviones cargo mediante explosivos escondidos en sendos paquetes. Este incidente fue otra señal de que los terroristas se aprovecharán de cualquier vulnerabilidad del sistema de transporte.

En vista del riesgo real de que los explosivos puedan ser introducidos en la carga durante los procesos de embarque multimodal, los reguladores y la industria estuvieron de acuerdo en la necesidad de establecer una cadena de seguridad más amplia y eficaz. En consecuencia, el Anexo 17 de OACI ha sido modificado y ahora exige que cada estado miembro establezca de manera oficial un proceso de seguridad en la cadena de suministros. También se exige a los países que apliquen controles de seguridad a la carga y al correo, entre ellos métodos apropiados de detección y control. »

Medidas de sensibilización

Prevenir la entrada de mercancías peligrosas en la cadena postal sigue siendo un reto, por ello es crucial que los trabajadores postales reciban la formación necesaria para estar siempre alerta.

Por
Faryal Mirza

La prueba de que la UPU se toma muy en serio esta necesidad es la inclusión de una provisión sobre medidas de sensibilización y formación en el proyecto de norma S58. Esto exige a los operadores designados poner en práctica un programa de formación sobre mercancías peligrosas que cumpla con el Anexo 18 de la OACI y sus instrucciones técnicas para la Seguridad en el Transporte de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea (Doc 9284) o con sus reglamentos sobre la aviación civil nacional.

Según el director general de la UPU, Edouard Dayan, «El comercio electrónico se desarrolla a gran velocidad, igual que el cumplimiento de estas órdenes por parte de los Correos. Pero no puede haber crecimiento en los volúmenes sin incremento de la seguridad. Una red postal completamente segura contribuirá al crecimiento del envío por correo de las compras efectuadas en línea.

A quien van dirigidas

Todos los empleados postales y personas relacionadas con la admisión del correo y con el público para la recepción del mismo, así como los que manejan los objetos postales en las oficinas de cambio son susceptibles de recibir esta formación

Un área que recientemente despierta especial preocupación es el aumento de aparatos electrónicos que contienen baterías y células de litio enviados por correo aéreo. La experiencia demuestra que, si las células o baterías no están empaquetadas cuidadosamente antes de ser embarcadas – por ejemplo si están sueltas y no instaladas en el equipo electrónico – pueden incendiarse.

Actualmente, de acuerdo con las reglas de la OACI, los equipos con células y baterías de litio están en la lista de mercancías peligrosas cuya aceptación para su transporte por correo aéreo está prohibida. Sin embargo, los países miembros de la UPU han solicitado cambiar esta norma en vista de su aumento en el comercio electrónico con objeto de dar satisfacción a las necesidades de los clientes.

A partir de 2013, si un Correo decide aceptar mercancías conteniendo un limitado número de células, tendrá que coordinar al personal formado en este aspecto. Los procedimientos para el manejo de mercancías peligrosas y programas de formación necesitan estar aprobados por la autoridad de aviación civil nacional. Después de su aprobación, el Correo podrá aceptar objetos destinados al correo internacional conteniendo equipos con hasta cuatro células de litio o dos baterías, siempre y cuando estas últimas hayan sido instaladas previamente.

Lo que piensa la gente

Sin embargo, se avecina otro reto: persuadir al público de los peligros de enviar a través del correo aparatos electrónicos conteniendo pilas o baterías de litio.

«Si tratas de convencer a los clientes de que las células o baterías de litio son peligrosas, no lo comprenden porque hoy día estas baterías están en todas partes: en tu teléfono móvil, ordenador, cámara de fotos, o mp3», explica Ebbe Andersen, responsable de seguridad postal de Post Danmark. **FM**



Barbados le pone color a la calidad de servicio

El Correo de la Isla aplica una idea sencilla pero efectiva para mejorar el nivel del servicio

Por
Kayla Redstone

Desde 2007, el Correo de Barbados ha venido utilizando identificaciones no desechables de diferentes colores, denominadas etiquetas CCS (de control de la calidad de servicio), para clasificar los envíos de correspondencia. Cuando la correspondencia llega al centro de tratamiento, los supervisores marcan los envíos con una etiqueta que indica el día de recepción. El Correo trata por año 17 millones de envíos de correspondencia, algunos de los cuales se clasifican manualmente. Las etiquetas simplifican, por lo tanto, la tarea de asignar la prioridad de salida del correo.

En el Correo de Barbados se marcan los envíos de correspondencia para indicar que llegaron en la mañana o en la tarde, de lunes a viernes, agregando etiquetas separadas para el correo prioritario y los envíos que ya fueron contados físicamente. Los sobres grandes y los paquetes no se marcan con las etiquetas CCS porque se clasifican diariamente.

«Aunque el nuevo sistema de clasificación no acelerara necesariamente los tiempos de esta tarea, ha mejorado la eficiencia y el nivel de cumplimiento de



Envíos clasificados en Barbados!

las normas», sostiene Michael Ashby, Inspector del Servicio de envíos de correspondencia del Correo de Barbados. «Antes de la introducción de las etiquetas CCS, a veces era un verdadero desafío determinar el orden correcto cuando había que clasificar grandes flujos de correspondencia», dice Ashby. «Esto significaba que el correo era clasificado sin orden de prioridad. Ahora, los jefes pueden ver a simple vista el plazo en que saldrá el correo desde que entra a la sala de tratamiento», agrega.

Fuente de inspiración

Pero Barbados no es el primero en simplificar las operaciones de clasificación. El Correo se inspiró en el ejemplo de Canadá, que utiliza el sistema denominado Service Industry Standard (SIS). «Cuando el Correo de Canadá dejó de ser una dependencia del Ministerio para ser una empresa del gobierno federal en 1981, uno de los primeros problemas identificados fue la mala calidad de servicio», afirma Rochelle Duhaime, antigua empleada,



Diferentes etiquetas de Control de la Calidad de Servicio del Correo de Barbados.

que continuó ayudando a crear el sistema de identificación SIS. «El control del servicio, que se realizaba mediante el sistema de medición de envíos, era perfecto; sin embargo, los clientes se quejaban de que el servicio era malo», dice Duhaime.

Uno de los problemas era que al efectuar el control de los envíos a nivel interno se identificaban fácilmente los envíos de prueba. El primer paso del Correo fue desarrollar un sistema de medición independiente. Luego, el Correo diseñó un método de clasificación para ayudar a mejorar el servicio, momento en que Duhaime introdujo el SIS. «Se creó el sistema de código por color. Entonces, cuando los envíos entraban en la planta, al descargarse del camión, se ponía un código de color directamente en el gran recipiente donde se coloca el correo», dice Duhaime.

En el Correo canadiense se etiquetan los contenedores de correspondencia según el día en que deben salir de la planta. «El día de llegada más dos era el plazo con que se diseñó el sistema, de modo que todo el correo que llegaba un lunes tenía que lucir la etiqueta de miércoles», continuó. «Hablábamos de azul, naranja o rosa y todos sabíamos inmediatamente de qué estábamos hablando».

«Antes de introducir el sistema SIS, el Correo de Canadá cumplía con el plazo fijado en las normas de distribución en un 60%», recuerda Durhaime. «Desde la implementación completa del sistema, este índice aumentó al 90%», afirma.

Cambio cultural

Duhaime explica que el mayor desafío para la instauración del sistema fue el cambio cultural pasar de una cultura basada en el presupuesto a una cultura orientada al servicio. «Antes, a los supervisores se les pedía que centraran sus esfuerzos en cumplir con las exigencias presupuestarias y en consecuencia el servicio quedaba en segundo plano», dice.

«La participación de los clasificadores postales era un elemento vital para el funcionamiento del sistema», explica. Todo lo que el SIS hace es mostrar dónde están tus problemas, lo único que necesitas es estar pronto para entrar y hacer lo que el sistema te dice que tienes que hacer», explica Duhaime.

Barbados adoptó un enfoque diferente. Este Correo más pequeño asignó la responsabilidad de las etiquetas CCS a tres supervisores. «El personal ha reconocido la importancia de las etiquetas; sin embargo, los responsables son los supervisores, quienes han sido formados para asegurar que se respeten las normas de calidad en cuanto a una correcta inclusión, el uso de la etiqueta correcta y la prioridad de salida», dice Ashby.

Duhaime posee amplia experiencia que está dispuesta a compartir con aquellos Correos interesados en adoptar un sistema similar. «Debe haber un compromiso, porque esto es fácil de hacer, pero no es tan sencillo lograr que funcione bien», sostiene. **KR**

Kayla Redstone está actualmente haciendo una pasantía en el Programa «Comunicación» de la UPU.

Anatomía de una estrategia postal

Los Países miembros se están preparando para definir el rumbo futuro de la UPU. Su tarea más importante en el Congreso será debatir y aprobar la Estrategia Postal de Doha, la hoja de ruta de la Unión para el periodo 2013–2016.

Terry Dunn, gerente general de relaciones internacionales de Canada Post, en su calidad de presidente de la Comisión Mixta del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal «Estrategia de la Unión», nos cuenta sus expectativas.

Por
Faryal Mirza

Union Postale: ¿Implica la Estrategia Postal de Doha (EPD) un cambio radical, o es simplemente una continuación de la política actual?

Terry Dunn: En realidad, es un poco ambas cosas. Desde el punto de vista continuista, se podrá apreciar cierta similitud con la última Estrategia postal, la Estrategia Postal de Nairobi (EPN). La Comisión encargada de la Estrategia decidió muy pronto que no había necesidad de empezar de cero. Muchos de los aspectos de la EPN siguen siendo pertinentes, y como representan un cambio significativo respecto a las estrategias anteriores, hemos incorporado en la EPD muchos de sus elementos clave. Estos incluyen, por ejemplo, la red tridimensional – la fuerza real de la organización – y el eje de interconexión, gobernanza y desarrollo como base fundamental en la que se apoya la UPU. Dicho esto, el mundo ha cambiado desde 2008 y nuestra estrategia debe reflejar esos cambios.

¿Algo usado, algo nuevo, algo prestado?

La EPD es mucho más que un simple continuismo. Uno de sus elementos fundamentales ha sido una serie de análisis estratégicos. El primero, examinó los acontecimientos mundiales, incluidos los de naturaleza política, económica, social, jurídica y medioambiental. Todos ellos relevantes dado el carácter intergubernamental de la UPU.

El segundo, examinó las tendencias clave directamente relacionadas con el sector postal: cambios en los volúmenes de correo a nivel mundial y transformación de productos –disminución de las cartas pero aumento de los servicios logísticos para las mercaderías. El ritmo de cambio se ha acelerado desde la puesta en marcha de la actual Estrategia y se espera que siga así. La tecnología es, evidentemente, el factor clave que impulsa el cambio.

Finalmente se analizaron las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la UPU. Los resultados de este análisis muestran que la UPU debe adaptarse y desarrollar sus capacidades, para ser más ágil y flexible con objeto de poder hacer frente al ritmo del cambio, afrontar los riesgos actuales y aprovechar las oportunidades.

¿Cuáles son las principales tendencias que afectan al sector?

Las necesidades de los clientes y la realidad del mercado han evolucionado, y la UPU debe reaccionar. Garantizar la satisfacción de las necesidades cambiantes de la clientela es algo permanente, forma parte de la misión de la UPU.

La tecnología ofrece oportunidades para facilitar el acceso a los servicios postales, así como posibilidades para que los operadores atiendan mejor a sus clientes. Así mismo, ayuda a impulsar la conver-

gencia y la compatibilidad de la red tridimensional (física, electrónica y financiera).

Las líneas que separan la dimensión física, electrónica y financiera de la red postal se están desdibujando cada vez más. Por ejemplo, la noción de red electrónica puede asociarse – aunque no necesariamente – a servicios electrónicos autónomos. También puede significar utilizar las tecnologías de la información y comunicación así como el intercambio electrónico de datos, como soporte de los servicios físicos básicos incluidos en las obligaciones del servicio postal universal. Igualmente se puede pensar en cosas más sencillas, como el escaneado de los envíos y la información escaneada, para servir a nuestros clientes.

¿Qué más nos queda por delante?

Una gran oportunidad – y ya la estamos viviendo hoy en día – es el comercio electrónico. Tal vez sea la pepita de oro que los operadores designados están buscando en un momento en el que los volúmenes de cartas están disminuyendo a nivel mundial.

En esencia, el comercio electrónico no es más que usted o yo entrando en línea y pidiendo o comprando algo, lo que a su vez origina la necesidad de satisfacer ese pedido y, en la gran mayoría de los casos, su entrega física. La entrega de ese pedido es un servicio

básico contemplado en las obligaciones de servicio universal, regulado a nivel internacional por la UPU. Se trata de una oportunidad que no se puede perder.

Desde la perspectiva política gubernamental, la facilitación del comercio electrónico refuerza el crecimiento económico a nivel regional, basado (dicho crecimiento) en la actividad de las pequeñas empresas y los intercambios comerciales, así como la inclusión social. Pero debemos hacer las cosas bien y organizarnos rápidamente, porque las alternativas están ahí. El comercio electrónico puede interpretarse de diversas formas. Existen, por ejemplo, soluciones de extremo a extremo muy completas que tienen una página web y ofrecen facilidades de pago en línea. En función de las exigencias de los mercados y de las políticas nacionales este tipo de solución puede ser interesante y muy útil, pero también sé que la misma puede parecer desmesurada como objetivo a corto plazo.

Mi mensaje es el siguiente: una primera etapa importante es la de organizar la red postal internacional para que podamos responder colectivamente a las necesidades de los clientes en materia de seguridad, fiabilidad y calidad en la entrega de los envíos que se originan a partir del comercio electrónico. A continuación, debemos tomar las medidas adecuadas para que los países miembros aprovechen las ventajas y las oportunidades de los intercambios originados por el comercio electrónico internacional, ya se trate de países importadores o exportadores.

¿Es necesario que la UPU adapte su estructura a los cambios que se producen en su entorno?

Vemos cómo están estructurados la UPU y nuestro trabajo actualmente. Tenemos definiciones, regulaciones y estructuras relativas a la correspondencia, las encomiendas postales y otros servicios. Estas definiciones nos han sido muy útiles en el curso de nuestra historia, pero el entorno ha evolucionado. Hace veinte años, el concepto de paquete implicaba envíos masivos de documentos y correspondencia



Terry Dunn reflexiona sobre el futuro (Ilustración: Sascha Tittmann).

mientras que hoy los paquetes que se intercambian a nivel internacional contienen artículos o bienes comprados en línea.

Consideremos esto desde un punto de vista externo a la UPU: los clientes del comercio electrónico encargan mercancías, no piden una encomienda o un paquete. Del mismo modo, los empleados de aduanas y los de seguridad de las fronteras no saben que las definiciones y reglas internas de la Unión para los paquetes son distintas de las destinadas a las encomiendas. Todo lo que ven son mercancías y muchos veces tienen sus propios procesos para el tratamiento y control de las mismas que son diferentes de los que aplican a los documentos.

Es importante que tengamos presente y enfoquemos lo que hacemos en la UPU siendo conscientes de la perspectiva de los usuarios de los servicios y de aquellos con los que contamos como parte de la extensa cadena de suministros.

¿Son apropiadas para los tiempos que corren las definiciones actuales? ¿Existen medios de reforzar y de racionalizar los reglamentos para el conjunto de los servicios?

¿Cómo podríamos asegurar la puesta en marcha de sistemas de remuneración justos y eficientes para garantizar un modelo sostenible a largo plazo que apoye el mantenimiento de una red universal?

¿Qué pasa con el trabajo sobre la reforma de la Unión?

Durante el actual ciclo de trabajo, el Consejo de Administración y la Oficina Internacional hicieron un deliberado y concertado esfuerzo para armonizar al máximo posible la Estrategia y la Reforma de la Unión. La Estrategia se ocupó del «ahí es donde queremos ir» y la Reforma del «qué tenemos que hacer para estar seguros de que contamos con la mejor alternativa para el éxito».

Esto abarca proposiciones relacionadas con las mejoras en la organización de los Consejos, el presupuesto y los distintos procesos, incluyendo la forma en que se toman las decisiones, se organizan las reuniones y la gestión de los documentos. A primera vista, puede que esto suene repetitivo, pero su aporte al éxito de la aplicación de la Estrategia será muy importante.

Por ejemplo, los documentos que requieren decisiones deben

estar a disposición de los miembros con la suficiente antelación a las reuniones, asegurando así debates esclarecedores para que se adopten decisiones con fundamento y no que todo se reduzca a una simple aprobación. La falta de documentos es un tema que se ha planteado en muchas ocasiones durante el actual ciclo de reuniones del CA y del CEP.

¿Qué debilidades de la UPU revelaron los análisis previos a la Estrategia Postal de Doha?

Una debilidad importante de la UPU es su incapacidad para asignar prioridades. En el Congreso de 2008 se tomaron decisiones que aprobaron trabajos cuyos recursos excedían ampliamente el límite aprobado por el mismo Congreso. Tratar de hacer mucho sin los recursos necesarios es algo loable, pero nos deja en una situación en la que perdemos de vista el objetivo principal y la visión de conjunto.

Si este escenario se repite en Doha, creo que un tema estratégico para el Congreso será: ¿cómo deseamos avanzar como organización? ¿Debemos continuar dispersándonos haciendo un poco de todo o, por el contrario, debemos centrarnos en un número más limitado de cosas para gestionarlas eficazmente y hacer avanzar realmente nuestra organización?

Lo ideal sería que pudiéramos hacerlo todo, esto nos encantaría, pero no es posible. Es un auténtico desafío y comprendo hasta qué punto es difícil establecer prioridades.

Sin embargo hay que asumirlo: el sector postal es hoy más complejo que en el pasado. La organización recibe cada vez más demandas y las posibilidades de los Países miembros de aumentar sus contribuciones están condicionadas por la realidad económica mundial.

¿Qué podemos hacer ante esta situación?

Un punto de partida para Doha será un documento del Congreso que indicará los recursos necesarios

para desarrollar todas las proposiciones que se presenten a consideración. Esto permitirá a los miembros tener, antes del Congreso, la información sobre la posible escasez de recursos, lo que a su vez podrá tenerse en cuenta en el momento de tratar las proposiciones.

Si, a pesar de ello, llegamos a una situación en la que se precisen recursos adicionales a los fijados para llevar a cabo lo que se ha aprobado en las distintas Comisiones, habrá que aplicar un mecanismo que permita al Congreso decidir sobre las medidas a tomar.

¿Cuáles son las áreas clave que deben priorizarse?

Si bien tengo mis propias opiniones personales, en última instancia corresponderá al Congreso decidir qué proposiciones adoptar y establecer las prioridades correspondientes.

Existen oportunidades para el sector postal, pero esperar cuatro años para organizarnos es demasiado tiempo. Como presidente de la Comisión «Estrategia de la Unión» puedo decir que los Países miembros siguen viendo la calidad de los diferentes servicios postales que ofrecemos como elemento fundamental.

Los mercados exigen servicios de una calidad y una fiabilidad constantes, por lo que la calidad de servicio continuará siendo un tema fundamental para la UPU. Desde mi punto de vista, esto significa que debemos centrarnos en lo esencial – la calidad – y buscar oportunidades de crecimiento, como las que ofrece el comercio electrónico. Estas dos cosas encajan perfectamente.

La Estrategia Postal de Doha tiene un alcance global y, sin embargo, las regiones están fijando sus propias prioridades...

Es una estrategia global para la UPU, pero existe un reconocimiento general – y éste es un punto clave – de que debe aplicarse sobre una base regional. Durante el ciclo de mesas redondas regionales sobre la Estrategia cele-

brado en 2011, cada región identificó sus respectivas prioridades para incluirlas en sus planes de desarrollo regional. Con esto nos aseguramos que, al finalizar Doha, nos pondremos a trabajar inmediatamente ya que conocemos las prioridades regionales de antemano.

Esta es la diferencia con la Estrategia actual (EPN), adoptada en 2008 en el Congreso de Ginebra, ya que no fue hasta después del Congreso cuando hemos podido iniciar el proceso de asignar una prioridad a las actividades.

¿Qué indicadores vamos a utilizar para medir los resultados de la Estrategia?

Los indicadores son una parte muy importante de la aplicación de la Estrategia. Si no sabemos a dónde queremos llegar y no tenemos puntos de referencia en el camino, estaremos conduciendo por una carretera sin saber a ciencia cierta dónde vamos pero con la esperanza de que nos lleve a algún lugar bonito.

Medir y evaluar los resultados es fundamental. El punto de partida fue asegurar por lo menos un indicador para cada uno de los programas propuestos en la EPD y así poder comenzar a medir desde el primer día de trabajo.

Durante el ciclo actual, se trabajó mucho para identificar de la mejor manera posible un conjunto de indicadores para la EPD. Es cierto que algunas áreas eran más fáciles de abordar que otras. ¿Son todos (los indicadores) perfectos? Tal vez no, si bien todos se basan en una participación activa de los países miembros. Me imagino que habrá oportunidades en el próximo ciclo para continuar los trabajos. Aprenderemos a medida que avancemos. **FM**

Estrategia Postal de Doha

Metas

1 Mejorar la interoperabilidad de las redes postales internacionales

La UPU debe seguir poniendo énfasis en garantizar el funcionamiento eficaz de las redes postales. Se trata de las redes físicas, electrónicas y financieras del sector postal.

En lo que se refiere a la red física, la eficiencia y la integridad de la cadena global de suministros deberían mejorar continuamente mediante un enfoque integrado y coordinado para abordar los asuntos relativos a la circulación de los objetos postales.

2 Aportar conocimientos técnicos y competencias relacionadas con el sector postal

La UPU debe aprovechar sus conocimientos y competencia para posicionar a la organización como foro privilegiado para el intercambio de ideas y de mejores prácticas y para la elaboración de herramientas de análisis como, por ejemplo, las estadísticas.

3 Promover productos y servicios innovadores (desarrollo de la red tridimensional)

Los operadores postales que diversificaron sus actividades e invirtieron en las tres dimensiones (física, financiera y electrónica) del sector postal lograron mejores resultados que los demás. Por consiguiente, la UPU debería incentivar a sus miembros a que adopten este criterio y aprovechen las oportunidades para diversificarse y fomentar la innovación.

4 Promover el desarrollo sostenible del sector postal

Para el próximo ciclo, el desarrollo sostenible ha sido redefinido en un sentido más amplio, incluyendo en este concepto la sostenibilidad de los modelos económicos postales y no sólo las cuestiones ambientales y sociales.

Esto explica por qué la mejora de las remuneraciones entre los Correos es una de las prioridades incluidas en esta meta.

Prioridades regionales 2013–2016

África

- 1 Mejorar la calidad de servicio del correo doméstico e internacional – Promocionar la utilización del Fondo para la calidad de servicio
- 2 Estimular el crecimiento de los operadores postales designados mediante el desarrollo del comercio electrónico, de los paquetes y encomiendas

Asia-Pacífico

- 1 Mejorar la calidad de servicio, la fiabilidad y la eficacia de las redes postales
- 2 Mejorar los sistemas de remuneración entre los operadores designados

Países Árabes y observador

- 3 Modernizar y diversificar el servicio de paquetes postales
- 4 Desarrollar y modernizar las transferencias de fondos

América Latina

- 1 Mejorar los procesos operativos y poner en marcha planes de calidad de servicio
- 2 Reformar el Sector Postal

Caribe

- 1 Mejorar la calidad de servicio
- 2 Desarrollar los recursos humanos mediante la formación y capacitación

Europa y países de la CEI (Países miembros de la RCC)

- 1 Mejorar la calidad de servicio y la eficacia de la red postal
- 2 Desarrollar el comercio electrónico

Europa y países de la CEI

(Países miembros de PostEurop)

- 1 Mejorar la calidad de servicio, fiabilidad y eficacia de la red postal
- 2 Mejorar los sistemas de remuneración entre los operadores postales designados

.post da un gran paso adelante

La UPU ha elegido a Afiliás, un proveedor mundial de servicios de infraestructura de Internet, como el operador de registro para .post, el espacio privilegiado de la Unión en la web para servicios postales electrónicos.

Por
Faryal Mirza

El acuerdo, firmado el 1º de junio, coloca al dominio de primer nivel patrocinado por la UPU un poco más cerca de su implementación. Según los términos del acuerdo, Afiliás operará la infraestructura tecnológica necesaria para que .post cobre vida.

Un operador de registro se encarga de los aspectos técnicos que garanticen que el dominio de primer nivel se ejecute de manera que preserve la seguridad de Internet.

Entre las diversas actividades paralelas, el operador de registro mantiene la base de datos maestra de nombres de dominio y su correspondiente protocolo de Internet (IP) para un determinado dominio de primer nivel. Las direcciones IP son el equivalente numérico de los nombres de dominio. Permiten a las computadoras dirigir el tráfico a la dirección indicada por el nombre de dominio.

Asociación crucial

El Director General de la UPU, Edouard Dayan, hizo hincapié en que la elección de un socio técnico fuerte era fundamental para dar vida a .post. «Si somos capaces de adaptar los servicios postales al nuevo entorno técnico y comercial estamos creando valor para nuestros miembros y también vamos a estar en línea con los tiempos que estamos viviendo», dijo Dayan.

En el momento de la firma, Ram Mohan, Vicepresidente Ejecutivo y Director de Tecnología de Afiliás, expresó: «Estamos muy contentos con formar parte de lo que probablemente sea la próxima generación en la



evolución de los Correos y con la innovación que seguramente se produzca como resultado del nacimiento de .post».

«Estamos convencidos de la visión .post de preparar los servicios postales del mundo para el futuro. Nos dedicamos a darle

vida», agregó Roland LaPlante, Vicepresidente Senior y Director de Marketing de Afiliás.

Afiliás se especializa en proveer servicios de registro de nombres de dominio y servicios de infraestructura de Internet para dominios de primer nivel en todo el mundo. La empresa comenzó sus actividades en 2001 con el lanzamiento del dominio de primer nivel .info, cuya gestión realiza, junto con los dominios de primer nivel .mobi y .pro. Actualmente, Afiliás realiza el servicio de 17 dominios de primer nivel, con más de 20 millones de dominios, incluyendo cerca de ocho millones de dominios .info y un millón de dominios .mobi. Afiliás realiza también el soporte de los dominios de primer nivel .org, .aero y .asia, entre otros.

El camino por delante

Antes de que .post pueda estar operativo, el registro .post debe pasar un período de pruebas técnicas. Una vez completado ese período la organización de Internet que asigna nombres y números (más conocida como ICANN) otorgará oficialmente el dominio .post a la UPU. Después de esto, será posible para las entidades elegibles registrar y usar los nombres de dominio .post según procedimientos de aplicación específica y condiciones de uso aprobados por la UPU. **FM**

El Correo apuesta por un futuro verde

.....

En la batalla contra el cambio climático, saber es poder.

.....
Por Ruby Pratka

La UPU ha publicado los resultados de su tercer inventario de emisiones de gases de efecto invernadero a nivel mundial que muestra que las actividades postales de todo el mundo han producido 56,5 millones de toneladas de dióxido de carbono (CO₂) en 2010, o sea, 0,15% del total de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero.

A modo de comparación, el sector marítimo produce el 3,3% del total mundial, o sea, 1.020 millones de toneladas de CO₂. El sector de la aviación produce el 2,2% del total de emisiones, es decir, 705 millones de toneladas.

Huella postal

Los Correos de América del Norte, América Central y América del Sur, Europa Occidental, el Sur de Asia y Oceanía producen el 95,5% de las emisiones del sector. Los operadores postales de África, Europa Oriental y el Norte de Asia producen el resto.

El inventario de 2010 fue más lejos que los anteriores al incluir por primera vez el transporte marítimo y ferroviario. Participaron en el cuestionario voluntario los Correos de 133 países, o sea, nueve más que el año anterior.

La participación en el inventario puede ayudar a los Correos a demostrar a los clientes y a los gobiernos que están tomando medidas para proteger el medio ambiente. También les puede servir de trampolín para ser más ecológicos, o «go green» según la popular expresión inglesa.

«La historia nos dice que los que no miden no avanzan», afirma Patrick Widbecher, Presidente del Grupo de Trabajo «Desarrollo Sostenible» de la UPU, que ha venido trabajando desde el último Congreso. «No se pueden desarrollar acciones para reducir la emisión de CO₂ si no se conoce el estado de la situación».

El Correo de la isla Mauricio ha participado en los tres inventarios realizados. «Como amantes de la naturaleza, el inventario nos da una visión oficial de la cantidad de CO₂ que emitimos y nos permite adoptar medidas correctivas», dice el Gerente de Operaciones del Correo de Mauricio, Mike Peechen.

Después del primer inventario, el operador puso en marcha un ambicioso plan para reagrupar itinerarios y

centros de distribución de envíos de la Isla que pasaron de 33 a 16.

«Se produjo una inmediata y significativa reducción de las emisiones, así como del gasto en combustible», afirma Peechen. Otras medidas consistieron en el uso de lámparas de bajo consumo, baterías recargables y papel reciclado. «Todas estas pequeñas cosas que nosotros y otros operadores hacemos forman una gran pirámide de acción; todas estas pequeñas cosas juntas cambiarán el mundo», agrega.

Para el Correo de Togo, participar en el cuestionario es una manera de contribuir al empuje mundial hacia el desarrollo sostenible (ver la página 22). «Es parte de la modernización general de nuestras operaciones que tendrán en cuenta la contaminación, el transporte ecológico y las adquisiciones sostenibles», dice Martin Kwasi, Director de Auditoría y Gerente de Proyectos de Desarrollo Sostenible.

Asistencia

Después de recibir los resultados del inventario, los operadores pueden solicitar ayuda a la UPU a fin de elaborar medidas concretas destinadas a reducir las emisiones. Correos del Ecuador ha tomado ese camino. «La cantidad de emisiones producidas por nuestro Correo ha causado preocupación en el personal y en la gerencia por el impacto ambiental de nuestro trabajo», dice Diego Rendón, Jefe de la Comunicación Organizacional. «Todavía no sabemos qué cambios concretos tenemos que hacer, pero haremos cambios».

El Correo Argentino participó en el inventario por primera vez, por consiguiente creará un grupo de trabajo para hacer frente a las emisiones. «Ya hemos comenzado a cambiar toda la iluminación de nuestras oficinas por lámparas de bajo consumo», dice Luis Brodin, Jefe del Departamento de Operaciones Internacionales del operador de Argentina.

Para el inventario correspondiente a 2011, la UPU está cooperando con la Organización de Aviación Civil Internacional a fin de conocer cuál es el panorama de las emisiones producidas por el correo aéreo. **RP**

Ruby Pratka está actualmente haciendo una pasantía en el Programa «Comunicación» de la UPU.

Una idea brillante ilumina el Correo de Togo

.....

Durante la crisis energética de 2007 en África Occidental las olas de cortes de energía eléctrica golpearon las oficinas de Correos de Togo. Situaciones como ésta son parte del pasado gracias a la energía solar.

.....

Por Ruby Pratka

Frecuentes cortes de energía eléctrica sumieron a empleados y clientes en la oscuridad, dejando a la vez sin comunicación por muchas horas los servicios entre oficinas. Los servicios financieros postales, que dependen de una conexión a Internet, también se paralizaban.

Pero Martin Kwasi y sus compañeros observaron una luz que nunca se apaga: el sol. «Probamos dos soluciones – generadores y energía solar – y encontramos que la energía solar trabajaba mejor», dijo Kwasi, Director de Auditoría y Gerente de Proyectos de Desarrollo Sostenible del Correo de Togo.

De las 80 oficinas de Correos del país, 12 están generando ahora energía eléctrica desde paneles solares. Las oficinas elegidas se encuentran en su mayoría en zonas rurales y suburbanas, pues es allí donde los cortes de energía se producen con mayor frecuencia. «Los paneles dan energía eléctrica a todos nuestros equipos, en

especial, a los routers, los modems, las computadoras y las impresoras, lo que nos permite prestar servicios en tiempo real», afirma Kwasi.

Los paneles están provistos constantemente de luz solar, ya que en Togo no existen períodos de más de dos o tres días sin sol. «Estaremos en condiciones de efectuar el reemplazo progresivo de los generadores contaminantes por energía solar, que es limpia», sostiene Kwasi.

Pero los beneficios del proyecto van más allá de ayudar al medio ambiente. Muchas oficinas ya ofrecen puntos de recarga de teléfonos móviles, un servicio esencial, según Kwasi, en un país donde los teléfonos fijos alcanzan sólo al 3% de la población. Algunas oficinas de Correos de zonas rurales se han convertido en un lugar popular de reuniones por las tardes. «Los estudiantes, cuyos hogares carecen de electricidad, vienen a estudiar



Operaciones postales en Lomé, Togo (Fotos: Noel Tadeignon/EPA/keystone).



Instalación de paneles solares en la oficina de Correos de Pagala, zona rural de Togo (Foto: Bernard Bérout).

delante de los edificios postales iluminados», dice Kwasi. «En Africa Occidental casi nunca hay electricidad en los pueblos e inclusive a veces las ciudades se ven afectadas», dice Bernard Bérout, de Arquitectos e Ingenieros Solidarios con base en Suiza, quien se ocupó de las tres instalaciones solares. «Las oficinas de Correos son el centro de los pueblos», afirma Bérout. «Ellos son puntos financieros y de comunicación, donde la electricidad es fundamental».

«Hemos sido capaces de romper el aislamiento de numerosas comunidades rurales», agrega Kwasi. «Es la forma de luchar contra la exclusión social y financiera de las comunidades vulnerables».

Planes para el futuro

El objetivo es instalar paneles de energía solar en 50 oficinas de Correos de Togo. Kwasi dice que el principal

obstáculo para la expansión del proyecto es el costo: la instalación de cada panel solar cuesta aproximadamente 21.000 francos suizos (22.630 dólares). Once instalaciones fueron financiadas con cargo al presupuesto del operador. La instalación más reciente, que comenzó a funcionar en febrero de 2012, fue financiada por el Correo de Suiza.

Kwasi cree que la energía solar puede ser el camino para el futuro de los Correos de Africa. «Especialmente para los Correos de los países en desarrollo donde la cuestión de la electricidad es crucial, yo aconsejaría usar energía solar. ¡Sobre todo en Africa donde tenemos sol permanentemente!» **RP**

Ruby Pratkaná está actualmente haciendo una pasantía en el Programa «Comunicación» de la UPU.



Resumen

Austria

Austria Post ha expandido su red de envíos de publicidad directa con la compra de una empresa polaca de correo sin dirección y el 26% de una empresa búlgara especializada en correo híbrido. La participación de Kolportaz Rzetelny en el mercado del correo de publicidad directa del país es del 36%. M&BM Express de Bulgaria expidió 65 millones de envíos híbridos el último año. **KR**

Chile

CorreosChile ha lanzado su primer proyecto piloto de terminal automática de encomiendas 24/7, CityBox. El Correo inauguró cinco instalaciones en estaciones de servicio y supermercados de Santiago, la capital de Chile. Los clientes que efectúan compras por teléfono o Internet en comercios conectados a Citybox pueden elegir la terminal en la que les serán entregados sus paquetes. Cuando la encomienda llega, reciben un sms y un mensaje de correo electrónico con el código de acceso y disponen de tres días para retirar sus compras. **KR**



Dinamarca

Post Danmark se asoció con el fondo de pensiones ATP para iniciar un proyecto de digitalización. El Correo escaneará envíos físicos para convertirlos en documentos electrónicos asumiendo asimismo varias funciones de municipios locales, tales como el pago de jubilaciones y otras operaciones, permitiendo a los gobiernos municipales ahorrar cientos de millones de coronas danesas al año. **KR**

El Correo de Dinamarca ha hecho más cómoda la entrega de encomiendas para los clientes con un nuevo servicio que entrega las encomiendas incluso si no hay nadie en el domicilio. Los clientes pueden solicitar que las encomiendas se dejen en un lugar seguro,

como un cobertizo o garaje. Más de 200.000 personas ya han adherido a este servicio.

El Correo también está siendo proactivo en reducir las huellas de carbono. **Post Danmark** aseguró que en un período de cuatro semanas redujo el consumo energético de calefacción y electricidad en casi un 20%, ahorrando 1,26 millones de coronas danesas (217.000 dólares) y cerca de 300 toneladas de dióxido de carbono. El Correo danés pretende reducir en un 40% las emisiones de CO₂ para 2020. **KR**

España

Correos reducirá entre 1.900 y 2.000 puestos de trabajo este año después de haber perdido 164,4 millones de euros (228,9 millones de dólares) en 2011. El Correo buscará trasladar funcionarios a puestos del gobierno central y ofrecer retiros voluntarios para atenuar el impacto. El Presidente de Correos, Javier Cuesta Nuin, aseguró que los servicios no se verán afectados. El Correo también invertirá 74,3 millones de euros (94,8 millones de dólares) en infraestructura. **KR**

Estados Unidos de América

Para el **Servicio Postal de Estados Unidos** la caída de los volúmenes de envíos fue lo que provocó una pérdida de 3.200 millones de dólares en el segundo trimestre. Mientras que los ingresos por los servicios de expedición y de encomiendas aumentaron más del 13%, o sea, a 3.500 millones de dólares, los volúmenes de correo ordinario y de primera clase se redujeron, lo que provocó una caída de 1.800 millones de envíos, es decir, el 3% del volumen total de envíos. **RP**

Continuarán abiertas unas 3.700 oficinas de Correos rurales que el Servicio Postal de Estados Unidos tenía programado cerrar a principios de este año. Las oficinas y otros servicios de zonas rurales seguirán funcionando con horario reducido, mientras que el acceso a las casillas de Correos no sufrirá modificaciones. El Servicio Postal tiene previsto, de manera gradual hasta 2014, reducir el horario de ventanilla en 13.000 oficinas rurales. Se estima que, una vez aplicado el plan, el operador ahorre anualmente 500 millones de dólares. **RP**

El **Servicio Postal de Estados Unidos** está probando un nuevo sistema de terminales de entrega automática de encomiendas. El servicio «gopost» incluirá 25 terminales en Virginia del Norte. Se instaló una terminal en un centro comercial local y ya se están probando otras seis terminales en oficinas de Correos.

KR

Finlandia

Itella está expandiendo su red de terminales de autoservicio de encomiendas en Finlandia y Estonia. Este año el Correo duplicará la cantidad de terminales existentes en Finlandia hasta llegar a 100 y agregará 10 en Estonia, que tendrá entonces 62 terminales. Itella llegó a un acuerdo con Kesko, una empresa minorista finlandesa, para instalar terminales en sus 75 tiendas K-Citymarket existentes y en las futuras tiendas que se crearán hasta 2013. **KR**

Francia

La Poste ha expandido sus servicios de comercio electrónico mediante la adquisición de Mixcommerce, una empresa parisina especializada en crear y mantener sitios web de comercio electrónico. El plan del Correo es incorporar Mixcommerce con su servicio existente, Box E-commerce, para crear una unidad que va a proporcionar a las pequeñas empresas servicios de comercio electrónico tercerizado. El objetivo de La Poste es convertirse en el socio privilegiado de las empresas que buscan soluciones de comercio electrónico. **KR**

Gran Bretaña

Royal Mail invirtió 32 millones de libras (51 millones de dólares) en la renovación del centro de clasificación Royal Mount Pleasant, su mayor y más activo centro de tratamiento postal de Londres. Las nuevas máquinas clasificadoras tienen la ventaja de poder tratar 45.000 envíos por hora, en lugar de 25.000. El centro también cuenta con cuatro máquinas franqueadoras recién renovadas. **RP**

Italia

Poste Italiane sufrió una disminución de sus ganancias en 2011, pero informó que los ingresos se mantuvieron estables. Los beneficios netos se redujeron de más de

1.000 millones de euros (1.300 millones de dólares) a 846 millones de euros (1.200 millones de dólares), mientras que los ingresos bajaron a 21.700 millones de euros (30.300 millones de dólares), o sea, un 0,5%. Los ingresos postales disminuyeron un 5%, pero el Correo italiano ha registrado un aumento en sus servicios financieros y en el área de seguros. **KR**

Lituania

El **Correo de Lituania** ha generado 405.000 litas (148.000 dólares) de ganancias netas en los tres primeros meses de 2012, en comparación con los 2,2 millones de litas (887.000 dólares) de pérdidas del primer trimestre de 2011. Un aumento en las ventas – más de un 50% del servicio postal universal – y los ingresos procedentes del servicio de mensajería son los responsables de esta situación. **KR**

Malasia

Pos Malaysia ha puesto en marcha un nuevo servicio de encomiendas de pago previo. Alrededor de 300 puntos de venta postales ofrecen ahora sobres de dos tamaños y cajas del servicio de pago previo en tres tamaños. El Correo afirma que todas las encomiendas serán entregadas al día siguiente, en la medida de lo posible, o en un plazo adicional de uno a tres días hábiles en las zonas de más difícil acceso. **KR**

Mauricio

Los empleados de **Post Mauritius** han estado limpiando las playas locales como parte de las celebraciones de su 240° aniversario, informó *Le Mauricien*. Los empleados recogieron 400 kg de basura de una playa y

planean limpiar tres playas más durante los próximos meses. **RP**

Noruega

Posten Norge está pisando fuerte en el sector de la logística al hacerse cargo de Fredrikstad Transport & Spedisjon (FTS). El Correo se encargará de la expedición, el transporte, la reexpedición, la distribución y los servicios de logística a terceros. Las principales tareas de FTS son recibir, almacenar, clasificar y distribuir los envíos que han tenido que pasar por la aduana. **KR**

República Checa

Czech Post tuvo un buen 2011, con ganancias de 419 millones de coronas checas (23,7 millones de dólares), en comparación con los 263 millones de coronas checas (13,8 millones de dólares) de 2010. Los 33.202 empleados del Correo compartirán una prima de 200 millones de coronas checas (10,1 millones de dólares). La empresa expresó que estos resultados se deben al aumento de la demanda del servicio de encomiendas y la firma de un contrato para la distribución de diarios. **KR**

Singapur

SingPost ha aumentado sus ingresos en un 2,2% alcanzando unos 578,5 millones de dólares de Singapur (461,5 millones de dólares) en 2011. Al parecer, la inflación y una economía debilitada han causado la caída de las ganancias netas en un 11,8%, ubicándolas en 142 millones de dólares de Singapur (113,3 millones de dólares). Si bien los volúmenes de envíos del servicio interno han disminuido, el correo internacional y la filatelia mantienen los ingresos del Correo en niveles constantes. La logística y otros servicios de ventanilla

registraron un aumento del 8,6% y 3,8%, respectivamente. **KR**

Suecia

PostNord está pronto para ser el distribuidor del principal diario sueco, Svensk Morgondistribution. El acuerdo fue realizado por la filial de distribución Tdningstjänst S.A., 100% propiedad del Correo. Dicha empresa generó ventas por 350 millones de coronas suecas (54 millones de dólares) en 2011 y distribuye cerca de 100 millones de ejemplares de la edición matinal del diario. La adquisición forma parte de la estrategia de PostNord de desarrollar nuevas empresas para apoyar al sector postal aumentando asimismo la utilización de su flota de distribución. **KR**

La adquisición por parte de **PostNord** de la empresa de logística Green Cargo Logistic ha recibido luz verde por parte de la autoridad sueca que se ocupa de la competencia. La adquisición da acceso al operador suecodanés a una de las empresas de logística más importantes de Suecia con más de 23.225 m² de espacio para operaciones de almacenamiento y logística de productos que van desde libros hasta neumáticos. **RP**

Suiza

La rama financiera de **Swiss Post, PostFinance**, maneja ahora más de 100.000 millones de francos suizos (106.000 millones de dólares). PostFinance es actualmente la tercera institución financiera en orden de importancia del mercado minorista suizo. Con más de 1,4 millones de clientes que inician su sesión en su plataforma bancaria (e-finance), también es el número uno de la banca en línea de Suiza. **KR**

Esté al tanto de las últimas noticias en:
<http://news.upu.int>

Fe de erratas

En el número de marzo de 2012, se produjeron errores involuntarios de impresión en los párrafos 5 y 6 de la página 18, así como en la leyenda de la representación gráfica «Empleados postales» de la página 20.

La versión correcta del artículo puede consultarse en: <http://news.upu.int/magazine/archives/2012/>

La garantía de un direccionamiento correcto y de un encaminamiento sin fallo

Universal DataBase



La base de datos mundial de los códigos postales

- ✓ **Datos listos para el empleo**
- ✓ **Un formato único y permanente**
- ✓ **Actualizaciones trimestrales**
- ✓ **Para sus logicales de verificación
y de corrección de direcciones**

Union postale universelle – POST*CODE

Case postale – 3000 BERNA 15 – SUIZA

www.upu.int

¡Póngase en contacto con nosotros! postcode@upu.int



Enhancing performance, that's my job.

Olivier DESPREZ

V-Id™ Algorithmics Team Leader

C O N S U L T | D E S I G N | I M P L E M E N T | S U P P O R T | A D D V A L U E

Thanks to the mobilization of our teams, we constantly dedicate ourselves to developing technologies that add even more value to your processes; increasing productivity, improving your competitiveness, reducing operating costs and supporting sustainable development.

We are here for you and for each stage in the life of your process, SOLYSTIC offers solutions tailored to your requirements.

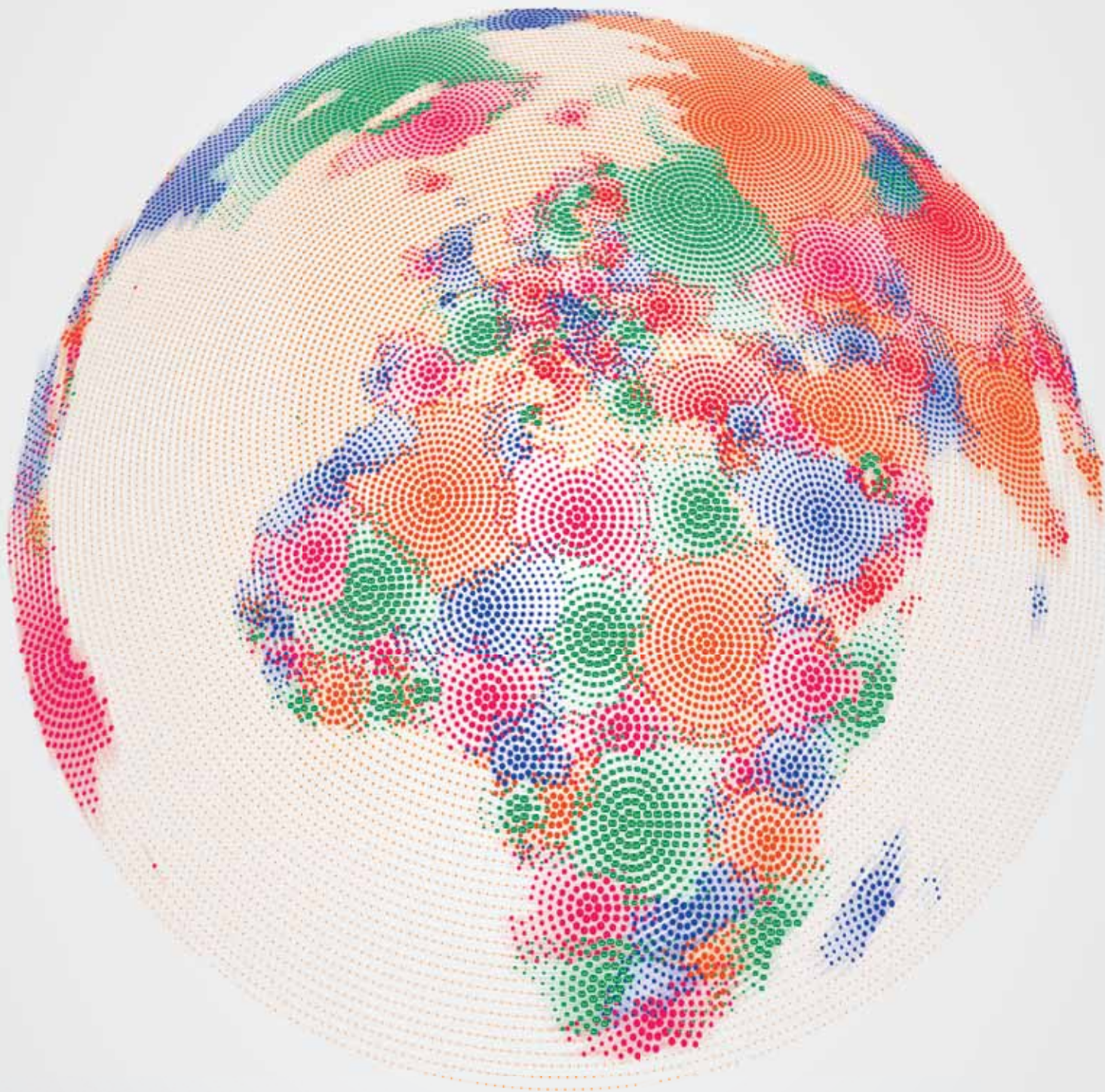
Add value to your solutions with SOLYSTIC.

www.solystic.com



Future postal solutions

Innovando la información sobre la calidad



GMS

Global Monitoring System

La medición de la calidad de servicio del correo con la tecnología RFID ha dejado de ser un sueño para muchos de los países miembros de la UPU. Gracias a GMS, los Correos pueden hoy beneficiarse de una moderna solución que utiliza la RFID pasiva a un precio muy asequible.

Para más información vea la película de animación

<http://www.tinyurl.com/gmsfilm>

O contacte gms@upu.int.



UPU

UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL