

SEGUNDA SECCION

SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

(Viene de la página 80 de la Primera Sección)

Indice de las resoluciones, decisiones, recomendaciones, votos, etc., del Congreso de Beijing 1999

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
1	Generalidades relativas a la Unión		
1.3	Debate General, Programa de Acción y Estrategia Postal	Admisión de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del Congreso Constitución de un Grupo de Planificación Estratégica Estrategia Postal de Beijing	Decisión C 4 231 Resolución C 60 301 Resolución C 103 345
1.4	Varios	Medio ambiente - Adopción, en el ámbito postal, del concepto de desarrollo sostenible Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente Participación en los trabajos de la UPU de las entidades financieras que ejercen actividades en el mercado de los servicios de pago del Correo Mayor participación de las partes interesadas en los trabajos de la Unión - Políticas gubernamentales con respecto a las cuestiones postales Gestión del trabajo de la Unión Continuación, después del Congreso de Beijing, del estudio sobre la misión, la estructura y la gestión de los trabajos de la Unión Conferencia Estratégica de Alto Nivel. «Foro Mundial de Política Postal» para intercambiar puntos de vista con respecto a las políticas y estrategias del sector postal en un entorno en constante transformación Participación de Palestina en los trabajos de la Unión	Recomendación C 15 242 Resolución C 16 244 Recomendación C 40 280 Resolución C 105 347 Resolución C 109 353 Resolución C 110 355 Decisión C 111 356 Resolución C 115 361
2	Actas de la Unión		
2.1	Generalidades	Prosecución de la reformulación de las Actas Entrada en vigor de las Actas del Congreso de Beijing 1999	Resolución C 31 269 Decisión C 104 347

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
2.4	Convenio		
2.4.1	Cuestiones comunes a los diferentes servicios postales internacionales	Tráfico internacional de pornografía infantil	Resolución C 6 232
		Política y estrategia en materia de seguridad postal	Resolución C 7 234
		Legislación internacional en materia de comercio de servicios. Acuerdo de Cooperación OMC-UPU	Resolución C 9 237
		Creación de una red de coordinadores de seguridad en los aeropuertos	Resolución C 10 237
		Reconstitución del Comité de Contacto OMA-UPU (Organización Mundial de Aduanas-Unión Postal Universal)	Resolución C 12 240
		Condiciones de aceptación y embalajes especiales	Resolución C 13 240
		Programa «Calidad de Servicio» para 2000-2004	Resolución C 14 241
		Normas en materia de calidad de servicio aplicables al servicio postal universal	Resolución C 18 247
		Estudio sobre las fórmulas de declaración de aduana CN 22 y CN 23	Resolución C 19 248
		Mejoramiento de la calidad	Resolución C 20 248
		Relaciones con los clientes y los socios estratégicos	Resolución C 23 256
		Carta del Servicio a la Clientela	Resolución C 24 257
		Concertación en materia de servicio a la clientela	Resolución C 29 267
		Desarrollo de los mercados postales	Resolución C 36 276
		Futura organización de las actividades de normalización de la UPU	Resolución C 43 284
		Acciones para mejorar la calidad de servicio de la red postal mundial	Resolución C 44 285
		Concepto y plan de acción aplicables a la codificación postal internacional y a la transmisión de imágenes	Resolución C 47 291
		Norma para la redacción de las direcciones de correo electrónico antes del signo @	Resolución C 48 292
		Legislación nacional en apoyo de la seguridad postal	Resolución C 51 295
		Códigos de las oficinas de cambio en las fórmulas CN 31, CN 32, CN 37, CN 38, CN 41 CP 86, CP 87 y CP88	Resolución C 53 297
		Estudio sobre la evolución de la gama de productos ofrecida por las administraciones postales en todo el mundo	Resolución C 61 302
		Publicación del Vocabulario Poligloto del Servicio Postal Internacional con definiciones de los términos en francés y en inglés	Decisión C 62 302
		Plan de Acción prioritario para el desarrollo de la filatelia	Resolución C 63 303
		Desarrollo y profundización de actividades para la promoción de la cultura, la filatelia y los servicios postales	Recomendación C 64 304
		Fortalecimiento de la capacidad de la UPU en materia de gestión de la información sobre los mercados postales	Resolución C 65 305

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
2.4.1	Cuestiones comunes a los diferentes servicios postales internacionales (cont.)	Plan de acción prioritario para el desarrollo de la mercadotecnia en los países menos experimentados en la materia	Resolución C 66 306
		Emisión de un Sello de Correos Universal	Resolución C 67 307
		Facultad de adaptación en caso de evolución del mercado	Resolución C 68 308
		Medición del grado de satisfacción de la clientela	Resolución C 69 309
		Deontología filatélica destinada a los Países miembros de la UPU	Recomendación C 70 310
		Desarrollo de los servicios de respuesta internacional	Decisión C 71 313
		Despacho de aduanas de los envíos postales	Resolución C 74 314
		Desarrollo de los servicios de correo electrónico y de correo híbrido	Resolución C 76 316
		Puesta a disposición de material de información sobre los códigos postales	Voto C 78 318
		Futuro desarrollo del servicio de consolidación «Consignment»	Resolución C 79 318
		Información al usuario con respecto a la responsabilidad postal y las indemnizaciones	Resolución C 81 321
		Publicación de las reservas al Convenio y a los Reglamentos	Resolución C 86 331
		Actualizaciones de POST*Code, la «Lista Postal Universal de las Localidades»	Resolución C 87 331
		Intercambio de sacas	Resolución C 94 338
		Legibilidad de las etiquetas de los envases	Resolución C 97 341
		Estudio relativo a la transmisión de las fórmulas de reclamación	Resolución C 100 343
		Tratamiento de las reclamaciones por parte de las administraciones de origen	Recomendación C 101 344
		Estudio comparativo sobre las normas en materia de responsabilidad y las indemnizaciones previstas en el Convenio de la UPU y en otros convenios internacionales aplicables	Resolución C 102 344
		Estudio relativo a la concesión de licencias	Resolución C 106 349
		Enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU	Recomendación C 108 351
2.4.2	Envíos de correspondencia	Continuación de las actividades de desarrollo del mercado de la publicidad directa	Resolución C 21 249
		Relaciones entre los Correos y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros	Resolución C 22 250
		Servicio de cupones respuesta internacionales	Resolución C 45 287

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
	Aplicación del artículo 43 del Convenio «Depósito de envíos de correspondencia en el extranjero» y definición del término «expedidor»	Resolución C 49	293
	Servicios de envíos certificados, de envíos con valor declarado y de envíos con entrega registrada	Resolución C 77	317
	Expreso internacional (servicio internacional de envíos de correspondencia con valor agregado)	Resolución C 82	324
	Estudio relativo al conteo de los envíos prioritarios y de los envíos-avión expedidos en tránsito al descubierto	Resolución C 93	337
2.4.3	Gastos de tránsito y gastos terminales	Lista de los países industrializados y de los países en desarrollo	Resolución C 32 270
	Utilización de los ingresos por concepto de gastos terminales para el mejoramiento de la calidad de los servicios postales	Resolución C 37	277
	Gastos terminales	Resolución C 46	288
	Armonización de los sistemas de tránsito de superficie de los envíos de correspondencia y de las encomiendas postales	Resolución C 92	336
2.4.4	Correo aéreo	Estudio relativo al conteo de los envíos prioritarios y de los envíos-avión expedidos en tránsito al descubierto	Resolución C 93 337
2.4.5	Servicio EMS	Nueva estructura para el servicio EMS	Resolución C 83 328
	Logotipo EMS	Resolución C 84	330
2.5	Encomiendas postales	Introducción y extensión del servicio de encomiendas postales	Resolución C 50 294
	Estudio referente a la eventual creación de un servicio de carga postal internacional	Resolución C 75	315
	Actividades destinadas a reforzar y estimular el desarrollo del mercado internacional de encomiendas postales	Resolución C 80	319
	Formulación de las hojas de ruta (encomiendas postales)	Resolución C 89	333
	Revisión de las cuotas-parte territoriales y marítimas	Resolución C 90	334
	Fijación de las cuotas-parte territoriales de llegada	Recomendación C 91	334
	Armonización de los sistemas de tránsito de superficie de los envíos de correspondencia y de las encomiendas postales	Resolución C 92	336
	Nivel de las cuotas-parte territoriales de llegada	Recomendación C 95	339
	Control de las cuotas-parte territoriales de llegada	Resolución C 96	341

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
2.6	Servicios financieros postales	Colocación de códigos de barras en las encomiendas postales	Resolución C 98 342
		Encomiendas devueltas, mal encaminadas, reexpedidas, dañadas y mal dirigidas	Resolución C 99 342
		Extensión de los servicios financieros postales internacionales a nivel mundial	Resolución C 33 273
		Realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendiente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP)	Resolución C 34 274
		Reformulación de las Actas relativas a los servicios financieros postales	Resolución C 38 278
		Misiones de consulta en el terreno tendientes a ayudar a los Países miembros de la Unión a instaurar o desarrollar los servicios financieros del Correo	Resolución C 39 279
		Participación en los trabajos de la UPU de las entidades financieras que ejercen actividades en el mercado de los servicios de pago del Correo	Recomendación C 40 280
		Acciones de la UPU tendientes a extender los sistemas electrónicos para las transacciones transfronterizas y las transferencias de fondos de los servicios de pago del Correo	Resolución C 41 281
2.6	Servicios financieros postales (cont.)	Plan de Acción para el desarrollo de los servicios financieros postales POST*SERFIN 2000-2004	Resolución C 42 282
2.7	Estrategia Postal de Seúl/Beijing	Constitución de un Grupo de Planificación Estratégica	Resolución C 60 301
		Estrategia Postal de Beijing	Resolución C 103 345
3	Organos de la Unión		
3.1	Generalidades	Futura organización de las actividades de normalización de la UPU	Resolución C 43 284
		Futura organización de las actividades telemáticas	Resolución C 52 296
		Constitución de un Grupo de Planificación Estratégica	Resolución C 60 301
		Nueva estructura para el servicio EMS	Resolución C 83 328
		Organos reguladores - Misión, atribuciones y relaciones estructurales con los operadores que trabajan en el sector postal	Resolución C 107 350
		Gestión del trabajo de la Unión	Resolución C 109 353
		Continuación, después del Congreso de Beijing, del estudio sobre la misión, la estructura y la gestión de los trabajos de la Unión	Resolución C 110 355

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
3.2	Congreso	Vicepresidencias del XXII Congreso	Decisión C 1 229
		Presidencia y Vicepresidencias de las Comisiones del XXII Congreso	Decisión C 2 229
		Miembros de las Comisiones restringidas	Decisión C 3 230
		Admisión de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del Congreso	Decisión C 4 231
		Lugar del XXIII Congreso Postal Universal	Decisión C 85 330
3.3	Consejo de Administración (CA)	Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Administración 1994-1999	Decisión C 113 360
3.4	Consejo de Explotación Postal (CEP)	Composición del Consejo de Explotación Postal	Resolución C 5 231
		Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Explotación Postal 1994-1999	Decisión C 54 298
		Proposiciones remitidas al CEP	Resolución C 112 357
3.5	Oficina Internacional	Aprobación del Informe del Director General de la Oficina Internacional 1994-1999	Decisión C 55 298
3.5.1	Personal	Elección del Director General y del Vicedirector General de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal	Decisión C 56 298
3.5.2	Documentación y publicaciones	Publicación de una lista de las compilaciones en los manuales de la UPU	Resolución C 35 275
		Publicación del Vocabulario Poligloto del Servicio Postal Internacional con definiciones de los términos en francés y en inglés	Decisión C 62 302
4	Finanzas	Financiación de las actividades de la Unión Postal Universal	Resolución C 28 266
		Período al que se aplican las decisiones financieras adoptadas por el Congreso de Beijing	Resolución C 57 299
		Introducción de un ciclo presupuestario bienal a partir del año 2001	Resolución C 58 300
		Fijación de los límites de gastos por el Congreso	Resolución C 59 300
		Aprobación de las cuentas de la Unión Postal Universal de los años 1994 a 1998	Resolución C 72 313
		Ayuda aportada por el Gobierno de la Confederación Suiza en materia de finanzas de la Unión	Resolución C 73 314

Clave de clasificación	Asunto	Naturaleza y número de la decisión	Página
5	Cooperación técnica		
5.1	Generalidades	Acción de la UPU en favor de los países menos adelantados (PMA)	Resolución C 8 235
		Cooperación técnica entre países en desarrollo (CTPD)	Resolución C 11 239
		Desarrollo de los recursos humanos y de la formación	Resolución C 17 245
		Plan de trabajo del GADP para el período 2000-2004	Resolución C 25 259
		Prioridades y principios de acción de la UPU en materia de asistencia técnica para el período 2000-2004	Resolución C 26 263
		Financiación de las actividades de asistencia técnica de la UPU	Resolución C 27 265
		Mantenimiento de la presencia de la UPU en el terreno	Resolución C 30 268
		Misiones de consulta en el terreno tendientes a ayudar a los Países miembros de la Unión a instaurar o desarrollar los servicios financieros del Correo	Resolución C 39 279
		Plan de acción prioritario para el desarrollo de la mercadotecnia en los países menos experimentados en la materia	Resolución C 66 306
		Mejoramiento de la prestación de la cooperación técnica	Decisión C 114 360
6	Relaciones exteriores		
6.2	Organización de las Naciones Unidas (ONU)	Relaciones con la Organización de las Naciones Unidas y con otras organizaciones internacionales	Decisión C 88 333
6.4	Otras organizaciones	Legislación internacional en materia de comercio de servicios. Acuerdo de Cooperación OMC-UPU	Resolución C 9 237
		Reconstitución del Comité de Contacto OMA-UPU (Organización Mundial de Aduanas-Unión Postal Universal)	Resolución C 12 240
6.5	Información pública	Admisión de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del Congreso	Decisión C 4 231

Lista de las resoluciones, decisiones,
recomendaciones, votos, etc. (por orden numérico)

<i>Naturaleza de la decisión</i>	<i>Número</i>	<i>Título</i>	<i>Página</i>
Decisión	C 1	Vicepresidencias del XXII Congreso	229
Decisión	C 2	Presidencia y vicepresidencias de las Comisiones del XXII Congreso	229
Decisión	C 3	Miembros de las Comisiones restringidas	230
Decisión	C 4	Admisión de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del Congreso	231
Resolución	C 5	Composición del Consejo de Explotación Postal	231
Resolución	C 6	Tráfico internacional de pornografía infantil	232
Resolución	C 7	Política y estrategia en materia de seguridad postal	234
Resolución	C 8	Acción de la UPU en favor de los países menos adelantados (PMA)	235
Resolución	C 9	Legislación internacional en materia de comercio de servicios. Acuerdo de Cooperación OMC-UPU	237
Resolución	C 10	Creación de una red de coordinadores de seguridad en los aeropuertos	237
Resolución	C 11	Cooperación técnica entre países en desarrollo (CTPD)	239
Resolución	C 12	Reconstitución del Comité de Contacto OMA-UPU (Organización Mundial de Aduanas-Unión Postal Universal)	240
Resolución	C 13	Condiciones de aceptación y embalajes especiales	240
Resolución	C 14	Programa «Calidad de Servicio» para 2000-2004	241
Recomendación	C 15	Medio ambiente-Adopción, en el ámbito postal, del concepto de desarrollo sostenible	242
Resolución	C 16	Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente	244
Resolución	C 17	Desarrollo de los recursos humanos y de la formación	245
Resolución	C 18	Normas en materia de calidad de servicio aplicables al servicio postal universal	247
Resolución	C 19	Estudio sobre las fórmulas de declaración de aduana CN 22 y CN 23	248
Resolución	C 20	Mejoramiento de la calidad	248
Resolución	C 21	Continuación de las actividades de desarrollo del mercado de la publicidad directa	249
Resolución	C 22	Relaciones entre los Correos y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros	250
Resolución	C 23	Relaciones con los clientes y los socios estratégicos	256
Resolución	C 24	Carta del Servicio a la Clientela	257
Resolución	C 25	Plan de trabajo del GADP para el período 2000-2004	259
Resolución	C 26	Prioridades y principios de acción de la UPU en materia de asistencia técnica para el período 2000-2004	263
Resolución	C 27	Financiación de las actividades de asistencia técnica de la UPU	265
Resolución	C 28	Financiación de las actividades de la Unión Postal Universal	266
Resolución	C 29	Concertación en materia de servicio a la clientela	267
Resolución	C 30	Mantenimiento de la presencia de la UPU en el terreno	268
Resolución	C 31	Prosecución de la reformulación de las Actas	269
Resolución	C 32	Lista de los países industrializados y de los países en desarrollo	270

<i>Naturaleza de la decisión</i>	<i>Número</i>	<i>Título</i>	<i>Página</i>
Resolución	C 33	Extensión de los servicios financieros postales internacionales a nivel mundial	273
Resolución	C 34	Realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendiente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP)	274
Resolución	C 35	Publicación de una lista de las compilaciones en los manuales de la UPU	275
Resolución	C 36	Desarrollo de los mercados postales	276
Resolución	C 37	Utilización de los ingresos por concepto de gastos terminales para el mejoramiento de la calidad de los servicios postales	277
Resolución	C 38	Reformulación de las Actas relativas a los servicios financieros postales	278
Resolución	C 39	Misiones de consulta en el terreno tendientes a ayudar a los Países miembros de la Unión a instaurar o desarrollar los servicios financieros del Correo	279
Recomendación	C 40	Participación en los trabajos de la UPU de las entidades financieras que ejercen actividades en el mercado de los servicios de pago del Correo	280
Resolución	C 41	Acciones de la UPU tendientes a extender los sistemas electrónicos para las transacciones transfronterizas y las transferencias de fondos de los servicios de pago del Correo	281
Resolución	C 42	Plan de Acción para el desarrollo de los servicios financieros postales POST*SERFIN 2000-2004	282
Resolución	C 43	Futura organización de las actividades de normalización de la UPU	284
Resolución	C 44	Acciones para mejorar la calidad de servicio de la red postal mundial	285
Resolución	C 45	Servicio de cupones respuesta internacionales	287
Resolución	C 46	Gastos terminales	288
Resolución	C 47	Concepto y plan de acción aplicables a la codificación postal internacional y a la transmisión de imágenes	291
Resolución	C 48	Norma para la redacción de las direcciones de correo electrónico antes del signo @	292
Resolución	C 49	Aplicación del artículo 43 del Convenio «Depósito de envíos de correspondencia en el extranjero» y definición del término «expedidor»	293
Resolución	C 50	Introducción y extensión del servicio de encomiendas postales	294
Resolución	C 51	Legislación nacional en apoyo de la seguridad postal	295
Resolución	C 52	Futura organización de las actividades telemáticas	296
Resolución	C 53	Códigos de las oficinas de cambio en las fórmulas CN 31, CN 32, CN 37, CN 38, CN 41, CP 86, CP 87 y CP 88	297
Decisión	C 54	Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Explotación Postal 1994-1999	298
Decisión	C 55	Aprobación del Informe del Director General de la Oficina Internacional 1994-1999	298
Decisión	C 56	Elección del Director General y del Vicedirector General de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal	298
Resolución	C 57	Período al que se aplican las decisiones financieras adoptadas por el Congreso de Beijing	299

<i>Naturaleza de la decisión</i>	<i>Número</i>	<i>Título</i>	<i>Página</i>
Resolución	C 58	Introducción de un ciclo presupuestario bienal a partir del año 2001	300
Resolución	C 59	Fijación de los límites de gastos por el Congreso	300
Resolución	C 60	Constitución de un Grupo de Planificación Estratégica	301
Resolución	C 61	Estudio sobre la evolución de la gama de productos ofrecida por las administraciones postales en todo el mundo	302
Decisión	C 62	Publicación del Vocabulario Poligloto del Servicio Postal Internacional con definiciones de los términos en francés y en inglés	302
Resolución	C 63	Plan de Acción prioritario para el desarrollo de la filatelia	303
Recomendación	C 64	Desarrollo y profundización de actividades para la promoción de la cultura, la filatelia y los servicios postales	304
Resolución	C 65	Fortalecimiento de la capacidad de la UPU en materia de gestión de la información sobre los mercados postales	305
Resolución	C 66	Plan de acción prioritario para el desarrollo de la mercadotecnia en los países menos experimentados en la materia	306
Resolución	C 67	Emisión de un Sello de Correos Universal	307
Resolución	C 68	Facultad de adaptación en caso de evolución del mercado	308
Resolución	C 69	Medición del grado de satisfacción de la clientela	309
Recomendación	C 70	Deontología filatélica destinada a los Países miembros de la UPU	310
Decisión	C 71	Desarrollo de los servicios de respuesta internacional	313
Resolución	C 72	Aprobación de las cuentas de la Unión Postal Universal de los años 1994 a 1998	313
Resolución	C 73	Ayuda aportada por el Gobierno de la Confederación Suiza en materia de finanzas de la Unión	314
Resolución	C 74	Despacho de aduanas de los envíos postales	314
Resolución	C 75	Estudio referente a la eventual creación de un servicio de carga postal internacional	315
Resolución	C 76	Desarrollo de los servicios de correo electrónico y de correo híbrido	316
Resolución	C 77	Servicios de envíos certificados, de envíos con valor declarado y de envíos con entrega registrada	317
Voto	C 78	Puesta a disposición de material de información sobre los códigos postales	318
Resolución	C 79	Futuro desarrollo del servicio de consolidación «Consignment»	318
Resolución	C 80	Actividades destinadas a reforzar y estimular el desarrollo del mercado internacional de encomiendas postales	319
Resolución	C 81	Información al usuario con respecto a la responsabilidad postal y las indemnizaciones	321
Resolución	C 82	Expreso internacional (servicio internacional de envíos de correspondencia con valor agregado)	324
Resolución	C 83	Nueva estructura para el servicio EMS	328
Resolución	C 84	Logotipo EMS	330
Decisión	C 85	Lugar del XXIII Congreso Postal Universal	330
Decisión	C 86	Publicación de las reservas al Convenio y a los Reglamentos	331
Resolución	C 87	Actualizaciones de POST*Code, la «Lista Postal Universal de las Localidades»	331

<i>Naturaleza de la decisión</i>	<i>Número</i>	<i>Título</i>	<i>Página</i>
Decisión	C 88	Relaciones con la Organización de las Naciones Unidas y con otras organizaciones internacionales	333
Resolución	C 89	Formulación de las hojas de ruta (encomiendas postales)	333
Resolución	C 90	Revisión de las cuotas-parte territoriales y marítimas	334
Recomendación	C 91	Fijación de las cuotas-parte territoriales de llegada	334
Resolución	C 92	Armonización de los sistemas de tránsito de superficie de los envíos de correspondencia y de las encomiendas postales	336
Resolución	C 93	Estudio relativo al conteo de los envíos prioritarios y de los envíos-avión expedidos en tránsito al descubierto	337
Resolución	C 94	Intercambio de sacas	338
Recomendación	C 95	Nivel de las cuotas parte territoriales de llegada	339
Resolución	C 96	Control de las cuotas-parte territoriales de llegada	341
Resolución	C 97	Legibilidad de las etiquetas de los envases	341
Resolución	C 98	Colocación de códigos de barras en las encomiendas postales	342
Resolución	C 99	Encomiendas devueltas, mal encaminadas, reexpedidas, dañadas y mal dirigidas	342
Resolución	C 100	Estudio relativo a la transmisión de las fórmulas de reclamación	343
Recomendación-	C 101	Tratamiento de las reclamaciones por parte de las administraciones de origen	344
Resolución	C 102	Estudio comparativo sobre las normas en materia de responsabilidad y las indemnizaciones previstas en el Convenio de la UPU y en otros convenios internacionales aplicables	344
Resolución	C 103	Estrategia Postal de Beijing	345
Decisión	C 104	Entrada en vigor de las Actas del Congreso de Beijing 1999	347
Resolución	C 105	Mayor participación de las partes interesadas en los trabajos de la Unión - Políticas gubernamentales con respecto a las cuestiones postales	347
Resolución	C 106	Estudio relativo a la concesión de licencias	349
Resolución	C 107	Organos reguladores - Misión, atribuciones y relaciones estructurales con los operadores que trabajan en el sector postal	350
Recomendación	C 108	Enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU	351
Resolución	C 109	Gestión del trabajo de la Unión	353
Resolución	C 110	Continuación, después del Congreso de Beijing, del estudio sobre la misión, la estructura y la gestión de los trabajos de la Unión	355
Decisión	C 111	Conferencia Estratégica de Alto Nivel. «Foro Mundial de Política Postal» para intercambiar puntos de vista con respecto a las políticas y estrategias del sector postal en un entorno en constante transformación	356
Resolución	C 112	Proposiciones remitidas al CEP	357
Decisión	C 113	Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Administración 1994-1999	360
Decisión	C 114	Mejoramiento de la prestación de la cooperación técnica	360
Resolución	C 115	Participación de Palestina en los trabajos de la Unión	361

Decisiones del Congreso de Beijing 1999
distintas de las que modifican las Actas
(resoluciones, decisiones, recomendaciones, votos, etc.)

Decisión C 1/1999

Vicepresidencias del XXII Congreso

El Congreso

decide

aprobar la lista que figura a continuación de los Países miembros designados por el CA como apropiados para asumir las vicepresidencias del Congreso:

- Alemania;
- Rusia (Federación de);
- Sudáfrica;
- Uruguay.

(Proposición 06, 1ª sesión plenaria)

Decisión C 2/1999

Presidencia y vicepresidencias de las Comisiones del XXII Congreso

El Congreso

decide

aprobar la lista que figura a continuación de los Países miembros designados por el CA como apropiados para asumir la presidencia y las vicepresidencias de las Comisiones del Congreso:

		<i>Presidentes</i>	<i>Vicepresidentes</i>
C 1	Verificación de Poderes	México	Angola Hungria (Rep.)
C 2	Finanzas	India	Arabia Saudita Países Bajos
C 3	Asuntos Generales y Estructura de la Unión	Gran Bretaña	Argentina Côte d'Ivoire (Rep.) España
C 4	Envíos de Correspondencia y Encomiendas Postales	Tanzania (Rep. Unida)	Nueva Zelanda Paquistán Túnez (Animador encomiendas postales)
C 5	Servicios Financieros Postales	Japón	Benin Italia
C 6	Calidad de Servicio y Seguridad	Estados Unidos de América	Brasil (Animador calidad de servicio) Noruega (Animador telemática) Portugal (Animador medio ambiente)
C 7	Mercados y Oferta de Servicios	Suiza	Australia Irán (Rep. Islámica) Letonia
C 8	Cooperación Técnica y Desarrollo Postal	Senegal	Barbados Vietnam
C 9	Redacción	Rumania	Francia

Madagascar

(Proposición 07, 1ª sesión plenaria)

Decisión C 3/1999**Miembros de las Comisiones restringidas**

El Congreso

decide

aprobar las listas que figuran a continuación de los Países miembros designados por el CA como candidatos para miembros de las Comisiones restringidas:

Comisión 1 (Verificación de Poderes)

Presidencia: México

Vicepresidencias: Angola, Hungría (Rep.)

Miembros: Belarús, Camerún, Dinamarca, Jamaica, Malta Portugal, Siria (Rep. Arabe), Tailandia, Zimbabwe

Comisión 9 (Redacción)

Presidencia: Rumania

Vicepresidencias: Francia, Madagascar

Miembros: Argelia, Bélgica, Canadá, Congo (Rep.), España, Grecia, Italia, Luxemburgo, Mauritania, Suiza

(Proposición 08, 1ª sesión plenaria)

Decisión C 4/1999**Admisión de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del Congreso**

El Congreso

decide

admitir la presencia de los medios de comunicación en las sesiones plenarias del XXII Congreso en calidad de oyentes y sin derecho a intervención. También se autoriza su presencia en la ceremonia inaugural, en el Día Mundial del Cliente, en la Conferencia Mundial sobre Publicidad Directa y en el Debate General.

(Proposición 014, 1ª sesión plenaria)

Resolución C 5/1999**Composición del Consejo de Explotación Postal**

El Congreso,

recordando

la resolución C 30/1994 adoptada por el Congreso de Seúl, que fija las especificaciones de la repartición geográfica de las plazas para la elección de los miembros del Consejo de Explotación Postal, tal como prevé el artículo 104, párrafo 2, del Reglamento General,

considerando

la revisión del artículo 104, párrafo 2, del Reglamento General, que fija en un tercio como mínimo la parte de los miembros del Consejo de Explotación Postal que deberá renovarse en cada Congreso,

teniendo en cuenta

el informe del Secretario General sobre el sistema de elección de los miembros del Consejo de Explotación Postal con el objeto de respetar la necesidad de renovar el tercio como mínimo de los miembros de dicho Consejo,

resuelve que

- 1º según las especificaciones de la repartición geográfica mencionada en el artículo 104, párrafo 2, del Reglamento General, el 60 % de las plazas del Consejo de Administración asignadas a cada grupo se reservará para el mismo grupo en la composición del Consejo de Explotación Postal. La

repartición de las plazas del Consejo de Explotación Postal reservadas en función de la repartición geográfica se presenta, por lo tanto, de la manera siguiente:

Cantidad de plazas del CEP reservadas en función de la repartición geográfica

Grupo	CA	60 % del CA (redondeado a la unidad superior)	Mínimo garantizado a los países en desarrollo
1. Hemisferio Occidental	8	5	(3)
2. Europa Oriental y Asia del Norte	5	3	(3)
3. Europa Occidental	6	4	(0)
4. Asia del Sur y Oceanía	10	6	(3)
5. Africa	11	7	(7)
Total de las plazas reservadas en función de la repartición geográfica	40	25	(16)

2° los criterios definidos para la elección de los miembros del Consejo de Explotación Postal se aplicarán en el orden sucesivo siguiente, operando siempre por orden decreciente de la cantidad de votos obtenida y, de ser necesario, procediendo por sorteo al desempate de los países que hayan obtenido la misma cantidad de votos:

- a) la necesidad de renovar un tercio como mínimo de los miembros;
- b) la repartición entre 24 países en desarrollo y 16 países desarrollados;
- c) la repartición geográfica especificada, asignando a cada grupo geográfico la cantidad de plazas reservadas;

3° la resolución C 30/Seúl 1994 queda derogada;

4° la presente resolución entra en vigencia inmediatamente.

(Proposición 09, Comisión 3, 1ª sesión)

Resolución C 6/1999

Tráfico internacional de pornografía infantil

El Congreso,

consciente

de que la pornografía infantil se define en general como la representación visual de la explotación sexual de un menor y está definida en forma más detallada en la legislación de cada País miembro,

reconociendo

que los niños son los miembros más vulnerables de la sociedad y deben ser especialmente protegidos de los actos criminales,

teniendo presente

la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño,

consciente

de que el mercado internacional de este tipo de material hace que a menudo la pornografía infantil producida en un país sea difundida en otros países,

constatando

que los delincuentes utilizan cada vez más la red postal internacional para difundir material pornográfico infantil y que resulta cada vez más difícil interceptar ese tipo de material,

considerando

que los Países miembros han aprobado las Actas de la Unión Postal Universal y, en particular, el artículo 26 del Convenio de la UPU que prohíbe expedir en despachos internacionales objetos obscenos o inmorales,

reconociendo

la necesidad de adoptar un enfoque multidisciplinario, en el que participen las diferentes organizaciones, para poder combatir eficazmente los delitos cometidos contra los niños, a todos los niveles,

hace un llamamiento urgente

a los gobiernos de los Países miembros para que insten a sus legisladores a que promulguen o hagan más rígida una legislación que establezca que la producción, la difusión, la importación, la exportación y la posesión de material pornográfico infantil son delitos penales y que disponga que esos actos o cualquier otra contribución o incitación a la pornografía infantil se castigan como delitos penales,

insta

a las administraciones postales:

- a que vuelvan a evaluar la ayuda que aportan para que se dé a las investigaciones sobre pornografía infantil prioridad absoluta y presten especial atención a la protección de los intereses de los niños al combatir este tipo de delitos,
- a que apoyen las actividades internacionales tendientes a combatir el empleo de la red postal para la difusión de pornografía infantil,

encarga

a la Oficina Internacional que coordine las acciones destinadas a luchar contra el tráfico internacional de pornografía infantil a través de la red postal y que comunique a las administraciones postales y a todas las demás organizaciones internacionales comprometidas con este tipo de iniciativas toda la información pertinente.

(Proposición 064, Comisión 6, 1ª sesión)

Resolución C 7/1999

Política y estrategia en materia de seguridad postal

El Congreso,

reiterando

la resolución C 35/1994 del Congreso de Seúl que pide a las administraciones postales que adopten medidas para reforzar la seguridad y la integridad de los despachos internacionales,

considerando

- a) la constante necesidad de preservar la calidad de los servicios postales;
- b) la vulnerabilidad del sistema postal nacional frente a actos delictivos tales como expoliaciones, atracos, robos con efracción, agresiones a empleados, fraudes, tráfico de droga, pornografía y otros delitos conexos,
- c) el carácter específico de los conocimientos y de las competencias que se requieren para impedir que se cometan actos delictivos en detrimento del Correo y los limitados recursos disponibles para impedir esos delitos,
- d) la amenaza que los envíos sujetos a cuarentena puedan representar para los seres humanos, los animales, las plantas y el medio ambiente,

reconociendo

que, para seguir siendo competitivas en los mercados mundiales, las administraciones postales tienen que poder garantizar la seguridad de sus actividades en todos los sectores,

consciente

de lo importante que es evitar:

- las lesiones causadas a las personas por las mercaderías peligrosas contenidas en los envíos postales;
- las pérdidas de ingresos y de bienes;
- las pérdidas o las expoliaciones del correo confiado al servicio postal por los clientes;

- la pérdida de confianza en el Correo por parte de la clientela, desde el punto de vista social o comercial,

teniendo en cuenta

los resultados positivos de las actividades patrocinadas por el Grupo de Acción de la UPU para la Seguridad Postal, tales como:

- la creación y difusión de doce manuales sobre seguridad postal;
- los resultados obtenidos gracias a la aplicación de numerosas decisiones y recomendaciones relativas a la seguridad - formuladas por el CA y el CEP como consecuencia de los trabajos del GASP, tal como se señala en el Congreso-Doc 24 - en los ámbitos siguientes:
 - relaciones de trabajo con otras organizaciones internacionales;
 - estudios sobre la garantía de la calidad y de la seguridad en los aeropuertos;
 - redes regionales de especialistas en materia de seguridad;
 - protección internacional de los ingresos;
 - servicios de asesoría en materia de seguridad;
 - sistemas informatizados de señalamiento de las pérdidas de correo;
 - organización y realización de cursos de capacitación en materia de seguridad postal en todo el mundo;
 - capacitación e instrucciones con respecto al tratamiento de las mercaderías peligrosas;
 - lucha contra la pornografía infantil;
 - lucha contra los fraudes a través del Correo,

notando

- que la garantía de la seguridad postal abarca tanto los aspectos reglamentarios como los aspectos operativos de las actividades postales;
- que tanto el Consejo de Administración como el Consejo de Explotación Postal deben, cada uno en su ámbito de competencia, ocuparse de los asuntos relacionados con la seguridad postal;
- que las actividades en favor de la seguridad han sido incluidas en la planificación estratégica de la UPU para el futuro;
- que el Grupo de Acción de la UPU para la Seguridad Postal ya ha realizado considerables progresos para sensibilizar a los miembros de la Unión con respecto a la importancia de la seguridad;
- que es importante mantener el impulso que se ha dado a las actividades en favor de la seguridad postal,

resuelve

reconstituir el Grupo de Acción de la UPU para la Seguridad Postal, que rendirá cuentas directamente al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal reunidos en sesión plenaria,

encarga

al Consejo de Administración, al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional, cada uno en su ámbito de competencia, que procuren que se adopten las medidas adecuadas en favor de la seguridad postal, previendo recursos humanos y financieros suficientes para garantizar la ejecución de las actividades en la materia.

(Proposición 065, Comisión 6, 1ª sesión)

Resolución C 8/1999

Acción de la UPU en favor de los países menos adelantados (PMA)

El Congreso,

visto

el informe presentado por el Consejo de Administración con respecto a la acción de la UPU en favor de los países menos adelantados (PMA),

considerando

la resolución 45/206 de la Asamblea General de las Naciones Unidas relativas a la Declaración de París y al «Programa de Acción para los años 90 en favor de los países menos adelantados»,

tomando nota

de las conclusiones y recomendaciones adoptadas en la reunión intergubernamental de alto nivel para el examen global, a mitad del período, de la ejecución del Programa de Acción, celebrada en Nueva York en setiembre/octubre de 1995,

confirmando

la importancia del papel económico y social que tiene el Correo para el desarrollo sostenible de los PMA, constatando

las insuficiencias postales que subsisten en la mayoría de estos países,

teniendo en cuenta

la urgente necesidad de mejorar considerablemente la gestión de los servicios postales y de reforzar la eficacia y el funcionamiento de la red postal en los PMA,

resuelve

definir a los países menos adelantados como el grupo prioritario beneficiario de la ayuda de la UPU,

invita

- a los países menos adelantados a que movilicen todos los recursos humanos, financieros y materiales disponibles a nivel nacional y saquen el mayor provecho posible de la ayuda que se les brinda en el sector postal,
- a las Uniones restringidas a que coordinen sus acciones con la UPU para intensificar la asistencia suministrada a los PMA,

encarga

al Consejo de Administración que:

- tome las medidas necesarias para que la Unión pueda aportar una ayuda sustancial al desarrollo de los servicios postales de los PMA;
- dedique a los PMA una parte lo más importante posible de los recursos de la UPU;
- continúe atento a la evolución de la situación general del Correo en los PMA y presente al respecto un informe al próximo Congreso,

encarga asimismo

al Director General de la Oficina Internacional que:

- siga prestando atención prioritaria a las necesidades de los servicios postales de los PMA;
- tenga en cuenta en forma prioritaria, en las acciones de asistencia técnicas de la UPU en el marco de los objetivos del Plan Estratégico para el período 2000-2004, las necesidades específicas de estos países.

(Proposición 010, Comisión 8, 1ª sesión)

Resolución C 9/1999

Legislación internacional en materia de comercio de servicios. Acuerdo de Cooperación OMC-UPU

El Congreso,

habiendo examinado

el informe del Secretario General sobre las obligaciones resultantes del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (Congreso-Doc 72),

consciente

de que el desarrollo de la legislación internacional en materia de comercio de servicios en el seno de la Organización Mundial del Comercio (OMC) también tendrá efectos en los servicios postales,

notando

que la próxima ronda de negociaciones comerciales comenzará seguramente en el año 2000 y que incluirá en su agenda a los servicios postales,

convencido

- de la necesidad de que la UPU, como organización especializada en la materia, tenga una activa participación desde el comienzo en la próxima ronda de negociaciones comerciales,
- de la conveniencia estratégica de tener en cuenta los intereses del sector postal mediante la celebración de acuerdos con otras organizaciones internacionales que posibiliten en una mayor medida su desarrollo,

encarga

al Consejo de Administración, en colaboración con la Oficina Internacional que:

- siga la evolución de la legislación internacional en materia de comercio de servicios y se asegure de que se tienen en cuenta los intereses postales;
- extienda la cooperación entre las dos organizaciones a través de la celebración de un Memorando de Entendimiento, para beneficio de los Países miembros;
- procure que dicho Acuerdo resguarde las funciones y objetivos propios de cada organización;
- mantenga a los Países miembros de la UPU al tanto de la evolución en esta materia.

(Proposición 062/Rev 1, Comisión 3, 1ª sesión)

Resolución C 10/1999

Creación de una red de coordinadores de seguridad en los aeropuertos

El Congreso,

teniendo en cuenta

la resolución C 35/1994 del Congreso de Seúl, que invita encarecidamente a las administraciones postales a que adopten medidas para incrementar la seguridad y la integridad del correo internacional,

considerando

- la necesidad de garantizar la calidad de servicio;
- el hecho de que para poder seguir siendo competitivas, las administraciones postales deben garantizar la seguridad en todas las actividades postales;
- la vulnerabilidad del servicio postal internacional como consecuencia de la variedad de actividades delictivas, que cuando son detectadas requieren un rápido intercambio de información entre administraciones postales,

consciente

- de la importancia social y comercial de mantener la confianza del público en la seguridad que se presta a los envíos postales internacionales;
- de la importancia que tienen los problemas de seguridad postal, que hace que este ámbito deba ser considerado como una actividad prioritaria,

teniendo presente

- los notables progresos y resultados alcanzados, desde su creación, por el Grupo de Acción para la Seguridad Postal en cuanto a sensibilizar con respecto a la importancia de la seguridad postal en el seno de la UPU;
- las ventajas que ha representado para las administraciones participantes el acuerdo de cooperación existente entre el Grupo de Acción para la Seguridad Postal y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, tendiente a la creación de una red de coordinadores de seguridad en los aeropuertos,

insta a las administraciones postales

- a que apliquen una estrategia en materia de seguridad postal a todos los niveles operativos, con el objeto de mantener y desarrollar su competitividad y mejorar su imagen ante el público;

- a que creen una red de coordinadores de seguridad en los aeropuertos, designando a un coordinador postal (tal como está definido en el Manual de seguridad y tratamiento del correo en los aeropuertos, UPU/Seguridad Documento n° 6 - Volumen I, capítulo 1.1.1) en todos los aeropuertos que tengan tráfico postal internacional,

encarga a la Oficina Internacional

que coordine y prepare junto con las administraciones postales una lista con los nombres, las direcciones, los números de fax y de teléfono, así como la dirección electrónica de los responsables de la seguridad aeroportal y que difunda esa lista a todos los Países miembros de la Unión Postal Universal.

(Proposición 052, Comisión 6, 1ª sesión)

Resolución C 11/1999

Cooperación técnica entre países en desarrollo (CTPD)

El Congreso,

visto

el informe presentado por el Consejo de Administración con respecto a la cooperación técnica entre países en desarrollo (CTPD),

recordando

la resolución 1992/41 adoptada por el ECOSOC, por la que se hace un llamamiento a todas las partes interesadas para que consideren en primer lugar la CTPD al elegir la modalidad de ejecución de sus programas,

considerando

la resolución 50/119 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, del 20 de diciembre de 1995, sobre la cooperación económica entre países en desarrollo y la cooperación técnica entre países en desarrollo, que incluye nuevas orientaciones para la CTPD,

tomando nota

de las constataciones resultantes de la encuesta realizada entre las administraciones de los Países miembros de la Unión y las Uniones restringidas con respecto a la promoción de la CTPD por parte de la Unión,

tomando nota asimismo

de los esfuerzos realizados por la Oficina Internacional y por los Consejeros Regionales de la UPU para promover los intercambios de CTPD, sobre todo con miras a apoyar la reestructuración y la reforma postal,

invita

- a los gobiernos y a las administraciones postales de los países en desarrollo a que intensifiquen sus esfuerzos para movilizar los medios necesarios, sobre todo estableciendo contacto con las instituciones nacionales encargadas de la CTPD que otorgan fondos para proyectos en favor de países terceros y creando un entorno propicio para favorecer la utilización generalizada de la CTPD;
- a las Uniones restringidas a que incluyan los temas relacionados con la promoción, la movilización de recursos y la aplicación práctica de la CTPD en el Orden del Día de sus reuniones;
- a las administraciones de los países industrializados a que sigan fortaleciendo las instituciones nacionales y multinacionales de los países en desarrollo que desean intervenir en la realización de actividades con cargo a la CTPD,

encarga

al Consejo de Administración de la UPU que imparta las orientaciones necesarias y adopte las iniciativas que se impongan para promover la CTPD,

encarga asimismo

al Director General de la Oficina Internacional:

- que siga promoviendo la CTPD identificando y facilitando el intercambio de información sobre temas de gran actualidad, en colaboración con los organismos correspondientes del sistema de las Naciones Unidas, entre ellos el PNUD;

- que garantice, con el apoyo sistemático de los Consejeros Regionales y en estrecha colaboración con las Uniones restringidas, la ejecución de acciones concretas en las áreas en que resulte más apropiado aplicar la CTPD;
- que evalúe el impacto de la CTPD en la extensión y la calidad de todas las acciones de cooperación técnica y que informe de ello a los órganos correspondientes de la Unión.

(Proposición 011, Comisión 8, 1ª sesión)

Resolución C 12/1999

Reconstitución del Comité de Contacto OMA-UPU (Organización Mundial de Aduanas-Unión Postal Universal)

El Congreso,

visto

el resultado positivo de los trabajos efectuados por el Comité de Contacto OMA-UPU,

estimando

que los esfuerzos tendentes a acelerar y simplificar el tratamiento aduanero de los envíos postales deben proseguirse,

teniendo en cuenta

los temas cuyo estudio debe continuarse,

considerando

que la colaboración instaurada desde 1965 entre la UPU y la OMA sirve a los intereses de ambas organizaciones,

autoriza

al Consejo de Explotación Postal a reconstituir el Comité de Contacto OMA-UPU para seguir estudiando los problemas comunes.

(Proposición 20. 0.34/Rev 1, Comisión 4, 2ª sesión)

Resolución C 13/1999

Condiciones de aceptación y embalajes especiales

El Congreso,

considerando

que el acondicionamiento de los envíos es un elemento que permite competir en el mercado de los transportes,

observando

que el Convenio y los Reglamentos vigentes contienen disposiciones a este respecto que ya no son aplicables y que, por ese motivo, pueden hacer que el servicio parezca anticuado,

consciente

de que hoy en día la mayor parte del correo se expide por avión y que es necesario armonizar las condiciones de expedición con las de las compañías aéreas afiliadas a la IATA,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- estudie detalladamente las disposiciones relativas al acondicionamiento de los envíos que figuran en los Reglamentos relativos a Envíos de Correspondencia y a Encomiendas Postales con el objeto de modernizarlas;
- adopte lo más pronto posible las decisiones apropiadas, en el marco de sus competencias, o presente proposiciones al próximo Congreso.

(Proposición 25. RE 0.1, Comisión 4, 2ª sesión)

Resolución C 14/1999

Programa «Calidad de Servicio» para 2000-2004

El Congreso,

considerando

que el mejoramiento de la calidad, a través de la reducción de los plazos de encaminamiento y de la mayor seguridad de la red postal mundial y de los envíos postales, constituye para las administraciones y la Unión un objetivo primordial para salvaguardar la imagen del Correo ante el público,

constatando

los alentadores resultados de la aplicación del programa «Calidad de Servicio» (resolución C 17 del Congreso de Seúl),

notando

la necesidad de proseguir los trabajos de la Unión con respecto al mejoramiento de la calidad,

resuelve

aplicar un programa «Calidad de Servicio» para el período 2000-2004 que permita alcanzar un mejoramiento duradero de la calidad del servicio internacional, principalmente en las administraciones que en este momento tienen dificultades en la materia, a través de la realización de los proyectos siguientes:

- Proyecto n° 1 - Normas de calidad del servicio postal internacional
- Proyecto n° 2 - Control permanente de la calidad del servicio postal internacional
- Proyecto n° 3 - Misiones operativas de consultores en el terreno para lograr una calidad de servicio duradera
- Proyecto n° 4 - Fortalecimiento permanente de la eficacia de la red postal mundial
- Proyecto n° 5 - Cooperación regional y subregional en materia de calidad

encarga

al Consejo de Explotación Postal, en colaboración con el Consejo de Administración y la Oficina Internacional, que adopte las medidas necesarias para lograr resultados significativos en los diferentes ámbitos cubiertos por el programa «Calidad de Servicio» y que presente un informe sobre su ejecución al próximo Congreso,

exhorta

- a) a las administraciones postales de la Unión y a los gobiernos, cada uno en lo que le compete:
- a que hagan todo lo que esté a su alcance para mejorar la calidad de las prestaciones postales ofrecidas, especialmente mediante:
 - la aplicación de las normas de calidad del servicio postal internacional y su comunicación a la clientela;
 - la participación activa en los controles de la calidad del servicio postal internacional;
 - el fortalecimiento de la colaboración regional y subregional tendiente a mejorar la calidad del servicio postal internacional;
 - a que cooperen plenamente con cualquier otro proyecto destinado a estimular sus iniciativas y a que saquen el máximo provecho de la realización de las acciones llevadas a cabo;
 - a que estudien las posibilidades de aumentar el volumen de las contribuciones voluntarias de apoyo a las actividades de la UPU en materia de calidad;
- b) a los Países miembros de la Unión y a las Uniones restringidas a que aporten un apoyo activo a las operaciones que se realicen en el marco del programa «Calidad de Servicio».

(Proposición 034, Comisión 6, 2ª sesión)

Recomendación C 15/1999

Medio ambiente-Adopción, en el ámbito postal, del concepto de desarrollo sostenible

El Congreso,

recordando

- a) la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en 1992;
- b) que, en esa Conferencia, 176 naciones firmaron la «Agenda 21», consagrando el concepto de desarrollo sostenible,

notando

- a) que la Agenda 21 se refiere a problemas urgentes y actuales sobre el desarrollo del medio ambiente y que tiene como finalidad preparar al mundo para los desafíos del próximo siglo;
- b) que el éxito de su ejecución es responsabilidad de los gobiernos;
- c) que el sistema de las Naciones Unidas tiene un papel fundamental a este respecto;
- d) que es importante descentralizar los esfuerzos realizados en favor del desarrollo sostenible, lo que se reconoce en la propia Agenda 21, y esencial invitar a las organizaciones internacionales, regionales y subregionales a que participen;
- e) que las naciones signatarias de la Agenda 21 se han comprometido a elaborar su propia Agenda 21 (Agenda 21 nacional);
- f) que varios países, además de la Agenda 21 nacional, aplican el concepto de desarrollo sostenible elaborando las llamadas Agenda 21 locales que contemplan las grandes aglomeraciones urbanas;
- g) que en materia de gestión de los problemas ambientales se observa una falta de integración de los aspectos relacionados con el medio ambiente en las políticas de las naciones y en su planificación a nivel sectorial,

considerando

- a) que la UPU ha establecido una política de protección del medio ambiente y realiza esfuerzos para darle continuidad;
- b) que el Congreso de Beijing adoptó la declaración que figura en la resolución C 16/1999 a este respecto;
- c) que las acciones llevadas a cabo por los operadores postales tendrán mayor alcance y mayor eficacia si son alentadas a nivel superior,

recomienda

- a los órganos permanentes de la Unión que adopten, en el marco de la misión de la UPU, el concepto de desarrollo sostenible promoviendo actividades en pro de la protección del medio ambiente;
- al Consejo de Administración que realice, en colaboración con la Oficina Internacional, un estudio para evaluar la viabilidad de la elaboración de una Agenda 21 para el sector postal, teniendo en cuenta los desafíos y aprovechando las oportunidades inherentes al concepto de desarrollo sostenible;
- a la Oficina Internacional que:
 - establezca contacto con los ministerios de tutela del sector postal, estimulándolos a que enuncien directrices de política postal en materia de protección del medio ambiente;
 - coopere con las Uniones restringidas para brindar asistencia a los Países miembros en cuanto a la formulación de esas directrices, realizando, dado el caso, las gestiones necesarias ante los organismos gubernamentales (ministerios de tutela).

(Proposición 047, Comisión 6, 2ª sesión)

Resolución C 16/1999

Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente

El Congreso,

consciente

de la imperiosa necesidad de reducir la polución, así como de reciclar los desechos, y de que las administraciones postales que tratan cada día productos de todo tipo que se desechan después de usar tienen la ocasión de introducir cambios, tanto a nivel nacional como internacional, en materia de protección del medio ambiente:

- contribuyendo a la reducción de la polución,
- comprando productos respetuosos del medio ambiente a fin de conservar la riqueza de los recursos naturales,
- consumiendo la energía de manera eficaz y económica;
- promoviendo acciones de desarrollo de la economía y de los recursos que pueden ser proseguidas de manera sostenida,

considerando

los resultados de los dos coloquios de 1996 y 1998 «Correo y Medio Ambiente», que fueron organizados bajo la égida del Consejo de Explotación Postal, en la sede de la UPU en Berna;

deseando

marcar de manera solemne el compromiso de la UPU para contribuir a un desarrollo sostenible de la sociedad, sobre la base de principios rectores que deben inspirar su acción en el campo de la protección del medio ambiente,

aprueba

la declaración llamada «Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente»,

invita

- a los dos Consejos de la UPU, cada uno en su ámbito de competencia, a elaborar y adoptar un programa sobre la protección del medio ambiente que tome en cuenta las directivas y los principios de la «Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente»,
- en especial a todas las administraciones postales de los Países miembros de la Unión a:
 - a) familiarizarse con los principios de la «Declaración de Beijing para la Protección del Medio Ambiente»;
 - b) adoptar inmediatamente todas las medidas apropiadas y posibles, en sus ámbitos de competencia, a fin de adaptarse a esta Declaración;
 - c) mantener contactos regulares con la Oficina Internacional sobre las medidas adoptadas y sobre la asistencia deseada u ofrecida;
 - d) favorecer los contactos de los corresponsales nacionales con las autoridades nacionales responsables de la protección del medio ambiente, así como con las organizaciones no gubernamentales y asociaciones nacionales que se ocupan de las cuestiones de protección del medio ambiente;
 - e) emplear los instrumentos puestos a disposición por la Oficina Internacional (Guía Operativa, fichas de información sobre los productos ecológicamente peligrosos utilizados por los Correos, etc.);
 - f) suministrar a la Oficina Internacional las informaciones necesarias para la actualización regular de la Guía Operativa del Medio Ambiente,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal que reconstituya el Equipo de Gestión del programa «Correo y Medio Ambiente» dándole como tarea concentrarse, durante la aplicación del programa quinquenal, en las acciones siguientes:
 - a) efectuar una encuesta exhaustiva acerca de las actividades realizadas por las administraciones en favor del medio ambiente;
 - b) crear un sitio Web dedicado a las cuestiones relativas al medio ambiente y en el que figuren las direcciones de las personas de contacto en este sector;
 - c) organizar inspecciones sobre los efectos de las actividades postales en el medio ambiente;
 - d) organizar actividades de capacitación sobre el tema de la protección del medio ambiente;
 - e) concebir un sistema de reconocimiento de las acciones realizadas en favor del medio ambiente;
 - f) recopilar la información sobre las acciones realizadas en favor del medio ambiente y sobre las mejores prácticas seguidas en este sector y difundirla,
- a la Oficina Internacional que:
 - a) elabore fichas de información sobre los productos ecológicamente peligrosos utilizados por los Correos y las reglamentaciones nacionales que eventualmente los rigen, así como sobre las posibilidades de utilizar productos sustitutivos;
 - b) comunique periódicamente estos datos a las administraciones postales;

- c) actualice con regularidad la Guía Operativa del Medio Ambiente, sobre la base de las informaciones suministradas por las administraciones postales y otras informaciones obtenidas del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) u otras organizaciones que se ocupan de las cuestiones del medio ambiente, sobre todo las medidas eficaces adoptadas y que pueden ser aplicadas al sector postal;

- d) sirva de apoyo al Equipo de Gestión del Programa del Medio Ambiente en el seno del Consejo de Explotación Postal.

(Proposición 063, Comisión 6, 2ª sesión)

Resolución C 17/1999

Desarrollo de los recursos humanos y de la formación

El Congreso,

visto

el informe presentado por el Consejo de Administración sobre el desarrollo de los recursos humanos (Congreso-Doc 49),

habiendo tomado nota

de los importantes cambios estructurales y tecnológicos registrados en el sector y de sus efectos en la organización y la gestión de los servicios postales,

consciente

de la necesidad de disponer de un personal postal competente capaz de hacer frente a la evolución del entorno en que opera el Correo,

convencido

de que la formación y la cualificación del personal siguen siendo el mejor medio para lograr que las administraciones postales sean más competitivas y eficientes,

teniendo en cuenta

la probada eficacia del sistema TRAINPOST en materia de desarrollo de habilidades y de diseño de programas de capacitación adaptados a las necesidades de los países, y el interés que presenta este sistema en materia de cooperación y de intercambio entre los países, así como sus repercusiones en la calidad del servicio internacional,

convencido

de la necesidad de fortalecer el espíritu de cooperación dentro de la UPU, a través de la red TRAINPOST, y de introducir nuevas tecnologías en materia de capacitación con el objeto de modernizar los métodos de gestión y lograr que la formación sea más eficaz,

invita

a las administraciones postales, en especial a las de los países en desarrollo, a que sigan fortaleciendo los institutos nacionales y multinacionales, asignándoles los recursos humanos, técnicos y financieros necesarios para introducir y/o desarrollar las nuevas tecnologías en materia de capacitación con el objeto de modernizar los métodos de gestión y hacer que la capacitación sea más eficaz,

encarga

a los órganos correspondientes de la UPU que impartan las orientaciones necesarias y tomen las iniciativas que se impongan para generalizar el sistema TRAINPOST,

encarga asimismo

al Director General de la Oficina Internacional que:

- adopte las medidas necesarias para ayudar a los Países miembros a modernizar y a desarrollar los sistemas de gestión de los recursos humanos de acuerdo con las nuevas formas de organización;
- favorezca la capacitación y el perfeccionamiento de los ejecutivos y continúe con la generalización del sistema TRAINPOST;
- realice un estudio de factibilidad con respecto a las condiciones y la conveniencia de introducir y desarrollar la enseñanza asistida por ordenador (EAO) y la formación virtual.

(Proposición 013, Comisión 8, 2ª sesión)

Resolución C 18/1999

Normas en materia de calidad de servicio aplicables al servicio postal universal

El Congreso,

considerando

- que el derecho a un servicio postal universal es un derecho que tienen todos los usuarios/clientes de los servicios postales del mundo;
- que la satisfacción de los usuarios/clientes depende del desarrollo armonioso y constante de los servicios postales, tanto en el régimen interno como en el régimen internacional;
- que una de las principales funciones de los órganos públicos responsables de los servicios postales es garantizar la satisfacción de los usuarios/clientes, cuidando que se definan normas de calidad para todos los aspectos de los servicios propuestos en el marco de su obligación de prestar un servicio universal y que se controle la aplicación de esas normas,

constatando

- los trabajos realizados por el Consejo de Administración en materia de calidad de servicio;
- las responsabilidades que asigna a los gobiernos y a las administraciones postales la Estrategia Postal de Beijing;
- el papel que desempeñan los servicios postales en el desarrollo nacional y regional, el crecimiento económico y la calidad de vida de la población;
- las disparidades económicas, demográficas y geográficas que existen entre los Países miembros y que hacen que sea poco realista proponer criterios uniformes aplicables en todo el territorio de la Unión,

invita

a los Países miembros a que:

- garanticen la fijación de normas de calidad de servicio en las áreas siguientes, para las prestaciones que se ofrecen en el marco del servicio postal universal:
 - a) acceso a los servicios;
 - b) satisfacción de los usuarios/clientes;
 - c) rapidez y fiabilidad;
 - d) seguridad;
 - e) responsabilidad y tratamiento de los pedidos de informes;
- garanticen la fijación de objetivos cuantificados que deben alcanzarse en lo que respecta a la aplicación de esas normas;
- controlen y evalúen, a intervalos convenidos, la aplicación de las normas;
- publiquen o pidan que se publiquen, de ser posible a intervalos convenidos, los porcentajes alcanzados en la aplicación de las normas;
- instauren un procedimiento que permita verificar la aplicación de las normas y modificarlas,

ruega encarecidamente

a los Países miembros que hagan todo lo que esté a su alcance para definir, aplicar y respetar las normas de calidad correspondientes a una expectativa razonable de los usuarios/clientes de los servicios postales,

encarga

al Consejo de Administración que elabore rápidamente una guía en la que figuren las obligaciones que en materia de servicio postal universal tienen los Países miembros y en la que se indique cómo fijar normas de calidad de servicio en las áreas mencionadas,

encarga

a la Oficina Internacional que difunda ese documento a todos los Países miembros.

(Proposición 20. 0.2, Comisión 3, 2ª sesión)

Resolución C 19/1999

Estudio sobre las fórmulas de declaración de aduana CN 22 y CN 23

El Congreso,

visto

que el uso de los computadores personales se generaliza y que los clientes del Correo manifiestan un interés cada vez mayor en la posibilidad de imprimir con sus propios computadores las declaraciones de aduana,

estimando

que la contextura y las demás características actuales de las fórmulas CN 22 y CN 23 contienen elementos que crean algunos problemas a los clientes, tales como el color, los rubros y la cantidad de copias exigidas,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que estudie, junto con la Organización Mundial de Aduanas, todos los aspectos de las fórmulas de declaración de aduana CN 22 y CN 23 para adaptarlas a las necesidades de los clientes, teniendo en cuenta las eventuales incidencias de esa decisión en la explotación postal a nivel internacional.

(Proposición 20. 0.24, Comisión 4, 2ª sesión)

Resolución C 20/1999

Mejoramiento de la calidad

El Congreso,

consciente

de los esfuerzos que la Oficina Internacional está realizando desde hace tiempo para mejorar la calidad de los servicios postales,

reconociendo

- la importancia que tiene la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de las necesidades de los usuarios, así como en su comportamiento;
- que la calidad alcanzada por cada país contribuye a definir la calidad total de la red postal mundial;
- que en cada país hay diferentes grados de desarrollo en materia de calidad y que, por consiguiente, no es posible aplicar normas uniformes en todos los casos;
- que es indispensable basarse en la situación real de cada país, debiendo por lo tanto cada administración establecer sus propias normas de calidad y comprometerse a cumplirlas;
- que es necesario contar con los resultados de los progresos realizados en materia de calidad de servicio para poder aplicar los mecanismos de corrección necesarios,

exhorta

a las administraciones postales para que, de conformidad con el artículo 42 del Convenio y la resolución conexas, comuniquen a la Oficina Internacional antes de fines del año 2000 las normas y los objetivos en materia de calidad de servicio que se comprometen a alcanzar en lo que concierne a los principales flujos,

encarga

- al Consejo de Administración que, en colaboración con el CEP, promueva antes de fines del año 2001 la definición de las reglas y de los métodos que permitan efectuar la evaluación de los niveles de calidad de servicio alcanzados por el conjunto de las administraciones postales;
- a la Oficina Internacional que elabore y aplique a partir del año 2002 un sistema común de medición de la calidad, que incluya programas de seguimiento por parte de la UPU y de las Uniones restringidas, así como la publicación periódica de los resultados de cada administración.

(Proposición 053/Rev 1, Comisión 6, 2ª sesión)

Resolución C 21/1999

Continuación de las actividades de desarrollo del mercado de la publicidad directa

El Congreso,

tomando nota

de las actividades realizadas durante el período 1995-1999 en favor del desarrollo del mercado de la publicidad directa en todo el mundo,

considerando

que la publicidad directa tiene efectos beneficiosos en los volúmenes, los ingresos y la rentabilidad de los servicios postales,

conociendo

las ventajas económicas que las partes interesadas extraen de la cadena de servicios con valor agregado que trae aparejada la publicidad directa,

convencido

del interés que pueden extraer tanto esas partes como los Correos del fortalecimiento de sus relaciones, reconociendo

el valor y el papel positivo de la UPU y de su Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa en la orientación del programa del Consejo de Explotación Postal referente a la publicidad directa y en la puesta a disposición de los operadores postales en general de valiosos conocimientos profesionales,

resuelve

seguir facilitando el desarrollo de los mercados de la publicidad directa realizando actividades del Consejo de Explotación Postal destinadas a esos efectos, en beneficio de los servicios postales y del sector de mercadeo a través de la publicidad directa,

aprueba

mantener el Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa, grupo que reúne a profesionales del sector de mercadeo a través de la publicidad directa, que impartirá orientaciones y consejos con respecto a las futuras actividades de la UPU relacionadas con el desarrollo del mercado de la publicidad directa,

encarga

a la Oficina Internacional que destaque la crucial importancia del papel de la publicidad directa en el desarrollo de los servicios postales asignando personal profesional competente a las actividades de desarrollo del mercado de la publicidad directa que realizará el próximo Consejo de Explotación Postal.

(Proposición 044, Comisión 7, 1ª sesión)

Resolución C 22/1999

Relaciones entre los Correos y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros

El Congreso,

considerando

- los progresos registrados durante el último período quinquenal gracias a las actividades y a los adelantos logrados en las relaciones entre los Correos y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros en el marco del Comité de Contacto Editores-UPU, surgido de la Comisión de Mercadotecnia del CEP;
- la voluntad manifestada por los clientes de los Correos pertenecientes al sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros de colaborar con el Correo para resolver los problemas que afectan a ambas partes,

notando

que el sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros seguirá representando a un importante segmento de los clientes del Correo,

teniendo en cuenta

- la importancia que tiene para el Correo estar siempre dispuesto a responder a las necesidades de los clientes;
- el trabajo realizado para establecer el concepto de calidad total de servicio aplicado al mutuo mejoramiento de las relaciones entre el Correo y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros (adjunto), que debe guiar las futuras relaciones entre los Correos y sus clientes, en especial los del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- reconstituya el Comité de Contacto Editores-UPU con la misma estructura, o con una estructura mejorada, debiendo este nuevo Comité de Contacto tomar como base para su futuro programa de trabajo el concepto de calidad total de servicio aplicado al mutuo mejoramiento de las relaciones (adjunto);
- se asegure de que se asignen los recursos financieros y humanos necesarios en cantidad suficiente para la realización de esta actividad,

recomienda

a las administraciones postales de los Países miembros de la UPU que:

- utilicen el concepto de calidad total de servicio aplicado al mutuo mejoramiento de las relaciones;
- promuevan a nivel nacional, regional e internacional los resultados de los trabajos actuales y futuros producidos por el Comité de Contacto Editores-UPU,

encarga

a la Oficina Internacional que:

- brinde un adecuado apoyo al Comité de Contacto Editores-UPU;
- facilite y efectúe el seguimiento de la calidad de servicio que se presta a los impresos.

(Proposición 046, Comisión 7, 1ª sesión)

Anexo

Concepto de calidad total de servicio aplicado al mutuo mejoramiento de las relaciones entre el Correo y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros

Primera parte-Generalidades

A. Introducción

Desde hace varios años el Comité de Contacto Editores-Unión Postal Universal (UPU) se esfuerza por mantener y mejorar las buenas relaciones comerciales entre las parte interesadas, a través de deliberaciones e intercambios de información en el marco de reuniones organizadas regularmente en la sede de la UPU y en otros lugares.

Es evidente que las relaciones entre ambos grupos se han fortalecido estos últimos años a nivel internacional y a nivel nacional en varios países, pero todavía queda mucho por hacer para uniformar la calidad de las relaciones comerciales a todos los niveles-internacional, regional, nacional y local.

En los últimos años el Comité ha prestado especial atención al mejoramiento de esas relaciones a mayor escala, motivo por el que se preparó el presente documento, titulado «Concepto de calidad total de servicio aplicado al mutuo mejoramiento de las relaciones». La aplicación de este concepto permitirá mejorar, a todos los niveles, la calidad de las relaciones entre los operadores postales públicos miembros de la UPU y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros.

Además de describir los objetivos generales y las medidas que deben adoptarse para alcanzarlos, el documento indica cuáles son las áreas en que podrían introducirse mejoras en beneficio de ambas partes. Se prevén diferentes medidas en cada una de las áreas para lograr esas mejoras. El Comité de Contacto, por su parte, ya ha adoptado varias iniciativas en el marco de la aplicación de este concepto. Una de las más recientes es la realización de una serie de controles de calidad de servicio para los impresos. El primer control se efectuó con los despachos destinados a la región Asia/Pacífico en 1998/1999.

B. Objetivos generales

- Establecer las mejores prácticas que deben seguirse en las relaciones comerciales entre los Correos y sus clientes del sector de la edición de diarios, publicaciones periódicas y libros.
- Promover la mutua comprensión y la mutua cooperación.
- Garantizar un mejoramiento constante de la calidad a todos los niveles.

C. Medidas que deben adoptarse

- Definir las mejores prácticas en las diferentes áreas que interesan a ambas partes.
- Establecer y emplear medios de comunicación eficaces.
- Estudiar regularmente las necesidades específicas de ambas partes y discutir sobre ello.
- Instar a los Países miembros de la UPU y a los editores de todo el mundo a que contribuyan al logro de los objetivos establecidos.

Segunda parte - Actividades que pueden realizarse en forma conjunta

I. Controles de la calidad de servicio: análisis-control-análisis-mejoramiento-nuevo control

- Establecer la importancia de efectuar controles regulares de la calidad de servicio a los niveles nacional, internacional y regional.
- Evaluar regularmente las necesidades comunes.
- Ponerse de acuerdo con respecto a la realización de actividades conjuntas.
- Efectuar controles en las regiones/países que interesen a ambas partes.

Actividades

- Cuidar que se apliquen los parámetros de los controles:
 - controles a gran escala, efectuados por ambas partes, a los niveles nacional e internacional;
 - cumplimiento de los plazos de encaminamiento;
 - fiabilidad;
 - regularidad;
 - aplicación de las reglas en materia de disposición de la dirección;
 - estado de los envíos en el momento de la distribución final;
 - seguridad (eventuales pérdidas, expoliaciones o robos).
- Hacer efectuar el control de los principales canales de distribución de los operadores públicos y de los subcontratistas, eventualmente por un organismo externo, a una escala suficientemente amplia para obtener resultados estadísticos significativos y que ofrezcan la mejor relación calidad/precio posible:
 - todos los datos con respecto al encaminamiento de extremo a extremo, es decir, de cliente a cliente;
 - comunicación regular de los datos a los clientes y a las asociaciones profesionales.
- Convencer a los operadores postales y a los editores de todo el mundo de la necesidad de participar regularmente en los controles y en los análisis y de adoptar las medidas correctivas correspondientes. Insistir en la necesidad de instituir los controles como actividad permanente que pueda ser llevada a cabo por separado por cada parte, y no sólo en forma conjunta.

II. Objetivos en materia de relaciones con la clientela

- Determinar juntos las necesidades de los clientes.
- Ayudar a los editores, clientes del Correo, a atender a sus propios clientes (los abonados).
- Establecer relaciones cliente/proveedor (a los niveles nacional, regional e internacional).
- Evaluar la satisfacción de la clientela (editores y clientes finales).
- Crear y mantener actualizados sitios Web «clientes» pertenecientes a las administraciones postales y a la UPU.
- Poner a los clientes en relación con un administrador de cuentas autorizado: lograr que ambas partes designen juntas a un administrador de cuentas para cada cliente importante.

Actividades

- Hacer que ambas partes efectúen análisis regulares de las necesidades, con el objeto de establecerlas con claridad.
- Incentivar a los editores a que apoyen las actividades realizadas en materia de relaciones con la clientela, tanto a nivel de la UPU como a nivel regional (participación activa en los «Día del Cliente», en la Comisión de Mercadotecnia y en los Grupos de Acción «Mercadotecnia», por ejemplo).
- Instar a los editores a que se expresen en las reuniones postales (por ejemplo con respecto al sistema de gastos terminales) y en las reuniones de otras organizaciones (como el CEN).
- Organizar talleres comunes para mejorar las relaciones con la clientela.

- Mejorar la satisfacción de la clientela.
- Evaluar la satisfacción de la clientela basándose en los elementos indicados a continuación:
 - encuestas entre los grandes clientes (expedidores de correo masivo) y los usuarios finales;
 - determinación de los criterios que los clientes consideran más importantes (por ejemplo precio, rapidez de ejecución, fiabilidad del servicio, etc.);
 - resultados de los competidores en los sectores abiertos a la competencia (como el del correo internacional, por ejemplo);
 - evaluación de la relación calidad/precio (en comparación con la competencia, de ser posible);
 - expectativas de los clientes y medida en que se satisfacen esas expectativas;
 - utilización de los resultados de las encuestas para elaborar planes de acción con miras al mejoramiento de cada una de las áreas.

III. Normalización

- Promover:
 - la armonización y la normalización de las modalidades de disposición de la dirección, de rotulado y de acondicionamiento;
 - la utilización de las aplicaciones informáticas que sirven para codificar el correo;
 - el empleo de la lista de las localidades postales «POST*Code» de la UPU.

Actividades

- Establecer un sistema que garantice la participación de los clientes en las reuniones y los seminarios sobre normalización, especialmente en el marco de la UPU y del CEN.

IV Tarifas - Tasas y condiciones (especialmente sistema de gastos terminales)

- Hacer que los clientes participen en la definición de las políticas y de las prácticas en materia de gastos terminales y, en especial:
 - instaurar un mecanismo de notificación previa de los cambios con tiempo suficiente (con respecto, por ejemplo, a las tasas y a las condiciones);
 - facilitar, en la medida de lo posible, la planificación efectuada por los clientes, escalonando los incrementos de tasas;
 - tener en cuenta, en las deliberaciones, las probables consecuencias para los clientes;
 - favorecer la creación de un vínculo entre los pagos por concepto de gastos terminales y la calidad de servicio.
- Procurar que los clientes tengan fácil acceso a la información sobre las tasas normales aplicadas por los Países miembros de la UPU.

Actividades

- Prestar mayor atención a los intereses de los clientes/editores y tenerlos en cuenta.
- Procurar que se establezca lo más pronto posible una relación entre los gastos terminales y la calidad de servicio.
- Permitir que los editores participen lo más posible en las discusiones, incluso a nivel regional (en lo que tiene que ver sobre todo con la coordinación y el seguimiento de las disposiciones logísticas).

V. Cuestiones relativas al medio ambiente

- Intercambiar información a este respecto.
- Realizar actividades conjuntas.

Actividades

- Establecer contactos directos y regulares entre los diferentes grupos, comisiones, u otros que se ocupan de asuntos relacionados con el medio ambiente.
- Promover la aplicación de directrices aprobadas por los grupos, las comisiones, u otros en cuestión.

VI. Reuniones entre los editores y los Correos

- Esforzarse ambas partes por intercambiar regularmente información con miras a estudiar asuntos de interés común en reuniones específicas a nivel:
 - local;
 - nacional;
 - regional;
 - internacional.

Actividades

- Instar a los Correos a que creen y organicen comités de contacto nacionales/regionales en estrecha colaboración con las organizaciones de editores.
- Constituir paneles de clientes para instaurar un diálogo continuo.
- Establecer contactos con la clientela a diversos niveles.
- Organizar regularmente reuniones:
 - entre los clientes y el órgano encargado de fijar los precios o el ministerio responsable de la aprobación de los precios;
 - con los principales grupos de usuarios (asociaciones de editores o de expedidores de correo masivo, por ejemplo).
- Instar a los grupos constituidos por representantes de la clientela y por representantes del Correo a que se reúnan regularmente para tratar temas de diversa índole, tales como los plazos de encaminamiento, la fiabilidad del servicio, la tecnología, los precios y la demanda del mercado.
- Favorecer la divulgación de la información a los clientes interesados, para mayor transparencia.
- Informar regularmente a los operadores postales y a los reguladores de los Países miembros de la UPU, así como a los editores, con respecto a los progresos realizados en los trabajos.
- Invitar a las administraciones postales a que discutan más a menudo con los editores sobre temas de armonización y de normalización.
- Hacer que los clientes sigan participando en las actividades de la UPU.
- Alentar a las Uniones restringidas a tomar la iniciativa para organizar reuniones a nivel regional, alentar a los operadores y a los editores a tomar medidas concretas y apoyarlos en sus acciones.
- Favorecer una interacción entre las administraciones postales de los países en desarrollo y sus clientes.

Resolución C 23/1999**Relaciones con los clientes y los socios estratégicos**

El Congreso,
consciente

de la importancia de que las necesidades de los clientes sean el centro de todas las actividades del Correo,

notando

la importancia que dan a las necesidades de los clientes las Estrategias Postales de Seúl y de Beijing, que se refleja en la descripción de la misión de la UPU,

subrayando

el efecto beneficioso que las asociaciones entre los Correos y sus clientes y socios estratégicos tienen en la cadena de servicios con valor agregado destinados a satisfacer las necesidades de la clientela, a los niveles internacional, regional y nacional,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que incluya los principales objetivos indicados a continuación en sus futuras estrategias y en el programa de trabajo para el período 2000-2004 y años posteriores:

- a) hacer que las necesidades de los clientes sean el centro de todas las actividades de los Correos, lo que implica esencialmente aplicar la Carta del Servicio a la Clientela y organizar los «Días del Cliente» (a nivel de la UPU, a nivel regional y a nivel nacional);
- b) fortalecer las relaciones de cliente a proveedor entre los Correos y sus socios en la cadena de operaciones postales que contribuyen a satisfacer las necesidades de la clientela;
- c) establecer y reforzar las relaciones de asociación estratégica entre los diferentes segmentos del mercado;
- d) establecer un sistema integrado de comunicación comercial con los clientes y los socios estratégicos;
- e) ayudar a los operadores postales de los Países miembros de la UPU a centrar más sus actividades en la satisfacción de la clientela, facilitando las experiencias y la comunicación de información en esa materia (sobre todo con respecto a la mejor forma de mantener buenas relaciones con los clientes), así como adquiriendo conocimientos en materia de mercadotecnia en todos los ámbitos relacionados con la clientela, constituyendo todo ello los elementos clave del proceso y de las estrategias que deben seguirse;
- f) restablecer contactos con los grupos profesionales interesados en la actividad postal, en especial las asociaciones de editores y de operadores privados,

invita encarecidamente

- a las administraciones de los Países miembros de la UPU a que:
 - coloquen las necesidades de los clientes en el centro de todas las actividades del Correo;
 - se aseguren de que se asignan recursos humanos y financieros suficientes a las actividades vinculadas a las relaciones con la clientela;
 - participen en las actividades realizadas a nivel de la UPU,
- a las Uniones restringidas a que:
 - apoyen los esfuerzos realizados por sus miembros para centrar sus actividades en la satisfacción de las necesidades de la clientela;
 - faciliten el desarrollo de conocimientos en materia de mercadotecnia, así como el intercambio de experiencias en todos los ámbitos relacionados con la clientela.

(Proposición 055, Comisión 7, 1ª sesión)

Resolución C 24/1999

Carta del Servicio a la Clientela

El Congreso,
consciente

de la importancia de colocar las necesidades de los clientes en el centro de las preocupaciones de todas las actividades del Correo, importancia resaltada por las Estrategias Postales de Seúl y de Beijing que consagran las ideas de «el cliente primero» y «al servicio del cliente» y reflejada en la misión de la UPU,

tomando nota

de que las necesidades de los clientes abarcan un área muy vasta:

- que comienza incluso antes de que se realice una transacción (por ejemplo, suministrando información clara y actualizada con respecto a los servicios);
- que incluye la prestación de servicios seguros, confiables, solícitos, rápidos y amables;
- y que va hasta un servicio posventa eficaz y cordial que incluye el tratamiento de todos los pedidos de informes posteriores a una transacción, de las reclamaciones, de los pedidos de indemnización y del pago de cuentas,

notando

que en muchas empresas en las que se da primacía al cliente existe la práctica de consagrar esos conceptos y esos compromisos en una «Carta del Servicio a la Clientela», a la que se da amplia difusión y que explica en lenguaje claro y directo:

- lo que el cliente tiene derecho a esperar del servicio postal;
- cómo los empleados del Correo deben tratar a la clientela,

reconociendo

que los operadores postales de los Países miembros de la UPU también son entre sí clientes y proveedores a la vez, que a menudo se intercambian volúmenes tan importantes como los de los grandes

clientes nacionales, y que deberían tratarse mutuamente con la misma atención profesional y la misma consideración que dan a sus clientes y proveedores más importantes, alentando de ese modo a los operadores postales de los Países miembros de la UPU a actuar en colaboración para servir a los clientes de todas las administraciones,

aprueba

el texto que figura en el anexo 1, que es una declaración de intención de servir a la clientela, y en el que se señalan las acciones, los valores y los principios que todos los operadores postales de los Países miembros de la UPU se comprometen a observar en sus relaciones con sus propios clientes y con los demás operadores postales,

recomienda

- 1° que los operadores postales de los Países miembros de la UPU utilicen el texto de la Carta del Servicio a la Clientela de la UPU, que figura en el anexo 2, publicándolo, exponiéndolo y haciéndolo circular en todas sus organizaciones, y especialmente entre sus clientes, o incluso inspirándose en él para publicar su propia Carta del Servicio a la Clientela;
- 2° que se dé amplia difusión a la Carta, que sea comunicada y expuesta por la UPU en lugares apropiados, tales como el material publicitario de la UPU y el sitio Web de la UPU.

(Proposición 067, Comisión 7, 1ª sesión)

Anexo 1

Compromiso de la UPU con respecto al servicio a la clientela

Los operadores postales de los Países miembros de la UPU que tienen la obligación de prestar el servicio universal se comprometen a satisfacer las necesidades de la clientela a través de las siguientes acciones:

Información a la clientela

Publicar y dar amplia difusión a información clara, como por ejemplo:

- las condiciones, los precios y las normas de los productos y los servicios;
- la manera de presentar los pedidos de informes o las reclamaciones.

Normas de servicio a la clientela

- Establecer y dar amplia difusión a las normas de ejecución del servicio, tales como:
 - los plazos de encaminamiento, nacional e internacional, de los envíos de correspondencia, de las encomiendas y de los envíos EMS;
 - los plazos de tratamiento de los pedidos de informes, de los pedidos de indemnización y de las reclamaciones;
 - el control de la ejecución del servicio en comparación con esas normas y publicar los resultados de ese control.

Atención a la clientela

- Crear centros de atención a la clientela, dotados de personal cualificado, con la función de responder a los pedidos de informes de los clientes y tratar sus pedidos de indemnización y sus reclamaciones de manera eficaz, rápida y amable.
- Organizar reuniones periódicas con los clientes, como el Día del Cliente y reuniones de contacto con representantes de la clientela.

Reconocimiento y consideración de las necesidades de los clientes

- Estar atento a las preocupaciones de los clientes, medir su grado de satisfacción y dar muestras de flexibilidad al buscar constantemente la forma de mejorar los servicios o los procedimientos cuando ello sea necesario.
- Capacitar a todo el personal postal para que reconozca la importancia que tienen los clientes y se comprometa a brindarles servicios de excelente calidad, seguros, confiables y rápidos.

Oferta mutua de servicios de cliente a proveedor

- Establecer una relación de cliente a proveedor entre los operadores postales de los Países miembros de la UPU, de modo que sus necesidades y las necesidades de sus clientes sean tratadas con el mismo cuidado y la misma atención que se prestan a los clientes nacionales.
- Solucionar las fallas de los servicios internos cuando afectan a los clientes internacionales.

*Anexo 2***Carta del Servicio a la Clientela, para todos los clientes en todos los países**

- Prestaremos servicios de alta calidad, seguros y confiables.
- Publicaremos normas de ejecución del servicio claras, controlaremos regularmente la ejecución del servicio en comparación con esas normas y publicaremos los resultados de ese control.
- Difundiremos información clara y actualizada con respecto a nuestros servicios.
- Instalaremos puntos de atención a la clientela donde podrán pedirse informes, presentarse reclamaciones y solicitarse indemnizaciones en caso de daño o de pérdida.
- Actuaremos en todas nuestras relaciones con usted en forma profesional, cortés y diligente.
- Estaremos atentos a que usted esté siempre satisfecho con nuestros servicios y procuraremos constantemente introducir mejoras en todas las áreas para responder a sus necesidades.

Resolución C 25/1999**Plan de trabajo del GADP para el período 2000-2004**

El Congreso,

teniendo en cuenta

la resolución 34/1991 del Consejo Ejecutivo por la que se creó el Grupo de Acción para el Desarrollo Postal (GADP), las responsabilidades de este último, las orientaciones generales establecidas en el Programa General de Acción de Washington y en la Estrategia Postal de Seúl y los trabajos del GADP tendentes a aumentar los recursos de que se dispone para los proyectos de desarrollo y de reforma del Correo,

habiendo examinado

el informe del Consejo de Explotación Postal relativo a las actividades del GADP durante el período 1995-1999 (Congreso-Doc 23),

consciente

de que el desarrollo y la reforma del Correo se convirtieron en los principales medios para transformar a las administraciones postales en empresas postales en condiciones de ofrecer productos y servicios competitivos y de alta calidad, y al mismo tiempo equilibrar sus finanzas,

notando

que la extensión y el alcance de los proyectos de desarrollo y de reforma del Correo necesarios para transformar las administraciones postales en empresas postales exigen recursos en capital a los que no se accede fácilmente en el mundo postal,

habiendo observado

que los inversores multilaterales, tales como el Banco Mundial y los bancos/instituciones de desarrollo regionales son proveedores potenciales de los recursos en capital arriba mencionados y que, para acceder a los inversores multilaterales, los Correos deben contar con el acuerdo y apoyo previos de sus gobiernos,

aprueba

- los trabajos realizados por el GADP desde el Congreso de Seúl, en particular aquellos que se tradujeron en un aumento general de los recursos destinados al desarrollo y la reforma del Correo por proveedores de fondos multilaterales;
- los esfuerzos que se hicieron permanentemente para aumentar la financiación y multiplicar sus fuentes,

resuelve

adoptar el plan de trabajo del Grupo de Acción para el Desarrollo Postal para el período 2000-2004.

(Proposición 01/Rev 1, Comisión 8, 3ª sesión)

Anexo

Programa de trabajo del GADP para el período 2000-2004

Estrategia 1 - Facilitar el acceso del Correo a fuentes de financiación externas

Descripción

Numerosas administraciones postales decidieron buscar recursos externos para realizar sus programas de desarrollo. Pero, muy frecuentemente, desconocen cuáles son los tipos de recursos adecuados para sus programas de desarrollo particulares. Además, no conocen muy bien las gestiones que se deben realizar para acceder a esos recursos. Esas administraciones pueden recibir asistencia para desarrollar un argumento y redactar los documentos necesarios para convencer a las autoridades gubernamentales y a proveedores de fondos potenciales de la viabilidad de sus programas de desarrollo. Esta estrategia está destinada a ayudar a las administraciones postales que manifestaron la voluntad de realizar las gestiones necesarias para obtener financiación externa, en particular de proveedores de fondos multilaterales. La tarea consistirá en facilitar los contactos de esas administraciones con los intermediarios y con las fuentes de financiación mismas.

Actividades

1. Trabajar con las administraciones postales arriba mencionadas para identificar los proyectos y las fuentes de financiación más adecuadas para sus programas de desarrollo.
2. Identificar cuáles son las partes que deben intervenir en la planificación y en el inicio de los proyectos de reforma postal (por ejemplo, reguladores, ministerios correspondientes, representantes locales de los proveedores de fondos multilaterales, etc.).
3. Establecer en qué ocasiones las administraciones postales, los ministerios correspondientes y los proveedores potenciales de recursos para el desarrollo podrían entrar en contacto directo para debatir eventuales proyectos de desarrollo y de reforma (por ejemplo, reuniones y conferencias ministeriales).
4. Ayudar a las administraciones postales a preparar expedientes en favor del desarrollo postal basados en un aumento de la rentabilidad, un mejor servicio, un aumento de la porción de mercado, el rendimiento de las inversiones y la realización de otros objetivos.
5. Facilitar a las administraciones postales los contactos con las autoridades gubernamentales a cargo de la coordinación de los programas de desarrollo nacionales y de los intercambios con los proveedores de fondos multilaterales.
6. Trabajar con los Consejeros Regionales para maximizar los recursos de la UPU asignados a la realización de esta estrategia.

Estrategia 2 - Iniciar una campaña de sensibilización, tanto a nivel interno como externo, referente a las ventajas de los proyectos de reforma postal y a las posibilidades de explotar los recursos externos para favorecer la realización de esos proyectos.

Descripción

Existe una gran variedad de recursos externos y de inversores potenciales para favorecer el desarrollo postal. En efecto, existen préstamos y donaciones que pueden otorgar proveedores de fondos multilaterales (por ejemplo, Banco Mundial), préstamos de bancos privados y de otros proveedores de servicios bancarios, financiación inmediata de origen postal y extrapostal - mediante el procedimiento «construcción, explotación y transferencia» y convenios de arrendamiento «leasing»-, acciones de asistencia y de cooperación bilaterales, etc. Para numerosas instituciones que controlan esos recursos, los proyectos de reforma postal nunca representaron una posibilidad de inversión viable. Por otra parte, esos organismos ignoran hasta qué punto un servicio postal eficaz puede contribuir al fortalecimiento de la economía nacional. Por su parte, muchas administraciones postales no están al corriente de todas las posibilidades de movilización de recursos y no saben qué gestión realizar para obtenerlos. La finalidad de esta estrategia es subsanar las carencias en materia de información, de modo que el Correo pueda representar, a semejanza de otros sectores públicos, una posibilidad de inversión válida.

Actividades a nivel externo (con los ministerios, los proveedores de fondos, etc.)

1. Demostrar que una infraestructura postal eficaz es un elemento fundamental para el desarrollo de las economías nacionales y que contribuye en mucho (por ejemplo, gracias a la publicidad directa) al desarrollo de las pequeñas y medianas empresas, de los servicios financieros, etc.
2. Poner de manifiesto las ventajas particulares que presentan los servicios postales nacionales (por ejemplo, amplias redes de distribución).
3. Realizar visitas de carácter promocional a instituciones multilaterales y a otras organizaciones que pueden convertirse en fuentes de financiación, para demostrar a esos organismos cómo puede el desarrollo postal entrar en el marco de sus prioridades.
4. Multiplicar los recursos de que se dispone para el desarrollo postal, tomando contacto con la mayor cantidad posible de organismos de financiación.
5. Llevar a cabo proyectos conjuntos (por ejemplo, conferencias, estudios, iniciativas piloto) con las instituciones que coordinan las actividades de desarrollo económico a nivel nacional e internacional (por ejemplo, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)).

Actividades a nivel interno (con las administraciones postales, los Consejeros Regionales, etc.)

1. Facilitar a las administraciones postales los datos que necesitan para tomar, con total conocimiento de causa, decisiones con respecto a las opciones de reforma y de financiación y a las responsabilidades (por ejemplo, cumplimiento de las condiciones previas para el otorgamiento de préstamos, etc.) que tienen que ver con la realización de esas opciones.
2. Establecer cuáles de esos recursos son los más adecuados para los diferentes tipos de proyectos de desarrollo postal.
3. Formular documentos para respaldar la información arriba mencionada y enviarlos, por intermedio de la Oficina Internacional, a todas las administraciones postales.
4. Participar en las conferencias de ministros de tutela y en otras reuniones donde se debata sobre las prioridades en materia de desarrollo. Promover la reforma postal a través de presentaciones y reuniones especiales organizadas en oportunidad de las conferencias en cuestión.
5. Aportar conocimientos prácticos de índole técnica a los bancos/instituciones de desarrollo regionales, para ayudarlos a apreciar el potencial de los proyectos de desarrollo y de reforma del Correo.
6. Aumentar los recursos de que se dispone para la reforma y el desarrollo del Correo, en términos de financiación general y de diversidad de mecanismos de financiación a los que puede acceder el Correo.

Estrategia 3 - Seguimiento después de la ejecución

Descripción

Recurrir a fuentes de financiación externas para promover el desarrollo y la reforma postales es una práctica bastante reciente. De hecho, proveedores de fondos multilaterales y otras instituciones financian el

desarrollo y la reforma del sector postal desde hace solamente cinco años. Por el momento, existen pocos casos que permitan evaluar esta manera de mejorar el servicio postal. En el sector postal, apenas se está comenzando a elaborar métodos estándar y modelos de expedientes para ponerse en contacto con los organismos de financiación arriba mencionados. Se deberían definir criterios que permitan evaluar el éxito de las gestiones que se realizan actualmente ante proveedores de fondos externos y establecer de qué manera podrían mejorarse esas gestiones.

Actividades

Evaluar la contribución del GADP al proceso de desarrollo postal (estrategias 1 y 2), para lograr que entidades no postales participen en esos proyectos y que se movilicen nuevos fondos con ese destino:

1. Adaptar, si procediere, el funcionamiento y las actividades del GADP.
2. Evaluar la coordinación entre los Consejeros Regionales de la UPU y el GADP y ver si esos funcionarios pueden contribuir de manera más eficaz en el esfuerzo de desarrollo que realiza el Correo.
3. Organizar talleres con los Consejeros Regionales para desarrollar medios de interacción eficaces.
4. Estudiar los casos en que el desarrollo y la reforma postales se llevaron a cabo con éxito y promocionar esos logros, en el marco de las estrategias 1 y 2.
5. Fijar puntos de referencia y definir las prácticas que se adoptarán en materia de desarrollo postal, creando un cuadro de las etapas fundamentales de la operación.
6. Sobre la base de los proyectos que ya se ejecutaron, elaborar modelos que las administraciones postales podrán utilizar para preparar expedientes convincentes destinados a sus gobiernos y a inversores multilaterales.

Resolución C 26/ 1999

Prioridades y principios de acción de la UPU en materia de asistencia técnica para el período 2000-2004

El Congreso,
visto

los informes presentados por el Consejo de Administración sobre la asistencia técnica en la UPU,
consciente

de la importancia y la urgencia que tiene para los países en desarrollo continuar los esfuerzos de modernización de sus servicios postales, que están atravesando actualmente un momento económico difícil,

convencido

de que es necesario que la UPU:

- a) aumente su ayuda a los países en desarrollo, intensificando sus acciones de asistencia técnica orientadas hacia las áreas consideradas prioritarias, sobre todo para favorecer la ejecución de las actividades identificadas en el Plan Estratégico;
- b) concentre la ayuda en una cantidad limitada de países para los cuales esa ayuda es vital y urgente,
preocupado

por garantizar que la asistencia técnica sea aún más eficaz gracias a medidas contractuales establecidas entre la Unión y los países beneficiarios,

convencido

de la necesidad de incorporar la ayuda de la UPU en el marco general de la estrategia de las Naciones Unidas y en el del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, privilegiando al mismo tiempo la realización de los objetivos del Plan Estratégico de la UPU,

resuelve

- 1° definir a los 48 países menos adelantados (PMA) como el grupo prioritario de las acciones de la UPU en materia de cooperación técnica;

- 2° considerar también como prioritarios a los países que se encuentren en situaciones especiales (después de catástrofes naturales o de conflictos armados);
- 3° apoyar en forma prioritaria las acciones realizadas por los países en desarrollo (PED) para alcanzar los objetivos de la Estrategia Postal de Beijing, tendientes a:
 - garantizar un servicio postal universal;
 - mejorar la infraestructura del Correo a través de una reestructuración institucional;
 - mejorar la calidad de servicio de la red postal internacional;
 - identificar los mercados y crear nuevos productos postales para responder a las necesidades de la clientela;
 - desarrollar la cooperación con otras partes,

encarga

al Consejo de Administración:

- 1° que oriente las acciones de la UPU en materia de asistencia técnica sobre la base de las prioridades adoptadas en cuanto a los países beneficiarios y a los objetivos arriba descritos;
- 2° que programe las acciones de asistencia técnica de la UPU integrándolas en programas de desarrollo coherentes elaborados por los países beneficiarios;
- 3° que promueva la aplicación de los principios de acción siguientes:
 - sensibilizar a los países beneficiarios de la ayuda con respecto a la necesidad de que exista una estrecha relación entre su programa nacional y los objetivos del sector postal;
 - elaborar para los países menos adelantados un programa especial en el que podrían participar otros países en casos bien definidos;
 - adoptar medidas para garantizar una descentralización realista y eficaz de las actividades de asistencia técnica;
 - fomentar las iniciativas tendientes a aumentar la cooperación técnica entre países en desarrollo;
 - mantener y mejorar el sistema de contratos de desarrollo suscritos en forma de proyectos integrados plurianuales financiados en el marco de los recursos propios de la UPU;
 - asegurarse de que los socios de la UPU en materia de asistencia técnica contribuyan a aplicar un mecanismo eficaz de coordinación y de movilización de los recursos;
 - seguir reforzando la evaluación y el seguimiento de los proyectos, así como el control de su verdadero impacto en el funcionamiento de los servicios;
 - intensificar las relaciones de cooperación existentes entre la UPU y las Uniones restringidas, dentro del espíritu de los acuerdos suscritos con esas organizaciones regionales;
 - mantener y desarrollar las relaciones con las Comisiones Económicas Regionales de la ONU;
 - mantener informadas a las administraciones con respecto a las fuentes de financiación de la asistencia técnica, distintas de las de la UPU y del PNUD, así como a los procedimientos para obtener fondos de esas fuentes,

confía

al Director General de la Oficina Internacional la tarea de hacer todo lo que esté a su alcance para garantizar que se realicen en buenas condiciones las actividades identificadas en el marco de los objetivos prioritarios y de los principios de acción dispuestos por el Congreso y siguiendo las directrices impartidas por el Consejo de Administración.

(Proposición 012, Comisión 8, 3ª sesión)

Resolución C 27/1999

Financiación de las actividades de asistencia técnica de la UPU

El Congreso,

visto

el informe presentado por el Consejo de Administración relativo a la financiación de las actividades de asistencia técnica,

consciente

de que, aun siendo una fuente esencial de financiación del programa de asistencia técnica de la UPU, el PNUD ofrece cada vez menos posibilidades al sector postal, tanto debido a la disminución de la capacidad financiera de dicha institución como al cambio de la relación entre los Correos nacionales y los gobiernos desde el punto de vista de sus estatutos,

teniendo presente

las necesidades prioritarias y crecientes de los países en desarrollo,

preocupado

por el hecho de que los recursos complementarios disponibles con cargo a la UPU para cubrir las necesidades de asistencia no satisfechas por el PNUD siguen siendo insuficientes a pesar de los esfuerzos efectuados por algunos países donantes,

teniendo en cuenta

la necesidad de ayudar a los países en desarrollo a realizar las estrategias y tácticas identificadas como prioritarias en el marco del Plan Estratégico de la UPU (Estrategia Postal de Beijing),

resuelve

- 1° concentrar los recursos en provecho de los países para los que la ayuda resulta necesaria;
- 2° conceder prioridad a la realización de los objetivos del Plan Estratégico 2000-2004 y facilitar los medios financieros necesarios a estos efectos;
- 3° compensar la inflación registrada desde el Congreso de Seúl 1994, fijando en 2 600 000 francos suizos para 2001 el crédito presupuestario asignado a la asistencia técnica, debiéndose corregir anualmente este importe según la misma tasa de inflación tomada en cuenta en la corrección del presupuesto de la Unión,

recomienda

- 1° a los países beneficiarios de la ayuda que:
 - a) tomen a su cargo, en función de los medios de que dispongan, una parte de los gastos inherentes a las actividades de asistencia técnica, según la práctica del PNUD (repartición de los gastos);
 - b) participen en un 25 a un 50 por ciento, en función de sus recursos, en el coste de los proyectos integrados plurianuales financiados en su favor con los recursos de la UPU;
- 2° a todos los países que:
 - a) participen sobre una base plurianual en la alimentación del Fondo Especial UPU por medio de contribuciones voluntarias cuyo importe debería aumentarse para hacer frente a las necesidades crecientes, especialmente en materia de formación;
 - b) redoblen sus esfuerzos para convencer a sus autoridades gubernamentales de que aumenten los recursos asignados a la asistencia técnicas, a fin de disponer de los fondos necesarios para ayudar a mejorar los servicio postales de los países en desarrollo, ya sea directamente o por intermedio de la UPU;
 - c) recurran al sistema de coparticipación entre administraciones para la transferencia de tecnología en condiciones de financiación preestablecidas y que utilicen el método denominado «Construcción, arrendamiento y transferencia (BLT)»;

encarga

al Director General de la Oficina Internacional que:

- 1° recurra plenamente a los medios que ofrece la descentralización para incrementar las actividades de sensibilización de los donantes y de los proveedores de fondos para proyectos de modernización de los servicios postales de los países en desarrollo;
- 2° intervenga ante los donantes y los proveedores de fondos con el objeto de aumentar los medios de financiación de las actividades de asistencia técnica de la UPU;

- 3° concentre los recursos presupuestarios asignados a la asistencia técnica en las estrategias y tácticas prioritarias identificadas en el Plan Estratégico de la UPU:
- 4° fomente las iniciativas de las administraciones que deseen poner en práctica el concepto de coparticipación dentro del marco de la transferencia de tecnología en el ámbito postal.

(Proposición 025, Comisión 8, 3ª sesión)

Resolución C 28/1999

Financiación de las actividades de la Unión Postal Universal

El Congreso,

considerando

que la Unión Postal Universal lleva a cabo actividades muy diversas en beneficio de todos sus miembros y que otras actividades, en cantidad más limitada, son realizadas en forma voluntaria por grupos más restringidos de miembros,

constatando

que existe una distinción entre las actividades de la UPU que deben ser realizadas imperativamente para cumplir con la obligación de servicio universal, y cuya financiación se basa en las contribuciones obligatorias de los gobiernos, y las actividades de la UPU de carácter comercial que pueden ser facultativas, y cuya financiación no debe ser impuesta a los gobiernos,

reconociendo

que los miembros podrían desear aprobar ulteriormente nuevas actividades, obligatorias o facultativas,

teniendo en cuenta

que el actual sistema de financiación permite repartir entre todos los miembros, en función del baremo de contribuciones aprobado, los costos de las actividades en que intervienen todos los Países miembros y repartir, sobre la base de las contribuciones voluntarias, los costos de las actividades que sólo desea realizar una parte de los miembros,

resuelve

que en lo sucesivo deberá indicarse en todas las proposiciones de nuevas actividades si:

- a) la actividad en cuestión interesa a todos los miembros, en cuyo caso su financiación deberá hacerse, en principio, con las contribuciones de los miembros una vez aprobado el Programa y Presupuesto;
- b) la actividad en cuestión interesa únicamente a una parte de los miembros, en cuyo caso su financiación deberá hacerse, en principio, de acuerdo con las disposiciones convenidas entre los países y las organizaciones que deseen contribuir a esa actividad en forma voluntaria.

(Proposición 019, Comisión 3, 3ª sesión)

Resolución C 29/1999

Concertación en materia de servicio a la clientela

El Congreso,

reconociendo

- la demanda cada vez mayor en cuanto a un servicio a la clientela confiable y diligente, así como los progresos realizados por los competidores de las administraciones postales en esta materia;
- la tendencia cada vez mayor a aplicar entre administraciones una relación de cliente/proveedor recíproca;
- las ventajas potenciales de lograr mejoras en este ámbito,

pide

al Consejo de Explotación Postal:

- que realice un estudio completo sobre la concertación en materia de servicio a la clientela entre las administraciones postales, analizando los puntos que figuran a continuación y cualquier otro que se considere pertinente:
 - mayores exigencias de los clientes en materia de servicio a la clientela;

- situación de competencia;
- relaciones cliente/proveedor entre administraciones postales;
- necesidad de incluir en el Convenio normas con respecto al servicio a la clientela (disponibilidad/respuesta);
- resultados de los trabajos realizados en esta materia por el Grupo «Encomiendas Postales» europeo;
- proposición 20. 28.2 referente a las reclamaciones;
- que examine y apruebe las proposiciones pertinentes, lo más rápidamente posible;
- que presente proposiciones al respecto al Consejo de Explotación Postal lo más rápido posible.

(Proposición 20. 0.40, Comisión 7, 1ª sesión)

Resolución C 30/1999

Mantenimiento de la presencia de la UPU en el terreno

El Congreso,

visto

el informe presentado por el Consejo de Administración sobre la presencia de la UPU en el terreno en materia de asistencia técnica (Congreso-Doc 50),

tomando nota

de que el Consejo de Administración 1997 examinó el informe sobre la evaluación externa de los resultados del sistema y dio su acuerdo para la continuación de dichas actividades,

considerando

que la gran mayoría de los países que participaron en la consulta realizada por la Oficina Internacional en 1998 sobre la evaluación de la aplicación del sistema de presencia de la UPU en el terreno también estuvieron a favor de mantener este sistema que ha demostrado ser de utilidad para las administraciones postales,

notando

que la situación del sector postal en una cantidad bastante importante de Países miembros de la Unión ha mejorado enormemente,

consciente

- de que la financiación de la presencia de la UPU en el terreno representa una parte muy elevada del artículo 17 del presupuesto de la Unión, destinado a la financiación de la cooperación técnica;
- de la necesidad de incrementar la ayuda de la UPU en primer término en favor de los países menos adelantados (PMA), así como de los países que se encuentran en una situación especial como consecuencia de conflictos armados o de catástrofes naturales,

convencido

de que los Consejeros Regionales también deberían desempeñar un papel dinámico, ayudando a los países en desarrollo a poner en práctica los objetivos y las actividades del Plan Estratégico de la UPU 2000-2004 y de la Estrategia Postal de Beijing,

encarga

al Director General de la Oficina Internacional que:

- ponga a concurso cargos de Consejero Regional, que deberán cubrirse de acuerdo con las zonas geográficas siguientes:
 - a) dos cargos en África;
 - b) un cargo en las Américas;
 - c) un cargo en Asia/Pacífico;
 - d) un cargo en Europa y CEI;
 - e) un cargo para los países árabes;

- f) un cargo para el Caribe;
- busque medios complementarios para financiar las misiones de los Consejeros Regionales:
 - a) ante el PNUD, en el marco de las disposiciones relativas a los gastos de apoyo;
 - b) con cargo a los fondos del presupuesto de la Unión asignados a la realización de las diferentes estrategias y tácticas del Plan Estratégico 2000-2004 que son de competencia de los órganos permanentes, en especial confiando a los Consejeros Regionales la ejecución de algunas misiones operativas;
 - c) ante las administraciones postales de los Países miembros de la Unión, invitándolas a que contribuyan a cubrir los gastos de estadía de los Consejeros Regionales en los países;
- tome las medidas necesarias para obtener la participación financiera de países industrializados que deseen contribuir con las actividades de asistencia técnica en favor de los países en desarrollo afectados por las medidas de redistribución de los Consejeros Regionales¹,

hace un llamamiento

a los países industrializados para que presten especial atención a las actividades de asistencia técnica ejecutadas en el marco del mandato asignado a los Consejeros Regionales,

encarga asimismo

al Consejo de Administración que:

- imparta las orientaciones necesarias con miras a hacer lo más eficaz posible la presencia de la UPU en el terreno;
- busque los recursos financieros suplementarios apropiados.

(Proposición 028/Rey 2, Comisión 8, 3ª sesión)

Resolución C 31/1999

Prosecución de la reformulación de las Actas

El Congreso,

visto

la resolución C 59 del Congreso de Seúl relativa a la prosecución de la reformulación de las Actas,

habiendo tomado conocimiento con satisfacción

del resultado del estudio del CA y del CEP sobre la reformulación del Convenio y del Acuerdo relativo a Encomiendas Postales y, sobre todo, de la fusión de esas dos Actas,

teniendo en cuenta

que, al efectuarse las consultas ordenadas por el CEP, todos los Países miembros de la Unión tuvieron la posibilidad de formular observaciones con respecto a los textos reformulados,

notando

que los nuevos textos tienen en cuenta las observaciones formuladas por los Países miembros,

resuelve

- a) adoptar, a fin de que sirva de base para las deliberaciones, el proyecto definitivo del Convenio Postal Universal (Congreso-Doc 36.Agr 1);
- b) aprobar y transmitir al CEP, como textos de referencia para adoptar los nuevos Reglamentos, los proyectos definitivos revisados siguientes:
 - Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia (Congreso-Doc 36.Agr 3 y 5);
 - Reglamento relativo a Encomiendas Postales (Congreso-Doc 36.Agr 4).

(Congreso-Doc 36 y Agr 1 a 5, Comisión 4, 1ª sesión)

Resolución C 32/1999

¹ Algunos países industrializados y una Unión restringida ya han anunciado contribuciones complementarias para financiar las actividades de los Consejeros Regionales.

Lista de los países industrializados y de los países en desarrollo

El Congreso,

habiendo adoptado

las disposiciones de base del nuevo sistema de gastos terminales de la UPU,

considerando

que para aplicar esas disposiciones las administraciones deben ser clasificadas en «países industrializados» o en «países en desarrollo»,

notando

que esa clasificación, basada en la que utiliza el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), fue adoptada por el Congreso de Seúl 1994 al examinar el Congreso-Doc 90.

estimando

que la clasificación adoptada en 1994 sigue siendo válida,

resuelve

- adoptar la lista de países industrializados y de países en desarrollo que figura en el anexo;
- encargar al Consejo de Administración que:
 - apruebe las modificaciones a la lista cuando se produzcan cambios en la clasificación utilizada por el PNUD;
 - estudie la posibilidad de efectuar, para la aplicación de las disposiciones sobre gastos terminales, una nueva separación de las administraciones en función de criterios que reflejen el nivel de desarrollo de sus servicios postales;
 - someta a la aprobación del próximo Congreso de la UPU la nueva lista resultante del estudio precitado.

(Proposiciones 20. 0.15/Rev 1 y 20. 0.49/Rev 1, Comisión 4, 5ª sesión)

Anexo

Países industrializados

Alemania

Andorra¹

Australia

- Norfolk (Isla)

Austria

Bélgica

Canadá

Dinamarca

- Islas Feroé

- Groenlandia

España

Estados Unidos de América

- Territorios de los Estados Unidos de América comprendidos en la jurisdicción de la Unión en virtud del artículo 23 de la Constitución (Guam, Puerto Rico, Samoa, Islas Vírgenes de los Estados Unidos de América)
- Territorios del Pacífico bajo tutela (Islas

- Islas dispersas (Bassas da India, Europea, Juan de Nova, Gloriosas, Tromelin)

Gran Bretaña:

- Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte
- Guernesey
- Isla de Man
- Jersey
- (Territorio de Ultramar (Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte))
- Ascensión
- Georgia del Sur y Sandwich del Sur
- Gibraltar
- Malvinas (Falkland)
- Pitcairn, Henderson, Ducie y Oeno (Islas)
- Territorio británico del Océano Índico
- Tristán da Cunha
- Grecia

¹ País miembro de la ONU cuya situación con respecto a la UPU aún no ha sido determinada.

Marianas comprendidas Saipán y Tinián, pero sin la posesión de Guam por parte de los Estados Unidos)	Irlanda
Finlandia (comprendidas las Islas Aland)	Islandia
Francia	Israel
- Departamentos Franceses de Ultramar:	Italia
- - Guadalupe (comprendida San Bartolomé y San Martín)	Japón
- - Guayana Francesa	Liechtenstein
- - Martinica	Luxemburgo
- - Reunión	Mónaco
- Colectividad Territorial de Mayotte	Noruega
- Colectividad Territorial de San Pedro y Miquelón	Nueva Zelanda (comprendida la dependencia de Ross)
- Territorios Franceses de Ultramar comprendidos en la jurisdicción de la Unión en virtud del artículo 23 de la Constitución:	- Niue
- - Nueva Caledonia	- Tokelau
- - Polinesia Francesa (comprendido el Islote de Clipperton)	Países Bajos
- - Wallis y Futuna	Portugal
- - Tierras australes y antárticas francesas (Islas Saint-Paul y Amsterdam, Islas Crozet, Islas Kerguelen, Tierra Adelaida)	- Macao
Países en desarrollo	San Marino
Afganistán	Suecia
Albania	Suiza
Angola	Vaticano
Antigua y Barbuda	
Arabia Saudita	
Argelia	
Argentina	
Armenia	
Azerbaiyán	
Bahamas	
Bahrein	
Bangladesh	
Barbados	
Belarús	
Belice	
Benin	
Bhután	
Bolivia	
Bosnia y Herzegovina	
Botswana	
Brasil	
Brunei Darussalam	
Bulgaria (Rep.)	
Burkina Faso	
Burundi	
Cabo Verde	
	Fiji
	Filipinas
	Gabón
	Gambia
	Georgia
	Ghana
	Territorios de Ultramar (Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte):
	- Anguila
	- Bermudas
	- Caimán
	- Montserrat
	- Santa Elena
	- Turcas y Caicos
	- Vírgenes (Islas)
	Granada
	Guatemala
	Guinea
	Guinea-Bissau
	Guinea Ecuatorial
	Guyana
	Haití
	Honduras (Rep.)
	Hungría (Rep.)
	India
	Indonesia

Camboya	Irak
Camerún	Irán (Rep. Islámica)
Centroeuropea (Rep.)	Jamahiriyá Libia
Chad	Jamaica
Checa (Rep.)	Jordania
Chile	Kazajistán
China (Rep. Pop.)	Kenya
- Hongkong, China	Kirguistán
Chipre	Kiribati
Colombia	Kuwait
Comoras	La ex República Yugoslava de Macedonia
Congo (Rep.)	Lao (Rep. Dem. Pop.)
Corea (Rep.)	Lesotho
Costa Rica	Letonia
Côte d'Ivoire (Rep.)	Líbano
Croacia	Liberia
Cuba	Lituania
Djibouti	Madagascar
Dominica	Malasia
Dominicana (Rep.)	Malawi
Ecuador	Maldivas
Egipto	Malí
El Salvador	Malta
Emiratos Árabes Unidos	Marruecos
Eritrea	Marshall (Islas) ¹
Eslovaquia	Mauricio
Eslovenia	Mauritania
Estonia	México
Etiopía	Micronesia (Estados Federados) ¹
Moldova	Senegal
Mongolia	Seychelles
Mozambique	Sierra Leona
Myanmar	Singapur
Namibia	Siria (Rep. Árabe)
Nauru	Somalia
Nepal	Sri Lanka
Nicaragua	Sudáfrica
Níger	Sudán
Nigeria	Suriname
- Islas Cook	Swazilandia
Omán	Tailandia
Antillas Neerlandesas y Aruba	Tanzania (Rep. Unida)
Palaos ¹	Tayikistán
Panamá (Rep.)	Togo
Papúa - Nueva Guinea	Tonga (comprendida Niuafo'ou)
Paquistán	Trinidad y Tobago
Paraguay	Túnez
Perú	Turkmenistán
Polonia (Rep.)	Turquía

¹ País miembro de la ONU cuya situación con respecto a la UPU aún no ha sido determinada.

¹ País miembro de la ONU cuya situación con respecto a la UPU aún no ha sido determinada.

Qatar	Tuvalu
Rep. Dem. del Congo	Ucrania
Rep. Pop. Dem. de Corea	Uganda
Rumania	Uruguay
Rusia (Federación de)	Uzbekistán
Rwanda	Vanuatu
Saint Kitts y Nevis	Venezuela
Salomón (Islas)	Vietnam
Samoa	Yemen
San Vicente y Granadinas	Yugoslavia
Santa Lucía	Zambia
Santo Tomé y Príncipe	Zimbabwe

Resolución C 33/1999**Extensión de los servicios financieros postales internacionales a nivel mundial**

El Congreso,

tomando conocimiento

de los resultados de la realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP),

tomando nota

de que, según los resultados de las acciones tendentes a instar a los Países miembros de la Unión a que adhieran a las Actas de la UPU, 83 de los 189 Países miembros de la Unión todavía no han adherido a los Acuerdos relativos a dichos servicios,

convencido

de la necesidad de crear una red universal de servicios de pago del Correo para atender mejor a la clientela postal y enfrentar la competencia de los bancos comerciales,

reitera

su invitación a las administraciones postales que todavía no han adherido a los Acuerdos relativos a los servicios financieros postales para que introduzcan estos servicios en sus intercambios postales internacionales,

encarga

a la Oficina Internacional que continúe las actividades iniciadas en cumplimiento de la resolución C 61 del Congreso de Seúl 1994, estimulando a los Países miembros no signatarios del Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo a que adhieran a los mismos.

(Proposición 40. 0.3, Comisión 5, 1ª sesión)

Resolución C 34/1999**Realización durante el periodo 1995-1999 del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP)**

El Congreso,

visto

la resolución C 61, del Congreso de Seúl 1994, relativa a la aplicación del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales,

habiendo tomado conocimiento

del informe del Consejo de Explotación Postal sobre la realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales,

notando

que se han adoptado diferentes medidas para facilitar la modernización de las transferencias financieras, favorecer la flexibilidad de los intercambios y simplificar las modalidades de pago recíprocas, y que durante el período 1995-1999 se han efectuado varios estudios en el marco de la ejecución de ese Programa,

consciente de que

varias de las acciones realizadas durante el período 1995-1999 permitieron, entre otras cosas, valorizar la importancia primordial que tiene la extensión de los servicios financieros postales y alentar a varios países a instaurar servicios financieros seguros, modernos y económicamente viables,

toma nota

de la realización de los diferentes proyectos que figuran en el PASFP,

resuelve

- a) aprobar el informe del Consejo de Explotación Postal sobre la realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales;
- b) elaborar un nuevo programa quinquenal para el desarrollo de los servicios financieros postales;
- c) incluir en ese nuevo programa actividades y algunos proyectos pertinentes que figuran en el PASFP.

(Proposición 40. 0.2, Comisión 5, 1ª sesión)

Resolución C 35/1999

Publicación de una lista de las compilaciones en los manuales de la UPU

El Congreso,

consciente

de que la información contenida en las compilaciones sobre los servicios postales publicadas por la Oficina Internacional son de gran importancia para las administraciones postales que prestan los servicios correspondientes,

considerando

que actualmente no existe una publicación de la UPU que describa el estado y el contenido de esas compilaciones y de sus actualizaciones,

teniendo en cuenta

que la nueva presentación, en forma de manuales, de las disposiciones del Convenio, de los Acuerdos y de sus respectivos Reglamentos adoptados por el Congreso de Seúl permite comunicar con frecuencia a las administraciones postales las modificaciones introducidas en esas disposiciones,

encarga

- a la Oficina Internacional que publique en dichos manuales información completa sobre el contenido de las compilaciones de la UPU que tienen relación con las disposiciones del Convenio y del Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo, así como de sus respectivos Reglamentos y, en especial, una lista de esas compilaciones, una descripción general de su contenido y anuncios sobre sus actualizaciones,
- al Consejo de Explotación Postal que determine qué publicaciones, mencionadas en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia, deben considerarse como compilaciones que contienen información necesaria para la explotación por parte de los Países miembros de la UPU de los servicios postales internacionales y que prevea asignar números a dichas compilaciones.

(Proposición 20. 0.18, Comisión 4, 1ª sesión)

Resolución C 36/1999**Desarrollo de los mercados postales**

El Congreso,

habiendo tomado conocimiento

de los resultados de los trabajos efectuados por el Consejo de Explotación Postal en materia de desarrollo de los mercados postales y de mercadotecnia,

consciente

de la necesidad de hacer que el Correo sea, en todo el mundo, una empresa orientada en función de las necesidades de los clientes, abierta a la mercadotecnia y rentable, que combine objetivos económicos, sociales y ecológicos para aportar una verdadera contribución al desarrollo de una sociedad exigente, tanto hoy como mañana,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal, en lo que respecta a los clientes, a los mercados, a los servicios y a la mercadotecnia, que incluya en su programa de trabajo los siguientes objetivos:
 - a) centrar todas las actividades de los Correos en el cliente;
 - b) facilitar el desarrollo de los mercados;
 - c) introducir productos y servicios de alta calidad, apreciados por los clientes en todo el mundo;
 - d) crear y fortalecer asociaciones estratégicas en los diferentes sectores del mercado;
 - e) aplicar una política de comunicación homogénea con los socios estratégicos, y sobre todo con las asociaciones existentes en los diversos sectores;
 - f) facilitar la transmisión de la información obtenida gracias a la experiencia práctica (prácticas comerciales ejemplares) y el desarrollo de los conocimientos sobre mercadotecnia a los países menos experimentados en la materia;
 - g) ayudar a los Países miembros de la UPU a orientar más su política en función de las exigencias del mercado y de la clientela;
 - h) estudiar los mercados mundiales y fortalecer las competencias de la UPU en materia de gestión de la información sobre los mercados postales;
 - i) mejorar la capacidad de la UPU para reaccionar ante la evolución de las necesidades de la clientela y ante los cambios registrados en los mercados postales;
- al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional que elaboren y pongan en ejecución programas y proyectos de asistencia técnica tendentes a la realización de los objetivos arriba indicados (ver literales a) a i)), principalmente en los países en desarrollo;
- a la Oficina Internacional que haga el seguimiento de la ejecución de los programas y de los proyectos indicados y que informe al respecto al próximo Congreso,

invita

- a todas las administraciones postales de los Países miembros de la UPU a que incluyan los objetivos mencionados en los literales a) a i) en sus estrategias y sus programas de trabajo;
- a las Uniones restringidas a que elaboren y apliquen estrategias consecuentes a nivel regional, tendentes a la realización de los objetivos perseguidos.

(Congreso-Doc 30, Comisión 7, 1ª sesión)

Resolución C 37/1999**Utilización de los ingresos por concepto de gastos terminales para el mejoramiento de la calidad de los servicios postales**

El Congreso,

considerando

- que en el Congreso de la UPU de Tokio 1969 se estableció el principio de la remuneración de los gastos terminales como un mecanismo de compensación de los costos en que incurran las administraciones de destino para cubrir el manejo del tráfico de desequilibrio, obligando por tanto a las administraciones postales a alcanzar niveles de calidad cada vez más altos;
- que la recomendación C 78/1989 expuso claramente los motivos por los que los ingresos provenientes de los gastos terminales deberán ser utilizados por los Correos para mejorar la calidad de los servicios postales;
- que la misma línea fue seguida en el Congreso de Seúl 1994, que en su resolución C 32/1994 volvió a abordar el tema, insistiendo en la gran importancia de adoptar disposiciones tendentes a desarrollar la asignación de todos los ingresos derivados del reembolso de los gastos terminales a la ejecución de programas de sustitución y de mejora de las infraestructuras postales, así como a utilizar estos mismos ingresos para organizar y perfeccionar los servicios postales del régimen internacional, conforme al artículo 1, párrafo 2, de la Constitución de la Unión;
- que es necesario profundizar los esfuerzos ya realizados para que los recursos generados por aplicación del sistema de gastos terminales se destinen al cumplimiento de los fines que determinaron su creación, tales como desarrollo de programas de organización, ampliación y mejoramiento del servicio postal en su conjunto,

encarga

a la Oficina Internacional de la UPU que, a través de su Director General y con el concurso de las Uniones restringidas, exhorte a los gobiernos de los Países miembros de la Unión Postal Universal, especialmente de los países en desarrollo a que:

- reconozcan el principio según el cual el monto de los ingresos provenientes del reembolso de los gastos terminales corresponde en su totalidad al servicio postal del país de destino, independientemente de que ese servicio esté dotado o no de personería jurídica, patrimonio independiente y un menor o mayor grado de autonomía de gestión;
- posibiliten, por tanto, la utilización del producido de los gastos terminales para inversiones en infraestructura de los Correos, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio de los mismos;
- adopten los mecanismos que permitan efectuar la transferencia de la totalidad del importe de los ingresos de gastos terminales al presupuesto de su servicio postal, con la mayor celeridad, una vez cumplidos los trámites del régimen interno a que hubiere lugar.

(Proposición 20. 0.30, Comisión 4, 6ª sesión)

Resolución C 38/1999

Reformulación de las Actas relativas a los servicios financieros postales

El Congreso,

visto

la resolución C 60 del Congreso de Seúl 1994, relativa a la prosecución de la reformulación de las Actas de los servicios financieros postales con el objeto de ofrecer un marco normativo de referencia y simplificar al máximo los procedimientos establecidos,

habiendo tomado conocimiento con satisfacción

del resultado del estudio realizado en forma conjunta por el Consejo de Administración, el Consejo de Explotación Postal y la Oficina Internacional de la UPU con respecto a la reformulación de los Acuerdos relativos a giros postales, al servicio de cheques postales y a envíos contra reembolso y de sus Reglamentos de Ejecución,

constatando

que, en ese estudio, el CA y el CEP adoptaron las decisiones siguientes:

- a) fusionar los textos de los tres Acuerdos relativos a los servicios financieros postales que entraron en vigencia después del Congreso de Seúl 1994, a saber:
 - el Acuerdo relativo a giros postales;
 - el Acuerdo relativo al servicio de cheques postales;
 - el Acuerdo relativo a envíos contra reembolso,

en un solo Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo;

- b) repartir y reagrupar las disposiciones de las anteriores Actas de la UPU sobre envíos contra reembolso entre los textos del Convenio y del nuevo Acuerdo reformulado relativo a los Servicios de Pago del Correo;

teniendo en cuenta

que en oportunidad de las consultas ordenadas por el CEP todos los Países miembros de la Unión tuvieron la posibilidad de formular observaciones con respecto a los textos reformulados,

consciente de que

la reacción de los Países miembros de la Unión fue positiva, e incluso elogiosa, con respecto a la nueva presentación de las Actas,

notando

que los nuevos textos tienen en cuenta las observaciones formuladas por los Países miembros,

resuelve

adoptar, a fin de que sirvan de base para las deliberaciones, los proyectos definitivos de las nuevas Actas relativas a los servicios financieros del Correo, a saber:

- el Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo (Congreso-Doc 41.Agr 1);
- el Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo (Congreso-Doc 41.Agr 2),

exhorta

a los Países miembros a que firmen las nuevas Actas relativas a los Servicios de Pago del Correo y las apliquen con el objeto de desarrollar los intercambios financieros postales a nivel mundial,

invita

al Consejo de Administración a que, junto con el Consejo de Explotación Postal y la Oficina Internacional:

- 1° tome medidas para lograr la adhesión de las administraciones postales a las Actas relativas a los Servicios de Pago del Correo;
- 2° realice, dado el caso, un nuevo estudio tendente a mejorar y adaptar las disposiciones de esas Actas a un nuevo entorno de los servicios financieros postales.

(Proposición 40. 0.1, Comisión 5, 2ª sesión)

Resolución C 39/1999

Misiones de consulta en el terreno tendientes a ayudar a los Países miembros de la Unión a instaurar o desarrollar los servicios financieros del Correo

El Congreso,

visto

los resultados de la realización durante el período 1995-1999 del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP),

teniendo en cuenta

la experiencia positiva de las misiones en el terreno efectuadas durante el período 1998-1999 con el objeto de facilitar la creación de los servicios financieros postales en algunos países en desarrollo,

reconociendo

que la ayuda prestada en el terreno es la mejor garantía de la eficacia de las actividades tendientes a instaurar o a desarrollar los servicios de pago del Correo,

convencido

de la necesidad de fortalecer la ayuda que se presta en materia de apoyo al desarrollo de los servicios financieros postales,

recomienda

al Consejo de Explotación Postal que continúe y desarrolle las actividades relacionadas con la organización de misiones en el terreno tendientes a facilitar la instauración y el desarrollo de los servicios financieros postales en los Países miembros de la Unión que lo deseen,

aprueba

el tope máximo de los créditos necesarios para la ejecución de estas actividades, fijado en 200 000 CHF por año para el período 1999-2005,

exhorta

- a los Países miembros de la Unión a que cooperen plenamente en todos los proyectos destinados a promover la instauración de los servicios financieros del Correo y a sacar el máximo provecho de la realización de estas acciones;
- a los Países miembros y a las Uniones restringidas a que presten un apoyo activo a las operaciones realizadas en el marco de los proyectos de misiones en el terreno.

(Proposición 40. 0.4, Comisión 5, 2ª sesión)

Recomendación C 40/1999

Participación en los trabajos de la UPU de las entidades financieras que ejercen actividades en el mercado de los servicios de pago del Correo

El Congreso,

visto

la resolución C 29 del Congreso de Seúl 1994, relativa a la notificación de los Países miembros a la Oficina Internacional con respecto a la designación de la o de las entidades que deben asumir la responsabilidad de cumplir con las obligaciones derivadas de la adhesión al Convenio y a los Acuerdos y a la notificación de la separación de las actividades reglamentarias de las actividades comerciales y operativas, en caso de los países que aplican esa separación a los servicios postales,

notando

que se está produciendo, en un número cada vez mayor de países, una reorganización de las estructuras de los servicios financieros postales tradicionales, la creación de bancos postales y la separación entre esas nuevas entidades y el Correo,

constatando

que en la mayoría de los casos, esas nuevas entidades no cuentan con la posibilidad de aprovechar los resultados de los trabajos de la UPU y de aplicar sus decisiones en materia de servicios financieros postales,

estimando

que es necesario salvaguardar el espíritu de cooperación y las ventajas de la universalidad de los principios y de las modalidades de ejecución de los servicios financieros postales internacionales, dando a esas entidades la posibilidad de tener acceso a los trabajos de la UPU en materia de servicios financieros postales,

teniendo en cuenta

el caso de que un País miembro decida designar a varias entidades, públicas o privadas, para desempeñar el papel de operador en materia de servicios financieros y cumplir con las obligaciones derivadas de la adhesión al Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo,

reitera

que la resolución C 29 del Congreso de Seúl recomienda a los Países miembros que hacen la separación entre las actividades gubernamentales y reglamentarias, por una parte, y las actividades comerciales y operativas, por otra, que comuniquen a la Oficina Internacional, dentro de los seis meses siguientes a la firma de las Actas de la Unión, el nombre y de la dirección de la o las entidades designadas para cumplir con las obligaciones derivadas de la adhesión a los Acuerdos de la UPU, incluido el Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo,

recomienda

al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal que:

- examinen el estatuto de las nuevas entidades que ofrecen en el mercado mundial productos y prestaciones en materia de pagos y que han sido creadas fuera de la empresa postal, pero que cooperan con el Correo;
- inicien un estudio y creen, dado el caso, un órgano (Conferencia o Comité de Contacto) que permita establecer y profundizar la cooperación entre la UPU y las instituciones financieras que cooperan con el Correo en el mercado de pagos.

(Proposición 40. 0.5, Comisión 5, 2ª sesión)

Resolución C 41/1999

Acciones de la UPU tendientes a extender los sistemas electrónicos para las transacciones transfronterizas y las transferencias de fondos de los servicios de pago del Correo

El Congreso,

visto

la resolución C 61 del Congreso de Seúl 1994, relativa a la aplicación del Programa de Acción tendiente a dinamizar los servicios financieros postales,

consciente

de la importancia de promover el desarrollo de la red de pagos informatizada que permite ofrecer a los Países miembros que tienen un escaso volumen de transacciones un sistema electrónico poco costoso para la transferencia de fondos y de instrumentos de pago a través del intercambio electrónico de mensajes,

considerando

que la transmisión electrónica de las órdenes y de los instrumentos de pago (giros, transferencias, etc.) permitirá incrementar la eficacia operativa y la calidad de los servicios financieros postales tradicionales y aumentar la cantidad de operaciones, así como facilitar la creación de nuevos productos de los servicios financieros postales,

constatando

- a) la instauración en la UPU de un sistema de seguridad poco costoso que permite el intercambio electrónico de giros a través de la red informatizada POST*Net;
- b) los alentadores resultados del funcionamiento de una red electrónica de transferencia de fondos «Eurogiro», creada en 1992 por las instituciones financieras postales de los países de Europa,

teniendo en cuenta

los resultados de los intercambios electrónicos de giros efectuados entre Estados Unidos de América y México en el marco del sistema UPU,

invita

a las administraciones postales de los Países miembros que prestan los servicios financieros postales a que participen activamente en los proyectos de instauración de los sistemas para la transmisión de mensajes electrónicos de transferencia de fondos (giros, transferencias, etc.),

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- examine los aspectos de interconexión entre las diferentes redes informáticas utilizadas para las transferencias de fondos (POST*Net, Eurogiro, SWIFT);
- fortalezca y profundice la cooperación y los intercambios técnicos entre los responsables de los diferentes sistemas de teletransmisión de los datos de los servicios financieros postales, (incluidos los giros);
- establezca la política y las orientaciones tendientes a extender las redes de transmisión electrónica de mensajes para la transferencia de fondos a nivel mundial;
- inste a los Países miembros que prestan los servicios financieros postales tradicionales a que utilicen las nuevas tecnologías y las aplicaciones de los sistemas electrónicos para efectuar las transacciones;
- establezca normas y modos operativos, con el objeto de favorecer la instauración de los sistemas informatizados de transferencia de fondos,

encomienda

a la Oficina Internacional que preste todo su apoyo al desarrollo y a la aplicación por parte de las administraciones postales de los sistemas de mensajería electrónica para la transferencia de fondos y de instrumentos de pago del Correo (giros, transferencias, etc.) y que prevea, publique y actualice la documentación relativa a estos nuevos productos/servicios.

(Proposición 40. 0.6, Comisión 5, 2ª sesión)

Resolución C 42/1999

Plan de acción para el desarrollo de los servicios financieros postales POST*SERFIN 2000-2004

El Congreso,

visto

las importantes declaraciones pronunciadas en oportunidad de su Debate Ampliado sobre los Servicios Financieros Postales, el 25 de agosto de 1999, sobre el tema «SERVICIOS FINANCIEROS POSTALES-ESTRATEGIA DE DESARROLLO HASTA 2005»,

consciente

de la importancia social y comercial que tiene, a nivel internacional, la instauración de una red evolutiva y operativa de sistemas y de servicios financieros del Correo,

habiendo tomado conocimiento

de los alentadores resultados de la realización entre 1995 y 1999 de varios proyectos en el marco del Programa de Acción tendente a dinamizar los servicios financieros postales (PASFP),

constatando

que los servicios financieros postales internacionales no están suficientemente desarrollados ni se prestan en todos los Países miembros de la UPU,

considerando

- la importancia primordial de ejecutar estos servicios en todos los Países miembros de la UPU, tanto a nivel nacional como internacional;
- el desarrollo de aplicaciones telemáticas para la transferencia de fondos y de órdenes de pago y la instauración de sistemas informatizados como condiciones esenciales para la competitividad y la eficacia de los servicios financieros del Correo;
- la mayor necesidad de mejorar la calidad de los servicios tradicionales de pago del Correo;
- los beneficios que puede aportar el hecho de que estos servicios sean explotados por el Correo, tanto desde el punto de vista de los ingresos que pueden esperarse de los intercambios financieros postales como desde el punto de vista de la satisfacción de la clientela;
- los cambios en el entorno económico, que tienden a una globalización y a una liberalización de los mercados de los servicios de pago del Correo, lo que implica la necesidad de adaptar los servicios financieros postales,

notando

la necesidad de continuar los trabajos realizados por la UPU para desarrollar los servicios financieros postales a nivel mundial,

resuelve

aplicar el plan de acción «POST*SERFIN 2000-2004» con el objeto de adaptar el desarrollo de los servicios financieros postales a la evolución del entorno, principalmente a través de las acciones principales siguientes:

- sensibilizar a las administraciones postales con respecto a la importancia de instaurar servicios financieros postales;
- extender las transferencias electrónicas de fondos y las órdenes de pago;
- suministrar a los Países miembros la información necesaria sobre la reforma de los servicios financieros postales y brindarles apoyo para que puedan introducir las adaptaciones legislativas indispensables para garantizar un mejor desarrollo de esos servicios;
- promover la creación y el desarrollo de servicios de ahorro postal en los Países miembros de la Unión;
- ampliar la gama de productos ofrecidos y crear nuevos servicios rápidos y modernos en el mercado de pagos;

- formular normas e introducir un control de calidad de los servicios de pago del Correo;
- suministrar a los Países miembros asistencia técnica y financiera para ayudarles a crear servicios financieros postales;
- simplificar los modos operativos y los pagos recíprocos;
- favorecer los intercambios de conocimientos técnicos y de información;
- crear en el seno de la UPU un foro que permita una cooperación efectiva con las instituciones financieras nacionales e internacionales que colaboran con el Correo y coordinar su participación en los trabajos de la Unión,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal que adopte todas las medidas para garantizar la introducción, el seguimiento y la aplicación del plan de acción «POST*SERFIN 2000-2004», determinando las tácticas más adecuadas habida cuenta de las acciones decididas;
- a la Oficina Internacional que siga estas actividades y, dado el caso, proponga al Consejo de Explotación Postal las adaptaciones que deban introducirse en este plan de acción.

(Proposición 40. 0.7/Rev 1, Comisión 5, 2ª sesión)

Resolución C 43/1999

Futura organización de las actividades de normalización de la UPU

El Congreso,

habiendo estudiado

el informe del Consejo de Explotación Postal sobre las actividades de normalización de la UPU (Congreso-Doc 28),

habiendo tomado nota

de los considerables logros resultantes de las actividades del Grupo Normativo Técnico (GNT) de la UPU durante el período 1994-1999,

teniendo en cuenta

la decisión del Consejo de Explotación Postal de que en lo sucesivo el procedimiento de homologación de las normas, revisado por el Grupo Normativo Técnico (GNT), se aplicará a todas las normas técnicas elaboradas bajo la responsabilidad del CEP y del CA (decisión CEP 23/1996),

consciente

de que la normalización debería ser considerada como una de las principales actividades de la UPU y como un elemento esencial para el funcionamiento de la Unión,

convencido

de que la UPU debería desempeñar un papel de líder en materia de normalización postal y tomar la iniciativa con el objeto de facilitar los progresos en este ámbito,

subrayando

la importancia de dar a la UPU, en materia de normalización postal, una autoridad reconocida a escala mundial,

reconociendo

la necesidad de establecer con claridad las responsabilidades en cuanto a los diferentes aspectos de la actualización de las fórmulas de la UPU,

considerando asimismo

la evolución del papel de los representantes de los gobiernos/reguladores en las actividades de la UPU, principalmente en el seno del Consejo de Administración,

considerando

que las normas ocupan un lugar importante en el interés que prestan los representantes de los gobiernos/reguladores a las actividades de la UPU,

reconociendo

que, por consiguiente, sería conveniente establecer un enlace, a través de la comunicación de informes, entre las actividades de normalización y el Consejo de Administración, en función de las necesidades,

aprueba

las recomendaciones enunciadas en el informe del Consejo de Explotación Postal sobre las actividades de normalización de la UPU (Congreso-Doc 28),

invita

al Consejo de Explotación Postal a que:

- estudie la conveniencia de crear una nueva entidad -que informe directamente al CEP reunido en sesión plenaria y, en función de las necesidades, al Consejo de Administración-, cuya función consistirá en ocuparse de todas las actividades de normalización de la UPU en colaboración con los demás órganos de la Unión y que llevará el nombre de «Grupo de Normalización»;
- mantenga las modalidades de funcionamiento básicas de las actividades normativas, tal como fueron enunciadas por el Grupo Normativo Técnico en la Compilación de Normas Técnicas de la UPU y aprobadas por el CEP, y las haga aplicar por el Grupo de Normalización;
- desarrolle las sinergias existentes entre los diversos órganos del Consejo de Explotación Postal y el Grupo de Normalización, haciendo que el Presidente del Grupo de Normalización participe en los trabajos del Comité de Gestión del CEP;
- establezca claramente las responsabilidades del Grupo de Normalización en lo que se refiere a los diferentes aspectos de la actualización de las fórmulas de la UPU,

encarga

a la Oficina Internacional que prevea la instauración en su seno de una estructura orgánica apropiada a fin de que puedan efectuarse todas las tareas necesarias para el correcto funcionamiento del Grupo de Normalización.

(Proposición 035, Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 44/1999

Acciones para mejorar la calidad de servicio de la red postal mundial

El Congreso,

teniendo en cuenta

- que las administraciones postales de la UPU gozan del derecho de prestar un servicio postal universal en la totalidad del territorio postal único;
- que ese derecho está acompañado de la obligación de ofrecer un servicio postal de alta calidad a precios accesibles, a fin de satisfacer a nuestros cliente en todo el mundo;
- que la calidad de la cadena de actividades postales internacionales depende de la calidad de cada uno de sus eslabones,

considerando

- que el Consejo de Explotación Postal ofrece a las administraciones postales, en el marco de sus programas de trabajo, misiones y asesoramiento técnico, capacitación en cuanto a las técnicas de gestión y todo tipo de material de información para ayudarlas a elevar su calidad de servicio;
- que los controles de la calidad de servicio realizados por la UPU y por otros organismos postales internacionales demuestran el grado de eficacia de muchos enlaces y que a partir de la información que esos controles proporcionan es posible establecer si la calidad de la explotación de muchas administraciones es regular, mejora o se deteriora, y a qué nivel se sitúa en comparación con la de otras administraciones,

anhelando

utilizar todos los medios posibles para incentivar a las administraciones a que mejoren su calidad de servicio, prestando especial atención a las administraciones que, en comparación con las de países de nivel de desarrollo análogo, han alcanzado normas de calidad de servicio menos elevadas (incluidas las administraciones de países industrializados cuyos servicios postales no son todo lo eficientes que deberían ser),

reconociendo sin embargo

que no siempre es posible mantener estándares de servicio normales en casos de fuerza mayor (guerra civil, condiciones climáticas excepcionales, huelgas, etc.),

encarga

al Consejo de Administración que, en concertación con el Consejo de Explotación Postal:

- siga de cerca las gestiones y los contactos que realice la Oficina Internacional ante las administraciones que tienen una calidad de servicio insuficiente y tome conocimiento de los informes en los que se establecen las causas de esas insuficiencias y las posibles soluciones;
- intente solucionar el problema de la insuficiencia de la calidad de servicio cuando ella persista, encargando al Director General de la Oficina Internacional que se dirija oficialmente a los gobiernos de las administraciones postales en cuestión para:
 - a) hacerles ver que sus servicios postales ponen en peligro la calidad de servicio del territorio postal único, lo que es motivo de preocupación para sus socios postales;
 - b) señalarles la situación y las medidas adoptadas por otros países de la misma región o de similares condiciones de desarrollo;
 - c) pedirles que adopten con urgencia medidas que permitan responder en forma adecuada a la demanda de sus clientes y cumplir satisfactoriamente con su obligación de prestar un servicio universal para todos los destinos del mundo;
 - d) recordarles que pueden contar con la UPU para obtener información, asesoramiento y asistencia que permitan mejorar efectivamente el servicio.

(Proposición 20. 0.52 Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 45/1999

Servicio de cupones respuesta internacionales

El Congreso,

considerando

que la encuesta realizada por la Oficina Internacional sobre el servicio de cupones respuesta internacionales indica que una amplia mayoría de las administraciones que contestaron al cuestionario realizado a estos efectos se pronunciaron a favor de mantener el servicio,

notando

que la mayoría de las administraciones postales tienen dificultades para comprender el sistema contable con el principio de bonificaciones y desearían que se modificara,

teniendo en cuenta

que menos de un tercio de las administraciones postales que desean mantener el servicio se pronunciaron a favor del sistema contable con el principio de bonificaciones,

adopta

el nuevo sistema de contabilidad tal como lo propone el Consejo de Explotación Postal en el Congreso-Doc 38,

encarga

al Consejo de Administración, al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional, cada uno en lo que le concierne, que adopten las disposiciones necesarias para la aplicación del nuevo sistema de contabilidad de los cupones respuesta internacionales, y en especial que:

- prevean los créditos necesarios en el presupuesto de la Unión;
- fijen el valor del cupón respuesta internacional y modifiquen en consecuencia las disposiciones pertinentes del Reglamento de Envíos de Correspondencia;
- fijen el período transitorio necesario para dejar de aplicar el sistema actual de contabilidad de los cupones respuesta internacionales;
- elaboren la nueva fórmula para el cupón respuesta internacional;
- instauren el dispositivo necesario para la aplicación del nuevo sistema de contabilidad de cupones respuesta internacionales;
- evalúen el nuevo sistema y, dado el caso, informen al próximo Congreso.

(Proposición 015, Comisión 4, 6ª sesión)

Resolución C 46/ 1999**Gastos terminales**

El Congreso,

teniendo en cuenta

los exhaustivos estudios sobre los aspectos estratégicos, económicos y operativos del sistema de gastos terminales efectuados por el Consejo de Explotación Postal con vistas al Congreso de Beijing,

considerando

que en el futuro esos estudios deberían realizarse con una orientación bien determinada y en forma eficaz, persiguiendo objetivos claramente definidos,

considerando asimismo

que los problemas relacionados con la remuneración por los servicios prestados por las administraciones postales de destino figuran entre las principales preocupaciones de la Unión,

convencido

de que las relaciones financieras entre las administraciones postales expedidoras y las administraciones postales de destino deberían basarse en criterios económicos que tengan en cuenta no sólo el establecimiento de objetivos orientados hacia lograr una mayor aproximación a los costos de los servicios prestados, sino también el contexto en que operan los Correos, principalmente en lo que se refiere al grado de liberalización del mercado y a la intensidad de la competencia,

considerando que

- el Congreso de Washington 1989 adoptó el principio según el cual los criterios económicos que deben utilizarse para los intercambios más importantes deberían tener en cuenta la relación entre el costo de la distribución y la cantidad de envíos distribuidos;
- el Congreso de Seúl 1994 adoptó el principio según el cual el reembolso de los gastos terminales correspondientes al correo masivo debería estar más específicamente relacionado con los costos o con las tarifas internas de la administración postal del país de distribución;
- los criterios económicos también deberían tener en cuenta:
 - los gastos en que incurren las administraciones postales de los países en desarrollo para mejorar la calidad de servicio general de la red internacional;
 - la accesibilidad de precios del servicio universal;
 - la eficiencia económica de los servicios de distribución ofrecidos;
 - los gastos operativos correspondientes a la utilización de sistemas estadísticos y contables,
- en el folleto «Correo 2005» se hacen las siguientes proyecciones en cuanto a los efectos que tendrá la competencia en el correo:
 - la parte del mercado de las comunicaciones correspondiente al correo físico disminuirá un 26%;
 - la parte del mercado del correo físico en poder del Correo disminuirá en un 5,7% hasta el año 2005;
- es esencial mejorar la calidad de servicio, tanto para conservar la parte del mercado postal como para prestar un servicio universal confiable.
- los principios de la «nación más favorecida» y del «trato nacional» de la Organización Mundial del Comercio, así como otras leyes en materia de competencia, influirán en gran medida en la elaboración de los sistemas de gastos terminales y harán difícil la aplicación de las disposiciones destinadas a combatir el remailing;
- habida cuenta de las exigencias económicas, comerciales y reglamentarias que debe satisfacer el sistema de gastos terminales, los datos y los métodos empleados para elaborar un sistema de gastos terminales deben ser verificados y transparentes;
- la realización de estudios económicos exige destinar especialmente recursos humanos y financieros que los Países miembros y la Oficina Internacional sólo pueden comprometer si los objetivos son claros, los estudios están cuidadosamente planificados, los métodos han sido examinados y aprobados previamente y los resultados se utilizan con los fines previstos,

encarga

al Consejo de Administración que, en concertación con el Equipo Especial del Consejo de Explotación Postal:

- a) lleve a cabo las tareas siguientes en el marco del punto 3.2.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
 - identificar las exigencias reglamentarias y las de la OMC que se aplicarían al sistema de gastos terminales;
 - analizar los principios de los sistemas de compensación aplicados en otras organizaciones internacionales, cuyo conocimiento podría ser instructivo para la elaboración de disposiciones equitativas en materia de gastos terminales;
- b) cree un Equipo Especial encargado de llevar a cabo el trabajo indicado a continuación:
 - en el marco del punto 3.1.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
 - determinar qué datos verificados que sean de utilidad para los estudios sobre gastos terminales, y en especial para la fijación de una tasa media mundial y de tasas específicas para cada país, podrían suministrar en principio las administraciones postales;
 - determinar en qué condiciones podría hacerse obligatoria la comunicación de esos datos;
 - determinar cuáles serían las autoridades apropiadas para efectuar la verificación o la certificación de los datos;
 - establecer, dado el caso, las obligaciones en materia de confidencialidad de los datos;
 - estudiar de qué forma podrían utilizarse los datos económicos y comerciales que puedan obtenerse de fuentes externas, reconocidas a nivel internacional;
 - aprobar los métodos elaborados por el CEP para fijar las tasas o para ajustar las tasas vigentes;
 - en el marco del punto 3.2.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
 - determinar si, y en qué medida, deberían los miembros quedar obligados por los resultados derivados del empleo de métodos aprobados previamente;
 - formular una recomendación a ese respecto,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que constituya un Equipo Especial, que también rendirá cuentas al Consejo de Administración, encargado de llevar a cabo las tareas indicadas a continuación:

- a) en el marco del punto 3.1.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
 - elaborar métodos compatibles con los principios establecidos por el Consejo de Administración que tengan en cuenta una óptima utilización de los recursos humanos y financieros empleados por los miembros del Equipo Especial, los Países miembros que suministran datos para la realización de los estudios y la Oficina Internacional;
 - determinar la relación que existe entre las tarifas internas y los costes de cada administración de países industrializados con el objeto de establecer la adecuada proporción de las tarifas y la correcta composición de las tasas que se aplicarán para el reembolso de los gastos terminales en cada administración de países industrializados;
 - trabajar, junto con el Grupo de Acción para el Desarrollo Postal, en la ejecución del proyecto conjunto Banco Mundial-UPU tendiente a diseñar e instaurar un sistema normalizado de contabilidad analítica para las administraciones postales de los países en desarrollo que puedan comprometer los recursos necesarios para adoptar y seguir utilizando un sistema de este tipo;
 - reunir datos y efectuar su análisis con el objeto de determinar las repercusiones que tendrán los cambios en los operadores y en los clientes;
- b) en el marco del punto 3.2.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
 - determinar las mejoras que deben introducirse en el actual sistema con el objeto de satisfacer las necesidades del mercado y de los Países miembros;
 - determinar los requisitos necesarios para establecer un sistema de gastos terminales orientado hacia los costos propios de cada país;

- concebir el mejor sistema intentando basarlo lo más posible en los costos, teniendo en cuenta los criterios indicados en los considerandos de la presente resolución y el trabajo efectuado para establecer otros acuerdos multi y bilaterales en materia de gastos terminales;
 - establecer un calendario de transición para la aplicación de ese sistema, previendo la posibilidad de que el período de transición comience para algunos países industrializados durante el quinquenio siguiente al Congreso de Beijing;
 - establecer para 2002 una fórmula que permita convertir las tarifas internas o los costes de las administraciones postales en tasas de gastos terminales, para los países industrializados;
 - determinar para 2002 el o los porcentajes finales de las tarifas internas que los países industrializados deberán aplicar para los años 2004 y 2005, tomando en cuenta las enormes diferencias existentes en los países industrializados entre las tarifas aplicadas a los envíos aislados y las tarifas comerciales;
 - elaborar proposiciones tendientes a compensar a las administraciones postales por los costos suplementarios en que incurrir por la distribución de envíos urgentes, certificados y con valor declarado;
- c) en el marco del punto 3.3.0 de la Estrategia Postal de Beijing, concebir sistemas estadísticos, contables y operativos que favorezcan el mejoramiento del sistema de gastos terminales desde los puntos de vista económico y comercial;
- d) en el marco del punto 2.4.0 de la Estrategia Postal de Beijing:
- formular recomendaciones tendientes a incorporar en el sistema de gastos terminales bonificaciones financieras que incentiven a mejorar la calidad de servicio, teniendo especialmente en cuenta el mejoramiento de la calidad de servicio en los países en desarrollo;
 - trabajar en enlace con los equipos de la UPU y de IPC dedicados a la calidad de servicio, para determinar el costo de la instauración de un sistema de medición exacta de la calidad de la distribución y fijar un calendario realista para la realización de ese trabajo;
 - concebir un procedimiento práctico que permita relacionar las tasas de gastos terminales con la calidad de servicio y establecer un plan para su implementación, de conformidad con las condiciones de cada administración postal;
 - determinar antes de 2002, teniendo en cuenta la situación específica de los países en desarrollo, los objetivos en materia de calidad de servicio, el sistema de evaluación y la relación con los gastos terminales que deberán aplicarse para los años 2004 y 2005 entre las administraciones que se remuneran entre sí utilizando el sistema que se aplica para los intercambios entre países industrializados.

(Proposiciones 20. 0.16/Rev 1, 20. 0.45, 20. 0.47 y 20. 0.48, Comisión 4, 6ª sesión)

Resolución C 47/1999

Concepto y plan de acción aplicables a la codificación postal internacional y a la transmisión de imágenes

El Congreso,
tomando nota

del concepto y del plan de acción aplicables a la codificación postal internacional y a la transmisión de imágenes, expuestos en el Congreso-Doc 75 del Congreso de Beijing,

teniendo en cuenta

que las administraciones postales utilizarán cada vez en mayor medida máquinas y equipos técnicos para la clasificación del correo internacional, con el objeto de mejorar la calidad de servicio y reducir los costes de procesamiento,

sabiendo

- que actualmente algunos Correos no están en condiciones de utilizar en forma óptima sus equipos de procesamiento del correo internacional, al no existir un concepto y un plan de acción ampliamente admitidos en materia de codificación y de transmisión de imágenes;
- que es necesario aplicar un concepto y un plan de acción en esta materia para favorecer la interoperabilidad de la red postal internacional, a fin de responder a las expectativas en cuanto a la calidad de servicio,

consciente

- de las ventajas potenciales de la aplicación de un concepto y de un plan de acción para la codificación internacional y la transmisión de imágenes, en términos de calidad de servicio y de rentabilidad;
- de los riesgos y de los gastos en que pueden incurrir los países que proyecten adquirir dentro de poco tiempo un equipo de procesamiento automatizado del correo, si ese equipo no es compatible con un concepto y un plan de acción en materia de codificación de los envíos y de transmisión de imágenes ampliamente admitidos,

tomando nota

- de que el Grupo Normativo Técnico ya ha definido normas que podrían ser utilizadas para la codificación del correo internacional;
- de que el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia ya prevé reservar en el reverso de los envíos una zona específica para la codificación conforme a la norma S18;
- de los progresos realizados por los Correos en materia de instalación de equipos de clasificación automatizada del correo y de transmisión de imágenes;
- del interés que manifiestan los proveedores de equipos en que haya una acción concreta en esta materia,

resuelve

- que la Unión y las administraciones postales deben promover el concepto y el plan de acción aplicables a la codificación del correo internacional y a la transmisión de imágenes y sobre todo incentivar su ajuste y perfeccionamiento;
- que es necesario efectuar pruebas y elaborar normas en la materia,

invita

a las administraciones postales a que:

- contribuyan activamente a definir en forma definitiva y a aplicar un concepto y un plan de acción para la codificación del correo internacional y la transmisión de imágenes, teniendo presente la necesidad de garantizar su interoperabilidad y su armonización;
- asocien en esa aplicación a los clientes, a los proveedores de equipos postales y a las demás partes interesadas,

pide encarecidamente

a las administraciones postales, en especial a las que utilizan equipos de procesamiento automatizado del correo, que ayuden a los países que proyectan adquirir ese tipo de tecnología a identificar a tiempo sus necesidades,

encarga

al Consejo de Administración, al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional que sigan y alienten, dentro de sus respectivas áreas de competencia, la elaboración y la aplicación de todas las medidas necesarias para poner en práctica un plan de acción en materia de codificación postal internacional y de transmisión de imágenes, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo.

(Proposición 037, Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 48/1999

Norma para la redacción de las direcciones de correo electrónico antes del signo @

El Congreso,

reconociendo

- la probabilidad de que en el futuro aumente la utilización del correo electrónico como medio de comunicación;
- las ventajas que puede ofrecer el empleo de este medio de comunicación entre las administraciones postales,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- confirme la necesidad de establecer una norma para la redacción de las direcciones de correo electrónico de las unidades postales, incluidas las oficinas de cambio, y que proponga la norma más adecuada, teniendo en cuenta las consideraciones siguientes, así como cualquier otra que juzgue pertinente:
 - ventajas de adoptar una norma ya establecida, como los códigos de localidades de la ONU utilizados para las oficinas de cambio;
 - llamamiento a todas las administraciones postales para que adopten esta nueva norma, de ser necesario con asistencia de la UPU;
- examine y apruebe proposiciones en este sentido, asignando carácter de urgencia a su tratamiento;
- presente proposiciones apropiadas al Consejo de Explotación Postal, de ser necesario.

(Proposición 20. 0.33/Rev 1, Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 49/ 1999

Aplicación del artículo 43 del Convenio «Depósito de envíos de correspondencia en el extranjero» y definición del término «expedidor»

El Congreso,
refiriéndose

a las disposiciones del artículo 43 del Convenio, relativas al depósito de envíos de correspondencia en el extranjero,

considerando

los problemas de carácter jurídico derivados de la aplicación de las disposiciones previstas en dicho artículo, planteados por la Oficina Internacional,

consciente

de la necesidad de eliminar cualquier duda que pueda poner en peligro la continuidad de los intercambios postales a nivel internacional, parte integrante del concepto de servicio universal, piedra angular de las Actas de la Unión,

teniendo en cuenta

la voluntad expresada por el Congreso de Seúl, que enfatizó el fundamento económico de las disposiciones del artículo 43,

encarga

al Consejo de Administración que:

- inicie un estudio para aclarar el concepto del término «expedidor» que figura en el artículo 43, y en especial con respecto:
 - a) a la transferencia por vía electrónica de datos destinados a producir envíos de correo masivo;
 - b) al fenómeno de la globalización de las actividades de las empresas que distribuyen correo a nivel regional;
- estudie todos los aspectos del remailing no físico y formule recomendaciones en ese sentido, teniendo en cuenta la relación que existe entre esos aspectos y la definición del término «expedidor»;
- evalúe las eventuales modificaciones que deben introducirse en el artículo 43.4, tomando en consideración las modificaciones previstas en el nuevo sistema de gastos terminales en lo que respecta al correo masivo a que hace referencia el artículo en cuestión.

(Proposición 20. 0.3, Comisión 4, 7ª sesión)

Resolución C 50/ 1999

Introducción y extensión del servicio de encomiendas postales

El Congreso,
tomando nota

de los resultados del estudio efectuado por el Consejo de Explotación Postal en cumplimiento de la resolución C 10 del Congreso de Seúl 1994,

notando

que de acuerdo con los resultados del estudio, 11 de los 189 Países miembros de la Unión no prestan el servicio de encomiendas postales conforme a las disposiciones introducidas en el Convenio de Beijing,

convencido

de la necesidad de crear un servicio universal de encomiendas postales,

renueva

su invitación a las administraciones de los Países miembros en cuestión para que introduzcan este servicio en sus intercambios internacionales,

encarga

a la Oficina Internacional que continúe las actividades iniciadas en cumplimiento de la resolución precitada, alentando a los Países miembros en cuestión a que presten el servicio de encomiendas postales de acuerdo con las disposiciones que figuran en el Convenio de Beijing.

(Proposición 20. 0.6, Comisión 4, 7ª sesión)

Resolución C 51/1999

Legislación nacional en apoyo de la seguridad postal

El Congreso,

consciente

de que para mejorar la calidad del servicio postal, garantizar la protección de los ingresos y contribuir a dar una imagen positiva del Correo, las administraciones postales tienen que ser capaces de garantizar la seguridad de sus actividades, en todos los sectores,

reconociendo

- la importancia que tiene prevenir las lesiones que pueden causar a las personas las mercaderías peligrosas contenidas en los envíos postales;
- la necesidad de impedir los robos o la pérdida del correo confiado a los servicios postales por nuestros clientes;
- la importancia de evitar que las administraciones sufran pérdidas de ingresos o de bienes;
- la importancia que tiene desde el punto de vista social y comercial mantener la confianza de la clientela en el Correo,

teniendo presente

la necesidad de preservar la calidad y la integridad de los servicios postales,

considerando

la vulnerabilidad de los sistemas postales nacionales e internacionales frente a actos delictivos tales como expoliaciones, atracos, robos con efracción, agresiones a empleados, fraudes, tráfico de droga, pornografía y otros delitos conexos,

consciente

de que la lucha contra estas actividades delictivas cometidas en detrimento de los servicios postales requiere conocimientos y cualificaciones especializados y de que los recursos disponibles para combatir estas actividades son limitados,

hace un llamamiento

a los gobiernos de los Países miembros para que elaboren y adopten leyes y reglamentos postales, tomen medidas destinadas específicamente a garantizar la integridad y la seguridad del correo, así como la calidad de servicio y la seguridad de los servicios postales en todo el mundo, y den a las administraciones postales, de acuerdo con su legislación nacional, la potestad necesaria para que puedan reaccionar en forma adecuada en caso de utilización fraudulenta de la red postal,

insta a las administraciones postales

- a que adopten una estrategia en materia de seguridad a todos los niveles de la explotación postal con el objeto de evitar que los clientes, los empleados postales y todas las personas que se ocupan del transporte del correo sufran lesiones, garantizar la integridad y la seguridad de los despachos, aumentar la competitividad del Correo y realzar su imagen de marca ante el público;
- a que creen en los Correos servicios de seguridad permanentes encargados de garantizar la seguridad, llevar a cabo investigaciones y adoptar medidas preventivas con el objeto de generar confianza en los servicios postales;
- a que confieran a sus servicios de seguridad postal poder suficiente para que puedan llevar a cabo actividades que permitan proteger el correo;

- a que incentiven a otros servicios de seguridad nacionales a entablar y reforzar las relaciones con los servicios de seguridad de las administraciones postales;
- a que instauren y refuercen una estrecha cooperación con los organismos nacionales pertinentes para coordinar las actividades en materia de seguridad y mejorar su eficacia,

encarga

a los órganos permanentes de la Unión que respalden las iniciativas internacionales relacionadas con las medidas, las leyes y los reglamentos propuestos a los gobiernos y a las administraciones postales de los Países miembros para su adopción.

(Proposición 042/Rev 1, Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 52/1999

Futura organización de las actividades telemáticas

El Congreso,

recordando

la resolución C 27 del Congreso de Seúl relativa a las actividades de la Unión en materia de intercambios EDI de 1995 a 1999,

teniendo en cuenta

el informe del Consejo de Explotación Postal sobre las actividades realizadas en la UPU en materia de telemática (Congreso-Doc 25),

consciente

de la importancia estratégica que tiene el proyecto telemático de la UPU para todos los Países miembros de la Unión,

tomando nota

de que en el seno del CEP se ha creado una Cooperativa Telemática, cuya razón de ser es crear sinergias entre los Correos y estimular el desarrollo del servicio postal gracias a la utilización de tecnología moderna,

considerando

la importante cantidad de operadores postales que han adherido voluntariamente a la Cooperativa Telemática,

reconociendo

los logros alcanzados hasta la fecha por la Cooperativa Telemática y los esfuerzos que realiza para mejorar y desarrollar el servicio postal (Congreso-Doc 76),

convencido

de que la Cooperativa Telemática hará todo lo que esté a su alcance para acelerar considerablemente la adopción de sistemas telemáticos y de otras técnicas que permitan mejorar las comunicaciones entre los Correos, reducir la brecha tecnológica entre ellos y otros actores del mercado, elevar el nivel de calidad del servicio postal mundial y facilitar la expansión de los servicios existentes y la introducción de nuevos servicios,

encarga

a la Cooperativa Telemática que, bajo la supervisión del CEP:

- se haga cargo de todas las cuestiones de carácter estratégico, operativo, técnico y económico relacionadas con la telemática, ya que tiene la potestad de formular recomendaciones en esta materia y modificarlas, así como de establecer normas operativas para las actividades telemáticas;
- presente un informe anual al CEP y al CA, en función de las necesidades,

encarga asimismo

al CEP que presente al próximo Congreso un informe con respecto a los progresos en materia de actividades telemáticas y de su financiación,

instruye

a la Oficina Internacional para que:

- mantenga el Centro de Tecnología Postal con su misión de proveedor de servicios, responsable de poner en práctica las estrategias aprobadas por el Congreso y por la Cooperativa Telemática en las áreas telemática y tecnológica;

- siga promoviendo las actividades de la Cooperativa Telemática y alentando a los operadores postales a que adhieran a ella y contribuyan activamente a sus actividades.

(Proposición 048/Rev 1, Comisión 6, 3ª sesión)

Resolución C 53/1999

Códigos de las oficinas de cambio en las fórmulas CN 31, CN 32, CN 37, CN 38, CN 41, CP 86, CP 87 y CP 88

El Congreso,

teniendo en cuenta

la mayor utilización de las transmisiones EDI y la mayor exactitud que tiene hoy en día la información normalizada de la UPU incluida en los mensajes,

considerando

que las transmisiones EDI que utilizan los códigos de las oficinas de cambio presentan mayor exactitud en la indicación de las oficinas de destino y de origen que los documentos en soporte papel,

teniendo en cuenta

que la forma de anotar los nombres de las localidades en las facturas de entrega de envíos de correspondencia y de encomiendas puede dificultar el hacer concordar la información contenida en los mensajes EDI con la de las facturas de entrega de envíos de correspondencia y de encomiendas,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que estudie la posibilidad de utilizar, para identificar las oficinas de origen y de destino en las fórmulas CN 31, CN 32, CN 37, CN 38, CN 41, CP 86, CP 87 y CP 88, los códigos de las oficinas de cambio establecidos en la norma S6-3 de la Compilación de Normas Técnicas de la UPU y que adopte esta medida, si la considera apropiada.

(Proposición 20. 0.17/Rev 1, Comisión 6, 3ª sesión)

Decisión C 54/ 1999

Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Explotación Postal 1994-1999

El Congreso

decide

aprobar el Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Explotación Postal 1994-1999.

(Congreso-Doc 18, 6ª sesión plenaria)

Decisión C 55/ 1999

Aprobación del Informe del Director General de la Oficina Internacional 1994-1999

El Congreso

decide

aprobar el Informe del Director General de la Oficina Internacional 1994-1999.

(Congreso-Doc 19, 6ª sesión plenaria)

Decisión C 56/ 1999

Elección del Director General y del Vicedirector General de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal

El Congreso,

visto

el artículo 109, párrafo 1, del Reglamento General,

reelige

- al Sr. Thomas E. Leavey (Estados Unidos de América), para el cargo de Director General de la Oficina Internacional;
- al Sr. Moussibahou Mazou (Rep. del Congo), para el cargo de Vicedirector General de la Oficina Internacional.

La presente decisión se hará efectiva el 1° de enero de 2000.

(Congreso-Doc 52, 6ª sesión plenaria)

Resolución C 57/ 1999

Período al que se aplican las decisiones financieras adoptadas por el Congreso de Beijing

El Congreso,

habiendo examinado

el capítulo 3 del informe presentado por el Director General sobre las finanzas de la Unión (Congreso-Doc 20), quedando entendido

que la asignación de los recursos financieros debe efectuarse sobre la base del Programa y Presupuesto resultante de la Estrategia Postal de Beijing, que abarca el período 2000-2004,

habiendo constatado

que el proyecto de presupuesto para el año 2000 tuvo que ser presentado en el período de sesiones del Consejo de Administración de febrero de 1999, antes de que estuviera disponible el Programa y Presupuesto correspondiente,

deseando

poner fin a esta situación para que en lo sucesivo los períodos a los que se aplican las decisiones adoptadas por los Congresos coincidan con los períodos a los que se aplican los planes estratégicos de la Unión,

resuelve

- 1° que el régimen financiero de Beijing abarcará el período de ejecución del Plan Estratégico 2000-2004;
- 2° mantener sin cambios el presupuesto del año 2000 adoptado en febrero de 1999, así como las unidades de contribución correspondientes.

(Congreso-Doc 20, Comisión 2, 2ª sesión)

Resolución C 58/1999

Introducción de un ciclo presupuestario bienal a partir del año 2001

El Congreso,

habiendo examinado

el capítulo 3 del informe del Director General sobre las finanzas de la Unión (Congreso-Doc 20),

considerando

que la actual periodicidad presupuestaria anual constituye un marco demasiado rígido para la ejecución de las tareas establecidas en el Plan Estratégico de la Unión debido a que genera gastos administrativos considerables,

constatando

que todos los demás organismos especializados del sistema de las Naciones Unidas han introducido un sistema presupuestario bienal,

resuelve

- 1° introducir un ciclo presupuestario bienal a partir del año 2001;
- 2° encargar al Consejo de Administración y a la Oficina Internacional que efectúen las modificaciones necesarias en el Reglamento Financiero y en las Reglas de Gestión Financiera;
- 3° solicitar al Auditor Externo que realice un número suficiente de auditorías intermedias;

4° encargar al Consejo de Administración que estudie la compatibilidad del ejercicio financiero bienal con el ciclo del Plan Estratégico y que presente una proposición a ese respecto al próximo Congreso.

(Congreso-Doc 20, Comisión 2, 2ª sesión)

Resolución C 59/1999

Fijación de los límites de gastos por el Congreso

El Congreso,

habiendo examinado

el capítulo 3 del informe del Director General sobre las finanzas de la Unión (Congreso-Doc 20),

visto

que la asignación de los recursos financieros debe efectuarse sobre la base del Programa y Presupuesto resultante de la Estrategia Postal de Beijing, que abarca el período 2000-2004,

considerando

que la fijación de los límites de gastos para los cinco años que abarca el período 2000-2004, que deben incluirse en el artículo 125 párrafo 1, del Reglamento General, debería basarse en las estimaciones que figuran en el Programa y Presupuesto,

encarga

al Consejo de Administración un estudio sobre la utilidad de determinar límites de gastos para los Congresos.

(Congreso-Doc 20, Comisión 2, 2ª sesión)

Resolución C 60/1999

Constitución de un Grupo de Planificación Estratégica

El Congreso,

aceptando

las proposiciones presentadas por el Consejo de Administración y el Consejo de Explotación Postal,

consciente

de la necesidad de mejorar el proceso de planificación estratégica de la Unión,

teniendo en cuenta

la exhaustiva reflexión realizada por los dos Grupos de Planificación Estratégica (CA y CEP) con respecto a la necesidad de mejorar la ejecución y el seguimiento permanente del Plan Estratégico de la UPU,

resuelve

crear un Grupo común a ambos Consejos, cuyo mandato fundamental es el siguiente: «El Grupo de Planificación Estratégica (GT PE) se reunirá en principio en oportunidad de cada período anual de sesiones de los Consejos. Su cometido fundamental es asesorar al CA y al CEP en materia de planificación estratégica; a estos efectos, los miembros del Grupo apreciarán regularmente la situación en que se encuentra la realización del Plan Estratégico de la Unión y propondrán las reorientaciones y los ajustes que se impongan presentando, por una parte, una explicación de las nuevas actividades que deben realizarse y, por otra, los motivos por los cuales pueden abandonarse algunas actividades.»,

resuelve además que

- el GT PE estará constituido por diez miembros, de los cuales cinco serán miembros del CEP y cinco miembros del CA;
- el Grupo dependerá del CEP;

- los países que presenten su candidatura para integrar este Grupo deberán comprometerse a designar a personas competentes en las grandes áreas de actividad resultantes de los objetivos de la Unión y que tengan experiencia práctica en materia de planificación;
- los Países miembros del Grupo serán designados en el Congreso, por cada uno de los dos Consejos recién elegidos, en su sesión constitutiva;
- los Consejos dejarán al Grupo total libertad para organizar sus trabajos y designar él mismo a su Presidente entre sus miembros;
- el Grupo presentará sus informes a ambos Consejos.

(Proposición 016, Comisión 3, 4ª sesión)

Resolución C 61/ 1999

Estudio sobre la evolución de la gama de productos ofrecida por las administraciones postales en todo el mundo

El Congreso,
consciente

- de que una cantidad cada vez mayor de empresas y de particulares, clientes del Correo, se dirigen a otros tipos de servicios para la transmisión de su correo y de que la mayor utilización de esos servicios influye considerablemente en los ingresos y en la gama de productos de los servicios postales tradicionales;

- de que los progresos tecnológicos y la demanda de los clientes en cuanto a servicios e información favorecen la oferta de medios sustitutivos para la transmisión del correo,

considerando

que la liberalización de los mercados postales en todo el mundo y el rápido desarrollo de los servicios de correo sustitutivos tienen consecuencias considerables en los servicios postales tradicionales y que es necesario reaccionar creando nuevos sectores de actividad,

encarga

a la Oficina Internacional que reúna regularmente información sobre:

- 1º la utilización de medios sustitutivos para la transmisión del correo y las incidencias que tienen esos medios en la gama de productos de los servicios postales existentes;
- 2º los nuevos sectores de actividad de las administraciones postales, así como las iniciativas y los proyectos en favor de nuevos productos y servicios, incluidos los que no han culminado con éxito o los que han sido interrumpidos.

(Proposición 026, Comisión 7, 2ª sesión)

Decisión C 62/1999

Publicación del Vocabulario Poligloto del Servicio Postal Internacional con definiciones de los términos en francés y en inglés

El Congreso,
considerando

la importancia y la utilidad de la publicación de la UPU «Vocabulario Poligloto del Servicio Postal Internacional», que contiene términos y expresiones referentes a los servicios postales,

notando

que el Congreso de Seúl 1994 adoptó el inglés como segunda lengua de trabajo de la Oficina Internacional de la UPU,

consciente

de que esta publicación contiene las definiciones de los términos únicamente en francés, lo que crea dificultades a muchas administraciones postales que utilizan el inglés,

encarga

a la Oficina Internacional y al Grupo de Trabajo permanente A 19 del CEP, responsable de la actualización del Vocabulario Poligloto y de sus suplementos, que estudien la posibilidad de agregar las definiciones en inglés en la próxima versión de esta publicación, que se editará después del Congreso de Beijing.

(Proposición 038, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 63/1999

Plan de Acción prioritario para el desarrollo de la filatelia

El Congreso,

refiriéndose

- a las actividades realizadas por la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia tendientes a promover y desarrollar, a nivel mundial, la filatelia y el pasatiempo de coleccionar sellos de Correos;
- al creciente interés demostrado por los miembros del sector filatélico en colaborar con las administraciones postales para el desarrollo de la filatelia;
- a las positivas consecuencias que tiene para el desarrollo de la filatelia la asociación cada vez mayor entre las administraciones postales y las partes que representan al sector filatélico y al estímulo que constituye la participación suplementaria de un grupo amistoso de clientes,

teniendo en cuenta

la razón de ser de la Unión y sus objetivos, tal como figuran en el preámbulo y en el artículo 1 de la Constitución,

constatando

- que la filatelia constituye una parte importante de las actividades del Correo y aporta un considerable apoyo al Correo y al desarrollo postal en general;
- que los sellos de Correos y los productos filatélicos postales siguen representando una importante fuente de ingresos para el Correo, tanto cuando son utilizados normalmente para el franqueo como cuando se emplean con fines comerciales y filatélicos;
- que los sellos de Correos dan al servicio postal una imagen de marca específica que lo distingue de los servicios de distribución del sector privado y que siguen desempeñando un papel primordial de embajadores de la imagen de un país y de su servicio postal, no sólo a nivel nacional sino también internacional;
- que la mayor utilización de los sellos de Correos como herramientas de mercadotecnia por el sector privado en especial por las empresas de mercadeo directo aporta a la promoción del servicio postal ventajas adicionales,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- reconstituya la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia (AMDF);
- siga apoyando las actividades de la AMDF, que se basan en los objetivos y estrategias indicados a continuación:
 - a) introducción de una estructura de gestión mejorada para la AMDF;
 - b) promoción y utilización de la Guía para el Desarrollo de la Filatelia;
 - c) desarrollo de actividades especiales destinadas a promover y desarrollar la filatelia;
 - d) búsqueda de fondos para el desarrollo de la filatelia,
- garantice que se asignen los recursos financieros y humanos suficientes para apoyar el desarrollo de la filatelia,

pide encarecidamente

a las administraciones postales de los Países miembros de la UPU que:

- apoyen las actividades de la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia y participen en el desarrollo de la filatelia;
- den prioridad al desarrollo de la filatelia como medio de promoción de la imagen del servicio postal y como factor importante para el desarrollo postal en general.

(Proposición 043, Comisión 7, 2ª sesión)

Recomendación C 64/ 1999

Desarrollo y profundización de actividades para la promoción de la cultura, la filatelia y los servicios postales

El Congreso,

considerando

que la Unión Postal Universal tiene como misión contribuir a incrementar el conocimiento y la comunicación entre los pueblos, así como la colaboración internacional en el ámbito cultural, social y económico a través de los servicios postales,

teniendo en cuenta

- que la UNESCO tiene como propósito ayudar al logro de la paz y la seguridad promoviendo la colaboración entre las naciones a través de la educación, la ciencia y la cultura,
- que la UNESCO trabaja a fin de avanzar en el conocimiento mutuo de los pueblos a través de medios masivos de comunicación, la divulgación de la cultura y la cooperación internacional,

sabiendo

que la Convención sobre los Derechos del Niño es un instrumento jurídico de carácter internacional en el que se incorpora la más completa gama de derechos entre los que se destaca el de su desarrollo cultural,

destacando

- que a lo largo de su historia, la UPU ha venido desarrollando diversas actividades en ese sentido, como el concurso juvenil internacional de composiciones epistolares organizado por la Oficina Internacional en coordinación con la UNESCO,
- que la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia (AMDF) ha realizado y organizado numerosas acciones destinadas al desarrollo del sector y a favor de la cultura y la educación,

consciente

de la necesidad de profundizar las relaciones entre organizaciones internacionales para el logro de objetivos comunes,

recomienda

a la Oficina Internacional que profundice los lazos de cooperación con la UNESCO y el UNICEF, con el objeto de llevar a cabo actividades conjuntas en materia de promoción de la cultura, la filatelia y el Correo,

encarga

a ambos Consejos elaborar una estrategia global de apoyo a los objetivos nacionales en materia de educación y de promoción cultural en colaboración con la Oficina Internacional y la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia.

(Proposición 045/Rev 1, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 65/1999

Fortalecimiento de la capacidad de la UPU en materia de gestión de la información sobre los mercados postales

El Congreso,

visto

la velocidad cada vez mayor con que se suceden los cambios en el sector postal, tanto en los mercados postales nacionales como internacionales, en términos de la creciente liberalización de los mercados y su desregulación, de la demanda cada vez más sofisticada por parte de los clientes y de la mayor expansión de la competencia en todas sus formas,

teniendo en cuenta

la necesidad de que la UPU y sus miembros sean permanentemente conscientes de esos cambios, además de tomar la iniciativa y responder más rápida y flexiblemente a las necesidades planteadas por los mercados y a los requerimientos de los clientes tal como se enfatiza en la Estrategia Postal de Beijing,

notando

que es necesario aumentar la capacidad de la UPU/OI con relación a la gestión de la información sobre los mercados postales,

constatando

las actividades ya emprendidas durante el periodo 1995-1999 con el objeto de desarrollar el Sistema de Información de la UPU sobre los Mercados Postales,

consciente

de los beneficios que un tal sistema genera entre todos quienes tienen algún interés en el sector postal y que, en particular, permitirán a la UPU desarrollar y poner en práctica estrategias que se basen en un conocimiento del mercado mundial,

encarga

- al Consejo de Administración que asigne los fondos necesarios para desarrollar, establecer y hacer la gestión del Sistema de Información de la UPU sobre los Mercados Postales;
- al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional que continúen con este proyecto, con el fin de desarrollar y establecer el Sistema de Información sobre los Mercados Postales;
- a la Oficina Internacional que:
 - a) realice análisis periódicos del entorno y mercado postales, así como estudios de competitividad que sirvan de apoyo al proceso de toma de decisiones tanto estratégicas como operativas del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal así como de sus grupos de trabajo y de acción,
 - b) fomente y facilite el establecimiento de este sistema dentro de las administraciones postales de los países en desarrollo.

(Proposición 058, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 66/1999

Plan de acción prioritario para el desarrollo de la mercadotecnia en los países menos experimentados

El Congreso,

visto

la velocidad cada vez mayor con que se suceden los cambios en el sector postal de todo el mundo, en términos de la mundialización y liberalización y de la demanda cada vez más sofisticada por parte de los clientes,

considerando

la necesidad de que la UPU y sus miembros orienten su política en función de los mercados y de la clientela,

notando

que es de vital importancia aumentar la capacidad y pericia de todas las administraciones postales de los países en desarrollo con el fin de fortalecer la infraestructura de la mercadotecnia postal universal,

constatando

las actividades ya emprendidas por el Consejo de Explotación Postal durante el periodo 1995-1999 orientadas a desarrollar la mercadotecnia, que cuentan con el apoyo de las administraciones postales más experimentadas de los países desarrollados,

consciente

de los beneficios que tales actividades estratégicas de desarrollo postal generan entre todos quienes tienen algún interés en el sector postal y que, en particular, permitirán a la UPU y al conjunto de sus miembros responder a los cambios que ocurran en el mercado y a las exigencias en evolución de los clientes,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional que continúen:
 - a) con el programa de desarrollo de la mercadotecnia;
 - b) con el desarrollo y la puesta en práctica de programas de mentores, en los cuales intervengan socios estratégicos clave;
- al Consejo de Explotación Postal que:
 - a) asigne una alta prioridad a ese programa estratégico para el período 2000-2004;
 - b) continúe desarrollando los recursos de mercadotecnia, los Talleres de Desarrollo de la Mercadotecnia y las Conferencias de Directores de Mercadotecnia;
- al Consejo de Administración que asigne los fondos necesarios para desarrollar, establecer y hacer la gestión de las actividades orientadas a desarrollar la mercadotecnia;
- a la Oficina Internacional que nombre un gerente/coordinador central para el proyecto,

invita

a las Uniones restringidas que apoyen a sus miembros en los esfuerzos que hagan para mejorar el nivel de su pericia en la mercadotecnia y a renovar automáticamente los proyectos de desarrollo de la mercadotecnia a nivel regional.

(Proposición 059, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 67/1999

Emisión de un Sello de Correos Universal

El Congreso,

considerando

el objeto y la misión de la Unión Postal Universal, según lo expresado en el Preámbulo y en el artículo 1 de su Constitución,

consciente

del rol fundamental de la UPU, como organismo especializado de Naciones Unidas, en la promoción de la actividad postal y filatélica a nivel mundial,

teniendo en cuenta

- el hecho de que el desarrollo de la filatelia ha sido una constante en la planificación estratégica de los órganos de la Unión;
- el manifiesto interés expresado por los Países miembros de la Unión y los clientes del sector filatélico por las actividades e iniciativas emprendidas y coordinadas por el Comité de Contacto Asociaciones Filatélicas-UPU, actualmente la «Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia» (AMDF),

reconociendo

- la importancia de la filatelia como medio de transmisión cultural entre los pueblos del mundo;
- el valor que representan los sellos como herramienta de enseñanza de disciplinas fundamentales como la historia, las ciencias y las artes;
- la necesidad de promover la imagen y el papel del Correo en la vida cotidiana de los ciudadanos;
- la filatelia como instrumento de mercadotecnia y fuente de ingresos considerables,

procurando

incrementar el apoyo directo al desarrollo de la filatelia desde los órganos permanentes de la Unión,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal que, en coordinación con la Oficina Internacional y la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia, estudie la posibilidad de emitir un Sello de Correos Universal, procurando el mayor grado de participación posible de los Países miembros de la Unión;
- a la Oficina Internacional que articule con las Uniones restringidas el suministro de información sobre las experiencias que pudieran tener en esta materia.

(Proposición 069, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 68/1999

Facultad de adaptación en caso de evolución del mercado

El Congreso,

considerando

el ritmo cada vez más acelerado con que se producen los acontecimientos en los mercados postales internos e internacionales en todos sus aspectos, ya se trate de liberalización, desregulación, exigencias más complejas de la clientela o incremento de la competencia,

teniendo en cuenta

que los miembros de la UPU deben estar siempre actualizados con respecto a esos acontecimientos y deben tener una capacidad de adaptación más rápida y más flexible,

pide

al Consejo de Administración (CA), al Consejo de Explotación Postal (CEP) y a la Oficina Internacional que:

- se aseguren de que un análisis del entorno postal, del mercado y de la competencia no sólo se prepare y se incluya en el Orden del Día de cada reunión del CA y del CEP, sino que también se distribuya a todos los miembros de la UPU, de modo que todos estén al tanto de los últimos acontecimientos importantes relacionados con el mercado, la clientela, la competencia, la reglamentación, la tecnología y todos los demás ámbitos;
- reserven una sesión de cada período de sesiones del CA y del CEP para examinar ese análisis de las tendencias del mercado externo, de la clientela, de la competencia y de la reglamentación;
- incentiven a los demás miembros a que presenten sus propios análisis del entorno y del mercado.

(Proposición 20. 0.41, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 69/1999**Medición del grado de satisfacción de la clientela**

El Congreso,

teniendo en cuenta

- que las administraciones postales de todo el mundo deben tener como principal objetivo la plena y total satisfacción de los clientes;
- que es un estricto derecho de los clientes y la prioridad absoluta de nuestro trabajo que respondamos a las necesidades de los clientes ofreciendo servicios postales eficaces y confiables o logrando que los reguladores y los operadores postales mejoren en forma continua los servicios de toda la red;
- que el descontento de los clientes y la pérdida de tan solo un cliente en cualquier segmento de nuestra red mundial pueden tener efectos graves y nefastos, tanto a nivel financiero como a nivel de la imagen de la red postal en el mundo,

tomando en consideración

- la constante disminución de su parte del mercado postal que sufren algunas administraciones, lo que afecta en especial a los servicios comerciales y a los segmentos más rentables del mercado;
- la competencia desigual, feroz y cada vez más agresiva que ejercen los servicios de mensajería privados, que se apoderan de los clientes de las administraciones postales, en especial de los de los servicios comerciales;
- la demanda cada vez mayor de los clientes, especialmente de los del sector comercial, que obliga a prestarles sistemáticamente atención prioritaria,

tomando nota

- de los resultados de los estudios realizados en la materia, que demuestran la correlación existente entre diferentes factores, tales como la satisfacción de la clientela, la rentabilidad y el desarrollo de las actividades comerciales de las administraciones postales;
- de que el grado de satisfacción de la clientela es el factor más importante y más significativo para la evaluación, la oferta y la eficacia de los servicios postales;
- de que el grado de satisfacción de los clientes de los servicios comerciales tiene capital importancia y debe ser considerado en forma prioritaria,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que, en colaboración con el Consejo de Administración y la Oficina Internacional, adopte las siguientes medidas:

- introducir en la UPU un sistema informatizado de medición anual del grado de satisfacción de la clientela y publicar con destino a las administraciones postales guías de operaciones sobre estos aspectos para todos los servicios comerciales y tradicionales;
- comunicar a todas las administraciones postales de los Países miembros el programa de medición del nivel de satisfacción de la clientela, completado con toda la información necesaria, y ofrecer asistencia técnica y capacitación, a través de los Consejeros Regionales de la UPU, para ayudar a los Países miembros a aplicar ese programa, si lo solicitan;
- reunir los resultados de los informes de ejecución emitidos por las administraciones postales de los Países miembros para que la Oficina Internacional los analice;
- formular recomendaciones prácticas a las administraciones postales de los Países miembros;
- informar al CEP y al CA sobre los resultados de las actividades realizadas, para que puedan iniciar las acciones de seguimiento necesarias,

hace un llamamiento

a los gobiernos de los Países miembros para que presten especial atención a este aspecto y le den el apoyo correspondiente,

invita encarecidamente

a todas las administraciones postales y a las Uniones restringidas a que centren todos sus esfuerzos y su atención en la ejecución de este programa, recurriendo a los servicios de los Consejeros Regionales y cooperando con la Oficina Internacional.

(Proposición 054, Comisión 7, 2ª sesión)

Recomendación C 70/1999

Deontología filatélica destinada a los Países miembros de la UPU

El Congreso,

refiriéndose

- al artículo 6 del Convenio, que establece las condiciones de emisión de los sellos de Correos;
- al Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia, que especifica las características de los sellos de Correos,

teniendo en cuenta

la misión de la Unión y sus objetivos, tal como se describen en el Preámbulo y el artículo 1 de la Constitución,

constatando

- que los sellos de Correos y los productos postales tienen un valor determinado en su uso normal como medios de franqueo,
- que también pueden tener un valor comercial cuando son utilizados con fines filatélicos,

reconociendo

que el valor filatélico de los sellos de Correos y de los productos postales depende:

- de los derechos exclusivos de las administraciones postales a emitir sellos de Correos, tal como lo reconoce la Unión Postal Universal;
- del respeto por parte de las administraciones postales de las Actas pertinentes de la Unión;
- de la aplicación de procedimientos postales correctos por parte de las administraciones en sus servicios,

considerando

el deseo expresado en repetidas ocasiones por las administraciones postales de disponer de un código de conducta reconocido para ser aplicado en la emisión y el suministro de sellos de Correos y de productos con destino filatélico,

recomienda

a las administraciones de los Países miembros de la UPU que respeten los procedimientos descritos en la deontología filatélica destinada a los Países miembros adjunta cuando emitan y suministren sellos de Correos o cuando creen productos postales con destino filatélico.

(Proposición 20. 0.39, Comisión 7, 2ª sesión)

Deontología filatélica destinada a los Países miembros de la UPU

La deontología filatélica destinada a los Países miembros contiene las recomendaciones siguientes:

1. Las administraciones que creen productos filatélicos deberán procurar que la utilización de los sellos de correos y demás medios de franqueo no origine la creación de productos postales que no provengan de la aplicación de los procedimientos postales normales.

Los productos filatélicos comprendidos en el marco del presente código son, entre otros:

- las tarjetas «máximo»;
- los sobres «Primer día»;
- los sobres y álbumes;
- los sobres con sellos de Correos en relieve o los enteros postales;
- las impresiones de sellos para ocasiones y acontecimientos especiales y los productos conexos;
- los sellos postales con sobretasa, en conformidad con las disposiciones del artículo RE 306 del Reglamento del Convenio de Seúl.

2. Las administraciones no deberán autorizar el empleo de medios de matasellado tales como las marcas de matasello, las impresiones de sellos u otras marcas oficiales, informativas o de explotación, que no resulten de la aplicación de procedimientos postales normales.

2.1 Las administraciones no deberán permitir el empleo de estos medios de matasellado o de marcado por personas ajenas a su propio personal.

2.2 En algunos casos excepcionales y siempre que se efectúe un control directo por parte de sus empleados, las administraciones podrán permitir el empleo de estos medios de matasellado o de marcado a personas ajenas a su propio personal.

2.3 Cuando las administraciones subcontraten una parte de su actividad de explotación, y en particular el matasellado, el contrato deberá especificar que los instrumentos de matasellado y de marcado serán utilizados únicamente para fines de explotación y de manera que se ajuste estrictamente a los procedimientos postales normales de la administración en cuestión, la cual deberá asegurarse de la debida observancia de esta norma.

3. En el caso de venta de productos con destino filatélico que contengan sellos de Correos, las administraciones deberán cerciorarse de que el tratamiento del sello de Correos mismo, así como el empleo de matasellos, sellos y otros medios de matasellado se ajusten a sus procedimientos postales respectivos.

4. Para cada emisión, las administraciones deberán asegurarse de que se imprima una cantidad suficiente de sellos de correos para responder a la demanda potencial de los servicios y a las necesidades filatélicas previsibles. Al utilizar marcas de matasellos o sellos para celebrar ocasiones o acontecimientos especiales, las administraciones deberán cerciorarse de que exista una cantidad suficiente de productos filatélicos para satisfacer la demanda.

5. Al seleccionar los temas, los logotipos, los emblemas y los demás elementos gráficos de los sellos de Correos que emiten, las administraciones postales deberán respetar en todos los casos los derechos de propiedad intelectual.

6. Si bien las administraciones no pueden ejercer ningún control sobre el destino de los sellos de Correos o de los objetos confiados al servicio postal con fines postales o filatélicos una vez que han sido vendidos, deben no obstante:

6.1 no prestar su apoyo o su acuerdo a las maniobras destinadas a aumentar la venta de sus sellos de Correos o de los productos que contengan sellos de Correos, maniobras destinadas a crear una posible escasez de los productos en cuestión;

6.2 evitar cualquier acción que pueda considerarse como que se aprueba o se confiere un estatuto oficial a artículos de origen no oficial que contengan sellos de Correos;

- 6.3 cuando utilicen intermediarios para la comercialización de sus productos filatélicos, exigir a esos intermediarios que se ajusten a los mismos procedimientos y prácticas de las administraciones. Las administraciones no podrán autorizar a esos intermediarios filatélicos a aplicar o modificar los procedimientos postales normales ni autorizarlos a ejercer un control sobre los procedimientos en materia filatélica;
- 6.4 prohibir específicamente a los intermediarios que vendan o cedan sus sellos de Correos o productos que contengan sellos de correos a un precio inferior a su valor nominal. En lo que respecta a la remuneración de los intermediarios, las administraciones actuarán de manera que, en la medida de lo posible, esos intermediarios no tengan necesidad de vender los sellos de correos o los productos filatélicos que contengan sellos de Correos a un precio superior a su valor nominal. Las administraciones podrán tener en cuenta las variaciones nacionales o locales en materia de impuestos sobre las ventas y otras imposiciones eventualmente aplicables;
- 6.5 conservar la responsabilidad total de la impresión y la distribución de los sellos de Correos y de los productos filatélicos conexos, ya sea en forma directa o asegurándose de que el intermediario respete y cumpla todas las obligaciones contractuales, para evitar malentendidos entre las partes.
7. Las administraciones postales no deberán producir sellos de Correos o productos filatélicos con el objeto de explotar a los clientes.

(Proposición 20. 0.39, Comisión 7, 2ª sesión)

Decisión C 71/1999

Desarrollo de los servicios de respuesta internacional

El Congreso,

habiendo tomado conocimiento

de los resultados de los trabajos efectuados por el Consejo de Explotación Postal en materia de desarrollo de los servicios de respuesta internacional,

notando

que la globalización y la mayor utilización de la comunicación directa y personalizada, principalmente a través de la publicidad directa, tendrán un importante impacto en la demanda de estos servicios a nivel nacional, regional e internacional,

teniendo en cuenta

el potencial de crecimiento del mercado de la publicidad directa en todos los Países miembros de la Unión, consciente

de que los servicios de respuesta internacional son servicios con valor agregado, de utilidad para las empresas que desean promover, a nivel nacional e internacional, sus productos y sus servicios, principalmente a través de la publicidad directa,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que realice las siguientes actividades:

- facilitar la instauración y la expansión de los servicios de respuesta internacional;
- facilitar el intercambio de experiencias y promover las mejores prácticas, como en el marco del programa de desarrollo del mercado de la publicidad directa, por ejemplo.

(Congreso-Doc 30.Agr 2, Comisión 7, 2ª sesión)

Resolución C 72/1999

Aprobación de las cuentas de la Unión Postal Universal de los años 1994 a 1998

El Congreso,

visto

- a) el Informe del Director General sobre las Finanzas de la Unión (Congreso-Doc 20);
- b) el informe de su Comisión de Finanzas (Congreso-Doc 83),

aprueba

las cuentas de la Unión Postal Universal de los años 1994 a 1998.

(Congreso-Doc 20, Comisión 2, 2ª sesión)

Resolución C 73/1999**Ayuda aportada por el Gobierno de la Confederación Suiza en materia de finanzas de la Unión**

El Congreso,

habiendo examinado

el informe presentado por el Director General sobre las finanzas de la Unión (Congreso-Doc 20),

expresa

su reconocimiento al Gobierno de la Confederación Suiza:

- 1° por la generosa ayuda que brinda a la Unión en materia de finanzas al supervisar la contabilidad de la Oficina Internacional y asumir la auditoría externa de las cuentas de la Unión;
- 2° por su disposición para paliar las insuficiencias pasajeras de tesorería, haciendo los anticipos necesarios, a corto plazo, de acuerdo con condiciones que deben fijarse de común acuerdo.

(Congreso-Doc 20, Comisión 2, 2ª sesión)

Resolución C 74/1999**Despacho de aduanas de los envíos postales**

El Congreso,

considerando

- el importante volumen de envíos postales que se presentan diariamente para control de los servicios de aduanas en cada País miembro de la UPU;
- las consecuencias que tiene en la calidad de servicio y en los costos de explotación la falta o insuficiencia de la documentación aduanera que debe adjuntarse a los envíos postales;
- la necesidad de que los operadores postales aceleren el tratamiento aduanero de los envíos y reduzcan su costo, para poder enfrentar mejor a la competencia,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- realice un estudio sobre los medios para identificar, en el momento de su depósito en el país de origen, los envíos sujetos al pago de derechos de aduana o de tasas análogas y los envíos sujetos a cuarentena;
- estudie la forma en que el Correo puede garantizar la presencia y la correcta formulación de los documentos para la aduana y de los documentos de cuarentena;
- examine, en especial, si es posible expedir los envíos sujetos al pago de derechos de aduana y los envíos sujetos a cuarentena al país de destino en condiciones que faciliten el control aduanero y el control en materia de cuarentena en el país de destino;
- estudie la utilización de la declaración de aduanas CN 23 completa y de la etiqueta CN 22 y examine la posibilidad de incluir en estas dos fórmulas la información con respecto a la declaración sobre la cuarentena;
- estudie la posibilidad de utilizar preavisos electrónicos para acelerar el despacho aduanero y el levantamiento de la cuarentena;
- elabore, al término del estudio, las proposiciones que corresponda y las haga aprobar.

(Proposición 20. 0.20/Rev 1, Comisión 4, 8ª sesión)

Resolución C 75/1999**Estudio referente a la eventual creación de un servicio de carga postal internacional**

El Congreso,

considerando

que la experiencia acumulada por algunas administraciones postales a escala nacional en el manejo y transporte de las cargas se ha constituido en un servicio importante y popular que se oferta a los clientes,

constatando

los alentadores resultados que viene obteniendo un grupo de administraciones postales en el manejo y transporte de cargas, las cuales le mejoran su rentabilidad y elevan sus beneficios a escala nacional,

notando

la necesidad de enfrentar el reto que constituye el desarrollo de las telecomunicaciones y la necesidad de garantizar los servicios universales en toda la Unión,

teniendo en cuenta

- la necesidad de explotar nuevas áreas o segmentos del mercado internacional que contribuyan a su existencia;
- las experiencias acumuladas por algunas administraciones en el manejo y transporte de cargas, así como las experiencias acumuladas por otros operadores similares,

encarga

al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional:

- que estudien la conveniencia de introducir en las Actas de la Unión un acuerdo facultativo para la prestación de un servicio de carga postal internacional;
- de acuerdo con los resultados del estudio, que presenten al próximo Congreso para su aprobación el Acuerdo facultativo inherente a la ejecución del Servicio de Carga Postal y su respectivo Reglamento de Ejecución;

invita

a las administraciones postales de los Países miembros a que evalúen la conveniencia de introducir en sus regímenes nacionales un servicio de carga postal.

(Proposición 049, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 76/1999**Desarrollo de los servicios de correo electrónico y de correo híbrido**

El Congreso,

visto

la gran velocidad con que se suceden los avances tecnológicos en el sector de las telecomunicaciones, que en los últimos años han tenido una repercusión considerable sobre las cantidades de correo postal,

considerando

- la necesidad de que las administraciones postales respondan cada vez mejor a los cambios que ocurren en el mercado para satisfacer la creciente demanda de los clientes;
- el potencial que existe para ofrecer servicios postales de mejor calidad, aprovechando la tecnología de servicios de correo electrónico que está disponible en la actualidad;
- el posible deterioro en las cantidades de correo físico que se intercambiarán en el futuro cercano;
- la importancia que tiene el desarrollo de servicios electrónicos postales para asegurar la viabilidad de la red postal mundial,

notando

- el impacto que tendrán las comunicaciones electrónicas, incluyendo Internet, que puede que se haga sentir con mayor lentitud en los mercados rurales y en vías de desarrollo, pero que no obstante llegará a esos sectores con pleno vigor en los próximos diez años,
- que es de vital importancia aumentar la capacidad y la pericia de todas las administraciones postales en el campo de los servicios de correo electrónico y en particular en el caso de los países en desarrollo, con el objeto de consolidar la infraestructura postal universal,

tomando en cuenta

- el trabajo ya realizado por el Consejo de Explotación Postal para determinar la situación de los servicios postal electrónicos que están siendo prestados en la actualidad por todos los Países miembros de la UPU o que éstos tienen planeado prestar,
- que la Estrategia Postal de Beijing incluye la continuación de los trabajos que resulten necesarios en el campo de los servicios postales electrónicos,

encarga

al Consejo de Explotación Postal (CEP):

- que emprenda estudios en las diferentes áreas de las comunicaciones electrónicas,
- que identifique y evalúe las investigaciones de mercado existente en las áreas más importantes de las comunicaciones electrónicas y que formule recomendaciones para su puesta en práctica y mayor ampliación cuando ello sea considerado apropiado,
- que fomente la interacción con socios estratégicos que se especializan en los distintos campos de las comunicaciones electrónicas cuando esto podría ser beneficioso para los Correos,

con vistas a

- superar el rezago que pueda existir en nivel de conocimiento;
- comprender la naturaleza de las actividades de sus clientes en materia de comunicaciones electrónicas,
- desarrollar y poner en práctica estrategias adecuadas a las necesidades de sus clientes, tomando en consideración las características del entorno;
- lograr conformar una red mundial competitiva en comunicaciones electrónicas,

invita

a las Uniones restringidas a que apoyen a sus Países miembros en los esfuerzos que hagan para desarrollar servicios de correo electrónico y de correo híbrido, apoyando los proyectos de desarrollo a nivel regional,

encarga

a la Oficina Internacional que tome medidas orientadas a aumentar el nivel de conciencia de los Países miembros de la UPU acerca de la importancia de desarrollar aplicaciones postales electrónicas.

(Proposición 073, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 77/1999

Servicios de envíos certificados, de envíos con valor declarado y de envíos con entrega registrada

El Congreso,

reconociendo

- que el estudio realizado por el Consejo de Explotación Postal con respecto a la responsabilidad hace suponer que sería conveniente revisar la razón de ser y los objetivos del servicio de envíos certificados, para determinar si responden a las actuales aspiraciones de los clientes y si favorecen la competitividad de los productos postales;
- que dicho examen debería hacerse en relación con los servicios de envíos de correspondencia conexos, tales como el servicio de envíos con valor declarado y el servicio de envíos con entrega registrada,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- estudie los servicios de envíos certificados, de envíos con valor declarado y de envíos con entrega registrada, analizando los aspectos siguientes y cualquier otro que se considere pertinente:
 - determinar la amplitud del mercado de estos servicios;
 - identificar las características que los clientes desearían que tuvieran estos servicios;
 - encontrar la relación que podría existir entre estos servicios;
 - recomendar eventuales modificaciones de estos servicios que puedan ser adoptadas en el intervalo entre dos Congresos;
 - elaborar y poner a punto un plan de actividades que facilite una rápida ejecución de las eventuales modificaciones de estos servicios;
 - promover, en el intervalo entre dos Congresos, la ampliación de la oferta de servicios que parezcan responder a las necesidades de la clientela;
 - diseñar un plan de marketing para la promoción de estos servicios ante la clientela;
- examine y apruebe las proposiciones pertinentes, reservándoles carácter de urgencia;
- presente al próximo Congreso las proposiciones que se consideren necesarias.

(Proposición 20. 0. 1, Comisión 7, 3ª sesión)

Voto C 78/1999**Puesta a disposición de material de información sobre los códigos postales**

El Congreso,

considerando

la importancia que tiene también para los intercambios postales internacionales que los envíos lleven el código postal correcto,

invita

a las administraciones a que den curso favorable a los pedidos que reciben de otras administraciones para obtener en forma gratuita, a fin de ser utilizados en sus servicios de información, ejemplares de sus listas de números de encaminamiento, ya sea en forma de libros o folletos, ya en forma de soporte informático (incluido, dado el caso, el nomenclátor de las calles, etc.).

(Proposición 20. 0.11, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 79/1999**Futuro desarrollo del servicio de consolidación «Consignment»**

El Congreso,

visto

la resolución C 72 del Congreso de Seúl y la puesta en funcionamiento exitosa y redituable del servicio de consolidación «Consignment» como servicio con valor agregado ofrecido a los clientes del Correo,

notando

los considerables esfuerzos realizados desde el Congreso de Seúl 1994 para promover y extender el servicio de consolidación «Consignment»,

teniendo en cuenta

el incremento de la cantidad de administraciones que tienen previsto instaurar este servicio en los próximos dos años, ya sea como servicio completo, ya sea como servicio en un solo sentido,

reconociendo

- que existe una creciente demanda de este tipo de servicios por parte de los clientes comerciales;
- que la mejor manera de satisfacer esa demanda es extender rápidamente este servicio al mayor número posible de administraciones;

ruega encarecidamente

- a todas las administraciones que todavía no prestan este servicio que prevean la posibilidad de ofrecer el servicio de consolidación «Consignment» para que los Correos puedan conservar, e incluso mejorar, su posición en el mercado postal;
- a las Uniones restringidas que alienten a sus miembros a instaurar el servicio de consolidación «Consignment» con el objeto de aumentar los intercambios entre sus miembros,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- siga apoyando las actividades tendientes a alentar a las administraciones a instaurar el servicio de consolidación «Consignment»;
- cree un Equipo de Trabajo (integrado por especialistas en mercadotecnia y operaciones) encargado de acelerar e intensificar el desarrollo del servicio de consolidación «Consignment».

(Proposición 20. 0.12, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 80/1999**Actividades destinadas a reforzar y estimular el desarrollo del mercado internacional de encomiendas postales**

El Congreso,

consciente

de que el mercado internacional de encomiendas postales ha registrado y sigue registrando un importante crecimiento,

notando con inquietud

que a pesar del tiempo y de los considerables esfuerzos realizados por los Países miembros de la UPU para reforzar el mercado internacional de encomiendas postales, la parte del mercado global en poder del Correo sigue disminuyendo,

convencido

de la urgente necesidad de que todos los miembros de la UPU respondan mejor a las nuevas demandas y aspiraciones de la clientela, a fin de aumentar la parte del mercado internacional de encomiendas postales en poder de los Correos,

tomando nota

de que en el curso de sus trabajos la Comisión 2 del CEP (Encomiendas Postales) reconoció la necesidad de extender su radio de acción más allá de las actividades tradicionales, ocupándose de:

- el control la fijación y la nivelación de las cuotas-parte de tránsito territoriales y marítimas y de las cuotas-parte territoriales de llegada;
- la reformulación del Convenio y del Acuerdo relativo a encomiendas postales;
- la extensión del servicio de encomiendas postales,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que, con la colaboración de la Oficina Internacional, adopte todas las medidas necesarias para lograr resultados positivos en los diferentes ámbitos cubiertos por las actividades y acciones conexas (descritas en el anexo),

insta

- a todas las administraciones miembros de la UPU a que colaboren plenamente en todas las actividades destinadas a desarrollar y estimular el crecimiento del mercado internacional de encomiendas postales;
- a las Uniones restringidas a que presten su apoyo total y activo a las actividades que se realicen.

(Proposición 20. 0.13, Comisión 7, 3ª sesión)

Enunciado de las actividades y de las acciones conexas destinadas a reforzar y estimular el desarrollo del mercado internacional de encomiendas postales**Actividad 1: Establecer un plan de acción**

Acción 1: Definir y aplicar un plan de acción

Actividad 2: Perfil del sector de encomiendas postales y estudios de mercado focalizados

Acción 2: Concebir un sistema para obtener y compilar los datos actualizados y para publicarlos en el sitio Web de la UPU, con acceso restringido.

Acción 3: Recomendar a los Países miembros de la UPU que suministren información completa y actualizada sobre el desarrollo de los productos de sus respectivos servicios de encomiendas postales.

Acción 4: Recomendar a las administraciones que comuniquen a la UPU los resultados de los estudios de mercado, que luego deberían publicarse en el sitio Web de la UPU, con acceso restringido.

Actividad 3: Identificación de las posibilidades de mercado

Acción 5: Crear un grupo (constituido por especialistas en mercadotecnia y en operaciones) que concentre sus esfuerzos en coordinar con una entidad como el Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa las actividades tendientes a identificar y desarrollar las posibilidades de la publicidad directa.

Acción 6: Crear un grupo (constituido por especialistas en mercadotecnia y en operaciones) para seguir desarrollando el servicio de consolidación («Consignmet»).

Acción 7: Instaurar un grupo (constituido por especialistas en mercadotecnia y en operaciones) con miras a determinar las posibilidades que ofrece el comercio electrónico y recomendar actividades apropiadas.

Actividad 4: El punto de vista del cliente

Acción 8: Pedir encarecidamente a las administraciones postales que coordinen, sobre una base regional, actividades destinadas a simplificar y normalizar la gama de productos del servicio de encomiendas postales.

Acción 9: Recomendar a las administraciones postales que comuniquen a la Oficina Internacional, para información y/o acción, los resultados de los estudios de mercado realizados entre los clientes.

Acción 10: Crear un equipo de trabajo (constituido por especialistas en operaciones y especialistas de los sectores técnicos) para efectuar (de acuerdo con el Centro de Tecnología Postal (CTP) de la OI) investigaciones acerca de la utilización de etiquetas de códigos de barras y de sistemas de seguimiento y localización normalizados.

Actividad 5: Calidad de servicio

Acción 11: Seguir recomendando a las administraciones postales que suministren a la Oficina Internacional información con respecto a normas realistas e información acerca de las normas de ejecución del servicio de extremo a extremo actualmente vigentes, para información y/o acciones.

Acción 12: Seguir preparando y aplicando controles continuos y específicos de la calidad del servicio de encomiendas postales (responsabilidad: Oficina Internacional) y comunicar al CEP los resultados de esos controles.

Actividad 6: Acuerdo marco bilateral sobre el intercambio de encomiendas postales

Acción 13: Crear un equipo de trabajo (constituido por especialistas en operaciones y en mercadotecnia) encargado de examinar las propuestas enunciadas en la resolución C 27/1989 del Congreso de Washington.

Actividad 7: Cuestiones aduaneras

Acción 14: Examinar la posibilidad de prestar asistencia y apoyo técnicos con vistas a la instauración de sistemas de aviso previo para el despacho de aduanas.

Resolución C 81/1999**Información al usuario con respecto a la responsabilidad postal y las indemnizaciones**

El Congreso,

refiriéndose

- a las disposiciones sobre la responsabilidad postal y las indemnizaciones, contenidas en los artículos 34 y 35 del Convenio, a las disposiciones contenidas en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales;
- a la disposición sobre la responsabilidad del expedidor contenida en el artículo 36 del Convenio,

considerando

- que los usuarios de un servicio postal no siempre conocen la reglamentación específica en materia de responsabilidad e indemnizaciones;
- que un adecuado conocimiento de la reglamentación sobre la responsabilidad y las indemnizaciones podría facilitar al usuario una mejor elección de un servicio postal específico, así como reducir la cantidad de reclamaciones y aumentar la cantidad de reclamaciones resueltas en forma satisfactoria;
- que los usuarios no siempre son conscientes de que pueden ser responsables de los daños causados a otros envíos postales como consecuencia de la expedición de objetos cuyo transporte no está admitido o como consecuencia del no cumplimiento de las condiciones de admisión y que no siempre son conscientes del procedimiento que debe seguirse para presentar una reclamación y de la posibilidad de realizar gestiones suplementarias cuando la reclamación no ha dado resultados satisfactorios;

constatando

que no puede esperarse que las administraciones postales expliquen la reglamentación sobre la responsabilidad, las indemnizaciones, el procedimiento para la presentación de las reclamaciones y las posibles gestiones ulteriores a cada usuario individual cuando éste no les solicita esa información,

invita

a las administraciones postales a que:

- suministren, en los puntos de venta del servicio postal, folletos fáciles de comprender que contengan la reglamentación de los servicios tanto nacionales como internacionales en materia de responsabilidad y de indemnizaciones y en los que se señale el procedimiento que debe seguirse para presentar una reclamación y, eventualmente, para hacer las gestiones ulteriores, y que pongan ese tipo de folletos a disposición del público en las oficinas de Correos;
- se aseguren de que su personal puede dar explicaciones satisfactorias sobre las reglas en materia de responsabilidad y sobre el procedimiento para presentar reclamaciones cuando los usuarios las solicitan;
- para presentar la información en los folletos y, de ser posible, en su sitio Internet, utilicen el cuadro siguiente:

I. SERVICIOS NACIONALES			
Indemnizaciones	Pérdida	Expoliación	Avería
Envío certificado			
Envío con entrega registrada			
Encomienda			
Envío con valor declarado			
Circunstancias en que cesa la responsabilidad (prescripción, etc.)			
ATENCIÓN - El expedidor puede ser responsable de los daños causados a otros envíos postales como consecuencia de la expedición de objetos cuyo transporte no está admitido o como consecuencia del no cumplimiento de las condiciones de admisión.			

II. SERVICIOS INTERNACIONALES			
Indemnizaciones	Pérdida	Expoliación	Avería
Envío certificado	30 DEG*	Importe real de la expoliación; máximo 30 DEG*	Importe real de la avería; máximo 30 DEG*
Envío con entrega registrada	Las tasas abonadas	Las tasas abonadas en caso de expoliación <i>total</i>	Las tasas abonadas en caso de avería <i>total</i>
Encomienda	Importe real de la pérdida; 40 DEG* + 4,50 DEG* por kilogramo como máximo + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro	Importe real de la expoliación; 40 DEG* + 4,50 DEG* por kilogramo como máximo + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de expoliación <i>total</i>	Importe real de la avería; 40 DEG* + 4,50 DEG* por kilogramo como máximo + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de avería <i>total</i>
	<i>Fuerza mayor</i> **: las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro	<i>Fuerza mayor</i> **: las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de expoliación <i>total</i>	<i>Fuerza mayor</i> **: las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de avería <i>total</i>
Envío con valor declarado	Importe real de la pérdida; como máximo el valor declarado + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro	Importe real de la expoliación; como máximo el valor declarado + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de expoliación <i>total</i>	Importe real de la avería; como máximo el valor declarado + las tasas abonadas, con excepción de la tasa de seguro, en caso de avería <i>total</i>
Circunstancias en que cesa la responsabilidad - Pérdida, expoliación o avería resultantes de un caso de fuerza mayor** - Pérdida, expoliación o avería causadas por falta o negligencia del expedidor - Pérdida, expoliación o avería provocadas por la naturaleza del contenido - Envío confiscado o destruido por la autoridad competente debido a su contenido o incautado en virtud de la legislación del país de destino - Envío con valor declarado asegurado fraudulentamente por un valor superior al valor real del contenido - <u>No presentación de una reclamación por parte del expedidor en el plazo de un año a partir del día siguiente al día de depósito del envío</u> - Encomienda de un prisionero de guerra o de un internado civil			
Circunstancias específicas <i>(tanto en el país de origen como en los países de destino (p. ej. reservas))</i>			
ATENCION - El expedidor puede ser responsable de los daños causados a otros envíos postales como consecuencia de la expedición de objetos cuyo transporte no está admitido o como consecuencia del no cumplimiento de las condiciones de admisión.			
III. PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACION DE RECLAMACIONES			
(servicios nacional e internacional)			
administración postal - Punto de contacto (dirección, número de teléfono) - Diferentes etapas del procedimiento (plazos de tratamiento de las reclamaciones, etc.) Posibilidades ulteriores - Servicio de mediación, ministerio, etc. - Puntos de contacto (dirección y números de teléfono) - Plazos y otras condiciones para presentar reclamaciones y tipo de decisión que puede esperarse (decisión obligatoria, opinión no obligatoria, etc.)			
* Los importes no se mencionarían en DEG, sino en moneda nacional.			
** Fuerza mayor = (<i>definición</i>)			

(Proposición 20. 0.21, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 82/ 1999

Expreso internacional (servicio internacional de envíos de correspondencia con valor agregado)

El Congreso,

constatando

que el servicio de envíos de correspondencia por expreso/con valor agregado es un área en plena expansión en el sector de los servicios de correo internacional, estimulada por el desarrollo de las actividades de las empresas multinacionales y del comercio electrónico, así como por el incremento del intercambio de información en soporte papel, derivado de ese desarrollo,

consciente

de que algunas administraciones miembros de POSTEUROP y la de Estados Unidos de América están a punto de establecer, con carácter de prueba, las características de ese servicio con el objeto de garantizar el seguimiento y la localización de los envíos a fin de que sea posible obtener la confirmación de la distribución, así como la aplicación de mejores normas de encaminamiento,

reconociendo

que ese servicio se creó para responder a las necesidades de los clientes, en particular de aquellos que intercambian documentos y pequeños paquetes de carácter comercial y desean poder contar con una gama de servicios de distribución más diversificada,

teniendo en cuenta

la descripción del servicio que se está probando, que figura en el anexo 1,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- siga el desarrollo de ese servicio;
- prevea, después de que el servicio que se está probando haya funcionado con éxito durante un período apropiado, la posibilidad de introducir, de ser necesario con carácter facultativo, esta prestación como servicio reestructurado de la UPU, agregando las disposiciones pertinentes en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia.

(Proposición 20. 0.25, Comisión 7, 3ª sesión).

Anexo

Suecia



Expreso internacional (servicio internacional de envíos de correspondencia con valor agregado)

1. Antecedentes

El Grupo de Trabajo «Estrategia para los Envíos de Correspondencia)» (PO/GT 4) de la ex CEPT había creado un Subgrupo para el desarrollo del servicio «por expreso». El Subgrupo de POSTEUROP encargado de los servicios con valor agregado continuó los trabajos del grupo de la CEPT y Gran Bretaña asumió la presidencia del Subgrupo de POSTEUROP hasta mayo de 1996.

Durante ese período, el cometido del Subgrupo era diseñar un logotipo moderno y distintivo para el servicio «por expreso». En el Congreso de Seúl 1994 Gran Bretaña presentó una proposición de resolución

que desembocó en la adopción de un logotipo distintivo recomendado por la UPU para el servicio «por expreso» (artículo RE 1901).

El Correo sueco asumió la presidencia del Subgrupo después de que Gran Bretaña renunciara a ella en mayo de 1996. Para conservar y desarrollar la parte de mercado en este sector, el Grupo decidió nombrar, con dedicación total, a un Jefe de Proyecto que debía concentrar los esfuerzos de gestión en mejorar el producto «por expreso». El proyecto en cuestión se denomina Prime (*Project for the Improvement of Express*).

El Jefe del Proyecto, con sede en las oficinas de IPC, informa al Comité Directivo de Prime. Todos los costes, incluidos los gastos generales en que incurre IPC, son sufragados por los miembros del Comité, a saber, Suecia (Presidente), Alemania, Dinamarca, Eslovaquia, España, Estados Unidos de América, Finlandia, Hungría (Rep.), Irlanda, Islandia y Portugal. El proyecto comenzó en abril de 1997.

1.1 Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- Verificar el tratamiento dado a los envíos por expreso en las oficinas de cambio y formular recomendaciones con respecto a mejoras de carácter cualitativo y un plan de ejecución.
- Proponer medios para mejorar el concepto del producto a fin de responder a las exigencias de la clientela y reforzar la competitividad del servicio.

1.2 Progresos realizados hasta la fecha:

- Se realizó un estudio de mercado en seis países. Además, otros dos países efectuaron su propio estudio.
- En 1997 se llevó a cabo un test POSTEUROP sobre el control de la calidad de servicio.
- El 1° de abril de 1998 se comenzó a utilizar, bajo la supervisión de Price Waterhouse, un dispositivo de control basado en el sistema de verificación externa UNEX de IPC.
- Se adoptaron las especificaciones del producto y del sistema de seguimiento y localización.
- Los países que tratan envíos por expreso de llegada comunicaron las normas de servicio que pueden respetar, así como las «horas límite de llegada».
- Esos países firmaron una declaración de intención por la que se comprometieron a desarrollar un producto por expreso de envíos de correspondencia que responda a las especificaciones convenidas. Las normas de servicio figuran en esa declaración.
- El 1° de marzo de 1998 comenzó la aplicación de las mejoras cualitativas.
- El Grupo «Codificación y Mensajes» de la UPU estuvo de acuerdo en adoptar una nueva subcategoría de correo (UX) para los envíos por expreso.

2. Descripción del producto

2.1 La estrategia adoptada tiene por objeto introducir un producto «por expreso» con marca distintiva y con los siguientes elementos:

- A nivel de la tarificación y de su ubicación dentro de la gama de productos postales, esta prestación se situaría entre el EMS y el servicio de cartas prioritarias. Se trata de un *servicio de envíos de correspondencia de primer nivel*, y no de un servicio de correo.
- Objetivos del servicio: distribución confiable y regular, pero sin plazo garantizado.
- El contenido, el peso y las dimensiones de los envíos se ajustan a las disposiciones de la UPU aplicables a las cartas.
- El producto no incluye el servicio de envíos certificados o con valor declarado.
- La marca y el logotipo son comunes.

2.2 Características del servicio.

- Objetivo: cumplimiento en un 100% de las normas de distribución prometidas al cliente.
- Mínimo aceptable: 98%.
- J + 1 en algunas grandes ciudades europeas y zonas transfronterizas.
- J+2 en las demás grandes ciudades europeas.

- J+2/3 en el resto de Europa.
- J+2/4 con destino a/procedente de Estados Unidos de América.
- Rápida satisfacción a las necesidades del cliente, con plazos de respuesta convenidos de antemano.
- Seguimiento y localización del correo de conformidad con las especificaciones adoptadas.
- Control de la calidad de servicio, de la que dependerá el pago de gastos terminales con incremento.
- La decisión con respecto al seguro, las tarifas y la garantía de reembolso es de competencia de cada administración.
- Adopción de la denominación «Post *Exprès*».
- Otro nombre de producto puede ser utilizado en lugar de «Post» en el logotipo. «Post» también puede aparecer en la lengua local, por ejemplo «La Poste».

3. Seguimiento y localización. Seguimiento del envío aislado - Especificaciones

- 3.1 Los países que participan en el proyecto *Prime* deben utilizar el código 39 o el código 128 para los envíos por expreso de salida.
- 3.2 Los países no deben colocar en los envíos de llegada etiquetas cuyos códigos no correspondan al código 39 o al código 128. Los países cuyo sistema interno no permita leer el código 39 o el código 128 deben pegar en sus etiquetas nuevas etiquetas o modificar su sistema para que sea posible leer los códigos ya mencionados. Si un país de recepción decide colocar en los envíos etiquetas que correspondan a las exigencias de su sistema interno, deberá verificar la información del código de barras que figura en la etiqueta original con la del código que figura en la nueva etiqueta, de modo que cada envío pueda ser objeto de un seguimiento de extremo a extremo.
- 3.3 Se adoptó el código de barras de 13 caracteres correspondiente a las especificaciones de la UPU, conforme a la norma S10 de la Compilación de Normas Técnicas de la Unión.
- 3.4 El indicador del servicio es LX. Estados Unidos de América utilizará otros indicadores además de LX, por ejemplo LZ.
- 3.5 Se ha convenido en realizar tres lecturas obligatorias del código de barras, una en la oficina de cambio de salida (C), una en la oficina de cambio de llegada (D) y otra en el momento de la entrega o del intento de distribución (I o H).
- 3.6 Los países que pueden utilizar el sistema Cape PREDES V2 para escanear los envíos que salen en sacas especiales no necesitan efectuar, en la oficina de cambio de salida, la lectura del código de barras para el seguimiento y la localización del correo. Esto es también válido cuando se utiliza el sistema Cape en las oficinas de llegada.

4. Pagos interadministraciones y liquidación de las cuentas

- 4.1 Los países han convenido en pagar, a partir del 1° de enero de 1999, además de los gastos terminales corrientes, 0,50 DEG por envío por expreso distribuido dentro de los plazos, con confirmación de la verificación al nivel I o H (entrega o intento de distribución).
- 4.2 Esa suma aumentará progresivamente para llegar a 1 DEG el 1° de enero de 2002. Ese pago suplementario corresponde al trabajo adicional que ocasionan el seguimiento y la localización del correo y la devolución de la información recogida de la lectura del código de barras. Los gastos terminales corrientes cubren la distribución.
- 4.3 International Post Corporation (IPC) controlará que se cumplan las normas de ejecución del servicio e informará con respecto al porcentaje de envíos distribuidos dentro de los plazos, así como sobre la importancia de los eventuales atrasos en la distribución. Ese informe también permitirá saber cuándo fue devuelta la información capturada al leer los códigos de barras. Ello servirá de base para la liquidación de las cuentas entre administraciones, que se efectuará en forma bilateral a través de los centros de contabilidad designados en cada país.

5. Situación actual

En el momento de elaborarse la presente proposición, este servicio está siendo introducido en forma progresiva. Suecia estará en condiciones de presentar oralmente al Congreso un informe de situación.

6. Competencia

Según la información resultante del sistema de análisis del mercado (*Market Intelligence System*) de IPC, el servicio de envíos urgentes es el sector que más crecimiento ha tenido en el mercado del encaminamiento del correo. En las regiones de Asia/Pacífico y de América Latina sigue habiendo tasas de crecimiento de dos dígitos. El mercado europeo y el mercado norteamericano tienen tasas que oscilan entre el 5 y el 9%.

La parte de este mercado en poder de los Correos no ha aumentado en forma proporcional al crecimiento del mercado en su conjunto. Los competidores del Correo incrementan sus porciones de mercado ofreciendo a los clientes una gama de servicios urgentes a precios muy competitivos. Por ejemplo, DHL ofrece, en el sector de la transmisión de cartas, tres servicios de carácter universal: Worldwide Document Express (DOX), Worldwide Priority Express y WordMail. En su gama de productos, Fedex también propone tres prestaciones denominadas International Next Flight, International Priority e International Economy. UPS acaba de lanzar un servicio que incluye la distribución en una fecha convenida de antemano, así como productos con «plazo de entrega garantizado». Otras mensajerías ofrecen prestaciones similares.

Los clientes aprovechan estas ofertas, ya que obtienen garantía de regularidad y de fiabilidad del servicio por parte de transportistas que proponen una gama de servicios acelerados a precios adecuados. El Grupo Prime desea enriquecer la gama de servicios de los Correos para mejorar la competitividad de estos últimos.

Resolución C 83/1999

Nueva estructura para el servicio EMS

El Congreso,

teniendo en cuenta

el rápido y continuo crecimiento del mercado mundial de servicios exprés,

reconociendo

- que el servicio EMS es prestado, sobre la base del artículo 61 del Convenio de la UPU, por la gran mayoría de las administraciones postales de los Países miembros de la UPU y sus territorios como parte integrante de la oferta postal que complementa eficazmente la gama tradicional de servicios de envíos de correspondencia y de encomiendas postales;
- que el servicio EMS tiene una importancia comercial y estratégica considerable para los servicios postales y sus clientes;
- que en la mayoría de los países el servicio EMS es el único medio práctico y económico con que cuentan los particulares y muchas pequeñas empresas para tener un acceso universal a los servicios internacionales de mensajería urgente,

habiendo tomado nota

de la resolución CEP 2/1998 del Consejo de Explotación Postal, que establece una nueva estructura para el desarrollo de los servicios urgentes en el seno de la Unión, en forma de cooperativa,

informado

de la decisión CA 11/1998 del Consejo de Administración, que apoya que durante un período transitorio la financiación de los programas de la UPU relativos al EMS sigan siendo financiados con el presupuesto de la UPU, al mismo nivel que en el pasado,

consciente de que

- las administraciones postales que prestan el servicio EMS tienen la libertad de adherir a la nueva estructura;
- las actividades que realice la nueva estructura serán financiadas por sus miembros;
- algunas administraciones postales todavía no han adherido a la nueva estructura,

admitiendo

la necesidad de que la UPU siga apoyando las actividades EMS en ejecución y atendiendo a las administraciones que no adhieran a la nueva estructura,

tomando nota

de la creación de la nueva estructura para el servicio EMS en el seno de la UPU,

resuelve

seguir financiando hasta el año 2004 inclusive con el presupuesto de la UPU los programas relativos al EMS, al mismo nivel que durante el quinquenio 1996-2000 (es decir, cubriendo los gastos de un cargo P 4 y de un cargo G 5 además de los gastos institucionales, de los servicios administrativos y de los gastos de desplazamiento relacionados con la Unidad EMS). Después de ese período, todas las actividades relacionadas con el servicio EMS deberían poder autofinanciarse,

alienta

a los operadores postales que prestan el servicio EMS a que adhieran a la nueva estructura EMS,

encarga

- a la nueva estructura (Cooperativa EMS) dependiente del CEP:
 - a) que asuma la plena responsabilidad de todos los aspectos operativos, comerciales, técnicos y económicos referentes al servicio EMS, contando con la potestad de formular y modificar recomendaciones con respecto al servicio EMS y de establecer normas EMS, teniendo debidamente en cuenta las directrices provenientes de los órganos de la UPU;
 - b) que presente, dado el caso, un informe anual al CEP y al CA;
- al CEP que presente al próximo Congreso un informe sobre la situación de las actividades relacionadas con el EMS y su financiación;
- a la Oficina Internacional que:
 - a) brinde su apoyo a la nueva estructura EMS (Cooperativa EMS);
 - b) se asegure de que las administraciones postales que no forman parte de la nueva estructura siguen beneficiándose con los programas y las publicaciones de la UPU sobre el servicio EMS;
 - e) siga promoviendo las actividades EMS en beneficio de las administraciones que no son miembros de la Cooperativa

(Proposición 032/Rev 1, Comisión 7, 3ª sesión)

Resolución C 84/1999

Logotipo EMS

El Congreso,

teniendo en cuenta

las diversas modificaciones del logotipo EMS, que no permiten la inmediata identificación del producto, consciente

del efecto negativo que ello tiene en el reconocimiento único y de la falta de uniformidad en la red EMS internacional, que ocasiona distorsiones en el mercado de la mensajería rápida desorientando a los clientes,

tomando nota

del contenido del artículo 61.3 del Convenio,

reitera

a las administraciones de los Países miembros la necesidad de introducir mejoras tendientes a la optimización de la imagen del producto EMS,

encarga

al Consejo de Explotación Postal y a la Cooperativa EMS buscar los mecanismos apropiados para uniformar la marca EMS, motivando a las administraciones miembros a ofrecer un producto de alta calidad reconocido por su logotipo a nivel internacional y nacional.

(Proposición 20. 0.23, Comisión 7, 3ª sesión)

Decisión C 85/ 1999

Lugar del XXIII Congreso Postal Universal

El Congreso

decide

aceptar la invitación del Gobierno de la República de Côte d'Ivoire para celebrar el XXIII Congreso en ese país en 2004.

(Congreso-Doc 66, 7ª sesión plenaria)

Decisión C 86/1999

Publicación de las reservas al Convenio y a los Reglamentos

El Congreso,

habiendo examinado

la proposición 20. 0.35 relativa a la ubicación de las reservas al Convenio y a los Reglamentos,

considerando

que, por motivos prácticos y para facilitar el trabajo de los especialistas y de los empleados en las oficinas de Correos, conviene que las reservas a cada artículo del Convenio y de los Reglamentos puedan asociarse fácilmente con el artículo correspondiente,

encarga

a la Oficina Internacional que, al editar las Actas de Beijing, publique las reservas en forma de notas de pie de página, independientemente del Protocolo Final.

(Proposición 20. 0.35, Comisión 4, 1ª sesión)

Resolución C 87/1999

Actualizaciones de POST*Code, la «Lista Postal Universal de las Localidades»

El Congreso,

observando

- que POST*Code ha sido concebido para mejorar la calidad de servicio del correo internacional, permitiendo a los expedidores de envíos postales redactar las direcciones de la manera más exacta posible y según las normas establecidas en el Convenio Postal Universal;
- que la versión informática de este producto permite una búsqueda rápida de las localidades y de los códigos postales de 189 países, y da la posibilidad de reproducir directamente en una aplicación informática cualquiera el resultado de la búsqueda,

consciente

de que la versión informática de POST*Code debe tener en cuenta lo más posible las necesidades de los grandes clientes del Correo y de que para poder satisfacer cada vez mejor las necesidades de estos clientes es necesario:

- ampliar la cobertura geográfica de POST*Code mediante el aumento de la cantidad de localidades;
- hacer que POST*Code sea más funcional en materia de redacción de la dirección postal, permitiendo formatear las direcciones de manera automática;
- extender en toda la medida de lo posible los códigos postales hasta el nivel de las calles, de modo que POST*Code pueda servir para la corrección de las direcciones,

considerando

- que POST*Code figura entre los productos que aseguran a la UPU algunos ingresos;
- que las normas financieras de la Unión no permiten utilizar esos ingresos para financiar las actualizaciones de POST*Code (sin las cuales el producto dejaría de ser viable);
- que en el campo que abarca este producto compiten empresas muy bien equipadas,

deseando

mejorar la calidad de servicio del correo internacional para satisfacer las necesidades de los clientes del Correo en los Países miembros de la Unión,

aprueba

la actualización regular de la versión informática de POST*Code a través del contrato de «empresa conjunta»,

resuelve

- que se permitirá el acceso a la base de datos del producto únicamente a las empresas que utilicen esos datos en una aplicación ya existente y que los empleen para validar sus propios datos. Esas empresas deberán obtener, pagando, una licencia de utilización;
- que se creará, en el seno del Consejo de Explotación Postal, un Equipo de Proyecto POST*Code encargado de estudiar y de aplicar todas las soluciones que permitan seguir desarrollando el producto y proteger los intereses financieros de las administraciones postales de los Países miembros de la Unión,

encarga

a los dos Consejos de la UPU, cada uno en su ámbito de competencia, que tomen las disposiciones necesarias para asegurar la actualización regular de (POST*Code),

invita encarecidamente

a todas las administraciones postales de los Países miembros de la Unión a que:

- a) suministren a la Oficina Internacional todos los datos útiles relativos a sus países respectivos;
- b) tomen inmediatamente todas las medidas apropiadas para designar un punto de contacto permanente para la resolución de los problemas que puedan plantearse al efectuar el procesamiento de los datos que a ellas se refieren,

encarga

a la Oficina Internacional que:

- a) elabore para el Consejo de Administración y el Consejo de Explotación Postal, en colaboración con el Equipo de Proyecto, programas precisos para las actualizaciones ulteriores de POST*Code;
- b) dé periódicamente cuenta al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal de la evolución del producto, tanto a nivel financiero como tecnológico;
- c) tome las disposiciones necesarias para que POST*Code responda siempre de manera adecuada a las necesidades expresadas por los clientes del Correo.

(Proposición 036, Comisión 7, 3ª sesión)

Decisión C 88/1999

Relaciones con la Organización de las Naciones Unidas y con otras organizaciones internacionales

El Congreso,

toma nota

del informe del Director General sobre las relaciones con la Organización de las Naciones Unidas y con otras organizaciones internacionales,

invita

al Director General de la Oficina internacional a que:

- mantenga y fortalezca las relaciones de colaboración con la ONU, los organismos especializados y otras organizaciones internacionales, principalmente en las áreas que presentan especial interés para la UPU, es decir, la información, la comunicación, el transporte y el comercio internacional;
- continúe atento a la evolución de los resultados de las grandes conferencias internacionales organizadas bajo la égida de la ONU y dedicadas a problemas de desarrollo económico y social y sobre otros temas que puedan ser de interés para la Unión;
- tome las iniciativas y las medidas que considere oportunas o necesarias para incrementar la participación de la UPU en los trabajos de los diferentes órganos de la ONU y en los de otras organizaciones internacionales;
- informe todos los años al Consejo de Administración, en forma apropiada;
- informe al próximo Congreso Postal Universal, a través de un documento, acerca de estas relaciones durante el período 1999 a 2004.

(Congreso-Doc 26, 6ª sesión plenaria).

Resolución C 89/1999

Formulación de las hojas de ruta (encomiendas postales)

El Congreso

teniendo en cuenta

los resultados ya obtenidos por el CEP a través de su estudio sobre la adopción de la inscripción global como método corriente para la formulación de las hojas de ruta CP 86 y CP 87,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que continúe ese estudio para simplificar la formulación de las hojas de ruta y que modifique en consecuencia el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.

(Proposición 20. 0.5, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 90/1999

Revisión de las cuotas-parte territoriales y marítimas

El Congreso,

habiendo adoptado

las disposiciones relativas a las cuotas-parte territoriales de llegada, así como las nuevas cuotas-parte territoriales de tránsito y las cuotas-parte marítimas propuestas por el Consejo de Explotación Postal como conclusión de los estudios derivados de las resoluciones C 23, C 24 y C 25 del Congreso de Seúl 1994,

teniendo en cuenta que

- como medida para disuadir a las administraciones postales de fijar cuotas-parte territoriales de llegada excesivas, tal como pide la resolución C 25 del Congreso de Seúl, no se reajustaron las tasas indicativas correspondientes a dichas cuotas-parte;
- las cuotas-parte territoriales de tránsito y las cuotas-parte marítimas se fijaron en función de los gastos de tránsito de los envíos de correspondencia según el «método comparativo envíos de correspondencia/encomiendas postales» descrito en el Congreso-Doc 13 de Tokio 1969 (Documentos de Tokio 1969, tomo II, páginas 449 a 452),

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- 1° realice un nuevo estudio sobre el importe de las tasas indicativas aplicables a las cuotas-parte territoriales de llegada indicadas en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales, teniendo debidamente en cuenta los gastos de distribución correspondientes a otros servicios postales;
- 2° ajuste las cuotas-parte territoriales de tránsito y las cuotas-parte marítimas indicadas en dicho Reglamento en caso de que se revisen los gastos de tránsito de los envíos de correspondencia;
- 3° presente al próximo Congreso las proposiciones que puedan resultar de este estudio.

(Proposición 20. 0.7, Comisión 4, 9ª sesión)

Recomendación C 91/1999

Fijación de las cuotas-parte territoriales de llegada

El Congreso,

notando

los resultados de los estudios efectuados en el marco de la resolución C 25 del Congreso de Seúl con respecto a los costos del servicio de encomiendas postales y a la relación existente entre la tasa interna y la cuota-parte territorial de llegada,

consciente

de la necesidad primordial de reducir, los costos del servicio de encomiendas postales internacionales, a fin de mejorar su competitividad,

con el objeto de alentar

la fijación de cuotas-parte territoriales de llegada lo más realistas posible,

recomienda

a las administraciones postales que al fijar sus cuotas-parte territoriales de llegada tengan en cuenta:

- los costos específicos de las encomiendas postales del régimen interno y de las encomiendas postales del servicio internacional que figuran en el anexo 1;
- la necesidad de evitar que la cuota-parte territorial de llegada relativa a una encomienda internacional sea superior al 41 por ciento de la tasa aplicable a una encomienda del régimen interno.

(Proposición 20. 0.8, Comisión 4, 9ª sesión)

Anexo

Fijación de las cuotas-parte territoriales de llegada

Costos y factores de costos correspondientes a las encomiendas internas y a las encomiendas internacionales de llegada

1. Costos comunes a las encomiendas internacionales de llegada y a las encomiendas del régimen interno

- Clasificación en la oficina de cambio o en la oficina de depósito para pasar a la etapa siguiente
- Transmisión a la oficina de destino que se ocupará de la distribución
- Distribución (en ventanilla o en el domicilio del destinatario, según las disposiciones locales) y envío del aviso de llegada de las encomiendas
- Contribución financiera a los gastos administrativos y a los gastos relacionados con el servicio posventa
- Contribución financiera a la amortización de las instalaciones y de los edificios

2. Costos específicos de las encomiendas internacionales de llegada en los que no se incurre para el tratamiento de las encomiendas internas y que deberían ser tomados en consideración al fijar las cuotas-parte territoriales de llegada

Procesamiento en la oficina de cambio y en la oficina de distribución

- Verificación

- Irregularidades
- Divergencias
- Reexpedición
- Devolución de envases vacíos
- Gastos de trámite aduanero, incluidos los gastos de utilización de los equipos que se emplean para efectuar el despacho de aduanas
- Control de las importaciones, por ejemplo inspección sanitaria
- Hojas de ruta (encomiendas postales)
- Gastos suplementarios resultantes de la necesidad de efectuar una clasificación manual cuando el tratamiento de las encomiendas nacionales está mecanizado
- Tratamiento especial de las encomiendas no distribuibles (envío de un aviso de falta de entrega al expedidor, reembolso o anulación de los derechos de aduana en el caso de las encomiendas devueltas o reexpedidas)
- Cobro de los derechos de aduana
- Cobro de los gastos de presentación a la aduana y de los gastos de depósito conexos
- Traducción de las direcciones, si esas direcciones están escritas en alfabetos diferentes
- Actividades relacionadas con la contabilidad internacional (incluidas las fluctuaciones de los tipos de cambio y la contabilidad de los envíos contra reembolso y de las encomiendas devueltas/reexpedidas)

Factores vinculados a la política comercial y financiera

- Disposición que establezca que debe darse tratamiento prioritario a las encomiendas internacionales de llegada
- Necesidad de cubrir los costos
- Costos administrativos (por ejemplo, costos relacionados con la recapitulación y la liquidación de cuentas)
- Fijación deliberada de tarifas económicas por razones de competitividad

3. Costos asociados específicamente a las encomiendas internas, que deben excluirse de la comparación entre ambas categorías de encomiendas en el momento de fijar las cuotas-parte territoriales de llegada

Operaciones efectuadas en la oficina de depósito y en la oficina de distribución

- Aceptación en la oficina de Correos
- Recogida en el domicilio de los clientes comerciales

Factores relacionados con la política comercial y financiera

- Multiplicidad de tarifas internas, teniendo en cuenta la extensión del territorio
- Mantenimiento artificial de las tarifas a un nivel bajo en aplicación de una política gubernamental
- Costos de los servicios de venta
- Costos de la publicidad

Resolución C 92/1999

Armonización de los sistemas de tránsito de superficie de los envíos de correspondencia y de las encomiendas postales

El Congreso,
constatando

la existencia de dos sistemas diferentes para el tránsito del correo de superficie, uno para las sacas de envíos de correspondencia y el otro para las sacas de encomiendas postales,
considerando

que el trabajo que debe efectuarse para el tránsito del correo, ya se trate de envíos de correspondencia o de encomiendas postales, no tiene ninguna relación con el contenido de las sacas que deben encaminarse,

consciente

- de que el tránsito de las sacas de envíos de correspondencia-avión y de las sacas de encomiendas postales-avión se efectúa según el mismo sistema y aplicando las mismas reglas, y que ese sistema funciona bien;
- de que algunas administraciones postales están automatizando esas operaciones;
- de que la utilización de un sistema único facilitaría esa automatización, la gestión de las operaciones de tránsito y el cálculo de las sumas a pagar,

convencido

de que la adopción de un sistema común para el tránsito de los envíos de correspondencia de superficie y el de las encomiendas postales de superficie probablemente permitiría una mayor rentabilidad y el mejoramiento del servicio,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- determine si sería posible y conveniente establecer un sistema común para el tránsito de los envíos de correspondencia de superficie y el de encomiendas postales de superficie;
- en caso de que así sea, establezca, teniendo en cuenta sus conclusiones, disposiciones reglamentarias y procedimientos operativos;
- haga aplicar esas reglas y procedimientos lo más pronto posible.

(Proposición 20. 0.26, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 93/1999

Estudio relativo al conteo de los envíos prioritarios y de los envíos-avión expedidos en tránsito al descubierto

El Congreso,

considerando

que el empleo de los procedimientos y de las fórmulas vigentes para contar los envíos prioritarios y por avión en tránsito al descubierto es engorroso y rara vez logra informar con exactitud sobre la cantidad real de correo enviado al descubierto durante el año,

consciente

de que sería posible mejorar los métodos empleados para contar esos envíos,

reconociendo

que la distinción entre envíos mal encaminados y envíos al descubierto no siempre es clara,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que estudie el tema del correo enviado en tránsito al descubierto, con el objeto de recomendar nuevos procedimientos para contabilizar los envíos de este tipo y, en especial, que recomiende medios específicos para:

- abandonar el ejercicio estadístico anual que se efectúa para contar ese correo;
- suprimir las diferencias entre el tratamiento de los envíos mal encaminados y el de los envíos expedidos en tránsito al descubierto;
- procurar que las administraciones sean remuneradas correctamente por el tratamiento de todos los envíos mal encaminados y expedidos en tránsito al descubierto;
- contabilizar esos envíos de correo a intervalos regulares, sobre todo cuando llegan en grandes cantidades;
- incentivar a las administraciones a mejorar la calidad de servicio, evitando los errores de encaminamiento.

(Proposición 20. 0.31, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 94/1999

Intercambio de sacas

El Congreso,

reconociendo

- el desperdicio de recursos que significa el intercambio de sacas vacías entre administraciones;
- las dificultades administrativas resultantes de la necesidad de que las administraciones hagan el inventario de las sacas de cada administración que tienen en su poder;
- las dificultades que tienen las administraciones cuando no pueden utilizar sus propias sacas para confeccionar un despacho, debido a que sus sacas vacías no les han sido devueltas, y se ven obligadas a utilizar las sacas de otras administraciones, lo que a su vez genera problemas de clasificación y riesgos de errores de encaminamiento, como sucede a menudo en el intercambio de encomiendas,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- estudie la posibilidad de abandonar el sistema vigente, que establece que cada país debe utilizar sus propias sacas, y adopte un sistema de sacas universales que sólo se diferencien en función del tipo de producto, analizando los elementos indicados a continuación y otros que juzgue pertinentes:
 - utilización de sacas en las que no figure el nombre del país de origen, de un color diferente para cada producto, lo que permitiría que la administración que las reciba pueda utilizarlas para confeccionar sus propios despachos del mismo producto;
 - abandono de la devolución de las sacas vacías, salvo si una administración es netamente importadora de los envíos del producto en cuestión:
 - si se adopta este nuevo procedimiento, financiación y administración de la producción de sacas, con el objeto de cuidar que se distribuyan equitativamente a todas las administraciones;
 - suministro de sacas limpias que no tengan semillas, tierra u otros contaminantes,
- examine y apruebe lo antes posible proposiciones en ese sentido.

(Proposiciones 20. 0.27 y 20. 0.44, Comisión 4, 9ª sesión)

Recomendación C 95/1999

Nivel de las cuotas-parte territoriales de llegada

El Congreso,

teniendo en cuenta

la intensa competencia que existe en el mercado de las encomiendas y los problemas a los que debe hacer frente el Correo para mantener, e incluso aumentar, su parte en ese mercado,

consciente de que

el origen de esos problemas reside parcialmente en la costumbre de fijar una cuota-parte territorial de llegada muy superior a los gastos de tratamiento en que realmente se incurre,

basándose

en el apoyo expresado por muchos miembros de la Unión a la adopción del sistema de tasación de la distribución de los envíos EMS de dos tasas, aplicado en primer término por la Unión Postal de Asia y el Pacífico y adoptado después por el CEP por resolución CEP 2/1997, así como en los diez principios de tarificación establecidos por POSTEUROP para la celebración de acuerdos bilaterales en materia de tasas (anexo),

convencido

de que el principal medio para detener la disminución de la parte de mercado es reducir los costos, o por lo menos comprimirlos, y de que si no existe una respuesta enérgica y apropiada la parte de mercado del Correo seguirá disminuyendo,

invita encarecidamente

a las administraciones postales a que fijen, en el marco de acuerdos bilaterales o multilaterales, cuotas-parte territoriales de llegada lo más próximas posible a la tasa indicativa que figura en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales y que tengan en cuenta no sólo los costos reales, sino también las condiciones reales de mercado de encomiendas.

(Proposición 20. 0.9, Comisión 4, 9ª sesión)

Anexo

Diez principios en los que se debe basar la fijación de las cuotas-parte territoriales de llegada para el servicio de encomiendas postales

Preámbulo

Los diez principios y el modelo marco que figuran a continuación deben ser considerados como una referencia flexible para la celebración de nuevos acuerdos bilaterales con respecto a las cuotas-parte territoriales que pueden ser ajustados en función de las circunstancias y de las exigencias específicas de los países.

El principal objetivo que se persigue al firmar acuerdos bilaterales es doble:

- a) en primer lugar, consiste en reducir las cuotas-parte territoriales para que las administraciones postales puedan ofrecer precios más competitivos a sus clientes, con fines comerciales.
 - b) en segundo lugar, busca situar los acuerdos sobre las cuotas-parte territoriales en una perspectiva más amplia y evitar que se celebren fuera de contexto; esos acuerdos también deben tener en cuenta las condiciones del mercado y reflejar las exigencias en materia de servicio de ambas partes. Por último, deben responder a las necesidades tanto del expedidor como del destinatario del envío.
1. Todas las empresas postales de IPC y de POSTEUROP deben ser tratadas como clientes del régimen interno del país de destino.
 2. Las cuotas-parte territoriales de llegada deben guardar relación con las tarifas internas.
 3. La cuota-parte máxima que se factura por las encomiendas de llegada debe corresponder a la totalidad (100%) de la tarifa aplicada para el servicio interno equivalente, incluidos la calidad de servicio y los servicios con valor agregado. Las tarifas cobradas a los clientes nacionales por el envío de encomiendas internacionales deben revisarse teniendo en cuenta las reducciones de las cuotas-parte territoriales de llegada que las administraciones postales convengan entre sí.
 4. A nivel bilateral, las empresas postales pueden ponerse de acuerdo para fijar niveles de servicio más elevados y/o reducciones de las tasas de referencia para las cuotas-parte territoriales de llegada. Estos acuerdos deben suscribirse teniendo en cuenta las exigencias precisas formuladas en materia de servicio y los volúmenes de las administraciones expedidoras.
 5. Si un país de destino ha previsto varios niveles de servicio, el país de origen indica el nivel de servicio que desea utilizar.
 6. Las encomiendas de llegada deben recibir el mismo tratamiento y el mismo grado de prioridad que las encomiendas internas.
 7. Para las encomiendas de llegada debe instaurarse un sistema de control eficaz y aceptado por ambas partes.
 8. Conviene establecer lo antes posible un baremo de reducciones que establezca una relación entre la calidad de servicio efectivamente alcanzada y los resultados de la ejecución del servicio anunciados

previamente, así como una frecuencia para los pagos por el tratamiento por las encomiendas de llegada, siempre que ello sea posible, sin olvidar que las administraciones postales que todavía no cuentan con un mecanismo de seguimiento de la calidad de servicio deben hacer todo lo posible por instaurarlo.

9. Debería procurarse mejorar en forma constante el servicio de extremo a extremo, para responder a las expectativas de la clientela y ser competitivos. Información más detallada sobre las condiciones de explotación y las especificaciones del servicio figuran en el acuerdo-marco en el acuerdo EPG (European Parcel Group) elaborado para los miembros del EPG o en el anexo.
10. Las medidas que corresponden a los principios 2 y 3 deberían seguir adoptándose y debería hacerse todo lo posible para que también se tengan en cuenta los restantes principios.

Resolución C 96/1999

Control de las cuotas-parte territoriales de llegada

El Congreso,

consciente

de la competencia que existe en el mercado de encomiendas y de la necesidad primordial de aplicar precios que no sean excesivos,

teniendo en cuenta

los resultados del estudio del CEP tendente a desalentar los excesos en materia de cuotas-parte territoriales de llegada (resolución C 25 del Congreso de Seúl 1994),

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- continúe buscando medios que permitan desalentar los excesos en materia de cuotas-parte territoriales de llegada, teniendo debidamente en cuenta la recomendación «Nivel de las cuotas-parte territoriales de llegada» conexas;
- presente, lo más pronto posible, las proposiciones resultantes de ese estudio al Consejo de Explotación Postal.

(Proposición 20. 0.10, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 97/1999

Legibilidad de las etiquetas de los envases

El Congreso,

reconociendo

- la importancia de las indicaciones que contiene la etiqueta del envase;
- el aumento de la información que en ellas se consigna,

encarga

al Consejo de Explotación Postal:

- que se interese en la legibilidad de las etiquetas de los envases utilizadas actualmente, tomando en consideración los aspectos indicados a continuación y otros elementos que puedan ser pertinentes en el marco de este estudio:
 - configuración y dimensiones de las etiquetas de los envases, en especial el tamaño de los caracteres, teniendo en cuenta la necesidad de una fácil lectura y la cantidad de información que debe consignarse;
 - utilización de códigos de barras que contengan determinados elementos de información;
- que examine y apruebe lo más pronto posible proposiciones en ese sentido.

(Proposición 20. 0.19, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 98/1999

Colocación de códigos de barras en las encomiendas postales

El Congreso,

reconociendo

- los recientes progresos de las técnicas de identificación por medio de códigos de barras;
- la necesidad de que los Correos conserven su parte actual en el mercado de encomiendas;
- el hecho de que la colocación de códigos de barras en todas las encomiendas postales es una tarea difícil, para la que los Países miembros necesitarán la asistencia de la UPU,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- procure que se empleen sistemáticamente códigos de barras en las encomiendas postales, buscando la forma de incentivar a todas las administraciones postales para que coloquen códigos de barras en todas sus encomiendas postales, teniendo en cuenta la forma en que esta medida mejorará el servicio a la clientela;
- determine cómo podría la UPU ayudar a los países menos desarrollados a aplicar la decisión de colocar códigos de barras en sus encomiendas postales, tal como lo logró para los envíos EMS;
- examine y apruebe lo más pronto posible proposiciones en ese sentido.

(Proposición 20. 0.28, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 99/1999

Encomiendas devueltas, mal encaminadas, reexpedidas, dañadas y mal dirigidas

El Congreso,

reconociendo

- las dificultades que plantean actualmente el tratamiento y la contabilidad de las encomiendas devueltas mal encaminadas, reexpedidas, dañadas y mal dirigidas;
- las ventajas que podrían lograrse introduciendo mejoras a ese respecto,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- realice un estudio exhaustivo de las operaciones relacionadas con las encomiendas devueltas, mal encaminadas, reexpedidas, dañadas y mal dirigidas, interesándose en los siguientes elementos, así como en otros que juzgue pertinentes:
 - reclamaciones de los clientes;
 - procedimientos operativos;
 - costos y procedimientos contables;
 - consecuencias para el servicio a la clientela;
 - consecuencias para la organización;
- examine y apruebe lo más pronto posible proposiciones en ese sentido.

(Proposición 20. 0.29, Comisión 4, 9ª sesión)

Resolución C 100/ 1999

Estudio relativo a la transmisión de las fórmulas de reclamación

El Congreso,

consciente

de que el público tiene la necesidad de una respuesta rápida a sus consultas sobre la entrega de sus envíos postales,

teniendo presente

que la transmisión de las reclamaciones por vía postal es lenta, lo que incide en un atraso mayor en la solución definitiva de cada caso,

considerando

que el avance tecnológico permite contar con medios de comunicación electrónicos capaces de reducir los tiempos de envío de las consultas y de las respuestas a minutos sin provocar un incremento de los gastos,

encarga

- al Consejo de Explotación Postal que realice un estudio para la introducción de la telemática en las comunicaciones relacionadas con las reclamaciones postales;
- a la Oficina Internacional de la UPU que elabore y difunda entre las administraciones postales un directorio con las direcciones de correo electrónico de todas las administraciones que están en condiciones de aplicar este sistema de comunicación para las reclamaciones internacionales,

insta

a las administraciones postales a proveer de los recursos necesarios a sus servicios de reclamaciones internacionales para incorporarse a esta red de comunicaciones.

(Proposición 20. 0.42, Comisión 4, 10ª sesión)

Recomendación C 101/1999

Tratamiento de las reclamaciones por parte de las administraciones de origen

El Congreso,

tomando nota

de los resultados de los trabajos del Grupo de Trabajo 1.3 «Responsabilidad» de la Comisión 1 del Consejo de Explotación Postal,

considerando

que es importante tomar medidas para que, en el servicio internacional, las reclamaciones sean tratadas con celeridad y dentro de los plazos establecidos, con el objeto de satisfacer las exigencias de la clientela,

recomienda

a las administraciones postales que procuren que, en la medida de lo posible, las administraciones de origen transmitan las reclamaciones a las administraciones de destino en un plazo máximo de diez días a partir del día de presentación de la reclamación.

(Proposiciones 20. 0.32 y 20. 0.46, Comisión 4, 10ª sesión)

Resolución C 102/1999

Estudio comparativo sobre las normas en materia de responsabilidad y las indemnizaciones previstas en el Convenio de la UPU y en otros convenios internacionales aplicables

El Congreso,

visto

los artículos 34 y 35 del Convenio y las disposiciones contenidas en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales, que establecen las reglas en materia de responsabilidad y las indemnizaciones correspondientes a los servicios internacionales prestados por las administraciones postales,

teniendo en cuenta

que la responsabilidad y las indemnizaciones correspondientes a los servicios internacionales prestados por otros operadores están previstas en otros Convenios y que a primera vista no existe coherencia entre las diferentes normas internacionales referentes a la responsabilidad y a los importes de las indemnizaciones,

habida cuenta

de la cantidad cada vez mayor de competidores en el sector postal y de la creciente cooperación entre las administraciones postales y los demás operadores,

considerando

que podría justificarse el contar con normas en materia de responsabilidad e importes de indemnización armonizados, ya que para el usuario las diferencias en cuanto a la responsabilidad y a las indemnizaciones, según que el operador de origen sea una administración postal o no o según que el operador de destino sea una administración postal o no, podrían ser consideradas como arbitrarias.

encarga

al Consejo de Explotación Postal que realice un estudio detallado sobre las normas referentes a la responsabilidad y los importes de las indemnizaciones previstos actualmente en el Convenio de la UPU y en otros convenios aplicables, inclusive los de los competidores.

(Proposición 20. 0.22, Comisión 4, 10ª sesión)

Resolución C 103/ 1999

Estrategia Postal de Beijing

El Congreso,

considerando

el enunciado de la misión de la UPU, tal como está definido en la resolución CA 10/ 1998, a saber:

«La misión de la UPU surge de su Constitución.

La Unión tiene la vocación de desarrollar las comunicaciones sociales, culturales y comerciales entre todos los pueblos del territorio postal único, gracias al funcionamiento eficaz de los servicios postales descritos en las Actas.

Para cumplir con esa misión, los miembros de la Unión se comprometen a:

- procurar que todos los usuarios/clientes de los servicios postales gocen del derecho a un servicio postal universal;
- garantizar la libertad de tránsito y la libre circulación de los envíos postales;
- asegurar la organización, el desarrollo y la modernización de los servicios postales;
- promover la asistencia técnica postal entre los Países miembros y participar en la misma;
- aplicar una política de uniformidad acertada, con el fin de asegurar la interoperabilidad de las redes postales;
- responder a las necesidades evolutivas de la clientela;
- mejorar la calidad de servicio.»

teniendo en cuenta

- los ricos e intensos debates registrados durante la Conferencia Estratégica de la UPU (Ginebra, 13 y 14 de octubre de 1997);
- los trabajos preparatorios efectuados en oportunidad de los dos Foros de Planificación Estratégica celebrados en 1997 y 1998;
- los trabajos del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal en materia de planificación estratégica;
- la experiencia adquirida en este ámbito por la Oficina Internacional;
- las conclusiones y opiniones expresadas en el Debate General realizado en Beijing los días 26 y 27 de agosto de 1999 sobre el tema «El derecho universal a la comunicación - Desafíos y oportunidades para el Correo»,

- el conjunto de los resultados de los trabajos del Congreso,
- teniendo en cuenta asimismo

el proyecto de Plan Estratégico de la Unión para 2000-2004, que lleva el nombre general de «Estrategia Postal de Beijing», tal como fue preparado por la Oficina Internacional, aceptado por el CEP y aprobado por el CA, proyecto que tiene en cuenta las opiniones expresadas en oportunidad de una consulta general a todos los Países miembros de la Unión y a las Uniones restringidas, que se completó después del Debate General (Congreso-Doc 64 y Agr 1 y 2) y al cual se le añadió un prólogo del Director General de la Oficina Internacional en el que expone su visión del futuro (Congreso-Doc 64.Agr 3),

consciente

de la necesidad urgente y permanente de adaptar la oferta postal a las necesidades de los clientes,

aprueba

la Estrategia Postal de Beijing,

hace un llamamiento urgente

a los gobiernos, a las administraciones postales y a las Uniones restringidas para que apliquen las partes I-A y I-B¹⁾ respectivamente, de la Estrategia Postal de Beijing (Congreso-Doc 64.Agr 1) y que a esos efectos:

- presten toda su atención a las conclusiones del Debate General;
- adopten los objetivos formulados;
- apliquen la totalidad de las estrategias que les han sido asignadas, adaptándolas de ser necesario a sus particularidades nacionales y legislativas;
- adopten todas las medidas necesarias para poner en práctica esas estrategias de la manera más completa y rápida posible;
- participen en las encuestas de seguimiento y evaluación que realizarán los órganos competentes de la Unión,

invita

a las Uniones restringidas a que integren los elementos pertinentes de la Estrategia Postal de Beijing en sus prioridades y en sus programas de desarrollo postal,

encarga

a los órganos permanentes de la Unión que:

- ejecuten la parte II de la Estrategia Postal de Beijing titulada «La acción de los órganos permanentes de la Unión» (Congreso-Doc 64.Agr 2);
- adopten sin demora, en el marco de sus respectivas competencias, todas las medidas apropiadas para alcanzar los objetivos fijados y que para ello:
 - determinen los medios más eficaces y más rápidos para llevar a cabo las estrategias, definiendo las tácticas, es decir, el conjunto de medios que deben emplearse para lograr los resultados esperados;
 - establezcan los niveles de prioridad de las diferentes tácticas dentro de las estrategias cuya realización les ha sido confiada;
 - establezcan un sistema de evaluación de los resultados obtenidos (medición de los resultados);
 - apoyen a los Países miembros en la ejecución de la Estrategia Postal de Beijing, principalmente instaurando procedimientos para la aplicación de las estrategias y otorgando los recursos complementarios necesarios para su realización, dentro del marco de los límites financieros decididos;

¹⁾ La parte I-A está destinada a los gobiernos, mientras que la parte I-B está destinada a las administraciones postales y a las Uniones restringidas, con excepción del CERP (Comité Europeo de Reglamentación Postal) al que, por su naturaleza, le corresponde la parte I-A.

- examinen regularmente la situación en que se encuentra la realización de la Estrategia Postal de Beijing y que una vez efectuado ese examen:
 - procedan a las reorientaciones y a los ajustes necesarios;
 - reasignen los recursos disponibles, respetando los topes presupuestarios establecidos por el Congreso para los recursos provenientes del presupuesto de la Unión;
 - tengan en cuenta los resultados de la prosecución del estudio sobre el mejoramiento de la gestión del trabajo de la Unión, a medida que van surgiendo;
- informen al próximo Congreso con respecto a los resultados alcanzados y a las experiencias registradas y le presenten las proposiciones pertinentes para poner remedio a las dificultades y a las carencias constatadas en el servicio postal internacional.

(Proposición 017, 9ª sesión plenaria)

Decisión C 104/1999

Entrada en vigor de las Actas del Congreso de Beijing 1999

El Congreso

decide

fijar como fecha de entrada en vigor de las Actas del XXII Congreso el 1º de enero de 2001.

(Proposición 068, Comisión 3, 6ª sesión)

Resolución C 105/ 1999

Mayor participación de las partes interesadas en los trabajos de la Unión-Políticas gubernamentales con respecto a las cuestiones postales

El Congreso

visto

la resolución C 59 del Congreso de Seúl 1994 por la cual el Consejo de Administración quedó encargado de estudiar el estatuto de los miembros y, en especial, la posibilidad de que representantes de las partes interesadas en la actividad postal internacional participen en ciertos trabajos de la Unión,

constatando

el papel que desempeña el Consejo de Administración siguiendo el desarrollo de las políticas gubernamentales relativas a las cuestiones postales y estudiando la evolución de la reglamentación internacional, especialmente en materia de comercio de los servicios y de competencia,

reconociendo

que los estudios realizados y las decisiones tomadas por los órganos de la Unión presentan un interés creciente para los usuarios de los servicios postales internacionales, incluso para las asociaciones de consumidores y los grandes clientes, así como para los operadores privados y las asociaciones de empleados postales,

considerando

la ventaja recíproca para las partes interesadas que constituye la posibilidad de contribuir en los trabajos de la Unión,

autoriza

al Consejo de Administración para que cree un Grupo Consultivo al cual podrán adherir los miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal, las Uniones restringidas, así como las organizaciones internacionales no gubernamentales tales como las asociaciones de consumidores, las organizaciones de operadores privados, las organizaciones sindicales y las asociaciones de usuarios, cuyos intereses y actividades están directamente relacionados con los objetivos de la Unión y que pueden contribuir a los trabajos de ésta,

resuelve

que corresponderá al Consejo de Administración elegir entre sus miembros al Presidente del Grupo Consultivo,

pide

al Presidente del Grupo Consultivo que reúna al Grupo dos veces por año, al mismo tiempo que los períodos de sesiones del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal,

resuelve

- dejar al Consejo de Administración el cometido de organizar y de coordinar, de acuerdo con el Consejo de Explotación Postal, las actividades del Grupo Consultivo,
- que el Comité de Gestión del Consejo de Administración deberá ser invitado a inaugurar la primera reunión en 2000 e invitar a organizaciones internacionales no gubernamentales cuyos intereses y actividades tengan relación directa con los objetivos y las actividades de la Unión a participar en esa reunión; y, además, que una vez instituido, el Grupo Directivo deberá establecer su reglamento interno y formular al Consejo de Administración recomendaciones con respecto a su futura composición,

invita

al Consejo de Administración a que reconozca las actividades indicadas a continuación como de competencia del Grupo Consultivo:

- estudiar los Ordenes del Día de las reuniones del Congreso, del Consejo de Administración, del Consejo de Explotación Postal y de sus Comisiones respectivas;
- examinar las Actas adoptadas por el Congreso, los documentos de las plenarias y de las Comisiones del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal (con excepción de los documentos de difusión restringida);
- examinar los textos de las resoluciones, de las decisiones y otros reglamentos adoptados por los órganos de la UPU;
- formular declaraciones escritas sobre puntos de los Ordenes del Día que interesan a los órganos de la UPU;
- presentar sugerencias al Consejo de Administración o al Consejo de Explotación Postal,

encarga

al Consejo de Administración, en concertación con la Oficina Internacional, que:

- se asegure de que se adopten disposiciones en cuanto a los gastos de organización de las reuniones, de traducción y de interpretación y de que se pongan a disposición los documentos;
- estime los costos de funcionamiento del Grupo Consultivo, elabore proposiciones sobre su financiación y determine los procedimientos apropiados para la repartición de los gastos entre las organizaciones no gubernamentales miembros del Grupo Consultivo y el cobro del reembolso de esos gastos.

(Proposición 076, Comisión 3, 6ª sesión)

Resolución C 106/ 1999

Estudio relativo a la concesión de licencias

El Congreso,

considerando

- que los Países miembros de la Unión Postal Universal deben garantizar, en su territorio, una oferta suficiente de servicios postales nacionales e internacionales;
- que estos últimos años varios Países miembros de la Unión Postal Universal han liberalizado sus mercados postales, o están haciéndolo, y han basado la prestación de los servicios postales en criterios de eficiencia económica,

teniendo en cuenta

- que algunos Países miembros de la Unión Postal Universal consideran que no es imperativo otorgar en forma permanente derechos exclusivos a determinados operadores para garantizar que se presten los servicios postales básicos;
- que muchos países prestan servicios postales en todo su territorio manteniendo un ámbito reservado;
- que cuando se introduce la competencia en un mercado que hasta entonces se regía por derechos de exclusividad, hay que someter ese mercado a una reglamentación dictada por el Estado, para permitir el libre juego de la competencia y garantizar en todo el territorio la prestación de servicios adecuados y suficientes;

considerando asimismo

que la concesión de licencias podría ser un medio eficaz para regular el mercado de los servicios postales,

encarga

al Consejo de Administración que realice, en colaboración con la Oficina Internacional, un estudio con el objeto de investigar los diferentes aspectos de la concesión de licencias para la prestación de servicios postales. Dicho estudio debería referirse como mínimo a los aspectos siguientes:

- previsión y análisis de las consecuencias que puede tener la concesión de licencias para la prestación de servicios postales en las partes de mercado de los Países miembros y en la competencia entre ellos;

- servicios sujetos a licencia y no sujetos a licencia, tanto para los servicios postales nacionales como para los servicios postales internacionales;
- efecto que la introducción de la competencia tendrá en la prestación de los servicios postales universales y en los clientes;
- condiciones y procedimientos de concesión y revocación de licencias y requisitos para su obtención;
- prestación del servicio universal por parte de los titulares de licencia y/o eventual financiación del servicio universal por parte de los mismos;
- efectos que la adopción de un sistema de concesión de licencias tendrá en los clientes, los operadores y los demás actores del mercado;
- derechos y obligaciones de los titulares de licencia, en especial obligaciones de los titulares de licencia que ocupan una posición dominante en el mercado;
- importancia posible de estos temas para la Unión Postal Universal y proposiciones para su tratamiento ulterior.

(Proposiciones 20. 0.4, 20. 0.36 y 20. 0.50, Comisión 3, 6ª sesión)

Resolución C 107/1999

Organos reguladores - Misión, atribuciones y relaciones estructurales con los operadores que trabajan en el sector postal

El Congreso,

notando

- a) que varios países han iniciado una reforma postal y han separado las funciones de reglamentación y de explotación;
- b) que otros países desean recibir más información al respecto;
- c) que para todos los países sería conveniente tener una visión de conjunto clara sobre la situación actual en las diferentes partes del mundo;
- d) que, en lo que se refiere a la UPU, se observa la tendencia a separar las funciones de reglamentación y de explotación,

encarga

- al Consejo de Administración que, en colaboración con la Oficina Internacional, realice un estudio con el fin de tener una visión de conjunto clara sobre la situación actual en los diferentes países en lo que se refiere a la separación entre las funciones de reglamentación y de explotación sobre la misión y atribuciones de los órganos de reglamentación y su organigrama, así como sobre la forma en que se establecen sus relaciones con los operadores que trabajan en el sector postal;
- al Consejo de Administración que tome en consideración este estudio formulando proposiciones complementarias relativas a una tendencia a separar las funciones de reglamentación y de explotación de la UPU;
- a la Oficina Internacional que se ponga de acuerdo con las Uniones restringidas para que participen en dicho estudio.

(Proposición 061/Rev 1, Comisión 3, 6ª sesión)

Recomendación C 108/1999

Enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU

El Congreso,

reconociendo

la importancia del enunciado de la misión de la UPU contenido en la resolución CA 10/1998, debido a que expresa con claridad los motivos por los que existe la Unión y los objetivos que desea alcanzar,

notando

que se está volviendo una práctica habitual de las organizaciones acompañar la descripción de su misión con un enunciado de sus valores, que exponga en términos sencillos y directos los grandes principios que las guían y los elementos que caracterizan su manera de llevar a cabo sus actividades desde el punto de vista de sus relaciones con sus empleados, sus clientes y otras organizaciones,

aprueba

el enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU que figura en el anexo, que completa el enunciado de la misión de la UPU,

recomienda

- que este enunciado de los valores sea publicado, comunicado y expuesto por la UPU, junto con el enunciado de su misión y de la misma manera, por ejemplo, en el encabezamiento de los documentos de fondo de la UPU importantes para los operadores postales, tales como la Estrategia Postal de Beijing, en el encabezamiento de los principales documentos del Consejo de Explotación Postal, en el sitio Web de la UPU, en el material publicitario de la UPU, en lugares bien visibles en el edificio de la Oficina Internacional, etc.;
- que los operadores postales de la UPU se inspiren en este enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU para publicar, exponer y comunicar en forma similar dentro de su organización el enunciado de su propia misión y sus valores,

(Proposición 066/Rev 1, Comisión 3, 6ª sesión)

Anexo

Enunciado de los valores de los operadores postales de la UPU

Nosotros, operadores postales que cumplimos con la obligación del servicio universal y trabajamos juntos en el marco de la UPU, reconocemos que el mercado postal internacional debe amoldarse cada vez más a las corrientes de liberalización y de desregulación y a las mayores exigencias de la clientela, que se suman a la creciente competencia que ejercen los medios técnicos de sustitución y los operadores privados, así como los operadores públicos de los Países miembros.

Con el objeto de ofrecer los servicios que los clientes desean obtener en este mercado muy competitivo, nosotros, operadores postales de la UPU, adoptamos y nos comprometemos a defender los valores enunciados a continuación en nuestras relaciones recíprocas y en las relaciones con nuestro gobierno, nuestro personal y nuestros clientes.

En nuestra calidad de operadores postales de la UPU, nos comprometemos a respetar los siguientes principios:

Unidad del territorio postal

Nos comprometemos a prestar servicios postales universales de alta calidad y a promover la libre circulación del correo a través de las fronteras:

- estableciendo entre nosotros una relación de proveedores y clientes;
- mejorando constantemente nuestro servicio, para beneficio de nuestros clientes internacionales;
- trabajando juntos para cumplir con la misión de la UPU.

Atención prioritaria a los clientes

Nos comprometemos a:

- comprender qué necesitan los clientes y hacer todo lo posible para satisfacerlos;
- ofrecer prestaciones con el grado de calidad, seguridad y fiabilidad que nuestros clientes reclaman;
- tratar las reclamaciones de los clientes en forma rápida y eficaz;
- intentar conocer qué consecuencias tiene para nuestros clientes todo lo que hacemos.

Respeto

Nos comprometemos a:

- tratar con respeto cada envío, conscientes de la importancia que tiene para el expedidor y para el destinatario:

- tratar a los demás del mismo modo que desearíamos que nos trataran a nosotros.

Orgullo del deber cumplido

Nos comprometemos a:

- trabajar juntos para cumplir siempre nuestras promesas, en especial las hechas a nuestros clientes;
- intentar corregir los malos resultados, tanto nuestros como ajenos;
- actuar en forma profesional en nuestro trabajo y buscar permanentemente aumentar nuestra experiencia.

Apoyo al desarrollo

Nos comprometemos en materia de servicio postal universal, brindando nuestro apoyo al desarrollo postal internacional.

Resolución C 109/1999

Gestión del trabajo de la Unión

El Congreso,

reconociendo

- las rápidas y continuas transformaciones que se producen en el mercado postal internacional y en el medio postal en general;
- la necesidad de que la UPU, al igual que todos sus miembros, revise constantemente sus fines, sus objetivos, sus estructuras y sus métodos y se adapte y modernice en función de las circunstancias cambiantes;
- la necesidad de reducir al mínimo los gastos de carácter administrativo, con el objeto de crear un excedente que pueda ser invertido en el desarrollo sostenible de los servicios postales,

teniendo en cuenta

- las modificaciones introducidas en las estructuras y los procedimientos de la UPU por el Congreso de Seúl;
- el trabajo efectuado desde Seúl en el marco del GT 1.1 del Consejo de Administración, tal como se resume en el Congreso-Doc 69, y, en especial, el informe de la consultora A.D. Little y las decisiones adoptadas por el Congreso de Beijing a raíz de ese estudio;
- la existencia de las Uniones restringidas, organismos con los que la UPU mantiene relaciones basadas en una importante sinergia,

resuelve

- 1° definir con mayor claridad la composición y las funciones respectivas del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal con el objeto de diferenciar con mayor claridad sus respectivas atribuciones en materia de formulación de políticas y de explotación, estimando que el Consejo de Administración debería tener un papel definido con mayor precisión en materia de determinación de políticas, de gestión del proceso de presupuestación por programa, de fijación de las prioridades generales, de seguimiento de los progresos realizados y de evaluación de los resultados;
- 2° delegar todas las potestades de decisión en el Consejo de Administración y en el Consejo de Explotación Postal, con excepción de las decisiones más estratégicas y hacer que los Consejos sean responsables de la organización de sus propios trabajos y de la instauración de sus propias estructuras, en función de las Comisiones y de otros órganos, de acuerdo con las funciones y las responsabilidades que les corresponden en virtud de las disposiciones pertinentes de las Actas de la Unión, completadas por las eventuales decisiones del Congreso;
- 3° que la Oficina Internacional debería ser reestructurada de modo que pueda responder a las nuevas necesidades,

encarga

al Consejo de Administración, de ser necesario en concertación con el Consejo de Explotación Postal, que:

- 4° racionalice su estructura de modo que ésta tenga mejor en cuenta:
 - a) sus responsabilidades delimitadas con mayor claridad en lo que respecta a las políticas de la UPU (planificación estratégica, presupuestación por programa, etc.);
 - b) los aspectos reglamentarios;
 - c) la efectiva participación de todas las partes interesadas;
 - d) la necesidad de reaccionar ante la rápida evolución del contexto fijando fines y objetivos específicos e intentando obtener resultados más rápidos y más concretos; en este proceso de racionalización, reducir la cantidad de Comisiones permanentes, estando habilitada cada Comisión para constituir, de ser necesario, equipos de proyecto de duración limitada, encargados de estudiar aspectos específicos; en ese contexto, el Consejo de Administración también debería revisar sus métodos de trabajo, tales como la frecuencia y la duración de sus reuniones;
- 5° planifique adecuadamente las actividades y los gastos, relacionándolos más estrechamente con el Plan Estratégico y sus objetivos, establezca un orden de prioridad de las actividades y de los gastos de acuerdo con un procedimiento aceptado y estructurado, procure incrementar los recursos identificando con mayor claridad las actividades que requieren fondos extrapresupuestarios y solicitando contribuciones a los Países miembros, siga la gestión del presupuesto y de los fondos de manera aún más transparente y conciba e instaure un sistema de financiación flexible;
- 6° continúe el estudio de la misión, la estructura, la composición, la financiación, la toma de decisiones y los procedimientos presupuestarios de la UPU y recomiende los cambios eventualmente necesarios;
- 7° determine la forma en que la UPU podría reforzar sus actividades en favor del servicio universal;
- 8° revise las actividades de cooperación técnica de la UPU y determine la forma en que podrían ser fortalecidas y mejoradas;
- 9° estudie las consecuencias que podrían tener en la UPU los trabajos que está realizando la OMC y determine cómo podría establecerse una relación constructiva entre ambas organizaciones;
- 10° elabore un marco reglamentario para la compensación por concepto de gastos terminales;
- 11° establezca su organización de la manera que considere más adecuada, sobre la base de las opiniones del Consejo de Administración saliente con respecto a la composición y a las funciones de las Comisiones y de los demás órganos formuladas en el Congreso-Doc 69;
- 12° tenga en cuenta la misión de las Uniones restringidas, con el objeto de evitar duplicaciones y mejorar los resultados,

encarga

al Consejo de Explotación Postal, de ser necesario en concertación con el Consejo de Administración, que:

- 13° racionalice su estructura, de modo que ésta tenga mejor en cuenta sus responsabilidades delimitadas con mayor claridad en función de las prioridades establecidas, le permita reaccionar ante la rápida evolución de las circunstancias fijando metas y objetivos más específicos y produciendo resultados más rápidos y concretos y haga posible la efectiva participación de todas las partes interesadas; en este proceso de racionalización, el Consejo de Explotación Postal deberá reducir la cantidad de Comisiones permanentes, permitir la creación de equipos de proyecto específicos y revisar sus métodos de trabajo, así como la frecuencia y la duración de sus reuniones;

- 14° establezca su organización de la manera que considere más adecuada, sobre la base de las opiniones del Consejo de Administración saliente con respecto a la composición y a las funciones de las Comisiones y de los demás órganos formuladas en el Congreso-Doc 69,

invita

al Secretario General:

- 15° a que aplique las proposiciones de reestructuración de la Oficina Internacional teniendo en cuenta lo indicado precedentemente y a que adopte una política de gestión de los recursos humanos para los próximos cinco años;
- 16° a que prepare y presente al Consejo de Administración un informe sobre la participación de las partes interesadas y sobre la comunicación;
- 17° a que se ponga de acuerdo con las Uniones restringidas para que éstas, gracias a su experiencia y a sus medios de acción, participen con la UPU en los estudios de reestructuración.

(Proposición 039, Comisión 3, 7ª sesión)

Resolución C 110/1999

Continuación, después del Congreso de Beijing, del estudio sobre la misión, la estructura y la gestión de los trabajos de la Unión

El Congreso,

teniendo en cuenta

el mandato dado al Consejo de Administración de que, en consulta con el CEP, continúe el estudio de la misión, la estructura, la composición, la financiación y los procedimientos de toma de decisiones y presupuestarios de la UPU y de hacer recomendaciones en cuanto a cambios,

reconociendo

- los cambios rápidos que continúan experimentándose en el mercado postal internacional y en el entorno postal en general,
- la necesidad de que la UPU, al igual que todos sus miembros, reconsidere constantemente sus metas, objetivos, estructuras y métodos, adaptándose y modernizándose a la luz de las circunstancias cambiantes y reflejando los intereses de todos sus miembros; la necesidad de mantener el ímpetu de la adaptación de la UPU para que sea totalmente eficaz en un entorno postal que cambia rápidamente,

resuelve

- establecer en el marco del Consejo de Administración un Grupo de Alto Nivel sobre el desarrollo futuro de la UPU que informe al Consejo de Administración:
- que ese Grupo estará constituido por los siguientes países:
 - a) miembros elegidos: Alemania, Argentina, Australia, Barbados, Brasil, Canadá, Corea (Rep.), Cuba, Eslovenia, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña, Hungría (Rep.), India, Japón, Marruecos, Países Bajos, Rusia (Federación de), Sudáfrica, Suiza y Tanzania (Rep. Unida);
 - b) miembros de oficio: China (Rep. Pop.), en calidad de Presidente del CA, Côte d'Ivoire (Rep.), en calidad de país anfitrión del próximo Congreso, y Portugal, en calidad de Presidente del CEP;
- que Corea (Rep.), en la persona del Sr. Young-su Kwon, Presidente del Consejo de Administración elegido por el Congreso de Seúl, asumirá la presidencia del Grupo y que el Grupo designará él mismo a su Vicepresidente;
- que el costo de las reuniones del Grupo se financiará con fondos provenientes del presupuesto ordinario;
- que la Oficina Internacional proporcionará el apoyo que el Grupo necesite y mantendrá informados a todos los Países miembros de la Unión para garantizar que tengan la posibilidad de dar su opinión;
- que el mandato del Grupo es considerar la misión, la estructura, la composición, la financiación y el procedimiento de toma de decisiones que tendrá la UPU en el futuro, haciendo hincapié en las necesidades de desarrollo de los países en desarrollo y en la necesidad de definir con mayor claridad

- y hacer una distinción entre las funciones y responsabilidades gubernamentales y de explotación de los órganos de la Unión con relación a la prestación de servicios postales internacionales;
- que se invitará al Grupo de Alto Nivel a que elabore propuestas para ser consideradas por el Consejo de Administración;
 - que se invitará al Grupo de Alto Nivel a que presente un informe interino a la reunión del Consejo de Administración en 2000 y un informe final a la reunión del Consejo de Administración en 2001; ejemplares de esos informes se presentarán también al CEP,

invita

al Consejo de Administración

- a que tome totalmente en cuenta los informes y las propuestas del Grupo de Alto Nivel en sus trabajos al considerar la función y la estructura futuras de la UPU;
- a que formule, en su reunión de 2001, recomendaciones específicas sobre estas cuestiones,

autoriza

al Consejo de Administración a que convoque, de ser necesario en 2002, una reunión de alto nivel de todos los miembros de la UPU para considerar las recomendaciones y dar orientaciones acerca de cómo seguir avanzando. Una conferencia de esa índole normalmente debería tener una duración de dos o tres días y ciertamente no más de cinco.

(Proposición 077, Comisión 3, 7ª sesión y 11ª sesión plenaria)

Decisión C 111/1999

Conferencia Estratégica de Alto Nivel «Foro Mundial de Política Postal» para intercambiar puntos de vista con respecto a las políticas y estrategias del sector postal en un entorno en constante transformación

El Congreso,

aceptando

el principio de las proposiciones 022 y 031,

consciente, sin embargo,

de que es necesario tomar en consideración los costos resultantes de la aplicación de las proposiciones y de que existe la posibilidad de hacer economías combinando estas reuniones con la reunión prevista en la resolución C 110/1999,

decide

transferir al Consejo de Administración, para coordinación, las proposiciones 022 y 031 referentes a la Conferencia Estratégica de Alto Nivel y a la institución de un «Foro Mundial de Política Postal» para el intercambio de puntos de vista con respecto a las políticas y a las estrategias del sector postal en un entorno en constante transformación.

(Proposiciones 022 y 033, Comisión 3, 7ª sesión)

Resolución C 112/1999

Proposiciones remitidas al CEP

El Congreso,

en virtud

del artículo 15, párrafos 2, 3 y 10, del Reglamento Interno de los Congresos,

encarga

al Consejo de Explotación Postal que:

- a) integre en los respectivos Reglamentos las proposiciones examinadas por el Congreso indicadas a continuación:

Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia

25. RE 412. 1, 25. RE 412.91, 25. RE 412.92: adoptadas sin modificaciones

Reglamento relativo a Encomiendas Postales

35. RE 301.1: adoptada sin modificaciones

- b) integre en los respectivos Reglamentos, después de haber decidido su ubicación, las proposiciones examinadas por el Congreso, para las que se aprobaron los textos siguientes:

Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia

20. 11.1/Rev 1 y 20. 13.3/Rev 1: en la versión francesa armonizar el término «destinatario» con la versión original inglesa

Reglamento relativo a Encomiendas Postales

20. 13.3/Rev 1: en la versión francesa armonizar el término «destinatario» con la versión original inglesa

- c) examine las proposiciones indicadas a continuación y decida su eventual inclusión en los respectivos Reglamentos, después de hacerles las adaptaciones necesarias:

Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia

20. 28.8

Reglamento relativo a Encomiendas Postales

20. 8.6/Rev 2

d) examine las proposiciones indicadas a continuación, referentes a los Reglamentos:

Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia

25. RE 201.1	25. RE 411.2	25. RE 807.5
25. RE 201.2	25. RE 501.1	25. RE 807.6
25. RE 201.3	25. RE 501.2	25. RE 807.8
25. RE 203.1	25. RE 501.3	25. RE 808.1
25. RE 203.2	25. RE 503.1	25. RE 810.1
25. RE 204.1	25. RE 503.2	25. RE 811.1
25. RE 204.2	25. RE 506.1	25. RE 812.1
25. RE 204.3	25. RE 506.2	25. RE 813.1
25. RE 204.4	25. RE 506.3	25. RE 813.2
25. RE 205.1	25. RE 506.4	25. RE 815.1
25. RE 205.2	25. RE 506.6/Rev 1	25. RE 810.2
25. RE 205.3	25. RE 506.7	25. RE 815.91
25. RE 205.4	25. RE 601.1	25. RE 816.1
25. RE 206.1/Rev 1	25. RE 701.1	25. RE 818.1
25. RE 207.1	25. RE 701.2	25. RE 822.1
25. RE 209.1	25. RE 701.3	25. RE 822.2
25. RE 301.1	25. RE 701.4	25. RE 824.1
25. RE 301.2	25. RE 704.1	25. RE 825.1
25. RE 302.1	25. RE 707.1	25. RE 825.2
25. RE 302.2	25. RE 707.2	25. RE 826.1
25. RE 306.1	25. RE 707.3	25. RE 826.2
25. RE 306.2	25. RE 708.1	25. RE 826.3
25. RE 306.3	25. RE 710.1	25. RE 826.4
25. RE 309.1	25. RE 801.1	25. RE 829.1
25. RE 310.1	25. RE 807.7	25. RE 832.1/Rev 1
25. RE 310.2	25. RE 807.9	25. RE 832.2
25. RE 401.1	25. RE 808.2	25. RE 832.3
25. RE 403.1	25. RE 803.1	25. RE 1002.1/Rev3
25. RE 403.2	25. RE 506.5	25. RE 1006.91
25. RE 403.3	25. RE 803.2	25. RE 1007.1/Rev 1
25. RE 404.1	25. RE 803.3	25. RE 1007.2
25. RE 406.1	25. RE 804.1	25. RE 1007.91
25. RE 406.2	25. RE 804.2	25. RE 1007.92
25. RE 409.1	25. RE 804.3	25. RE 1007.93/Rev 1
25. RE 409.2	25. RE 806.1	25. RE 1008.1
25. RE 409.3	25. RE 806.2	25. RE 1008.2/Rev 1
25. RE 409.4	25. RE 807.1	25. RE 1008.91
25. RE 409.5	25. RE 807.2	25. RE 1009.1
25. RE 409.6	25. RE 807.3	25. RE 1010.1
25. RE 411.1	25. RE 807.4	25. RE 1010.91/Rev 1

25. RE 1010.92/Rev 1	25. RE 1105.1	29. 10.1
25. RE 1011.1	25. RE 1106.1/Rev 1	29. 10.2
25. RE 1011.2	25. RE 1106.2	29. 19.1
25. RE 1011.3	25. RE 1106.3	29. 19.2
25. RE 1011.4	25. RE 1106.4/Rev 1	29. 31.1
25. RE 1011.5	25. RE 1106.5	29. 31.2
25. RE 1011.6	25. RE 1302.1	29. 31.3
25. RE 1013.1	25. RE 1303.1	29. 32.1
25. RE 1014.1	25. RE 1305.1	29. 32.2
25. RE 1014.91	25. RE 1305.2	29. 32.3
25. RE 1015.1	25. RE 1306.1	29. 48.1
25. RE 1015.2		29. 51.1
25. RE 1015.3	27. RE 5.1	29. 55.1
25. RE 1015.4	27. RE 12.1	29. 56.1
25. RE 1016.1	29. 1.1	29. 61.1
25. RE 1017.1	29. 4.1/Rev 1	29. 61.2
25. RE 1018.1	29. 7.1	29. 62.1
25. RE 1018.2	29. 7.2	29. 62.2
25. RE 1018.3	29. 8.1	29. 62.3
25. RE 1018.91	29. 9.1	29. 63.1
25. RE 1102.1	29. 9.2	29. 64.1
<i>Reglamento relativo a Encomiendas Postales</i>		
35. RE 105.1	35. RE 208.1	35. RE 504.1
35. RE 105.2	35. RE 304.1	35. RE 504.2
35. RE 107.1	35. RE 304.2	35. RE 603.1
35. RE 107.2	35. RE 305.1	35. RE 603.2
35. RE 109.1	35. RE 305.2	35. RE 603.1
35. RE 109.2	35. RE 306.1	35. RE 604.1
35. RE 109.3	35. RE 307.1	35. RE 604.2
35. RE 110.1	35. RE 307.2	35. RE 605.1
35. RE 110.2	35. RE 307.3	35. RE 605.2
35. RE 112.1	35. RE 307.4	35. RE 605.3
35. RE 201.1	35. RE 307.5	35. RE 605.4
35. RE 201.2	35. RE 312.1	35. RE 606.1
35. RE 201.3	35. RE 401.1	35. RE 606.2
35. RE 202.1	35. RE 401.91	35. RE 611.1
35. RE 202.2	35. RE 402.1	35. RE 611.2
35. RE 206.1	35. RE 501.1	35. RE 611.3

35. RE 612.1	37. RE 5.1	39. 75.1
35. RE 612.2	37. RE 5.2	39. 76.1
35. RE 612.3	37. RE 6.1	39. 76.2
35. RE 616.1	37. RE 8.1	39. 78.1
35. RE 617.1	37. RE 9.1	39. 78.2
35. RE 617.2	37. RE 9.2	39. 83.1
35. RE 617.3	37. RE 9.3	39. 85.91
35. RE 702.1	37. RE 9.4	39. 85.92
35. RE 706.1	37. RE 9.5	39. 86.1
35. RE 711.1	37. RE 9.6	39. 86.2
35. RE 712.1	37. RE 9.7	39. 87.1
35. RE 712.2		39. 87.2
35. RE 712.3	39. 71.1	
35. RE 712.4	39. 72.1	

Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo

45. RE 501.1	45. RE 703.1	49. 3.1
45. RE 603.1	45. RE 1007.1	

(Comisión 9, 11ª sesión)

Decisión C 113/1999

Aprobación del Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Administración 1994-1999

El Congreso

decide

aprobar el Informe sobre el Conjunto de Actividades del Consejo de Administración 1994-1999.

(Congreso-Doc 17, 2ª sesión plenaria)

Decisión C 114/1999

Mejoramiento de la prestación de la cooperación técnica

El Congreso,

aceptando

en principio la proposición 051,

considerando

la necesidad de efectuar un estudio más detallado con respecto a la forma en que los principios y los procedimientos contenidos en esta proposición podrían aplicarse a la gestión de la cooperación técnica de la UPU,

considerando asimismo

la importancia de aplicar el procedimiento sugerido con flexibilidad y en forma pragmática, para tener en cuenta las preocupaciones de los países en desarrollo en el caso de los proyectos pequeños,

decide

transferir la proposición 051 al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal para que realicen un estudio detallado de los temas en ella planteados.

(Proposición 051, Comisión 8, 3ª sesión)

Resolución C 115/1999

Participación de Palestina en los trabajos de la Unión

El XXII Congreso de la Unión Postal Universal (Beijing 1999),
recordando

- a) la Carta de las Naciones Unidas y la Declaración Universal de los Derechos Humanos;
- b) la Resolución A/Res/52/250 de la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobada el 7 de julio de 1998, por la cual se otorgan a Palestina derechos suplementarios en calidad de observador;
- e) la decisión del XVII Congreso de la UPU sobre la participación de los movimientos de liberación reconocidos en sus trabajos (C 3/1974);
- d) la Resolución 43/177 de la Asamblea General de las Naciones Unidas del 15 de diciembre de 1988, por la que se decidió utilizar la designación «Palestina» en lugar de «Organización de Liberación de Palestina» en el sistema de las Naciones Unidas;
- e) la Resolución de la UIT (Minneapolis 1998) por la que se otorga a Palestina un código internacional, se le confía la gestión de frecuencias radiofónicas y se le dan derechos suplementarios, con excepción del derecho de voto,

considerando

- a) el Preámbulo de la Constitución que establece la necesidad «...de incrementar las comunicaciones entre los pueblos por medio de un eficaz funcionamiento de los servicios postales...»;
- b) que para poder alcanzar los objetivos de la UPU, éstas deben tener carácter universal,

considerando asimismo

que varios Países miembros de la UPU, pero no todos, reconocen que Palestina, como Estado, goza de la calidad de miembro de pleno derecho del Grupo de los Estados de Asia y de la Comisión Económica y Social de Asia Occidental, que también es miembro de pleno derecho de la Liga de Estados Árabes, del Movimiento de Países no Alineados y de la Organización de la Conferencia Islámica;

que Palestina desea contribuir con las actividades tendientes a garantizar los derechos inalienables del pueblo palestino, a fin de lograr de una paz justa y global en el Cercano Oriente,

resuelve

- 1° conferir a Palestina, en calidad de observador, el derecho de intercambiar correo directamente con los Países miembros de la Unión,
- 2° que, además del derecho a participar en todas las conferencias y reuniones de la UPU y de sus órganos en calidad de observador, Palestina tiene los derechos siguientes, sin perjuicio de los derechos y privilegios de los que ya goza:
 - a) derecho a participar en el Debate General organizado en oportunidad de los Congresos;
 - b) derecho a presentar mociones de orden durante las deliberaciones sobre Palestina y el Cercano Oriente con la condición de que ese derecho no incluya la facultad de impugnar una decisión del Presidente;
 - c) derecho a presentar, en asociación con otros Países miembros, proyectos de resolución en cuestiones que atañan a Palestina y al Cercano Oriente; esos proyectos serán sometidos a votación únicamente a solicitud de un País miembro;
 - d) el derecho a que la delegación de Palestina ocupe el lugar inmediatamente después del último País miembro.
- 3° Palestina no tendrá derecho de voto ni podrá presentar candidaturas.

(Congreso-Doc 26.Agr 2.Anexo 1, 6ª sesión plenaria)

La presente es copia fiel y completa en español de las Decisiones del XXII Congreso de Beijing 1999 de la Unión Postal Universal, adoptadas en la ciudad de Beijing, China, el quince de septiembre de mil novecientos noventa y nueve.

Extiendo la presente, en doscientas sesenta y ocho páginas útiles, en la Ciudad de México, Distrito Federal, el dos de agosto de dos mil cinco, a fin de incorporarla al Decreto de Promulgación respectivo.-
Conste.- Rúbrica.