E/CEPAL/CDCC/37
3 de Abril de 1978

ESPAÑOL
ORIGINAL: INGLES

COMISION ECONOMICA PARA AMERICA LATINA
Oficina para el Caribe

COMITE DE DESARROLLO Y COOPERACION DEL CARIBE

Tercer período de sesiones
Ciudad de Belice, Belice
12 al 18 de Abril de 1978

PROPOSICION CONJUNTA UPU/CEPAL SOBRE SERVICIOS POSTALES

S.4.5.1.

PROPOSICION CONJUNTA UPU/CEPAL SOBRE SERVICIOS POSTALES

Introducción

Con arreglo al proyecto (RLA/75/051) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) la Unión Postal Universal esta dando asistencia a las administraciones postales de los países de la CARICOM para estimular el desarrollo y la organización de servicios modernos de correos y actualizar los métodos de contabilidad de suerte que cada país pueda obtener la totalidad de los pagos que en virtud de las disposiciones de la UPU le corresponde recibir por concepto de manipulación de correspondencia de otras administraciones postales, especialmente del Reino Unido, el Canadá y los Estados Unidos. El proyecto también tiene por obtejo promover una cooperación y coordinación mas estrechos dentro de la región a fin de eliminar en la mayor medida posible la duplicación de esfuerzos.

Sobre la base de una evaluación técnica de cada administración postal se recomendó el establecimiento de una union postal restringida. De este modo podrían establecerse tarifas preferenciales entre los miembros, coordinarse la capacitación de los empleados de correos y crearse un núcleo de conocimientos especializados que ayudaría a los países miembros a mantenerse al tanto de las modernas prácticas postales. Esta posibilidad está siendo actualmente considerada por la CARICOM.

Con arreglo al proyecto se pudo en 1977 colaborar en la recuperación de las deudas pendientes de administraciones de ultramar por un monto de 4 millones de dólares. La evaluación técnica reveló asimismo que había importantes problemas en el movimiento de correspondencia tanto entre los países de la CARICOM como entre éstos y Europa y América del Norte, y viceversa.

Si bien este trabajo solo abarca a los Estados Miembros de la CARICOM, se considera que existen problemas similares en todo el ámbito geográfico del CDCC puesto que en el primer período de sesiones del Comité (La Habana, Cuba, 31 de octubre al 4 de noviembre de 1975) se expresó que "Las comunicaciones telefónicas,

telegráficas y por correos continúan siendo muy deficientes. Una mejor comunicación en estos campos resultaría en un incremento de las relaciones que permitiría la ejecución de programas y proyectos dentro de los objetivos del Comité; de ahí que se considere necesario estudiar de qué manera se podrían mejorar estos servicios mediante la adopción de medidas pertinentes" 1/

Los problemas de los servicios postales fueron mencionados nuevamente en el segundo período de sesiones del Comité (Santo Domingo, República Dominicana, 16 al 22 de marzo de 1977) y por lo tanto se propone que los Estados Miembros del CDCC creen consejos de usuarios postales que examinen las observaciones formuladas por los usuarios de los servicios de correos y hagan comentarios sobre cualquier cambio importante que proponga dicho servicio. Estos consejos desempeñarían las funciones previstas para los grupos de trabajo aludidos en el Informe del Segundo Período de Sesiones del CDCC. 2/

Problemas de los servicios postales en el ámbito geográfico del CDCC

Algunos de los problemas mas importantes son:

- La correspondencia expedida por vía marítima suele experimentar demoras importantes por la falta de servicios de transporte marítimos regulares y que ofrezcan seguridad;

1/ Informe del Comité de Desarrollo y Cooperación del Caribe, (E/CEPAL/1010: E/CEPAL/CDCC/8/Rev. 1) p. 56.

2/ E/CEPAL/1039, E/CEPAL/CDCC/21/Rev. 1. p. 25.

S.4.5.1.

- Demoras en el movimiento postal de correspondencia áerea ocasionadas por la capacidad insuficiente de los aviones o porque no son adecuadas las disposiciones aplicadas para el despacho de correspondencia por algunas administraciones.
- Pérdidas no explicadas de correspondencia valiosa durante el transporte aéreo de la misma;
- Enormes dispariadades en cuanto a los servicios de entrega dentro de los países o entre uno y otro.
- Los servicios de atención al público suelen ser insatisfactorios por insuficiencia de las instalaciones de y por la actitud inadecuada del personal;
- Graves problemas de funcionamiento ocasionados por la falta de equipo adecuado especialmente para el transporte de correspondencia por carretera.

A raiz de estos problemas la calidad de los servicios postales es deficiente y esto se manifiesta ante los ojos del público a través de demoras y perdidas inexplicables, lo cual puede ocasionar gran descontento y actualmente no existen mecanismos para subsanar esta deficiencias.

La inexistencia de mecanismos adecuados contribuye a que el público sienta cierto antagonismo respecto del servicio de correos y su personal, desconfie del sistema y por consiguiente el servicio de correos mismo no inspira confianza al público. Todo esto pone al servicio postal a la defensiva y contribuye a que la moral del personal sea baja. El único remedio es tratar de ejercer presiones para que se introduzcan cambios a través de cartas a los diarios.

S.4.5.1.

Es necesario que se establezca un sistema de control de las quejas y que permita adoptar medidas al respecto, considerar las sugerencias para mejorar el servicio, proteger al servicio postal de críticas injustificadas y conocer la reacción del público respecto de las mejoras del servicio que se propongan.

CONSEJOS DE USUARIOS DE CORREOS

Puede decirse que los servicios postales - su eficiencia y costos, afectan a la mayoría de las personas. Con todo, los usuarios de los servicios que son naturalmente quienes proporcionan los fondos con los cuales éstos se financian solo tienen en el mejor de los casos una influencia muy indirecta en la calidad y el costo de dichos servicios.

Por consiguiente, se propone que los Gobiernos de los Estados Miembros del CDCC establezcan consejos de usuarios de correos para superar estas dificultades.

Los consejos se crearían en dos esferas, la nacional y la regional.

CONSEJOS NACIONALES

Propósito y funciones

Cada Estado Miembro del CDCC establecería un consejo nacional que colaboraria en la elaboración de una política para los servicios postales, y especialmente en el mejoramiento de la calidad del servicio prestado. Es muy importante que la oficina de correos y el Gobierno tengan un canal bidireccional de comunicación con los clientes.

Para facilitar el intercambio de puntos de vista, los asuntos relativos a los servicios postales pueden ser sometidos a consideración del consejo por la oficina de correos, o el ministro encargado de los asuntos postales o cualquier usuario o grupo de usuarios de los servicios.

S.4.5.1.

Los consejos nacionales recibirían quejas y sugerencias relativas a la totalidad de los servicios postales. Los problemas que son de índole exclusivamente nacional podrían ser abordados por el consejo y el presidente podría tratar de resolverlos en reuniones con el director general de correos celebradas regularmente. En lo que se refiere a las materias relativas a la política gubernamental el presidente tendría acceso a los ministros respectivos. Un aspecto importante de este modo de proceder es que los resultados de las averiguaciones son dados a conocer a quien formuló la queja o sugestión.

Los asuntos de importancia regional o internacional serían sometidos a consideración del consejo regional.

Composición

El consejo nacional tendría un presidente elegido de cualquier sector de la sociedad para que el consejo represente un corte transversal adecuado de la comunidad y de los usuarios de los servicios postales. Los miembros pueden elegirse de entre las autoridades locales y otras entidades públicas que representen tanto a los usuarios comerciales como privados de correos. Es muy importante velar por que el pequeño usuario privado esté bien representado.

EL CONSEJO REGIONAL

Alcances y funciones

Dada la existencia de vinculaciones históricas, culturales y comerciales con países de ultramar, la correspondencia enviada a esos destinos representa con mucho la mayor proporción de correspondencia manipulada en la región. La eficiencia con que desempeñen sus funciones estos servicios postales suele no depender de como proceda cada país, y e influirán en ella los métodos de transporte áereo y marítimo.

Por ese motivo, el consejo regional representará a los países miembros en todos los asuntos postales excepto los de índole puramente interna. Hacia este consejo convergirían las dificultades experimentadas por cada país cuando las deficiencias de las empresas de transporte aéreo y marítimo en la ejecución de los servicios postales que se le han encomendado alcanzaran grandes proporciones.

Organización

En el consejo regional habría un representante de cada país miembro (probablemente el presidente del consejo nacional). Entre sus miembros se elegiría el presidente del consejo regional que contaría con la colaboración de una reducida secretaría para dar curso a los asuntos planteados en el consejo nacional. Inicialmente actuaría como secretaría el CDCC. El consejo no debería tener gran trabajo y la frecuencia de las reuniones del consejo regional quizá deba ser anual.

Aspectos operativos

Cabe esperar que el consejo regional se ocupe de los asuntos relacionados con la correspondencia internacional y de aquellos regidos por circunstancias ajenas al control del país respectivo. La secretaría, orientada por el presidente regional, podría resolver algunos de estos problemas y otros serían sometidos a la consideración de la reunión regional.

El consejo regional se ocuparía probablemente de los problemas relativos al transporte de correspondencia en la región y a países situados fuera de ella. Debería estar facultado para formular observaciones a las líneas aéreas cuando el modo en que estas cumplen estas funciones afecta desfavorablemente los servicios postales.

El consejo regional podría considerar asimismo métodos para mejorar el servicio mediante la eliminación gradual del despacho de correspondencia marítima dentro de la región.

Toda la correspondencia de la región debería poder ser transportada por vía aérea sin o casi sin costo adicional.

Conclusiones

Se propone que:

1. Los Gobiernos de los Estados Miembros del CDCC establezcan consejos nacionales de usuarios de los servicios de correos.

A ese respecto podrían recibir ayuda de la secretaría del CDCC y de la UPU.

2. Los Gobiernos de los Estados Miembros del CDCC designarían un presidente del organismo nacional que representaría al país correspondiente en el consejo regional

3. Se realice cuanto antes una reunión del consejo regional para discutir problemas postales regionales e internacionales, en un lugar que tendrá que decidirse.

Calendario de acción

1. Los Gobiernos de los Estados Miembros deberían establecer consejos nacionales de usuarios de correos tan pronto como sea posible. Si para esto es necesario que se legisle al respecto, la secretaría del CDCC y la UPU estarían en condiciones de prestar apoyo a los gobiernos a petición de éstos.

2. Antes de decidir respecto de la composición de los consejos, los gobiernos deberían considerar los posible candidatos para el cargo de presidente nacional de modo que éste pueda representar a su gobierno en la reunión regional inaugural si hay probabilidades de que ésta se celebre antes de que pueda establecerse oficialmente en consejo nacional. La persona designada puede también colaborar en la selección de los miembros de su propio consejo nacional.

S.4.5.1.

3. Si bien el establecimiento de los consejos nacionales con anterioridad a la creación del consejo regional ofrece ciertas ventajas, también las hay si se procede a la inversa. En el primero de los casos el consejo regional podría empezar a trabajar sobre la base de los asuntos sometidos a su consideración por los consejos nacionales; en el segundo caso, el consejo regional podría definir el alcance de sus actividades y dar orientación a los consejos nacionales, constituyendose así en un elemento coordinador desde el comienzo.

Requisitos para una reunión regional

1. Los Gobiernos de los Estados Miembros del CDCC deberían designar a un representante para que asista a la reunión. Lo ideal es que esa persona fuera el presidente o el presidente designado del consejo nacional.

2. Se prevé que para la reunión se necesitarán:

a) Servicios de conferencias y algunos servicios de apoyo para una reunión de alrededor de 20 personas, que serían suministrados por el país anfitrión;

b) Pueden necesitarse algunos servicios de traducción (al (inglés, francés, y español) mas amplios que los que la secretaría misma del CDCC pueda proporcionar;

c) hoteles adecuados para los delegados a fin de reducir los costos de transporte hasta el lugar de la conferencia.

3. Se prevé que los Estados Miembros del CDCC sufraguen los gastos de viaje y hotel de los delegados respectivos. La reunión no debería durar mas de 3 días, y de ese modo el costo será mínimo para los países.

4. El CDCC y la UPU financiarían sus propios gastos incluidos los servicios de secretaría para esta reunión inaugural.

S.4.5.1.

Anexo

Ejemplos de deficiencias en el funcionamiento de correos que no se producirian o podrían evitarse si existieran los consejos de us arios.

---

1. Por efecto de una interrupción reciente de los servicios aéreos proporcinados por una importante línea aérea, se acumuló correspondencia durante tres semanas en uno de los aereopuertos mas importantes antes de que fuera transportada por otra línea aérea. Se retrasó el despacho de 750 kilos de correspondencia a Europa pese a que había otras líneas que atendían la misma ruta.

2. Las disparidades en cuanto a los servicios de entrega en un país obedecen a que se depende de un servicio de buses para el transporte de correspondencia. Un sector de la isla recibe correspondencia diariamente, en tanto que el otro solo tres veces por semana los días que hay servicio de buses. Un camión postal adicional para el transporte de correspondencia eliminaria esta desigualdad y mejoraría enormemente los servicios.

3. En una oficina de correos la correspondencia por vía marítima ha esperado hasta un año antes de ser despachada a una isla vecina. Los servicios marítimos son irregularse y a los capitanes de barco les desagrada transportar correspondencia porque las tarifas son reducidas y la correspondencia plantea problemas de seguridad. Los empresarios regionales de transporte marítimo están tratando de colaborar cuando se les han hecho llegar quejas, pero sus itinerarios son irregulares y no puede tenerse lista la correspondencia antes de su partida. Podría estimularese a los consejos de usuarios a que insistan en que se suprima el despacho de correspondencia por vía marítima en la región y en que se transporte por vía aérea de toda la correspondencia que circula en la región.

S.4.5.1.

4. El transporte de correspondencia por vía marítima a las islas francesas y neerlandesas es tan deficiente que normalmente se la despacha vía Europa. Este problema es similar al mencionado en el párrafo 3.

5. Los servicios de atención al público también se resienten. Durante el período de gran ajetreo cercano a la navidad pasada por lo menos en uno de los países no había suficiente dinero en efectivo para que el público cobrara todas las órdenes postales recibidas por correo. Era corriente ver largas filas y había hasta tres horas de demora, lo que provocó manifestaciones de mal humor y tornó desagradables las relaciones entre el personal y el público. Y todo esto ocurrió a pesar de que la oficina de correos había recibido una elevada suma de dinero de un país metropolitano para afrontar la situación. Se dijo que el Gobierno había destinado el dinero a otros fines.

6. Por lo menos en un país hay interrupciones de los servicios de atención al público cuando se interrumpe el suministro de energía. El personal se niega a trabajar con poca luz - pero no se ha procurado proporcionar ni siquiera alumbrado de emergencia rudimentario. Esto ha tenido desfavorables repercusiones sobre las relaciones públicas.

7. La sección filatélica de una oficina de correos, si bien está nominalmente abierta al público los dias sábados en la mañana, se niega sistemáticamente a vender estampillas - los sábados estan reservados a hacer el balance contable.

S.4.5.1.