

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

CARRERA DE RELACIONES INTERNACIONALES

TALLER DE GRADUACIÓN

**ANÁLISIS SOBRE LA UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS,
ESPAÑA Y PORTUGAL, ORGANISMO REGIONAL PARA LA
COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE LA RED POSTAL EN
AMÉRICA LATINA Y EL PAPEL DE COSTA RICA EN EL
PERÍODO COMPRENDIDO EN EL CICLO 2017-2020.**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIATURA CON ÉNFASIS EN
DIPLOMACIA EN RELACIONES INTERNACIONALES.**

SUSTENTANTE:

KARLA MATAMOROS BARRIENTOS

TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN:

LIC. VÍCTOR ESTRADA MENA

SEDE ARANJUEZ, SAN JOSÉ, 14 DE MARZO, 2022

Contenido

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Objetivos de la investigación	19
1.2.1 Objetivo general	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 Justificación.....	20
1.4 Antecedentes	24
1.5 Proyecciones.....	32
1.5.1 Alcances.....	33
1.5.2 Limitaciones	35
CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA	37
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	46
3.1 Enfoque de la investigación	46
3.2 Diseño de la investigación.....	48
3.3 Fuentes de información	50
3.4 Unidades de análisis	52
3.5 Instrumentos de la investigación	54
3.6 Recolección de datos	56
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	59
4.1 Historia, organización y miembros de la UPAEP	59
4.1.1 Historia	59
4.1.2 Organización y miembros.....	63
Organigrama (Imagen 1).	66
Grupos de Trabajo (Imagen 2).....	67
4.2 Cooperación Técnica entre los países miembros de la UPAEP.	68
Flujo del proceso de formulación y presentación proyectos de cooperación técnica, procedimiento simplificado (Imagen 3).	72
Flujo del proceso de formulación y presentación proyectos de cooperación técnica, procedimiento estándar (Imagen 4).	73
Estructura Regional y Nacional programa POCE (Imagen 5).....	77

4.3 Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de UPAEP 2017-2020.	81
4.4 Proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.	97
Número de Pymes que utilizan Exporta Fácil (Gráfico 1).	103
Número de pymes que utilizan Exporta Fácil y Pymexpress (Gráfico 2).	104
4.4.1 Análisis de entrevista a profundidad al señor Néstor Calderón Goyenaga, encargado internacional de la Unión Postal Universal para la región de Latinoamérica y el Caribe, sobre los proyectos desarrollados por Costa Rica, mediante la UPAEP, en el Plan de Desarrollo Regional 2017-2020.....	105
Sr. Néstor Calderón Goyenaga. 2022 (Imagen 6).	108
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	114

Te doy gracias de todo corazón; me alegro contigo. ¡Cuántas maravillas has realizado en mi vida, Señor mío; como tú no hay nadie capaz de tanto amor hacia el hombre! Quiero dar testimonio de tu bondad y ternura para conmigo y cantar, Señor Jesús, lo que tú has hecho con mi historia. Salmo 39.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi empresa Correos de Costa Rica S.A. por haberme permitido alcanzar esta meta profesional.

También a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, organismo internacional que sirvió de referente e inspiración para realizar la investigación.

Agradecimiento

A Nuestro Señor Jesucristo que me ha cuidado y amado profundamente, me ha dado salud y fortaleza para poder concluir mis estudios y siempre ha estado a mi lado, susurrándome en el oído que de su mano nunca temeré y siempre venceré.

A mis hijos Jimena y Roberto, quienes han madurado conmigo durante este caminar que a veces se ha tornado difícil, pero en el que siempre han sido mi inspiración y ganas de luchar, por todo el amor que me han dado y que me ha impulsado a sortear cualquier batalla.

A Róger Adrián Villalobos Jiménez, mi compañero de vida y amigo del alma, quien ha estado a mi lado para levantarme y darme las fuerzas necesarias para continuar a punto de amor puro.

A quienes depositaron en mí su confianza para educarme en esta bella carrera universitaria y fueron los facilitadores para poder acceder a esta oportunidad: José Alexis Jiménez Chavarría y Mauricio Rojas Cartín.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Con la finalidad de darle continuidad a la Tesis desarrollada sobre la Unión Postal Universal (UPU), organización intergubernamental y que agrupa a los operadores postales de la red internacional de correo público, la presente investigación se enfoca precisamente en el organismo regional que recoge a los países de Latinoamérica que forman parte de la UPU.

El análisis sobre la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, se encuentra definido en la misión de la Unión, publicada en la página oficial en el apartado de organización, específicamente en el artículo 1 de su formación, estableciendo lo siguiente:

“La Unión tiene como misión fortalecer la reforma, modernización e integración regional del sector postal, promoviendo un servicio de calidad accesible a todas las personas, a través de la cooperación, propiciando el desarrollo sostenible”.

Entonces, para poder comprender la amplitud y alcance de la Unión Postal de las Américas España y Portugal, es necesario conocer su papel como promotor de la prestación del servicio postal universal, así como el desarrollo del sector postal en la región, mediante su reforma en los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando a sus recursos humanos.

Lo importante es garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la “Estrategia Postal Mundial” adoptada por la Unión Postal Universal, favoreciendo la interacción, coordinación y comunicación entre ambas, las demás Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes vinculadas al sector postal.

Asimismo, a través de la UPAEP se ha venido fortaleciendo la relación entre los países miembros, debido a la coordinación y fomento de una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros, a través del intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental. Mejorar la calidad de

servicio, la interconexión y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones que permita la medición del desempeño de los servicios postales, así como una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, coadyuvando a satisfacer de esta forma las demandas de los usuarios y clientes.

Debido a que los países miembros de la UPAEP también pertenecen a la Unión Postal Universal es que se determina un fuerte vínculo y un trabajo en conjunto de los anteriores organismos. En el caso del organismo internacional universal, este se fundó cuando se convocó a una conferencia internacional en la ciudad Berna, el 15 de setiembre de 1874, a la cual asistieron representantes de 22 naciones. Como resultado de esta reunión se firmó el 09 de octubre, el Tratado de Berna, el cual establece la creación de la Unión Postal General, cuyo nombre fue cambiado a Unión Postal Universal, en 1878, en virtud de su acelerado crecimiento.

El Tratado de Berna de 1874, logró unificar a nivel internacional, los servicios postales y regulaciones en una sola organización postal, cuyo primer objetivo, fue el intercambio recíproco de cartas. Con esto, logro fundar la unión de los operadores postales públicos, cuyos miembros ascienden actualmente a 192 países alrededor del mundo. La UPU es la segunda organización internacional más antigua del mundo, su historia abarca más de 100 años, está adscrita a la Organización de las Naciones Unidas y desempeña un papel en el desarrollo de las actividades en todo el sector postal mundial.

Por otro lado, la UPAEP se conformó el 8 de enero de 1911, durante el Primer Congreso Postal Sudamericano, en presencia de los miembros del Cuerpo Diplomático y altas autoridades gubernamentales, así como con la presencia de delegados de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela.

Durante el Congreso, se denotó el interés que existía en América y más en Sudamérica, por crear una red de correos con facilidades para todos los ciudadanos. Este interés no podía

estar en pugna con el interés de la Unión Postal Universal, es por ello por lo que se decide buscar el mejoramiento de los servicios y en consecuencia a facilitar y ampliar las relaciones del mismo orden con el resto del mundo.

Por otra parte, antes de la creación de la organización postal universal, en 1834 se dispuso a establecer un correo diario en Costa Rica, de acuerdo con lo indicado en la página web oficial de Correos de Costa Rica, Historia “El Correo en Costa Rica”, que abarcaba las provincias de San José, Cartago y Alajuela, donde dicho servicio funcionaría por cuenta del Tesorero Público, quedando su administración a cargo del Estado. En 1836, es nombrado director de Correos el señor Recaredo Bonilla Carrillo, quien a través del Departamento de Hacienda establece los primeros enlaces que sentaría las bases de la prestación del Servicio Postal en Costa Rica.

Ya para el año 1838, se contaba con los servicios postales regulares entre las poblaciones de San José, Cartago, Alajuela, Heredia y el Puerto de Caldera en Costa Rica, y fuera de las fronteras nacionales con la ciudad de David en Panamá, así como en la nueva Granada y Rivas en Nicaragua. Además, en forma irregular funcionaba un correo a cargo de soldados de las guarniciones con el Puerto de Moín, en la provincia de Limón de Costa Rica.

A partir de 1849, con la creación de la Administración General de Correos en San José, se fortalece y comienza su sistematización en cuanto a este servicio, pero hasta 1885 a partir de la Ley No. 31 de octubre de 1885, se establece en el Código Fiscal de Costa Rica, un aporte referente a los correos y telégrafos, específicamente del artículo 333 al 439. Con estos artículos, por primera vez, se organiza legalmente la actividad de correos, estableciendo los servicios que prestará, la responsabilidad de los funcionarios y las tarifas que cobrarán dichos servicios.

De esta forma, para finales del siglo XIX, el Ministerio de Gobernación se encargaba de la administración de los Correos y Telégrafos, la Imprenta Nacional, las Gobernaciones de cada

provincia, el Registro Central del Estado Civil (Registro Civil) y el Registro Público. La Dirección Nacional de Comunicaciones es creada mediante la Ley No. 5870, del 12 de diciembre de 1975, siendo presidente de la República el Lic. Daniel Oduber Quirós; dicha ley que en su artículo 1 dice:

Créase la Dirección Nacional de Comunicaciones, la que estará dirigida por una Junta Administrativa como órgano dependiente del Ministerio de Gobernación y se integran bajo ese organismo la Dirección General de Correos y la Dirección General de Telégrafos y Radios Nacionales.

Transcurridos los años y en el interés de ampliar el accionar y en aras de diversificar los servicios postales, se decide transformar en Correos de Costa Rica S.A., sociedad anónima perteneciente al Estado costarricense y cuyo socio mayoritario es el Consejo de Gobierno, a partir de la transformación de la Dirección Nacional de Comunicaciones, de acuerdo con la Ley No. 7768, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* del viernes 29 de mayo de 1998. Tal y como lo indica en su artículo 2: “será el correo oficial de la República y asumirá las obligaciones y los derechos inherentes a este carácter”.

A partir del 01 de enero de 1883, Costa Rica se une como miembro de la Unión Postal Universal, y es a partir de julio de 1948 que entra en vigor el acuerdo suscrito en 1947 con la Organización de las Naciones Unidas en la que se convierte en organismo especializado. En el Primer Congreso Postal Panamericano del 25 de agosto de 1921, la Unión de los Correos Sudamericanos amplía sus límites geográficos transformándose en "Unión Postal Panamericana", con la incorporación de los países de América Central, de América del Norte y del Caribe, incluida Costa Rica.

1.1 Planteamiento del problema

La necesidad de contar con una comunicación fluida entre las personas en sus propios territorios y de fortalecer la cooperación entre los países de la regional latinoamericana, así como con el resto del mundo, hizo que se creara un sistema que satisficiera ese intercambio primeramente de información y posteriormente de bienes. Esto dio pie a la creación de los sistemas postales y cuando estos se volvieron complejos y numerosos, se dio el nacimiento de un organismo especializado en materia postal que reuniera a los operadores postales públicos del mundo y a su vez también se creó un organismo regional que acogiera a los países latinoamericanos.

En sus inicios se da el intercambio de cartas cuyo contenido podría ser meramente de noticias sobre las situaciones imperantes en los territorios, ya sea políticas, climáticas, de salud para convertirse luego en el traslado de bienes y productos de primera necesidad. Por consiguiente, los operadores postales tuvieron que ampliar sus negocios y diversificarlos.

Entonces es cuando el organismo especializado, la Unión Postal Universal desarrolla para los países miembros, productos y servicios para la red postal global con la circulación libre del correo internacional. Todo esto bajo un sistema de regulación, control, mediciones de calidad y operatividad, desempeño y otros aspectos, para que los países miembros tengan igual de oportunidades.

Por otro lado, posterior a la creación de la UPU, los países, primeramente, suramericanos, deciden agruparse para buscar el apoyo conjunto regional, que fue trascendiendo al resto de los países latinoamericanos. La UPAEP se instituyó justamente para formar una fuerza regional que no solo cooperara entre sí, sino que mostrara sus intereses y posibilidades en los foros internacionales.

De esta forma, nace el proyecto de cooperación entre la UPAEP y la UPU, cuyos resultados a través de los años, han brindado bienestar y crecimientos a los operadores postales públicos de la región, y por ende han beneficiado a sus ciudadanos mediante la oferta de servicios de comunicación a nivel internacional. En el ciclo indicado 2017-2020, con la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP, se mostrará el éxito que ha tenido el sector postal.

La integración de las acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial adoptada de la Unión Postal Universal se lleva a cabo cada 4 años, los miembros comienzan un nuevo ciclo de definición y aprobación de la Estrategia que se orienta por las actividades de los Consejos de Administración y de Explotación Postal, así como de la Conferencia Estratégica y de las Mesas Regionales.

La UPAEP y la UPU conjuntamente organizan la Mesa Redonda Regional para la Estrategia Postal, en cuyo ámbito las máximas autoridades postales de la región establecen las prioridades regionales para el despliegue de la Estrategia Mundial en la Región. El ciclo se cierra con la formulación del Plan de Desarrollo Regional por parte de la Secretaría General y de la Oficina Internacional el cual se somete al Congreso de la UPAEP; el 23° Congreso aprobó el “Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP” 2017 – 2020, inscrito en el Acuerdo de Cooperación entre la Unión y la UPU.

El marco legal que el Gobierno de Costa Rica presenta en materia postal se sustenta en estudios técnicos sobre el diagnóstico general de la situación de los servicios postales en el país, así como en la definición del Servicio Postal Universal (SPU) que debe establecerse para todas las comunidades, según el artículo 3 del Convenio de la Unión Postal Universal (Le Blanc (2005)).

El sector postal es parte importante del sector económico de los países, como por ejemplo el caso europeo, en donde los Correos son organizaciones consolidadas, funcionando bajo esquemas de regulación sectorial claros, alcanzando un nivel de desarrollo y modernización que impacta positivamente a sus economías, toda vez que se genera empleo y se facilita la actividad comercial.

Es por eso que el papel que juega la empresa de Correos de Costa Rica S.A. en el desarrollo económico del país es primordial. Cuenta con diversos servicios que genera empleos a más de dos mil empleados y su infraestructura cubre todo el territorio nacional. Es el enlace con la comunidad internacional con el intercambio de productos a nivel de comercio electrónico, lo que permite el acceso de los costarricenses a la red mundial global comercial, no solo para adquirir productos, sino para venderlos.

La relación de tantos años con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, y con los países miembros ha posibilitado el intercambio comercial, la cooperación internacional, el crecimiento tecnológico y el posicionamiento como país en vías de desarrollo, en los diferentes foros internacionales en los que se desenvuelven los operadores postales. Se ha dejado una huella significativa en los procesos aduaneros, el comercio electrónico y el desarrollo sostenible. Se ha posicionado al país como uno de los líderes a nivel de la región latinoamericana en el sector postal.

Por medio de la consolidación de alianzas entre los países y organizaciones de la región, el sector postal tiene la capacidad de contribuir al alcance de los objetivos planteados. Durante el ciclo 2017–2020, el desafío estaba en reforzar los acuerdos regionales y otras organizaciones que intervienen en la región, con el fin de optimizar y valorizar el aporte del sector postal en materia de desarrollo socioeconómico de los países de la región.

Debido a lo anterior, se genera la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el papel de Costa Rica en el período comprendido entre los años 2017-2020 dentro de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, organismo regional para la cooperación técnica entre la red postal en América Latina?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar sobre la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, organismo regional para la cooperación técnica entre la red postal en América Latina y el papel de Costa Rica en el período comprendido en el ciclo 2017-2020.

1.2.2 Objetivos específicos

1. Describir su historia, organización y miembros de la UPAEP.
2. Detallar la cooperación técnica entre los países miembros para ayudar a la red postal regional con la circulación libre del correo internacional.
3. Analizar el proyecto de cooperación entre la UPAEP y la UPU (Unión Postal Universal) en el ciclo indicado con la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP 2017-2020.
4. Mostrar los proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.

1.3 Justificación

En América Latina, los Gobiernos son cada vez más conscientes de la relevancia del sector postal como factor de desarrollo económico, inclusión social y financiera y de comunicación de sus respectivos países. En la mayoría de los países de la región, el Estado se muestra, por lo tanto, dispuesto a apoyar iniciativas que permitan potenciar el desarrollo de los servicios postales.

Como, en su gran mayoría, los operadores designados para prestar el servicio postal son entidades gubernamentales, independientes o adscritas a un ministerio, la voluntad de los Gobiernos por trabajar en conjunto tanto con la UPAEP como con la UPU, es de gran valía para el desarrollo postal. Sin embargo, la región presenta grandes disparidades en términos de los niveles de gestión, planeación, apoyo tecnológico y estandarización de las operaciones.

Se presentan diferencias significativas en el alcance de cobertura, calidad y eficiencia de los servicios prestados. Aunque algunos países cuentan con estructuras de gestión y planeación sistematizadas a escala nacional aún debe hacerse más en este campo. Las debilidades tanto de gestión y financieras, como estructurales y operativas se magnifican ante la ausencia de inversión en el sector.

Los operadores designados de la región necesitan contar con medios y herramientas que les permitan responder a las necesidades de sus clientes. En el último decenio, se ha visto un crecimiento acelerado de la demanda postal por el flujo de productos derivados del comercio electrónico, así como la necesidad cada vez más fuerte por contar con una cadena logística robusta y una amplia cobertura de servicios financieros.

El sector postal desempeña un papel importante en la promoción del desarrollo socioeconómico. Los servicios postales asequibles, eficientes y universales reducen los costos de transacción entre los actores involucrados, otorgándoles acceso a una gran red de comunicaciones e infraestructura.

El desarrollo de las nuevas tecnologías de información ha afectado los servicios postales de la región que se han visto, durante las últimas décadas, eclipsados por la inmediatez y la novedad asociadas a las nuevas modalidades de comunicación. La era del comercio electrónico, sin embargo, le está brindando igualmente al sector postal la posibilidad de retomar una posición dominante.

La tendencia a nivel mundial indica que, cada vez más, los ingresos por paquetes de los operadores designados van en aumento debido principalmente al incremento de actividades relacionadas con el comercio electrónico, mientras que los ingresos por correspondencia están en disminución. Asimismo, otros negocios postales como los servicios financieros (remesas, pagos, seguros) y servicios electrónicos van ganando terreno como nuevas líneas de negocios generadoras de ingresos.

La Secretaría General de la UPAEP y la Dirección de Cooperación y Desarrollo de la Oficina Internacional de la UPU se unieron para establecer el Plan de Desarrollo Regional, incluyendo cada uno de los proyectos para el ciclo 2017-2020. En el 26^{vo} Congreso de la Unión Postal Universal se aprobó la Estrategia Postal Mundial de Estambul, quedando establecidas las metas para el desarrollo postal mediante la aplicación de planes regionales de desarrollo.

La Unión Postal de las Américas, España y Portugal a través de los trabajos desarrollados fundamentalmente a nivel del Grupo Planificación Estratégica desarrolló la propuesta de Estrategia de la Unión para la concepción del Plan de Desarrollo Regional (PDR) llamado “La red postal, actor de desarrollo socioeconómico en América Latina”.

El PDR consta de las siguientes tres partes:

1. Contribución del sector postal al desarrollo socioeconómico: Presenta a la red postal (con sus principales datos estadísticos), al servicio universal y su rol social y de servicio público. Además, introduce a la UPU como Agencia especializada de las Naciones Unidas y motor de desarrollo del sector, así como el rol de su sistema de cooperación que incluye acciones en las

áreas de apoyo a las políticas públicas, la reforma del sector y la asistencia técnica en favor de los operadores designados.

2. Contribución del sector postal a la implementación del programa de desarrollo sostenible: Expone los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en 2015 por los países miembros de la ONU como hoja de ruta hasta el 2030 para promover el progreso y el bienestar de todos los habitantes y presenta acciones realizadas o por realizar para mostrar cómo la actividad postal está alineada con la implementación de los ODS.

3. Sector postal y desarrollo socioeconómico en América Latina: Incluye un análisis del sector postal de la región (con indicadores, tendencias, fortalezas/debilidades, y principales resultados de las acciones del ciclo 2013-2016), expone la estrategia de intervención y proyectos para el nuevo ciclo y muestra la relación de actividades con prioridades y las agendas de la región.

A su vez el PDR prevé el desarrollo de proyectos que integran los dos niveles de intervención:

Nivel 1 - Mejoramiento de la eficacia de las operaciones y desarrollo del comercio electrónico.

Proyecto “Preparación Operativa para el Comercio Electrónico - POCE” Este proyecto estructurante incluye el despliegue de acciones que requieren de mayores recursos, tiene como meta principal asegurar que los Operadores Designados dispongan de las condiciones mínimas operativas para lograr un comercio electrónico transfronterizo sin obstáculos. Asimismo, tiene 3 objetivos:

- a) Actuar sobre los obstáculos que impiden a los consumidores comprar en línea de manera transfronteriza.
- b) Apoyar la modernización de los procesos operativos y el uso de herramientas TI disponibles.
- c) Maximizar el crecimiento potencial del comercio electrónico internacional.

Nivel 2 – Acciones relacionadas con el desarrollo de los servicios financieros postales, reforma y desarrollo del sector postal y la diversificación.

- Proyecto “Reforma y Desarrollo del Sector Postal”. El mismo tiene como objetivo

general apoyar a los países a promover el desarrollo del sector postal y el eficaz funcionamiento del mercado poniendo a disposición herramientas técnicas y otras acciones basadas en el plan integral de reforma y desarrollo postal, el servicio universal, la política sectorial, la regulación y la información sobre el mercado.

Asimismo, presenta los siguientes objetivos específicos y resultados esperados:

Objetivo 1: Implementar el coaching de reforma postal a distancia (CAD) en 8 países, fortalecer la red de expertos, difundir buenas prácticas, monitorear la situación actual de la reforma a través de indicadores específicos.

Objetivo 2: Acompañar los procesos de reforma postal y un piloto de acompañamiento para orientar la organización de la función reguladora postal. Implementar procesos de reforma postal en 2 países (a distancia y en terreno)

Objetivo 3: Actualizar la herramienta metodológica sobre reforma y desarrollo del sector postal. Actualizar la Guía para la Reforma y el Desarrollo Postal y darle difusión.

- Proyecto “Servicios Financieros Postales”. Tiene como meta principal permitir a los operadores designados de América Latina desarrollar y mejorar los servicios electrónicos de pago y extender la red financiera, mejorando los servicios financieros y apoyando la inclusión financiera en los países de la región e implementando la nueva visión de la UPU para los servicios postales internacionales de pago.

Asimismo, presenta los siguientes objetivos específicos:

Objetivo 1: Adhesión de un número mayor de países al Acuerdo de Servicios Postales de Pago. Adhesión al Acuerdo de Servicios Postales de Pago y al acuerdo Correogiros.

Objetivo 2: Aumento del número de usuarios del Sistema IFS y del servicio Correogiros, con la adhesión de 1 o 2 nuevos países.

Objetivo 3: Realización de auditorías en el terreno para mejorar la calidad de servicio y la seguridad del Correogiros u otros servicios similares. Mejoras de las operaciones y la calidad de Correogiros en 3 o 4 países.

Objetivo 4: Fomentar la nueva visión para los servicios postales de pago y el PPS*Clearing y la adhesión de nuevos usuarios.

Objetivo 5: Fomentar la inclusión financiera a través de la red postal mediante la sensibilización sobre la contribución del sector postal a la inclusión financiera

1.4 Antecedentes

Costa Rica, en su necesidad de ampliar sus relaciones internacionales con el resto del mundo, se unió en 1883 a la UPU, cuyo escenario le sirvió para fortalecer las relaciones diplomáticas con otras naciones y a su vez cimentar el intercambio comercial a través del trasiego de correspondencia, que al pasar de los años se convertiría en comercialización de paquetería y ya en la actualidad en comercio electrónico.

La UPAEP realiza congresos mediante los cuales se emiten actas y estas a su vez generan decisiones o resoluciones que son acatadas por los países miembros, así como las modificaciones que sufra su reglamento. Estas disposiciones son aplicables para los miembros, toda vez que al participar y firmar las actas muestran su beneplácito en los asuntos acordados y se tornan en una normativa de aplicación a nivel regional.

El documento, aparte de las Actas de los Congresos, de mayor relevancia y de consulta y atención, es el Plan de Desarrollo Regional, el cual es elaborado en conjunto con la UPU, cuyo objetivo es el desarrollo socioeconómico de los territorios de la región latinoamericana, mediante la cooperación; este plan se elabora por ciclos y su ejecución es evaluada en los congresos.

Los siguientes son los objetivos en los que se basa la UPAEP para el desarrollo de sus labores:

- Promover la prestación del servicio postal universal, así como mejorar e impulsar el mercado postal en la región, mediante la reforma de las estructuras del sector postal de los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando sus recursos humanos.
- Fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros y facilitar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.
- Mejorar la calidad de servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de la tecnología de información que permita la medición del desempeño de los servicios postales y una mayor fiabilidad en el intercambio de datos

entre los países o territorios miembros, correspondiendo de esta forma a las demandas de los usuarios y clientes.

- Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial de la UPU y favorecer la interacción, coordinación y comunicación con la UPU, las Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes interesadas en el ámbito postal.

Asimismo, tiene la misión de fortalecer la reforma, la innovación y la integración regional del sector postal, para asegurar un servicio de calidad accesible y asequible, y propiciar el desarrollo sostenible a través de la cooperación, así como la visión de ser el organismo regional intergubernamental integrador e innovador, líder del sector postal, que contribuya al desarrollo económico y social de sus miembros.

Los orígenes de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal se encuentran en el tratado postal concluida en Bogotá, Colombia, en 1838, y ratificado por Ecuador, Venezuela y Colombia, mediante el cual se funda la Unión Gran Colombiana, invocando la "íntima unión y cordial amistad de los Países contratantes". Diez años después, ese elevado ejemplo de cooperación internacional encuentra eco en la Convención de Lima, Perú de 1848, suscrita entre Bolivia, Chile, Ecuador, Colombia y Perú.

Posteriormente, en 1864, también en la ciudad de Lima, se firma un nuevo pacto de unión y colaboración postal entre Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, El Salvador, Perú y Venezuela, con el objeto de facilitar y perfeccionar en mayor escala las relaciones postales entre los países contratantes.

El 23 de junio de 1909, Francisco García y Santos, director general de Correos y Telégrafos de la República Oriental del Uruguay, en procura de estrechar las relaciones postales con los países sudamericanos y para dar mayores facilidades al público en todos los servicios que de ella dependen, le presenta al Dr. José Espalter, ministro del Interior del Uruguay, una solicitud de autorización para convocar a los Correos del continente sudamericano a un Congreso Postal Continental, en Montevideo, a principios de 1910.

García y Santos tenía en claro que la realización de un congreso de esta índole proporcionaría ventajas para el intercambio postal, dando mayor amplitud a los servicios que ya existían y estableciendo otros nuevos, que favorecerían grandemente a las relaciones comerciales y epistolares con los países del continente, favoreciendo también a los de ultramar. Los intercambios de giros y encomiendas postales en ese entonces se realizaban con dos o tres países de la región sudamericana.

El Gobierno de la República Oriental del Uruguay, considerando que la celebración del referido Congreso Postal Continental, aparte de contribuir a estrechar las relaciones con los países americanos en sus medios de comunicaciones, sería de gran utilidad para ampliar el intercambio de giros y encomiendas postales, decide autorizar a la Dirección General de Correos y Telégrafos para invitar a concurrir con sus delegados al Congreso Postal Continental a celebrarse en Montevideo el 19 de abril de 1910, a los Correos de la República Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú y Venezuela.

Así, y con el aval del Gobierno, el 15 de julio de 1909 la Dirección General de Correos y Telégrafos de Uruguay extiende una invitación a las administraciones postales sudamericanas antes mencionadas. La invitación expedida por García y Santos pretende eliminar las dificultades que obligan a mantener las relaciones sostenidas entre sí por Correos sudamericanos en un grado de inferioridad, expresando aún más que se mantienen mejores relaciones con Correos de ultramar.

García y Santos propone en esa invitación llegar a un acuerdo de propósitos, de procedimientos, una comunidad de nuevos servicios, a la eliminación de deficiencias mostradas por las experiencias constantes, a la posibilidad de plantear la organización de servicios de giros, encomiendas, valores declarados, etc. Este momento se podría considerar como el inicio de la UPAEP

El Congreso, por motivos propios de los Correos invitados, no se pudo desarrollar en 1910, y la invitación fue reexpedida por parte del Cancillería de Uruguay a los Correos, teniendo una respuesta favorable para ser realizado en 1911. El 17 de enero de 1910, el Poder Ejecutivo

de Uruguay resuelve, a través del Ministerio del Interior, señalar el día 6 de enero de 1911 para la celebración en Montevideo del Congreso Postal Continental.

Con más éxito que la anterior invitación, todos los países invitados respondieron positivamente a esta invitación y al pedido realizado por García y Santos a que envíen proposiciones para formular durante el Congreso. Entre las proposiciones se destacan el Convenio de Giros y el de Encomienda.

El 8 de enero de 1911 fue inaugurado el Primer Congreso Postal Sudamericano en el Salón de Actos Públicos del Ateneo de Montevideo por el Sr. Benjamín Fernández y Medina, encargado del Ministerio del Interior, en presencia de los miembros del Cuerpo Diplomático y altas autoridades gubernamentales. Contó con la presencia de delegados de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, Perú, Paraguay, Uruguay y Venezuela.

Durante el Congreso se denotó el interés que existe en América, y más en Sudamérica, por crear una red de Correos con facilidades para todos los ciudadanos. Este interés no podía estar en pugna con el interés de la Unión Postal Universal, es por ello que se decide buscar el mejoramiento de los servicios, la supresión de trabas y gravámenes y, en consecuencia, se tiende a facilitar y ampliar las relaciones del mismo orden con el resto del mundo. Se redactó el Primer Reglamento referido al Congreso, donde García y Santos ejerció como presidente del Congreso.

El Primer Congreso Postal Continental Sudamericano de Montevideo en 1911 plasmó una amplia idea que se venía desarrollando desde mitades del siglo XIX, los Correos de la región sudamericana comenzaron a observar que la Unión de Operadores Postales era necesaria para concretar el proceso evolutivo postal. En la visión de García y Santos se forjó esta idea y gracias a todos los delegados plenipotenciarios de los países firmantes del Primer Convenio Postal Sudamericano se pudo concretar una Unión basada en la cooperación entre Correos para mejorar los servicios existentes y aplicar nuevos.

El Primer Congreso Postal Panamericano se celebró en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 25 de agosto al 15 de setiembre de 1921. En este Congreso la Unión de los

Correos Sudamericanos amplía sus límites geográficos transformándose en "Unión Postal Panamericana", con la incorporación de los Países de América Central, de América del Norte y del Caribe.

En este congreso participan 19 países (10 más que en el anterior).

Argentina	Bolivia	Estados Unidos de América	Perú
Cuba	Brasil	México	Uruguay
Chile	Ecuador	Nicaragua	Venezuela
Colombia	El Salvador	Panamá	
Costa Rica	Guatemala	Paraguay	

Fuente: Elaboración propia, 2021 con base en: <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>.

La UPAEP ha realizado 23 congresos en total, los siguientes son algunos de los que se realizaron posteriormente y hasta la fecha:

- El 10 de octubre de 1931 se inaugura el Tercer Congreso Postal Panamericano en Madrid, España. Este fue el primer Congreso de la Unión Postal Panamericana en realizarse fuera del continente americano, con miras a extender el concepto del territorio postal único de los países de América y habla hispana. En este Congreso se incorporan Haití y Canadá y se le cambia el nombre a la Unión. En efecto, en esa oportunidad por resolución del Congreso se la llama "Unión Postal de las Américas y España" nombre que estará vigente hasta el Congreso de Buenos Aires 1990.
- El Quinto Congreso de la Unión Postal de las Américas y España fue inaugurado el día 2 de septiembre de 1946 en la ciudad de Río de Janeiro, Brasil, no pudo realizarse en 1941 (5 años después de Congreso de Panamá) como estaba estipulado en las Actas, debido al período de guerras que sucumbía al mundo entero.
- El Noveno Congreso Postal Americoespañol se desarrolló en la ciudad de México, del 24 de junio al 16 de julio de 1966. Fue muy importante debido a la enorme trascendencia y entidad que tuvieron los temas considerados en el desarrollo del mismo al establecer:

- Su incorporación al esfuerzo universal a favor de la cooperación técnica en el campo de la formación profesional, disponiendo la creación de escuelas regionales para la enseñanza postal; y
- La creación del Centro de Traducción en la Oficina Internacional de la UPAE en Montevideo y la instalación del Servicio de Traducción Español en la Oficina Internacional de la UPU en Berna.
- El Decimocuarto Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, se celebró en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 10 al 21 de setiembre de 1990, en este se incorpora Portugal y se da a la Unión su denominación actual "Unión Postal de las Américas, España y Portugal".
- El 21° Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal se realizó en la ciudad de Santiago de Chile, del 17 a 21 de agosto de 2009. Durante el primer día se realizó el Foro: La perspectiva del Sector Postal ante la crisis económica mundial, donde se analizaron las preocupaciones que tiene el sector postal regional por los problemas de desarrollo social y económico, acceso a la mayor parte de la población, y ofrecer servicios de valor agregado.
- El 23° Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) inició en Ciudad de México durante los días 18 a 22 de setiembre de 2017. Lamentablemente, el 19 de setiembre se produjo un movimiento telúrico que obligó a la suspensión de este. Luego de un análisis donde se consideró principalmente la seguridad de los participantes, se resolvió continuar el Congreso en Montevideo, Uruguay del 20 al 22 de noviembre de 2017.

Nuestro país se une a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), en el año 1911 en la ciudad de Montevideo, Uruguay, conformado por los gobiernos de 28 países miembros (Argentina, Aruba, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Curazao, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos de América, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Sint Marteen, Suriname, Uruguay, Venezuela) de Latinoamérica, España y Portugal, y cuya finalidad

primordial es promover la Cooperación Técnica entre los Operadores Postales de los Países Miembros. Está calificado dentro de la Unión Postal Universal como una Unión Restringida.

La administración postal de Costa Rica era parte de la Dirección Nacional de Comunicaciones del Ministerio de Gobernación. Las primeras leyes postales datan de 1885, y no fueron modificadas sino hasta 1921 y 1975. La dirección general de la actividad postal la supervisaba el Consejo de Administración de dicha Dirección. La administración postal se reservaba el monopolio respecto a los productos postales, los precios los establecía el Ministerio de Gobernación.

La red postal se basaba en una única planta de procesamiento de correo que abastecía a 160 sucursales, 60 000 apartados y 350 rutas de entrega, incluidas las zonas rurales. La Administración Postal como proveedor de comunicaciones no era el mejor, y muchos de los servicios gubernamentales y las grandes empresas privadas preferían tener su propio servicio privado de reparto o pagar precios altos a operarios especializados que atendían sus necesidades específicas.

Es por eso por lo que partir de 1996, el Gobierno costarricense comenzó un proceso de reforma postal para aprovechar al máximo la contribución de dicho sector al crecimiento económico del país. El plan de la reforma se basó en seis estrategias:

1. Crear un nuevo servicio postal con suficiente autonomía para poder competir a nivel comercial.
2. Eliminar los subsidios gubernamentales al sector.
3. Definir metas operativas y financieras para garantizar el desarrollo futuro.
4. Aprovechar la combinación de los productos tradicionales postales con los medios emergentes de comunicación digital.
5. Subir las tarifas a cambio de mejoras en el servicio, ofreciendo mayor confiabilidad, imagen y respuesta a los usuarios.
6. Aprovechar el nuevo enfoque comercial para elevar la participación del sector privado mediante alianzas y operaciones conjuntas con dicho sector.

Es entonces, cuando a partir de 1996 se redacta la nueva ley postal lo que genera el establecimiento de Correos de Costa Rica S.A., como una empresa estatal autónoma que funciona bajo los mismos reglamentos que las compañías del sector privado. El sector postal fue considerado una prioridad nacional y la obligación de garantizar el servicio postal universal (principalmente en cuanto a cartas, lo que se define como LC en la Convención de la UPU, Berna 2018, página 8) fue reafirmada como deber nacional.

Se estableció una función normativa aparte dentro del Ministerio de Gobernación y la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos ARESEP (entidad encargada de negociar los precios con Correos de Costa Rica S.A., en lo referente al servicio postal universal). Todos los demás productos postales están sujetos a la libre competencia. La nueva ley postal quedó promulgada en abril de 1998 y entró en vigor a finales de ese mismo año.

Correos de Costa Rica S.A. se basó en la reforma normativa para establecer un servicio postal más comercial y orientado a satisfacer más necesidades del cliente, desde entonces. Si bien la reforma fue impulsada principalmente por la gerencia postal, ha recibido, en todo momento, el apoyo y orientación del propio Gobierno. La nueva empresa empezó dando mejores resultados financieros y operativos que su predecesor, y eliminó la costosa carga que suponía para el gobierno, con respecto a su mantenimiento (desde su creación no recibe presupuesto del Estado, se mantiene con los productos y servicios que vende).

Los clientes tienen una imagen más positiva del servicio postal y están más dispuestos a utilizar los servicios de Correos de Costa Rica S.A. como proveedor de servicios de comunicación, comercio y demás. Este nivel de progreso se ha logrado con recursos internos, pero siempre continúa a la disposición de agregar conocimientos especializados y tecnología para hacer mejoras adicionales a la empresa nacional y promover el desarrollo total del sector postal.

El mercado postal de Costa Rica es pequeño en comparación con países desarrollados y de mayor tamaño territorial, por lo que a partir del año 2005 se propuso incluir un sistema de direcciones urbanas, cuyo beneficio impactaría las relaciones internacionales a través de la

comunicación entre los interesados situados fuera de sus fronteras, ya que podrían tener la seguridad que toda correspondencia que enviaran, ya sea personal o comercial, tendría la certeza de llegar a su destino, al tener las direcciones claras y adaptadas a un sistema global proporcionado por la UPU.

En la actualidad la oferta de productos digitales y postales han convertido a Correos de Costa Rica S.A. en actor importante dentro del desarrollo económico del país, ya que su nuevo enfoque garantiza la oferta de servicios universales de comunicación a todos los ciudadanos y se posiciona a nivel global como ejemplo, al lado de países industrializados y desarrollados, como Alemania y Francia en Europa, y Chile y Brasil en Latinoamérica.

De acuerdo con la Ley de Correos N° 7768 (ha sufrido modificaciones, mediante las Leyes N° 8249 del 2002, 8762 y 8698 ambas de 2009) en su artículo 3 Normas aplicables establece que:

Correos de Costa Rica se regirá por esta ley y sus reglamentos, el Código de Comercio, el Código Civil, el Código de Trabajo y las normas conexas. Todos los servicios postales que operen en el país estarán sujetos a los convenios internacionales postales y de telecomunicaciones ratificados por Costa Rica, las disposiciones de esta ley, las leyes conexas y los reglamentos que se dicten sobre esta materia.

Las fuentes de consulta jurídica operativa a nivel internacional del operador público de Costa Rica se basan en lo descrito en el párrafo anterior, tanto en las publicaciones que realicen la Unión Postal Universal, como los países socios miembros de la UPU, con los que mantiene estrecha relación mediante el intercambio de productos postales y de la cooperación internacional.

1.5 Proyecciones

Esta investigación muestra su trascendencia y demarcación en cuanto al desarrollo de los objetivos propuestos, con respecto a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), organismo regional para la cooperación técnica entre la red postal en América Latina.

Asimismo, se incluye el papel que juega Costa Rica, en este caso la empresa del Estado, Correos de Costa Rica S.A. en el período comprendido entre los años 2017 a 2020.

1.5.1 Alcances

Como aporte a las Relaciones Internacionales que se desarrollan en Costa Rica, es importante conocer a los actores que interactúan con las distintas instituciones que mantienen un intercambio permanente ya sea comercial, económico, social, educativo, etc. Al estar en un mundo globalizado estas relaciones se vuelven esenciales y obligatorias, esto porque nos necesitamos los unos a los otros para desarrollarnos.

Con esta premisa se vuelve imperativo que no solo las personas particulares realicen o mantengan relaciones dentro y fuera de sus fronteras, sino que las empresas públicas y privadas, las instituciones gubernamentales y no gubernamentales y otros actores del Sistema Internacional, tengan un papel protagónico para el crecimiento de las economías y por ende de las sociedades de cada uno de los países.

El sector postal es un motor que genera empleos, permite la comunicación dentro y fuera de los países, ofrece productos y servicios que facilitan la vida diaria y es un puente para el mantenimiento de las relaciones internacionales. La Unión Postal de las Américas, España y Portugal nace para fortalecer la reforma, modernización e integración regional del sector postal, promoviendo un servicio de calidad accesible a todas las personas, a través de la cooperación, propiciando el desarrollo sostenible.

El artículo 2 de la Constitución de la UPAEP fija las finalidades de la Unión para el desarrollo postal:

- Promover la prestación del servicio postal universal, así como el desarrollo del sector postal en la región, mediante su reforma en los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando a sus recursos humanos.

- Coordinar y fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros; Coordinar y fomentar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.
- Mejorar la calidad de servicio, la interconexión y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones que permita la medición del desempeño de los servicios postales, así como una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, coadyuvando a satisfacer de esta forma las demandas de los usuarios y clientes.
- Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial adoptada por la Unión Postal Universal, favoreciendo la interacción, coordinación y comunicación con dicha Organización, las demás Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes vinculadas al sector postal.

La generación de proyectos estructurantes y apoyar decididamente la consecución de los Planes de Desarrollo Regional, la cooperación técnica constituye el pilar fundamental de la Unión, por lo que en el 23^{vo} Congreso de México, se aprobó la nueva “Política en materia de Cooperación Técnica para el período 2018-2021”. Con el fin de apoyar la correcta ejecución de la Política, se establecieron los siguiente Objetivos del Grupo de Trabajo Cooperación Técnica:

1. Fortalecer la normativa en materia de Cooperación Técnica, con evaluación y seguimiento constante para buscar el mejoramiento continuo de la Cooperación Técnica de la UPAEP.
2. Promover la permanente capacitación del personal del sector postal en Cooperación Técnica.
3. Implementar metodologías o herramientas basadas en las mejores prácticas para fortalecer el proceso de Cooperación Técnica.
4. Fortalecer el mecanismo actual de gestión de los proyectos ejecutados.
5. Fomentar el debate abierto en temas de Cooperación Técnica para el sector postal.
6. Evaluar los criterios para aplicar la posibilidad de concursar en los proyectos que van a ser financiados con Fondos de la Unión.

7. Coordinar con otros organismos internacionales la obtención de recursos en cooperación, para la ejecución de proyectos que permitan el desarrollo y la modernización del sector postal.
8. Desarrollar la propuesta de Política de Cooperación para el periodo 2022-2025.

Para poder atender a la red postal global se estableció la estrategia, mediante el Congreso de la UPU celebrado en el año 2016 en Estambul, Turquía. El desarrollo de esta Estrategia fue la guía para iniciar con la transformación de los Correos, ofreciendo: innovación compartida, promovida e impulsada como una realidad para todos; plena integración de las redes a nivel nacional, regional y mundial como una realidad; y capacidad única del sector postal para incluir poblaciones, actores económicos y territorios.

Con la Estrategia Postal 2017–2020 de Estambul (EPME) se determinó que se estaba viviendo en una nueva era, en un mundo en el que hay una gran disparidad en los ingresos y en el nivel de vida, pero en el que a su vez está emergiendo una floreciente clase media que en algunos países luchan con la crisis económica y política, y otros irrumpen con éxito en el comercio internacional. La adopción generalizada de la tecnología móvil en los países en desarrollo trae la digitalización idónea de todos los sectores.

La cooperación entre la UPAEP y la UPU se tradujo en la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP, basados en las disposiciones, metas y acciones establecidas en la Estrategia Postal Mundial de Estambul de UPU, esto con la finalidad de que el sector postal fuera un actor preponderante en el desarrollo socioeconómico en América Latina.

1.5.2 Limitaciones

En la presente investigación no se incluirá el funcionamiento de los Grupos de Trabajo de la UPAEP: Acción y Seguridad, Filatelia, Asuntos Regulatorios, Finanzas y Gobernanza, toda vez que cada una de esas unidades abarca las cuestiones reglamentarias y de procesos, en cuanto al análisis profundo de los asuntos postales. Las propuestas que emanan de esos grupos son

presentadas al Consejo Consultivo Ejecutivo para deliberación y voto, y estas a su vez cuando son aprobadas se elevan al Congreso, este último es el encargado de aprobar, improbar o vetar definitivamente los cambios propuestos.

Cada uno de estos grupos se especializan en las distintas áreas de acción de la UPAEP, que afectan directamente a los miembros que son operadores postales de la región, pero a fin de ver en forma más precisa, se va a analizar en el seno de el Plan de Desarrollo Regional, específicamente en el período del ciclo 2017-2020. Cabe aclarar que el último año a contemplar es el 2019, se conserva el año 2020, ya que es el nombre oficial de la Estrategia y es el período indicado de trabajo.

Con respecto a Costa Rica, se medirá su desempeño y avance dentro del Plan de Desarrollo Regional de la UPAEP, el cual lleva a cabo en conjunto con la Unión Postal Universal y los países de Latinoamérica que la conforman, pero en específico a Costa Rica; se excluyen los países pertenecientes al Caribe.

Con base en el Plan de Desarrollo Regional, se incluirán los cambios que ha experimentado la empresa nacional Correos de Costa Rica S.A., operador postal oficial del Estado costarricense, los que se refieren a su modelo de negocios, así como su transformación a partir de diversificar los servicios que ofrece para poder hacerle frente al mundo globalizado. No se incluirá entonces, ninguna de las instituciones predecesoras, como lo es la Dirección Nacional de Comunicaciones ni Correos y Telégrafos de Costa Rica.

CAPÍTULO II: MARCO DE REFERENCIA

Según Hernández et al. (2014, p. 60) el objetivo de este capítulo es exponer las teorías y las conceptualizaciones que se consideren válidas para encuadrar el estudio. Los contenidos que se seleccionan para desarrollar los capítulos siguientes, muestran una secuencia lógica y conforman una unión para comprender en su totalidad los aspectos concernientes a la Unión Postal Universal.

Correos: Con este vocablo se generaliza o se llama a los operadores postales públicos dentro de la jerga utilizada dentro del sector postal. También se les conoce como operadores designados.

Correogiros: La UPU, como plataforma de asistencia técnica y de información para el sector postal, apoyó a sus países miembros a desarrollar servicios financieros sostenibles e inclusivos, mediante el proyecto Correogiros, el cual brinda soporte de servicio a los giros o transferencias postales electrónicas, enfocado en facilitar la coordinación entre países latinoamericanos miembros de la red.

Se promovió el servicio entre operadores, alcanzando avances significativos en el desarrollo de las redes de correo en la región, ayudando a los habitantes de las zonas rurales más apartadas a acceder a servicios de remesas, disminuyendo además de manera significativa el costo de las transferencias asociadas.

Estrategia Postal Mundial de Estambul 2017-2020: En el año 2012, el Congreso de Doha de la UPU presentó una nueva práctica según la cual el Congreso elaboró y aprobó un proyecto de plan de actividades cuatrienal con el fin de orientar las actividades de la UPU durante el ciclo subsiguiente. Esta estrategia constituye la base del proyecto de plan de actividades de 2017–2020. Su objetivo principal fue el brindar una orientación estratégica de alto nivel que le permitirá a la UPU responder a los principales desafíos que debía enfrentar y aprovechar las oportunidades en ese momento, como también las futuras.

El primer capítulo del plan de actividades se centró en las principales tendencias dentro del macroentorno de la UPU que podrían afectar las actividades de la organización. El segundo capítulo describía la misión, la visión y la estrategia de la UPU para el ciclo 2017–2020. El tercer

capítulo giró en torno a las propuestas de trabajo (más de 40 en total), los objetivos y los recursos que la UPU utilizaría para implementar la estrategia y controlar su cumplimiento.

Giro postal: Es un servicio de transferencia de dinero a solicitud del expedidor y a beneficio del destinatario del giro, quien se presenta a retirar su dinero a la Oficina Postal previa notificación. Funciona a través de una cuenta madre en un banco del sistema bancario, sobre la que se hacen depósitos (oficina donde se imponen) y retiros (oficina de destino) de efectivo, o se giran cheques en su contra a favor del destinatario del giro.

MERCOSUR: El Mercado Común del Sur es un proceso de integración regional instituido inicialmente por Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, al cual en fases posteriores se han incorporado Venezuela (se encuentra suspendida en todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de Estado Parte, de conformidad con lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 5° del Protocolo de Ushuaia) y Bolivia, esta última en proceso de adhesión. Su objetivo principal es propiciar un espacio común que generara oportunidades comerciales y de inversiones a través de la integración competitiva de las economías nacionales al mercado internacional.

Como resultado ha establecido múltiples acuerdos con países o grupos de países, otorgándoles, en algunos casos, carácter de Estados asociados (es la situación de los países sudamericanos). Estos participan en actividades y reuniones del bloque y cuentan con preferencias comerciales con los Estados parte. También ha firmado acuerdos de tipo comercial, político o de cooperación con una diversa cantidad de naciones y organismos en los cinco continentes.

PPS * Clearing: Es la solución eficiente y de bajo costo de la UPU para la liquidación de cuentas internacionales entre Correos. Los miembros simplemente consolidan sus facturas utilizando la plataforma en línea centralizada del sistema y pagan sus deudas con un pago simple por mes en euros (EUR) y/o dólares estadounidenses (USD). La interfaz también les permite comentar, cambiar, aceptar o rechazar facturas electrónicas a través de una plataforma de discusión.

Unos 47 países ya utilizan el sistema para manejar facturas relacionadas con cuotas terminales, pagos del Fondo de Calidad de Servicio (QSF), el Centro de Tecnología Postal (PTC)

de la UPU y más, lo que les permite obtener beneficios tales como: costos reducidos, seguridad, pago confiable y flexibilidad.

ODS: El 25 de setiembre de 2015, los líderes mundiales adoptaron un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible. Cada objetivo tiene metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años. Para alcanzar estas metas, todo el mundo tiene que hacer su parte: los Gobiernos, el sector privado, la sociedad civil y personas individuales.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzarlos en 15 años.

Actualmente, se está progresando en muchos lugares, pero, en general, las medidas encaminadas a lograr los Objetivos todavía no avanzan a la velocidad ni en la escala necesarias. El año 2020 debe marcar el inicio de una década de acción ambiciosa a fin de alcanzar los Objetivos para 2030, que a continuación se detallan (ODS, 2020):

1. Erradicar la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
2. Poner fin al hambre, conseguir la seguridad alimentaria y una mejor nutrición, y promover la agricultura sostenible.
3. Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades.
4. Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.
5. Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas.
6. Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.
7. Asegurar el acceso a energías asequibles, fiables, sostenibles y modernas para todos.

8. Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.
9. Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.
10. Reducir las desigualdades entre países y dentro de ellos.
11. Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
12. Garantizar las pautas de consumo y de producción sostenible.
13. Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos (tomando nota de los acuerdos adoptados en el foro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático).
14. Conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible.
15. Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica.
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
17. Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.

Organización de las Naciones Unidas (ONU): Como antecedente de este organismo internacional, se conoce a la Sociedad de Naciones, la cual dejó oficialmente de existir, con una sensación de fracaso ante el descrédito sufrido al no haber podido evitar violaciones territoriales, conflictos civiles o la misma Segunda Guerra Mundial. Por lo que posteriormente quedó ratificada mediante la Carta de las Naciones Unidas por parte de las cinco grandes potencias: EE UU, URSS, China, Gran Bretaña y Francia, junto al resto de los 51 Estados Fundadores, la creación de la ONU.

Las Naciones Unidas fue un nombre concebido por el presidente Theodore Roosevelt de los Estados Unidos de América, frente a la expresión Gran Alianza propuesta por Winston Churchill, primer ministro inglés, utilizado por vez primera en la Declaración de las Naciones Unidas del 1 de enero de 1942, suscrita por 26 Estados aliados que luchaban contra las potencias del Eje. Durante el año 1943 se fueron perfilando los objetivos de la Organización, aunque no fue hasta fines de 1944 cuando se comenzó a elaborar la nueva estructura institucional.

En la Conferencia de Dumbarton Oaks, en Washington, EE. UU., participaron EE. UU., China, la URSS, Francia y el Reino Unido y se alcanzaron varios acuerdos sobre la futura Organización, pero también aparecieron las primeras discrepancias. Así, se establecieron los principios y propósitos principales, la adhesión de sus miembros y los órganos principales, especialmente el Consejo de Seguridad.

Las Naciones Unidas tiene seis órganos principales, la Asamblea General, el Consejo de Seguridad, el Consejo Económico y Social, el Consejo de Administración Fiduciaria y la Secretaría, se encuentran en la Sede, en Nueva York. El sexto, la Corte Internacional de Justicia, está en La Haya (Países Bajos). (ONU, 2020).

***.POST:** es un dominio exclusivo de nivel superior para el sector postal y está disponible exclusivamente para el sector postal. Es una infraestructura electrónica segura y confiable en Internet para satisfacer las necesidades de la comunidad postal global en el ciberespacio. Tiene como objetivo integrar las dimensiones físicas, financieras y electrónicas de los servicios postales para habilitar y facilitar los servicios de correos electrónicos, finanzas electrónicas, comercio y gobierno electrónicos.

Utiliza la última seguridad en Internet y está 100% protegido por las extensiones de seguridad del sistema de nombres de dominio, un conjunto de códigos para proteger el Sistema de Nombres de Dominio, el sistema de base de datos global que traduce el nombre de dominio completo de una computadora en un protocolo de internet (Dirección IP). Es el más seguro en la red en este momento.

Remuneración: De acuerdo con la página web de la UPU, 2020, los sistemas de remuneración de la UPU para los intercambios postales internacionales compensan los costos de envío entre los operadores postales de los países emisores y de destino; representan una

importante fuente de ingresos para los operadores postales designados. Estos sistemas son el resultado de un acuerdo entre los Gobiernos de los 192 países miembros de la UPU, logrando un equilibrio entre la evidencia basada en el mercado y principios como la asequibilidad, la cobertura de costos y los niveles de desarrollo.

Los pagos que el operador designado receptor puede cobrar del operador designado remitente se conocen como cuotas terminales en el caso de los envíos de correspondencia (una categoría que cubre los paquetes pequeños que contienen mercancías, así como las cartas tradicionales) y las tarifas de entrada por tierra para los paquetes. Las disposiciones que rigen los sistemas de remuneración se establecen en los reglamentos. Además, la UPU prevé tarifas de tránsito para el correo intercambiado entre operadores designados a través de un tercer país. Los cargos de tránsito son pagados por el operador designado del país de origen al operador designado del país intermediario por su reenvío de correo al país de destino.

En su mayor parte, las liquidaciones de los gastos terminales, las tarifas terrestres de entrada y los cargos de tránsito se basan en estadísticas sobre el correo intercambiado entre los operadores designados de los países emisores y de destino, específicos para el peso y los datos de los artículos de cada flujo respectivo.

Sistema Internacional: También se le conoce como Sociedad Internacional o Actores Internacionales. La disciplina de las Relaciones Internacionales tiene como meta principal el tratar de localizar y explicar adecuadamente los patrones de comportamiento que siguen los distintos actores internacionales del mundo, al interactuar entre ellos. Dentro del comportamiento se deben de incluir todos los aspectos que le interesan a un Estado, como por ejemplo el comercio, las relaciones diplomáticas, la imagen del exterior, las guerras, conflictos, cooperación técnica y otros.

El politólogo e internacionalista español Celestino del Arenal Moyúa, en su libro *Introducción a las Relaciones Internacionales* ofrece la siguiente definición: las relaciones internacionales nacen ligadas a la búsqueda de soluciones a los problemas internacionales desde la perspectiva de la paz, considerada no solo como ausencia de conflicto y guerra, sino también como la realización del hombre. El origen y desarrollo de las relaciones Internacionales, se ha materializado en 2 procesos de cambios:

1. Paso de una sociedad internacional, desintegrada, regionalizada donde los intereses comunes y solidarios estaban ausentes, anclada en problemas y estructuras que tenían a los Estados o a otras formas de organización político-social como referentes prácticos, a una sociedad mundial más integrada, universal, cuyos problemas y estructuras no tienen referentes exclusivamente estatales. En esta nueva sociedad se afirman los intereses comunes y solidarios con el objetivo de supervivencia.
2. Paso del conflicto (traducido en violencia, vía normal de solución de problemas) a la cooperación. La mundialización de la sociedad internacional provoca cambios en las pautas de comportamiento, en los valores imperantes, modos de gestión con el fin de dar respuesta a la nueva realidad.

De acuerdo con Calduch (1991) la sociedad internacional es aquella sociedad global (macrosociedad) que comprende a los grupos con un poder social autónomo, entre los que destacan los estados, que mantienen entre sí unas relaciones recíprocas, intensas, duraderas y desiguales, sobre las que se asienta un cierto orden común. Se habla de una macrosociedad, porque en ella se desenvuelven los grupos humanos, desde la familia hasta las organizaciones intergubernamentales, pasando por los Estados. Sus protagonistas, desde el momento mismo en que participan de la vida internacional, comparten y contribuyen a la existencia de ese orden social internacional, incluso cuando aspiran a modificarlo pacífica o violentamente.

Es entonces la sociedad internacional el conjunto de los Estados y otras entidades capaces de actuar más allá de las fronteras estatales (organismos no gubernamentales, organizaciones internacionales, pueblos, corporaciones transnacionales e incluso particulares), que son capaces de interactuar con cada uno y la influencia entre sí de manera significativa. También se puede entender como un proceso. Por lo tanto, las características de la sociedad internacional pueden cambiar dependiendo del momento histórico.

Servicio Postal Universal: El PIDEP (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal) de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal, indica que los Gobiernos de los países miembros de la UPU acordaron este compromiso de servicios en la constitución y en el Convenio Postal Universal y lo fijaron como uno de los objetivos fundamentales en la estrategia postal mundial como forma efectiva de reforzar el concepto del territorio único. El Servicio Postal Universal está contemplado en el artículo 3 del Convenio Postal Universal de la UPU

aprobado por los representantes plenipotenciarios de los países miembros en el Congreso de Bucarest en 2004.

La determinación de la obligación del Estado es una tarea técnica que exige lograr un punto virtuoso, sin carencias ni excesos, en las condiciones que se deben garantizar para los servicios básicos del Convenio y que el país esté en capacidad operativa, técnica y económica de sostener.

El servicio postal universal como deber del Estado, es el núcleo determinante de la organización legal, operativa y comercial de las actividades y del mercado postal del país. De allí se desprende luego que los servicios deban ser de calidad, en una red postal eficiente para atender las necesidades de los clientes en el mercado. La consideración de estos lineamientos conduce a estructurar las acciones de reforma postal, en donde se tiene que considerar necesariamente la interacción de las partes interesadas para que la reforma sea posible y tenga éxito.

Una vez que se haya podido definir y especificar el servicio postal universal que el Estado debe y puede garantizar, el Gobierno estará en capacidad de establecer la política nacional para el sector y podrá proponer al Poder Legislativo el marco legal que se requiere para disponer del ambiente jurídico apto, en el que las actividades del sector postal realmente contribuyan al desarrollo del país. Es en este ambiente legal propicio, donde es posible la modernización de los servicios y de la operación, por medio de inversión y uso de la tecnología.

Transfronterizo: De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica en el Tratado de Libre Comercio entre República Dominicana, Centroamérica y los Estados Unidos define como comercio transfronterizo de servicios o suministro transfronterizo de servicios el suministro de un servicio:

- Del territorio de una Parte al territorio de otra Parte.
- En el territorio de una Parte, por una persona de esa Parte, a una persona de otra Parte.
- Por un nacional de una Parte en el territorio de otra Parte.

Unión Postal Universal (UPU): Establecida en 1874, la Unión Postal Universal tiene su sede en Berna, la capital de Suiza y es la segunda organización intergubernamental más antigua

del mundo y ha sido una agencia especializada de las Naciones Unidas desde 1948. Está compuesta por 192 países miembros, es el foro principal para la cooperación entre Gobiernos, Correos, reguladores y otros actores involucrados en el sector postal.

Es la única organización internacional que representa los intereses del sector postal mundial de manera independiente. Mantiene una red universal, con dimensiones físicas, financieras y electrónicas, establece las reglas para el intercambio de correo internacional entre sus países miembros y hace recomendaciones para modernizar productos y servicios, estimular el crecimiento del volumen de correo y mejorar la calidad del servicio para los clientes.

La UPU trabaja en asociación con muchas organizaciones de las Naciones Unidas en una variedad de proyectos concretos. Estas organizaciones incluyen el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial del Comercio (OMC).

También mantiene relaciones con otras organizaciones no pertenecientes a la ONU, como la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), la Organización Internacional de Normalización (ISO), la Organización Internacional para las Migraciones y la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

El Congreso Postal Universal, que se celebra cada cuatro años, es la autoridad superior de la Unión. Los plenipotenciarios de los 192 países miembros se reúnen para adoptar una nueva estrategia postal mundial y las reglas futuras para el intercambio de correos internacionales. Entre los Congresos, el Consejo de Administración, compuesto por 41 países miembros, y el Consejo de Operaciones Postales, compuesto por 40 países miembros, se encargan del trabajo de la Unión. El Comité Consultivo, cuyos miembros representan a los interesados postales en general, participa en el trabajo de la Unión.

La Oficina Internacional, con sede en Berna, Suiza, actúa como Secretaría de la Unión y emplea a unos 250 empleados. También cuenta con dos cooperativas, la Cooperativa Telemática, a través del Centro de Tecnología Postal, además de la Cooperativa EMS, que ayuda a los operadores designados que ofrecen el servicio de correo urgente o exprés y el servicio de mensajería de publicaciones.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

De acuerdo con Hurtado y Toro (2007) el diseño del marco metodológico constituye la médula de la investigación. Se refiere al desarrollo propiamente del trabajo investigativo: la población sujeta al estudio, diseño y aplicación de los instrumentos, la recolección de datos y su análisis e interpretación. Se indica la metodología que se va a seguir para lograr los objetivos propuestos (p. 90).

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, tal y como lo indica Ruiz en su libro *Metodología de la investigación cualitativa* del año 2012:

Si una investigación pretende captar el significado de las cosas (procesos, comportamientos, actos) más bien que describir los hechos sociales, se puede decir que entra en el ámbito de la investigación cualitativa. Su objetivo es la captación y reconstrucción de un significado. (p.23)

La evolución de la investigación cualitativa existe a partir de la consideración del proceso seguido por cada una de las diferentes áreas que han conformado esta manera de entender la investigación en el campo de las ciencias sociales, sobre todo desde la antropología y la sociología, así como las relaciones internacionales; se hace necesario una revisión histórica que trascienda el contexto de una única disciplina (Rodríguez, 1996).

De acuerdo con Rodríguez, en su libro *Metodología de la Investigación Cualitativa*, las principales revisiones en torno a la evolución de la investigación cualitativa se dan a partir de las aportaciones de Bogdan y Biklen (1982), Denzin y Lincoln (1994), Goetz y LeCompte (1988), Stocking (1993) y Vidich y Lyman (1994). En el caso de los primeros autores, establecieron cuatro fases en la investigación cualitativa en educación. Un primer periodo que va desde finales del siglo XIX hasta la década de los treinta, donde se presentan los primeros trabajos

cualitativos, como la observación participante, la entrevista en profundidad o los documentos personales.

Cobra tal importancia que se desarrolla la Escuela de Chicago, la cual estableció en sociología la importancia de la investigación cualitativa para el estudio de la vida de grupos humanos y tiene lugar el nacimiento de la sociología de la educación. Un segundo periodo que comprende desde la década de los treinta a los cincuenta, en el que se produce un declive en el interés por el enfoque cualitativo. Un tercer momento se produce en torno a la década de los sesenta, época marcada por el cambio social y el resurgimiento de los métodos cualitativos.

El cuarto periodo, iniciado en la década de los setenta, se ve por parte de Bogdan y Biklen como la época en jaque, ya que comienza a realizarse la investigación cualitativa por los investigadores educativos, y no por antropólogos o sociólogos como había sido lo normal hasta este momento. Los investigadores educativos lograron enfocar sus estudios en el comportamiento de las sociedades, o sea de manera colectiva.

Por otra parte Vidich y Lyman, al analizar la historia de la investigación cualitativa, desde la antropología y la sociología, consideran las siguientes etapas en su evolución: la etnografía primitiva, en la que tiene lugar el descubrimiento del otro; la etnografía colonial, donde destaca la labor de los exploradores de los siglos XVII, XVIII y XIX; la etnografía del indio americano, llevada a cabo por la antropología a finales del XIX y comienzos del XX; la etnografía de los otros ciudadanos,

Se analiza la Unión Postal de las Américas, España y Portugal y a la Unión Postal Universal, ya que conjuntamente organizan la Mesa Redonda Regional para la Estrategia Postal, en cuyo ámbito las máximas autoridades postales de la región establecen las prioridades regionales para el despliegue de la Estrategia Mundial en la Región.

El ciclo se cierra con la formulación del Plan de Desarrollo Regional por parte de la Secretaría General de la UPAEP y de la Oficina Internacional de la UPU, el cual se somete al Congreso de la UPAEP; el 23º Congreso aprobó el “Plan de Desarrollo Regional para América

Latina y la región de la UPAEP” 2017 – 2020, inscrito en el Acuerdo de Cooperación entre la Unión y la UPU.

De acuerdo con Taylor y Bogdan (1987, p. 15), en la observación participante, el análisis de los datos es una actividad en proceso continuo. Los observadores van y vienen entre los datos ya recogidos y el campo. De lo que ya han aprendido depende lo que traten de observar y el contenido de las preguntas en el campo. Así de esta forma, se recopilan los eventos más significativos de los procesos de desarrollo, en el caso de la presente investigación, lo referente al desarrollo y desempeño de los operadores postales públicos y su interacción con la UPU.

Para LeCompte (1995, p. 3), la investigación cualitativa podría entenderse como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y vídeo cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos.

De esta forma a través de narraciones y entrevistas a profundidad se va a describir tanto el entorno y función de la UPU a nivel global, como su influencia en Correos de Costa Rica S.A. como operador público del Estado costarricense.

3.2 Diseño de la investigación

La investigación descriptiva, según Rodríguez (2005), comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica principal es la de presentarnos una interpretación correcta (pp. 24 y 25).

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Por lo anterior el diseño de la presente investigación es descriptivo, toda vez que se busca detallar los fenómenos que llevaron a la creación de la UPAEP como organismo restringido regional, cómo ha contribuido al desarrollo de los operadores públicos, especialmente de Costa Rica, y las metas que se ha propuesto cumplir a través de la estrategia postal acordada para el período comprendido entre los años 2017 a 2020.

En un estudio descriptivo se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno (Cazau, 2006). Cada objetivo específico se va medir mediante las variables que lo componen, para lograr desarrollar a partir de los hechos históricos de la creación y desarrollo de la UPAEP, su correlación con los operadores postales públicos, específicamente con Correos de Costa Rica S.A.

De acuerdo con Salinas (s.f.), la investigación descriptiva es aquella que se refiere a la descripción de algún objeto, sujeto, fenómeno, etc. en total o parte del mismo, tal como un aparato, técnica, método, procedimiento, proceso, etc., que se consideran y por tanto deben ser nuevas para la ciencia; es decir, que en este tipo de investigación sea parte del supuesto que la descripción que se va a realizar no ha sido hecha anteriormente.

Sin embargo, se acepta como perfectamente válida y original, la descripción de alguna variación o modificación de algo ya descrito, por ejemplo, en esta investigación sobre la UPAEP se dará a conocer el resultado de la puesta en marcha de la última estrategia postal de Estambul, así como el Plan de Desarrollo Regional, con respecto a los beneficios que trajo en la transformación y reforma de Correos de Costa Rica S.A., en la empresa de servicios postales que es hoy en día.

Entonces, para realizar esta investigación descriptiva se realizará una búsqueda documental sobre los antecedentes del tema, es decir, el historial o información previa de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, sus funciones y desarrollo de competencias.

Como se puede observar, la investigación descriptiva incluye a la investigación documental, no solo de la UPAEP sino también de Correos de Costa Rica S.A.

3.3 Fuentes de información

Las fuentes de información se pueden clasificar en tres tipos, según Gómez (2006. p.51):

- a. Primarias: Proporcionan datos de primera mano, directamente del autor, como por ejemplo: libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis, disertaciones, documentos oficiales, etc.
- b. Secundarias: Son compilaciones, resúmenes, listados de referencias, publicadas en un área de conocimiento en particular, donde se mencionan y comentan brevemente artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos relevantes.
- c. Terciarias: Estas son compilaciones de fuentes secundarias.

Para efectos de la presente investigación se van a consultar solamente fuentes primarias y secundarias, también a partir de entrevistas que se realizarán a expertos en el tema postal. Las fuentes mayoritariamente se encuentran a disposición de los operadores postales públicos miembros del organismo restringido regional, la Unión Postal de las Américas, España y Portugal y de la Unión Postal Universal, en sus páginas oficiales de internet.

Asimismo, siendo Correos de Costa Rica S.A. la empresa que se encarga del sector postal en el país, también se consultarán informes, propuestas, proyectos y otros documentos de carácter oficial que emite la empresa estatal y que son de carácter público, excepto los documentos que contenga información de carácter estratégico/comercial, no se podrán consultar debido a que los mismos están declarados como confidenciales por contener información sensible hacia la competencia.

Aunque se dispone de bibliografía sobre diversos temas en extremo abundante, también es cierto que en el tema que nos atañe, la materia postal, se limita un poco. En el presente trabajo se va a profundizar, con el fin de poder delimitar y presentar a través de las fuentes de

información disponibles, tanto a nivel de la UPAEP, de otros organismos y de operadores postales públicos, los aspectos más relevantes de quehacer de este sector.

Según Villaseñor (2008), existen dos campos de la actividad humana donde las fuentes de información han sido objeto de estudio: el de la teoría y metodología de la investigación, y el de la biblioteconomía y la documentación; en uno y otro se han estudiado como instrumentos de trabajo de uso indispensable para poder alcanzar la información que necesitan investigadores y usuarios de centros de información como recursos necesarios para poder acceder a la información y al conocimiento en general.

Entonces, las fuentes de información son todo recurso que proporciona la información requerida por cualquiera, ya sea una institución, un documento o una persona, se haya creado o no con ese fin y sea utilizado directamente o a través de un profesional de la información como intermediario. Por eso se puede afirmar que el principal rasgo característico de las fuentes de información en su conjunto es el de su utilidad.

Continua Villaseñor (2008) en su artículo “Metodología para la elaboración de guías de fuentes de información”, que las fuentes son útiles para cualquier persona que cuente con una necesidad informativa y desee satisfacerla; para investigadores, profesionales de la información y el público en general, pero fundamentalmente para los segundos, porque conociéndolas y sabiéndolas manejar pueden resolver, cualquier necesidad informativa de sus usuarios y ayudarlos a hacer lo mismo.

Los tipos de fuentes varían según las disciplinas y el orden en el que se han de consultar, son útiles para el investigador, quien no puede iniciar su trabajo sin tener el conocimiento previo de ellas. En todo proceso de investigación, cualquiera que sea su nivel (trabajo de curso, tesis doctoral, redacción de libros, etc.), es imprescindible el uso de determinados instrumentos de trabajo para alcanzar la información que necesita el investigador.

Para iniciar con la investigación bibliográfica y documental de la cual se va a obtener la información precisa, se busca el material de primera mano, las publicaciones, actas de congresos,

documentos y otros, disponibles en la página web de la UPU, UPAEP, organismos especializados de la ONU y operadores postales públicos, los cuales tienen compilada toda la información que se necesita extraer para completar los objetivos específicos.

El investigador inicia su trabajo manejando aquellas fuentes que sabe que le servirán para conocer el estado de la cuestión. Pero además de serle útiles en esa fase inicial, las fuentes le servirán, a lo largo de la investigación, para controlar y aprovechar las aportaciones que vayan produciéndose, y para completar y profundizar más en sus progresos; en algunas ocasiones las fuentes pueden ser también ellas mismas el objeto de estudio del investigador (Villaseñor, 2008).

3.4 Unidades de análisis

La palabra variable se usa para describir cualquier factor que cambia o puede ser cambiado, y que además se le puede asignar un valor (Santelices, p. 44). El éxito de esta investigación radica en la capacidad de controlar las variables mediante la veracidad de la información y la recolección de datos de fuentes confiables y oficiales.

Objetivo	Unidades de análisis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
1. Describir su historia, organización y miembros de la UPAEP.	Historia de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal. Funcionamiento, Organización y miembros.	La Unión Postal de las Américas, España y Portugal como organismo regional en el sector postal de Latinoamérica.	Foro primario para la cooperación entre los operadores postales de la región latinoamericana de correo público.	Revisión bibliográfica.
2. Detallar la cooperación técnica entre los países miembros para ayudar a la red postal regional con la	Cooperación técnica entre los países miembros de la UPAEP.	Los recursos, programas y proyectos mediante los cuales interactúan los países miembros de la	Facilitan el intercambio de datos, la cooperación técnica, la comunicación regional y global, la	Revisión bibliográfica.

Objetivo	Unidades de análisis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
circulación libre del correo internacional.		organización.	relación o interacción con otros actores del Sistema Internacional.	
3. Analizar el proyecto de cooperación entre la UPAEP y la UPU (Unión Postal Universal) en el ciclo indicado con la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP.	Plan de Desarrollo Regional 2017-2020.	Contiene los desafíos que enfrentaba el sector postal para seguir siendo viable y brindar los servicios que las personas y las empresas necesitaban y deseaban en un mundo en constante cambio.	Mediante este se definió una hoja de ruta de cuatro años para mejorar la calidad del servicio, ampliar los servicios existentes y desarrollar nuevos servicios, y reformar el sector postal, entre otros temas.	Revisión bibliográfica.
4. Mostrar los proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.	Proyectos y programas, específicamente el POCE (Preparación Operativa para el Comercio Electrónico).	Se incluyeron prioridades comunes entre países de toda la región, como el desarrollo del comercio electrónico y el fortalecimiento de la eficiencia operativa, principales puntos en todos los países miembros.	Mejorar la interoperabilidad de la infraestructura de red, garantizar productos modernos y fomentar el funcionamiento efectivo del mercado y del sector.	Entrevista a profundidad.

3.5 Instrumentos de la investigación

Según Gómez (2006.)

...recordemos que cuando hablamos de bibliografía, no nos referimos aquí solo a libros, sino a todo tipo de información que nos sirva a los fines de nuestro estudio, como por ejemplo material audio visual, informático, tesis elaboradas en instituciones universitarias, revistas científicas, etc. (p. 51)

Adicionalmente, de los documentos que se van a consultar, como informes, reportes, Actas de Congresos, etc., también se incluye el método de la entrevista a uno o varios expertos en el sector postal.

Objetivo 1. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin describir la historia, organización y miembros de la UPAEP.

Autores	Historia de la UPAEP	Relación con la Investigación

Autores	Funcionamiento, organización y miembros de la UPAEP	Relación con la Investigación

Objetivo 2. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin detallar la cooperación técnica entre los países miembros para ayudar a la red postal regional con la circulación libre del correo internacional.

Autores	Cooperación técnica entre los países miembros	Relación con la Investigación

Objetivo 3. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin analizar el proyecto de cooperación entre la UPAEP y la UPU (Unión Postal Universal) en el ciclo indicado con la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP.

Autores	Plan de Desarrollo Regional 2017-2020	Relación con la Investigación

Objetivo 4. Para este objetivo se utilizará la entrevista a profundidad, cuyo fin mostrar los proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.

¿Cuánto se ha logrado mejorar el nivel de desempeño operacional de los países de la región latinoamericana, en lo que respecta a calidad del servicio y estándares, cadena de suministro y seguridad, procesos operativos y tecnologías de la comunicación (TIC)?

¿Cómo ha sido el desarrollo en cuanto cooperación técnica de los países miembros, de qué formas la UPAEP les ha dado soporte con el desarrollo de proyectos para la facilitación del comercio, así como la inclusión financiera y nuevos servicios postales?

¿Cuál ha sido el papel y aporte de la UPAEP en el ámbito político de los países miembros, en cuanto a regulación y estrategia, incluyendo la reforma postal?

Asimismo, ¿Cómo se han desenvuelto los países de América Latina para posicionar el mercado postal y el comercio electrónico dentro de sus países?

En relación con Costa Rica,

¿Cómo ha sido la transformación de Correos de Costa Rica S.A. como líder en la región, y cómo han desarrollado una plataforma de comercio electrónico, apoyados en el proyecto POCE (Preparación Operativa para el Comercio Electrónico) proporcionado por la UPAEP?

¿De qué forma ven a Correos de Costa Rica S.A. al estar concluido el ciclo o periodo correspondiente al Plan de Desarrollo Regional 2017-2020, en cuanto a la calidad del servicio, sus procesos operativos y comercio electrónico?

3.6 Recolección de datos

Según Gómez (2006, pp. 53, 54 y 55,) lo importante a la hora de recopilar los datos, es extraer las ideas necesarias y adecuadas para construir el marco teórico con coherencia interna, secuencial y lógico, lo indispensable es anotar la referencia de donde se extrajo la información completa, a efectos de no cometer un plagio y que el lector del trabajo de investigación pueda ubicar de forma precisa las fuentes consultadas.

Objetivo 1. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin describir la historia, organización y miembros de la UPAEP.

Tema	Instrumentos por utilizar	Relación con la Investigación
Historia de la UPAEP.	Contexto histórico y de funcionamiento de la UPAEP en su página oficial en la red de internet, actas de los Congresos, informes de los ciclos de las estrategias, documentos oficiales de Correos de Costa Rica S.A. y también información de la página oficial en la red de internet de la Unión Postal Universal, así como de las páginas oficiales de los países miembros.	Al conocer el contexto histórico de la UPAEP se puede comprender al sector postal regional, el cual es un actor económico poco explorado, pero que genera ganancias e intercambio de productos a nivel mundial.

Tema	Instrumentos por utilizar	Relación con la investigación
Funcionamiento, organización y miembros	Estructura organizativa, miembros y funcionamiento	Conocer cómo está conformada la UPAEP

de la UPAEP.	de la UPAEP en su página oficial en la red de internet.	administrativamente como organismo regional, los países miembros alrededor del mundo y su funcionamiento a nivel interno y externo.
--------------	---	---

Objetivo 2. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin detallar la cooperación técnica entre los países miembros para ayudar a la red postal regional con la circulación libre del correo internacional.

Tema	Instrumentos por utilizar	Implicaciones de su estudio
Cooperación técnica entre los países miembros para circulación libre del correo internacional.	En la página oficial en la red de internet de la UPAEP, actas de los Congresos, informes de los ciclos de las estrategias, etc.	Dar a conocer los recursos, programas y proyectos mediante los cuales interactúan los países miembros de la organización.

Objetivo 3. Para este objetivo se utilizará la revisión bibliográfica que tendrá como fin analizar el proyecto de cooperación entre la UPAEP y la UPU (Unión Postal Universal) en el ciclo indicado con la implementación de los proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP.

Tema	Instrumentos por utilizar	Implicaciones de su estudio
Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP 2017-2020.	Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de la UPAEP 2017-2020.	Reforma del sector postal, contiene los desafíos que enfrentaba el sector postal para seguir siendo viable y brindar los servicios que las personas y las empresas necesitaban y deseaban en un mundo en constante cambio.

Objetivo 4. Para este objetivo se utilizará la entrevista a profundidad, cuyo fin será mostrar los proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.

¿Cuánto se ha logrado mejorar el nivel de desempeño operacional de los países de la región latinoamericana, en lo que respecta a calidad del servicio y estándares, cadena de suministro y seguridad, procesos operativos y tecnologías de la comunicación (TIC)?

¿Cómo ha sido el desarrollo en cuanto cooperación técnica de los países miembros, de qué formas la UPAEP les ha dado soporte con el desarrollo de proyectos para la facilitación del comercio, así como la inclusión financiera y nuevos servicios postales?

¿Cuál ha sido el papel y aporte de la UPAEP en el ámbito político de los países miembros, en cuanto a regulación y estrategia, incluyendo la reforma postal?

Asimismo, ¿Cómo se han desenvuelto los países de América Latina para posicionar el mercado postal y el comercio electrónico dentro de sus países?

En relación con Costa Rica,

¿Cómo ha sido la transformación de Correos de Costa Rica S.A. como líder en la región, y cómo han desarrollado una plataforma de comercio electrónico, apoyados en el proyecto POCE (Preparación Operativa para el Comercio Electrónico) proporcionado por la UPAEP?

¿De qué forma ven a Correos de Costa Rica S.A. al estar concluido el ciclo o periodo correspondiente al Plan de Desarrollo Regional 2017-2020, en cuanto a la calidad del servicio, sus procesos operativos y comercio electrónico?

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Historia, organización y miembros de la UPAEP

4.1.1 Historia

En 1838 se celebró en Bogotá, Colombia, la primera conferencia postal americana entre representantes de Ecuador, Nueva Granada (Colombia) y Venezuela, esta concluyó con la adopción de un tratado por el que se introdujo el principio de la libertad de tránsito postal y su gratuidad, que habría de constituir uno de los pilares más sólidos en que habrá de apoyarse la Unión postal sudamericana.

Ese ejemplo de colaboración entre distintos países (Bolivia, Chile, Ecuador, Colombia y Perú), sirvió de base para que el Congreso Americano que se celebró en Lima, Perú, en el año 1848, se decidiera suscribir un “Convenio de Correos” con el fin de estrechar sus relaciones postales; se adoptaron los principios que figuraban en el Tratado de Bogotá.

Posteriormente, en un nuevo congreso americano en Perú nuevamente, en el año 1864, y los delegados de Bolivia, Colombia, Ecuador, El Salvador Guatemala, Perú y Venezuela suscribieron otro tratado de correos, esto con el objeto de facilitar y perfeccionar, en mayor escala, las relaciones postales entre los países contratantes. En esta época también se suscribieron tratados bilaterales, como el de Bolivia y Chile, y Argentina y Chile, estos para reforzar sus alianzas ya existentes.

Para el año 1911 se producen dos acontecimientos sumamente relevantes para la historia de los correos americanos:

1. La firma en Caracas, Venezuela del Acuerdo Postal Bolivariano entre las naciones de: Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela, con la finalidad de simplificar las tareas relativas a los intercambios de correspondencia, paquetes y giros postales.
2. La creación en Montevideo, Uruguay, de la sede de la Unión de los Correos Sudamericana, conformada por Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela. Esto surgió gracias a los esfuerzos realizados por el que fuera director general de Correos de Uruguay, Francisco García Santos (Ascandoni, 1983, p. 528). Así nació la primera unión restringida establecida de

acuerdo con las disposiciones contempladas en el Convenio de la Unión Postal Universal.

El Convenio de la Unión Sudamericana estaba compuesto por 16 cláusulas, de las cuales se destacan a continuación algunos de los principios incluidos:

- Gratuidad de tránsito territorial y marítimo para toda la correspondencia originaria y destinada a los países contratantes.
- Adopción de tarifas postales lo más bajas posibles, tanto en las tasas ordinarias como de sobretasas y derechos postales.
- Concesión de franquicias postales para la Oficina de la Unión Sudamericana, así como para: cuerpos diplomáticos y consulares, instituciones científicas y a dos ejemplares de los diarios y publicaciones de cada país, que se cambiarían en régimen de canje.

Para 1916, en la Conferencia de Financistas, se emitió una resolución mediante la cual se instaba a las administraciones postales de los países de América del Norte y de América Central que ingresaran como miembros de la Unión, por lo que, en el primer congreso postal de la unión restringida, en el año 1921, se cuenta con la asistencia de 19 países (<https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>) :

Argentina	Guatemala
Bolivia	México
Brasil	Nicaragua
Colombia	Panamá
Costa Rica	Paraguay
Cuba	Perú
Chile	República Dominicana
Ecuador	Uruguay
El Salvador	Venezuela
Estados Unidos de América	

Fuente: Elaboración propia, 2021.

Nota: La información se obtuvo de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>.

El Convenio que se firmó mantuvo los principios básicos incluidos en el de Montevideo, eso sí con mayores atribuciones, además al ser ratificadas las Actas firmadas en Argentina y suscrito el Convenio Hispanoamericano en el Congreso de la UPU de Madrid (1920), se tomó la determinación de invitar a España a integrarse; el país europeo participó por primera vez en el Congreso que se llevó a cabo en México en 1926.

En 1931 se realiza el III Congreso panamericano en Madrid, España, en el cual sobresalen dos hechos importantes:

- El ingreso de Canadá en la Unión, con lo que se elevaba a 23 el número de sus miembros.
- El cambio de nombre de la organización, que pasó a llamarse la Unión Postal de las Américas y España.

Después se realizaron sucesivos Congresos: Panamá (1936), Río de Janeiro (1946), Madrid (1950), Bogotá (1955), Buenos Aires (1960), México (1966), Santiago de Chile (1971), Lima (1976), Managua (1981), de los cuales se destaca a continuación los aspectos más relevantes de algunos los anteriores:

- En el de Buenos Aires 1960, se creó la Comisión Técnica Consultiva que relegó a la Oficina internacional a un papel de mera secretaría de la Unión.
- En el de México 1966 se creó la primera escuela de capacitación técnica, con sede en Buenos Aires, Argentina. Asimismo, se creó el centro de traducción en la sede la Unión y el cargo de secretario de esta.
- En el de Santiago de Chile de 1971 se tomaron una serie de decisiones que hizo que la Unión se convirtiera o se transformara con la estructura de la UPU: todas las normas debían estar en una constitución, contar con un reglamento general y una convención al reglamento, un reglamento de encomiendas postales y otro de giros postales, un Acuerdo de valores declarados, y la Comisión Técnica Consultiva se transformó en Consejo Consultivo y Ejecutivo como un órgano permanente.
- En el de Lima de 1976 se adoptaron dos importantes decisiones: la supresión de la gratuidad del tránsito territorial y marítimo (este era uno de los principios básicos

de la Unión), y la no aplicación de las tarifas internas en las relaciones entre los países miembros; desde entonces las tasas postales pasaron a ser del régimen internacional.

El Decimocuarto Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, se celebró en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, del 10 al 21 de setiembre de 1990. En el Congreso de Buenos Aires de 1990 se incorpora Portugal y se da a la Unión su denominación actual "Unión Postal de las Américas, España y Portugal". En la reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo de 1992, se incorporan a la Unión las Administraciones Postales de Antillas Neerlandesas y Aruba para completar así la plantilla actual de países miembros.

Dentro de los objetivos (UPAEP, 2020) principales de la UPAEP, se destacan los siguientes:

- Promover la prestación del servicio postal universal, así como mejorar e impulsar el mercado postal en la región, mediante la reforma de las estructuras del sector postal de los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando sus recursos humanos.
- Fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros y facilitar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.
- Mejorar la calidad de servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de la tecnología de información que permita la medición del desempeño de los servicios postales y una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, correspondiendo de esta forma a las demandas de los usuarios y clientes.
- Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial de la UPU y favorecer la interacción, coordinación y comunicación con la UPU, las Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes interesadas en el ámbito postal.

4.1.2 Organización y miembros

El Congreso constituye la primera Convención Principal de la Unión, inspirados en el deseo de extender y perfeccionar los servicios postales panamericanos y de establecer una representación conjunta ante los Congresos Postales Universales, de los intereses comunes de las naciones de América. Dichas naciones constituyen la Unión Postal de las Américas, España y Portugal con el objeto de mejorar la ejecución de los servicios postales, formando un solo territorio postal.

Con la denominación de Oficina Internacional de la Unión queda constituida en Montevideo, Uruguay la sede administrativa. Es en este marco es donde se decide que los Congresos se reunirán (por lo menos) cada cinco años, eligiendo asimismo la sede y estableciendo el castellano como idioma oficial para los asuntos relativos al servicio de correos y el dólar como unidad monetaria de la Unión.

Para entrar en el detalle de lo que actualmente constituye la Unión Postal de las Américas, España y Portugal se toman como referencia los principales artículos de sus Actas más importantes: la Constitución, el Reglamento General y el Reglamento de Cooperación Técnica. Ellos dan cuenta de su misión y funciones, estructura orgánica, y disposiciones fundamentales de la cooperación técnica, pilares sobre los que se desarrolla y evoluciona este organismo internacional desde sus comienzos.

La UPAEP cuenta en la actualidad con 28 países y territorios miembros, a saber:

Argentina	Guatemala
Aruba	Haití
Bolivia	Honduras
Brasil	México
Canadá	Nicaragua
Colombia	Panamá
Costa Rica	Paraguay
Cuba	Perú
Curazao	Portugal
Chile	Rep. Dominicana
Ecuador	Sint Maarten
El Salvador	Surinam
España	Uruguay
Estados Unidos de América	Venezuela

Fuente: Elaboración propia, 2021. Nota: La información se obtuvo de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>.

En la constitución actual de la UPAEP, en su Decimosegundo Protocolo Adicional, aprobada por los Plenipotenciarios de los Países y Territorios miembros al 24° Congreso realizado en Curazao, en octubre de 2021, destaca:

Misión

Promover el fortalecimiento de la regulación e impulsar la reforma y la cooperación técnica para la transformación y el desarrollo sostenible del sector postal, que asegure el acceso a servicios de calidad en los países y territorios miembros, así como el consenso en los temas de mayor trascendencia para su integración.

Visión

Ser el Organismo Regional Intergubernamental líder de la transformación del sector postal que contribuya de forma significativa al desarrollo económico y social sostenible de los países y territorios miembros.

La Unión tiene las siguientes finalidades:

1. Promover la prestación del servicio postal universal, así como el desarrollo del sector postal en la región, mediante su reforma en los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando a sus recursos humanos.
2. Coordinar y fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros.
3. Coordinar y fomentar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.
4. Mejorar la calidad de servicio, la interconexión y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de las tecnologías de la información y de las comunicaciones que permita la medición del desempeño de los servicios postales, así como una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, coadyuvando a satisfacer de esta forma las demandas de los usuarios y clientes.
5. Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial adoptada por la Unión Postal Universal, favoreciendo la

interacción, coordinación y comunicación con dicha Organización, las demás Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes vinculadas al sector postal.

La ubicación de su sede es en Montevideo, Uruguay y el idioma oficial es el español. El artículo denominado "Integración, territorio y libertad de tránsito" compromete a los firmantes a conformar, bajo la denominación de Unión Postal de las Américas, España y Portugal, un solo territorio postal para el intercambio recíproco de envíos postales comprendidos tanto en el Servicio Postal Universal como en el resto de los servicios postales facultativos, en condiciones iguales o más favorables para los clientes que las establecidas por la Unión Postal Universal.

El Capítulo III detalla la Organización de la Unión, describiendo los principales órganos y sus funciones tales como el Congreso, el Consejo Consultivo y Ejecutivo y su Comité de Gestión y la Secretaría General.

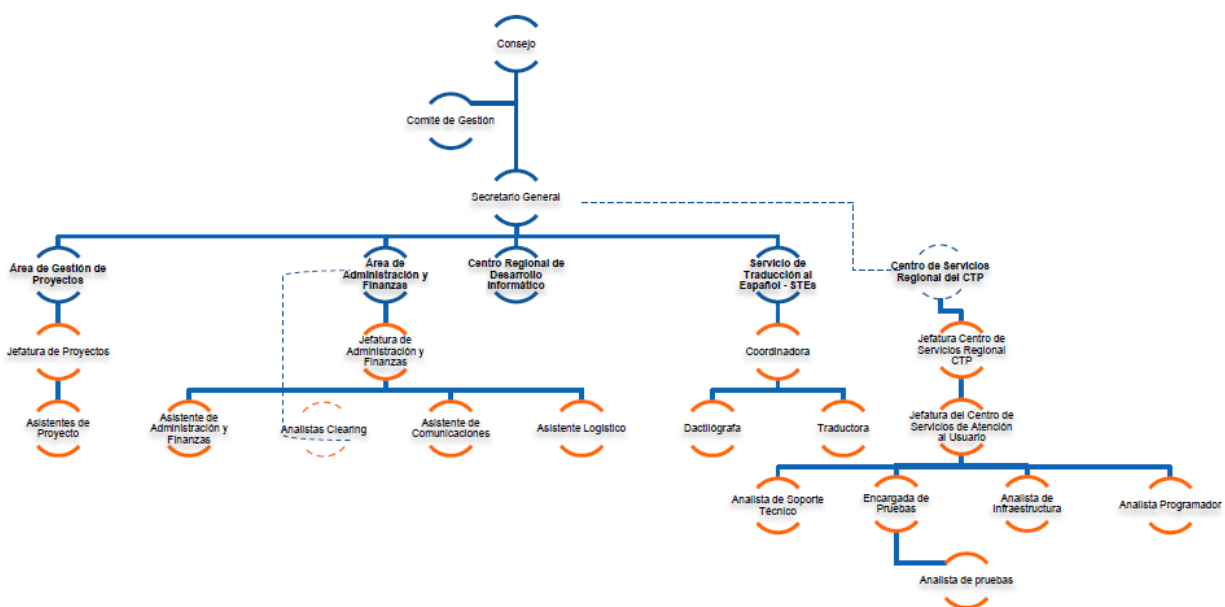
- Congreso: es el Órgano supremo de la Unión y se compondrá de los representantes de los países o territorios miembros.
- Congreso Extraordinario: A solicitud de tres países o territorios miembros, por lo menos, y con el asentimiento de las dos terceras partes de los miembros con derecho de voto, se podrá celebrar un Congreso Extraordinario.
- Consejo Consultivo y Ejecutivo: asegurará entre dos Congresos la continuidad de los trabajos de la Unión, mediante la aplicación del Plan de Acción anual de la Secretaría General, priorizando las líneas de acción de esta, conforme a la Estrategia aprobada por el Congreso, y deberá efectuar estudios y emitir opinión sobre cuestiones que interesen o estén vinculadas a la actividad postal. Asimismo, supervisará y controlará las actividades de la Secretaría General.
- Secretaría General: está bajo el control del Consejo, es el Órgano Permanente de trabajo de la Unión para la ejecución del Plan Estratégico de la Unión, así como el enlace entre sus miembros. Desempeña la Secretaría del Congreso, del Consejo y su Comité de Gestión, y de los grupos de trabajo, a los cuales asiste en sus funciones. Se ubica en la sede de la Unión y estará dirigida por un secretario general.

Los capítulos IV, VI y VII tratan de las Actas de la Unión, los procesos para su firma y ratificación, así como de las Resoluciones, Recomendaciones y Decisiones, y finalmente, cómo se procede para modificar las disposiciones. La Constitución es el Acta fundamental de la Unión, define su misión y contiene sus reglas orgánicas.

El Reglamento General contiene las disposiciones que aseguran la aplicación de la Constitución y el funcionamiento de la Unión (instrumento de consulta permanente de países miembros y funcionarios de la Secretaría General, en el que se establecen derechos y obligaciones, alcance y procedimientos para llevar adelante los objetivos de la organización). Y, por último, el Reglamento de Cooperación Técnica contiene la normativa obligatoria que rige la materia en el ámbito de la Unión.

Organigrama (Imagen 1).

Estructura Organizacional

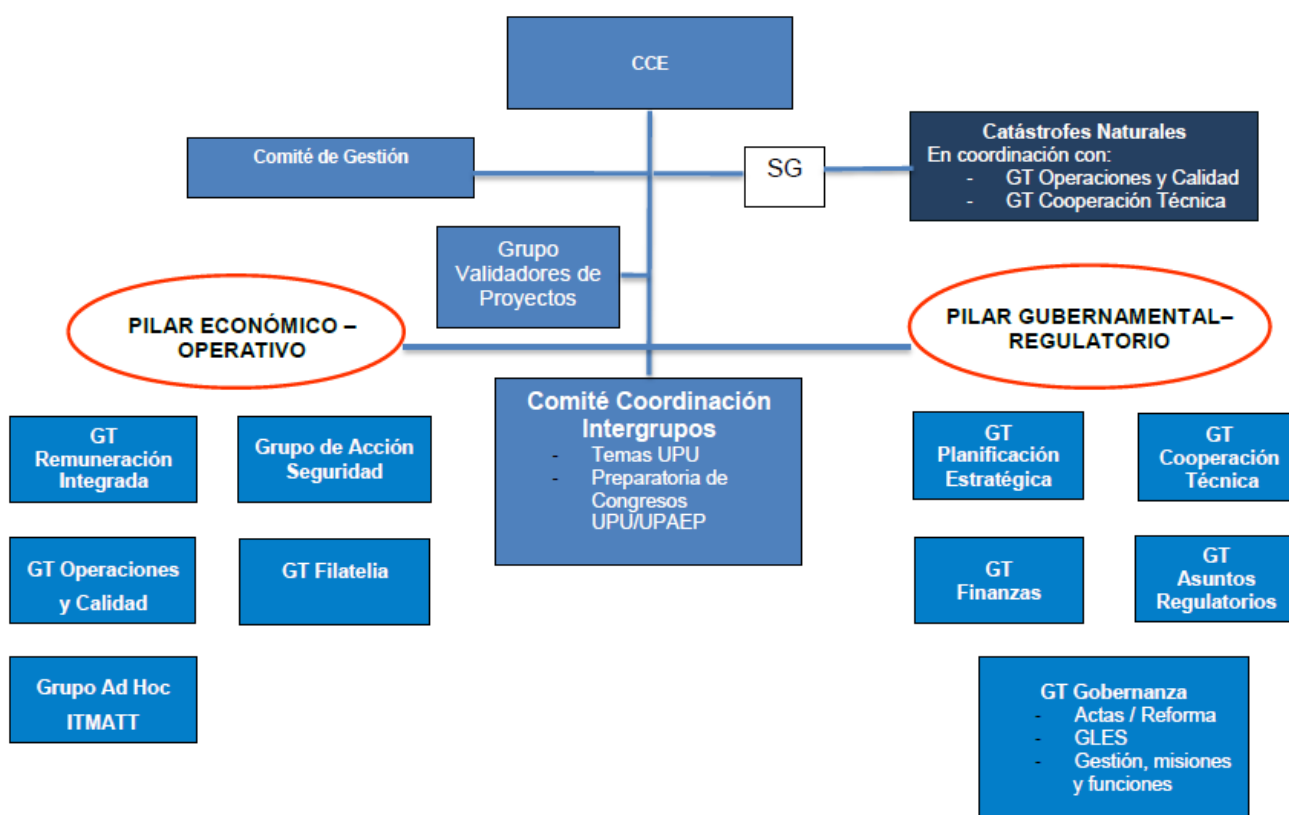


Fuente: UPAEP, La organización. Obtenido de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>.

Los grupos de trabajo del Consejo Consultivo y Ejecutivo están supervisados por el Consejo Consultivo y Ejecutivo, el Comité de Gestión y la Secretaría General, además tienen como funciones desarrollar las actividades y cumplir los objetivos de la Unión, estos se dividen en dos grandes pilares:

- Económico/operativo: que contempla los temas correspondientes a la remuneración integrada, la seguridad postal, operaciones y calidad, filatelia e intercambio de datos aduaneros.
- Gubernamental/regulatorio: que incluye temas como planificación estratégica, cooperación técnica, finanzas, asuntos regulatorios, gobernanza, actas, reforma.

Grupos de Trabajo (Imagen 2).



Fuente: UPAEP, Grupos de Trabajo. Obtenido de <https://www.upaep.int/grupos-trabajo/comite-de-coordinacion-intergrupos/documentacion-de-referencia>

4.2 Cooperación Técnica entre los países miembros de la UPAEP.

La misión de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal está orientada a promover la prestación del servicio postal universal, así como a impulsar el mercado postal de la región mediante la reforma de las estructuras del sector postal de los países y territorios miembros. El Congreso o el Consejo son los encargados en definir la utilización de los recursos de cooperación de acuerdo con las prioridades del Plan Estratégico de la Unión. A tal efecto se fijan o determinan los porcentajes de uso por objetivo establecido.

La UPAEP ha logrado lo anterior, modernizando sus organizaciones, mejorando su calidad de servicio y capacitando sus recursos humanos. La Cooperación Técnica ha sido el principal mecanismo para alcanzar estos objetivos, los países y territorios miembros se hacen responsables por un uso eficiente y eficaz de los recursos de cooperación que les son brindados por la Unión.

La Cooperación Técnica de la Unión está orientada fundamentalmente a favorecer el desarrollo del sector postal, la modernización y el mejoramiento de las condiciones de prestación de los servicios postales y en especial del servicio postal universal, de acuerdo con los siguientes objetivos:

- a) Fomentar una eficiente y eficaz cooperación para el desarrollo y modernización del sector postal.
- b) Promover y garantizar la prestación del servicio postal universal, de acuerdo con criterios de calidad, seguridad, regularidad y precios asequibles, así como mejorar e impulsar el mercado postal en la región.
- c) Ayudar a mejorar la calidad del servicio en los países y territorios miembros.
- d) Ayudar a los países o territorios miembros a cumplir con la Estrategia Postal adoptada por los Congresos de la Unión Postal Universal.
- e) Fomentar el conocimiento y la formación postal.

Las actividades de Cooperación Técnica se desarrollan a través de la implementación de proyectos y de los mecanismos que se aprueben el Congreso o el Consejo. Las siguientes son las actividades que se pueden llevar a cabo:

- Proyecto: conjunto de actividades planificadas, coherentes y temporales y los medios materiales, humanos y financieros necesarios para realizarlas con el fin de alcanzar objetivos específicos de desarrollo postal, y para el cual se solicita financiación de los

fondos de Cooperación Técnica de la UPAEP. Los proyectos de Cooperación Técnica se clasifican en individuales o colectivos; de servicios de consultoría, provisión de equipamiento o pasantías y cualquier otro objeto dirigido a alcanzar objetivos de desarrollo postal.

- Proyecto individual: todo proyecto cuyo solicitante y beneficiario es un país o territorio miembro de la Unión.
- Proyecto colectivo: todo proyecto cuyos solicitantes y beneficiarios son dos o más países o territorios miembros de la Unión. Un proyecto colectivo se considera estratégico cuando en el Plan Estratégico de la Unión se le asigne nivel de prioridad
- Evento postal: actividad postal dirigida a especialistas o autoridades postales de los países y territorios miembros de la Unión, que se realiza con la finalidad de brindar formación en un área particular, capacitar al personal postal, analizar y deliberar sobre temas relevantes para el sector postal, o tomar decisiones inherentes al desarrollo de la actividad postal.
- Procedimiento estándar: método establecido por las Actas de la UPAEP que define los pasos a seguir en la ejecución de proyectos cuya financiación con recursos de Cooperación Técnica es superior a la media alícuota.
- Procedimiento simplificado: método establecido por las Actas de la UPAEP que define los pasos a seguir en la ejecución de proyectos cuya financiación con recursos de Cooperación Técnica es inferior a la media alícuota.

Las actividades de Cooperación Técnica se financian con cargo a los Fondos de Cooperación Técnica que al efecto apruebe el Congreso para el período siguiente, sin perjuicio de recursos provenientes de otras fuentes que en su momento defina el Congreso o el Consejo, o que aporten el país o territorio miembro beneficiario u otros países o territorios miembros.

Para la asignación y ejecución de los recursos se busca la complementariedad de esfuerzos entre las fuentes de financiación posibles, ya sea que estas provengan de la UPAEP, de la UPU, del país beneficiario o de otra fuente. Los Fondos de Cooperación Técnica están constituidos por el Fondo de Alícuotas y por el Fondo de Disponibilidad, cuyos recursos tienen orígenes diferentes, y son de uso exclusivo para la Cooperación Técnica.

El Fondo de Alícuotas se alimenta con los montantes que decida el Congreso de la Unión y se distribuye por partes iguales denominadas alícuotas, entre todos los países o territorios

miembros de la Unión, cuyas solicitudes serán gestionadas por la Secretaría General conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento y Manual de Cooperación Técnica.

La Secretaría General presenta un informe sobre la utilización de los recursos del Fondo de Alícuotas, detallando los proyectos elaborados por ejes y objetivos estratégicos, país y territorio miembro. Este informe se presenta al Consejo previa validación del Comité de Gestión. Los países pueden donar parcial o totalmente su alícuota cuyo importe incrementará el Fondo de Disponibilidad, salvo que el país donante defina otro destino y uso del importe donado.

Los recursos del Fondo de Alícuotas se aplican además de aquellas otras modalidades que puedan decidir el Congreso o el Consejo, a los siguientes tipos de proyectos:

- Por su alcance: proyectos individuales, que benefician a un país o territorio miembro, o colectivos cuando benefician a más de un país o territorio miembro.
- Por la naturaleza del objeto: principalmente, proyectos de contratación de servicios de consultoría, proyectos de provisión de equipamiento y pasantías postales.

Asimismo, estos recursos se pueden utilizar para financiar:

- a) La participación de personal especializado en eventos postales y reuniones de los Grupos de Trabajo del Consejo incluidos en el Plan de Acción de la Unión y organizados por los países y territorios miembros, por la Unión o por esta juntamente con la UPU.
- b) La organización de eventos postales por parte de algún país o territorio miembro, siempre que los mismos estén incluidos en el Plan de Acción de la Unión.
- c) La organización de cursos nacionales de carácter técnico por parte de los países y territorios miembros, destinados a su propio personal postal.
- d) Los servicios de interpretación y/o traducción para aquellos países y territorios miembros cuyo idioma oficial no sea el español.
- e) La concurrencia de dos delegados a las reuniones anuales del Consejo, al Congreso de la Unión y al Congreso Postal Universal, según lo establecido en el artículo 114, numeral 7 del Reglamento General de la UPAEP.

En cuanto al Fondo de Disponibilidad, este se alimentará de los recursos que apruebe o defina el Congreso o el Consejo, así como de ahorros presupuestarios, de las alícuotas no utilizadas, de saldos acumulados de periodos anteriores y de intereses generados por las

colocaciones financieras correspondientes, cuyas solicitudes serán gestionadas por la Secretaría General conforme a las normas y disposiciones establecidas en el Reglamento.

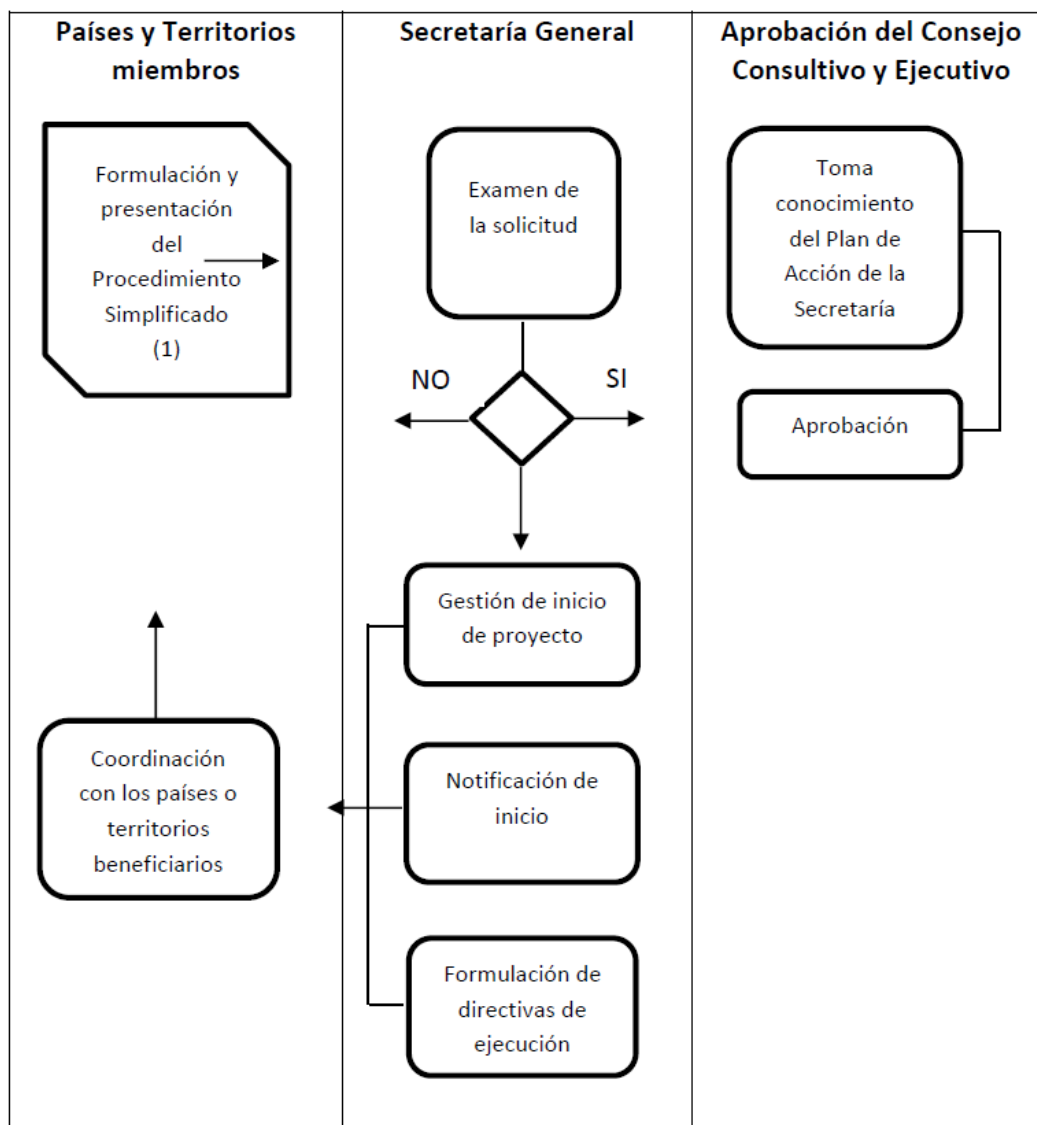
La distribución de los recursos del Fondo de Disponibilidad deberá cumplir con los objetivos de la Cooperación Técnica establecidos en el artículo 2 del Reglamento, así como basarse en principios de equidad y proporcionalidad con el fin de que todos los países o territorios miembros puedan tener acceso. El Consejo y su Comité de Gestión velarán porque se cumpla con estos principios en la elaboración y aprobación del Plan Estratégico de la Unión.

Los fondos provenientes del Fondo de Disponibilidad deben complementarse con los recursos propios o externos que el país beneficiario pueda obtener para sus proyectos de mejora y modernización. La aportación de recursos propios, que deberá ser lo más alta posible, figurará cuantificada en el proyecto, excepto los proyectos del Plan de Desarrollo Regional.

Además de los Fondos de Cooperación Técnica, la Unión cuenta con el Fondo de Contingencia (creado por la Resolución 9/2013 del 22º Congreso de la UPAEP, La Habana, Cuba), destinado a la restitución de los servicios postales básicos en los casos de catástrofe, mediante la reconstrucción de oficinas dañadas, de manera prioritaria. Asimismo, el Consejo o el Congreso podrán crear otros fondos en beneficio de los países y territorios miembros de la Unión.

A continuación, los diagramas de flujo sobre el proceso de solicitud de cooperación técnica mediante procedimiento simplificado y estándar:

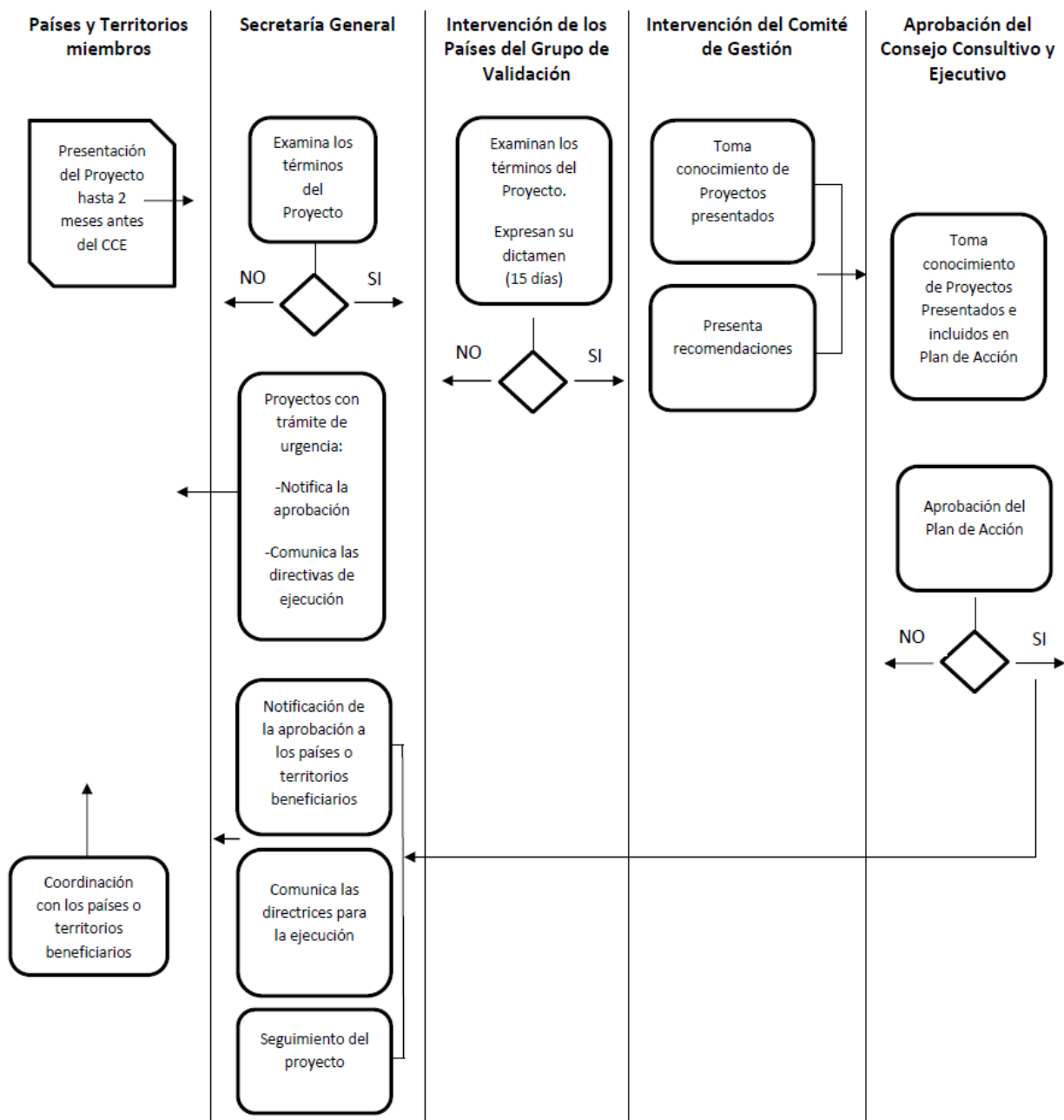
Flujo del proceso de formulación y presentación proyectos de cooperación técnica, procedimiento simplificado (Imagen 3).



(1) Pueden ser presentados en cualquier momento dependiendo del saldo existente del Fondo de Aícuotas.

Fuente: UPAEP, Manual de Cooperación Técnica. UPAEP. Obtenido de <https://www.upaep.int/cooperacion-tecnica/normativa-formularios>. 2022.

Flujo del proceso de formulación y presentación proyectos de cooperación técnica, procedimiento estándar (Imagen 4).



Fuente: UPAEP, Manual de Cooperación Técnica UPAEP. Obtenido de <https://www.upaep.int/cooperacion-tecnica/normativa-formularios>, 2022.

Una vez finalizada la implementación del proyecto, se iniciará un período de tiempo de rodaje durante el cual el proyecto se pondrá en funcionamiento. Tras este período, en un plazo como mínimo de tres meses y un máximo de doce meses, el director del proyecto, que podrá contar con la colaboración del jefe de proyectos de la Secretaría General, procederá a remitir un informe a la Secretaría General relativo a la evaluación de impacto del proyecto.

Este informe tiene por objeto reportar el impacto real y sostenibilidad del proyecto a mediano y largo plazo, y deberá contemplar y evaluar los resultados obtenidos a mediano y largo plazo y el cumplimiento de las previsiones de evolución de estos, con especial atención al desempeño alcanzado en cada uno de los indicadores de medición de logros del proyecto, el cual deberá ser demostrado fundamentalmente a través de documentación de respaldo.

También se deben valorar las dificultades encontradas, las deficiencias no superadas y, en su caso, las necesidades en el futuro inmediato, esto mediante la presentación de conclusiones, recomendaciones y lecciones aprendidas. Los beneficiarios de los proyectos podrán ser invitados a presentar sus experiencias en las sesiones del Consejo Consultivo y Ejecutivo.

A continuación, se detallarán dos proyectos desarrollados en el marco de la cooperación técnica de la región latinoamericana, mediante la coordinación y facilitación de la UPAEP, en conjunto también con la UPU, los cuales beneficiaron y continúan ayudando en el crecimiento de los correos del área:

1. Programa Facilitación del comercio internacional por vía postal para las mipymes (Micro, pequeñas y medianas empresas).
 2. Preparación operativa para el comercio electrónico (Proyecto POCE).
-
1. Programa Facilitación del comercio internacional por vía postal para las mipymes (Micro, pequeñas y medianas empresas).

El objetivo del programa es promover la inserción de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) en el mercado internacional, utilizando la infraestructura postal, a través de un canal logístico operativamente preparado para ser el brazo ejecutor de políticas públicas de inclusión social y económica.

Para la UPAEP es ser el actor catalizador en la simplificación, armonización y estandarización de los procesos de exportación e importación para las mipymes de los países y territorios miembros de la UPAEP, por medio de un trabajo conjunto con la UPU, la UNASUR,

las entidades de fomento y los Gobiernos nacionales, de forma de modernizar e integrar regionalmente el sector postal con miras a su sostenibilidad.

Para cada país miembro beneficiario de la UPAEP el programa busca lo siguiente:

- Crear un proceso de exportación postal simplificado, usando un sistema de exportación complementario, definido de forma tal que pueda ser fácilmente utilizado por las pequeñas empresas y que se corresponda con las características del país.
- Crear un proceso de importación postal simplificado de forma de racionalizar y agilizar el desembarazo aduanero de los envíos postales, definido de forma tal que pueda ser fácilmente utilizado por los clientes y que se corresponda con las características del país.
- Establecer el Proyecto Exporta Fácil e Importa Fácil con el operador designado.
- Fortalecer las relaciones entre los diversos organismos y autoridades gubernamentales que participan en la cadena de exportación e importación.
- Mejorar y modernizar los procesos de comercio internacional con las instituciones involucradas en el proyecto.
- Fortalecer el papel del operador designado y de la aduana como agentes que permiten que las pequeñas empresas participen en el proceso de exportación simplificado, a fin de promover un cambio en el perfil de exportación actual del país concentrándose en la descentralización geográfica y económica y en la diversidad de productos.
- Promover el rol del operador designado como brazo del Gobierno en la implantación de acciones vinculadas al comercio internacional, con el fin de transformarse en actor imprescindible de la economía del país, aumentando sus ingresos, perfeccionando sus productos, consolidando su imagen como operador logístico en el mercado doméstico y mejorando la calidad de vida de sus empleados.
- Mejorar y agilizar los mecanismos aduaneros de recaudación y control sobre el comercio exterior.
- Promover activamente el proceso de exportación simplificado en los medios de comunicación.
- Capacitar y sensibilizar a los especialistas técnicos a fin de alcanzar el objetivo general del proyecto.

Como resultados del avance del Programa de Facilitación del Comercio en la región, se espera:

1. Aumentar la cantidad de pequeñas empresas en la cartera de exportadores del país.
2. Diversificar la gama de productos exportados y aumentar la cantidad de países de destino.
3. Dar más relieve al Correo como un brazo de la política pública del Gobierno.
4. Ampliar el papel del operador designado en el comercio internacional.
5. Lograr que el público en general se familiarice con las instituciones participantes que han estimulado y promovido el comercio internacional y el desarrollo de una cultura de exportación en el país.
6. Realzar la imagen del Programa de Facilitación del Comercio, y de la marca “Exporta Fácil” e “Importa Fácil”.

La UPAEP facilita a las entidades nacionales involucradas en el proceso de exportación y de importación de los países y territorios miembros de la Unión Restringida, la posibilidad de beneficiarse del Programa de Facilitación del Comercio Internacional por Vía Postal para las mipymes de la región.

También después de conocer la situación y el interés del Gobierno, la UPAEP firma un acuerdo para proveer cooperación técnica para la implantación del Proyecto Exporta Fácil o del Proyecto Importa Fácil para aquellos países que no cuentan con estas soluciones implantadas, y firma el acuerdo para proveer cooperación técnica para el desarrollo de los proyectos Exporta Fácil e Importa Fácil con la implantación del Proyecto Regional de Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE) que la UPAEP en cooperación con la UPU está desarrollando en la región.

La estrategia de implantación del programa está basada en el apoyo para implantación y disseminación del conocimiento a partir del proceso de cooperación técnica, con la utilización de expertos de los países que ya implantaron las soluciones Exporta Fácil e Importa Fácil y que apoyen el Programa de Facilitación de UPAEP.

El programa prevé un proceso de disseminación gradual de los proyectos de facilitación de comercio en la región, empezando con la definición de metodología a ser utilizada para implantación de los proyectos Exporta Fácil e Importa Fácil, coordinada con la implantación del

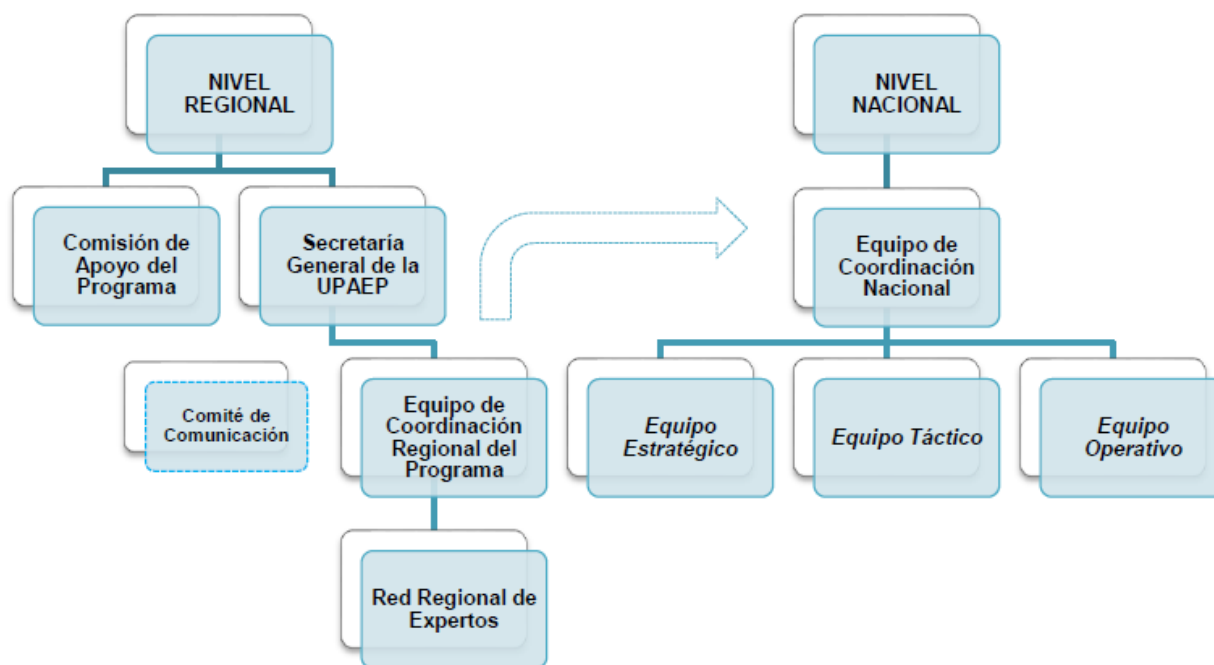
Proyecto Regional de Preparación Operativa para el Comercio Electrónico; tiene una duración prevista de 4 años y puede beneficiar hasta un mínimo de 12 y un máximo de 24 países, dado que posibilita la ejecución de 24 proyectos sobre Exporta Fácil o Importa Fácil.

El Programa de Facilitación del Comercio trabaja en coordinación con otros proyectos de la UPAEP relacionados con la facilitación de comercio, en especial, con el proyecto UPU/UPAEP sobre la Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE). El POCE tiene como meta asegurar que los operadores designados dispongan de las condiciones mínimas operativas para lograr un comercio electrónico transfronterizo.

Para una mayor comprensión de desarrollo del programa, se detalla a continuación la estructura de gestión que actúa a dos niveles:

- Regional – estructura que funcionará bajo la coordinación de la UPAEP.
- Nacional – estructura que funcionará bajo las instituciones de gobierno de cada país beneficiario, y que estará conectada a la estructura de gestión regional.

Estructura Regional y Nacional programa POCE (Imagen 5).



Fuente: UPAEP, Programa Facilitación del comercio internacional por vía postal para las MIPYMES.

Consejo Consultivo Ejecutivo, 2017.

A nivel regional, se busca la creación de una estructura que prevea la participación, junto con la UPAEP de instituciones y especialistas de los varios segmentos involucrados en el comercio exterior, de forma que permita la introducción y diseminación, en el segmento postal, del conocimiento de los procesos de exportación e importación, además del comercio electrónico.

A nivel nacional, los países beneficiarios deben incluir un equipo de Coordinación Nacional de Proyecto que será responsable de la gestión de los proyectos del Programa de Facilitación (Exporta Fácil o Importa Fácil) desarrollados a nivel nacional, en un trabajo conjunto con el equipo de Coordinación Regional del Programa en la Secretaría General de la UPAEP.

Las instituciones nacionales participantes dependiendo de cada país, pueden incluir a los siguientes actores:

- Comercio internacional.
- Aduanas.
- Operador Postal (Correo).
- Ministerio responsable del sector postal (infraestructura, transporte o comunicaciones).
- Instituciones que brindan apoyo a las pequeñas empresas.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Instituciones privadas que están involucradas en el comercio internacional y que se relacionan con las pequeñas empresas.

Es importante destacar que los recursos humanos provienen, en su mayoría, de la UPAEP, de los países beneficiarios y de la red de especialistas provenientes de las diversas instituciones de los países que apoyen el programa.

Igualmente, es necesario señalar que el establecimiento del programa requiere un nivel reducido de inversión financiera, pues las actividades propuestas deben integrarse en la infraestructura postal ya existente. Sin embargo, los países beneficiarios pueden adoptar ciertas medidas para compensar las deficiencias o debilidades identificadas relativas a la infraestructura postal, a las actividades de las instituciones nacionales involucradas en el programa, así como a los procesos aduaneros y de desarrollo del comercio internacional.

El costo previsto en el programa para el desarrollo de 24 proyectos de Exporta Fácil e Importa Fácil, a desarrollar en cuatro años, prevé un coste promedio de USD 75 mil para cada uno de los 24 proyectos. La UPAEP dispuso de cerca de 200 mil dólares (Programa Facilitación del comercio internacional por vía postal para las MIPYMES, p.44), con los cuales se empezó a ejecutar las actividades del Programa previstas para el primero año.

Existen las siguientes fuentes de financiación:

- Recursos propios de los países beneficiarios.
- Fondo de Disponibilidad de la UPAEP.
- Fondo de Alícuotas de Cooperación Técnica de la UPAEP.
- Fondo de Mejoramiento de la Calidad del Servicio de la UPU.
- Promotores y patrocinadores de comercio internacional y MIPYMES (ITC, ALADI, etc.).
- Instituciones de fomento (Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Banco Mundial, Banco de América Central).
- Organismos Multilaterales de financiación (Comisión Europea, PNUD, MERCOSUR, OEA (Organización de Estados Americanos).
- Agencias bilaterales de cooperación al desarrollo (AECID, JICA, ACDI, etc.).
- Fundaciones y alianzas público-privadas.
- Cooperación triangular y cooperación Sur-Sur.
- Entidades promotoras del comercio internacional.
- Otras donaciones.

A la fecha, “Exporta Fácil”, además de en Brasil, se encuentra en funcionamiento en Colombia, Ecuador, Perú y Uruguay. Paraguay hizo su lanzamiento en 2017, y se iniciaron trabajos en Argentina, Bolivia, Chile y Venezuela. También los siguientes países desarrollan actividades dirigidas a la prestación del servicio: Costa Rica, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Panamá.

2. Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (Proyecto POCE).

Este proyecto en conjunto de la UPU con la UPAEP tiene la finalidad de abordar los obstáculos que impiden a los consumidores realizar transacciones transfronterizas en línea, ayudar a los operadores designados participantes a modernizar los procesos operativos y utilizar

todas las herramientas informáticas normalizadas y los sistemas de extremo a extremo disponibles para implementar soluciones operativas que respondan a las exigencias del comercio electrónico.

El POCE incluye el despliegue de acciones que requieren de mayores recursos tiene como meta principal asegurar que los operadores postales dispongan de las condiciones mínimas operativas para lograr un comercio electrónico transfronterizo sin obstáculos. Así mismo, tiene 3 objetivos:

- a) Actuar sobre los obstáculos que impiden a los consumidores comprar en línea de manera transfronteriza.
- b) Apoyar la modernización de los procesos operativos y el uso de herramientas TI disponibles.
- c) Maximizar el crecimiento potencial del comercio electrónico internacional.

En muchos países de la región, la falta de procesos normalizados y controlados, así como de una gestión de la calidad adecuada, ha contribuido al debilitamiento del conjunto de servicios brindados por los operadores designados. A fin de fortalecer los servicios postales básicos disponibles y para fomentar la consolidación de una plataforma para el desarrollo de servicios innovadores tales como el comercio electrónico y las exportaciones, la UPU, junto con la UPAEP, trabajó para promover este proyecto.

Mediante la realización de una serie de actividades de capacitación, la modernización de los procesos y la implementación de tecnologías informáticas de última generación, el proyecto garantizará que los Correos estén en condiciones de responder a las necesidades de los clientes y los minoristas electrónicos.

Por ejemplo, las herramientas de seguimiento permitirán que tanto los clientes como los comerciantes electrónicos realicen el seguimiento de sus envíos en tiempo real. El seguimiento también permitirá mejorar el tránsito aduanero, facilitando el cumplimiento de las normas internacionales de seguridad.

El equipo de proyecto regional está compuesto por el jefe de proyecto regional y el jefe de proyecto de la UPAEP, esta será responsable de la gestión operativa del proyecto, trabajar en cooperación con la Oficina Internacional de la UPU y los países participantes, y coordinar la implementación de las actividades, así como la planificación, la organización y el seguimiento del proyecto.

Al mejorar la fiabilidad y el desempeño de la distribución de extremo a extremo, al ofrecer más visibilidad a los consumidores a través del intercambio de mensajes EDI (intercambio de datos electrónicos) y al establecer más soluciones orientadas a los clientes (opciones de distribución, captura de datos en la fuente, soluciones de devolución, servicios al cliente sencillos, etc.), los operadores postales contribuirán al crecimiento constante del mercado del comercio electrónico.

En el marco del proyecto, este les permitirá a los países participantes:

- Ofrecer una red postal mundial homogénea para el comercio electrónico transfronterizo.
 - Brindar apoyo a los operadores postales tanto para defender las actividades existentes como para expandirse a áreas de crecimiento impulsadas por el comercio electrónico.
 - Ayudar a los Correos a desarrollar sus modelos operativos y servicios con una mayor comprensión de las necesidades del mercado, los principales elementos del comercio electrónico, las estrategias y los modelos operativos del comercio electrónico.
 - Ayudar a los operadores designados a responder a las exigencias de los consumidores y los minoristas electrónicos, y a beneficiarse plenamente del comercio electrónico.
- La rapidez de la distribución no es la mayor prioridad y los principales obstáculos desde el punto de vista de los clientes son los siguientes: desempeños de distribución poco confiables, poca visibilidad de extremo a extremo, tasas de distribución elevadas, procedimientos complicados para las reclamaciones o las devoluciones, las aduanas y la seguridad, entre otros.

4.3 Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la región de UPAEP 2017-2020.

El documento, aparte de las actas de los congresos, de mayor relevancia y de consulta y atención de la UPAEP, es el Plan de Desarrollo Regional, el cual es elaborado en conjunto con la UPU, cuyo objetivo es el desarrollo socioeconómico de los territorios de la región latinoamericana, mediante la cooperación; este plan se elabora por ciclos y su ejecución es evaluada en los congresos

La UPU, organismo especializado de las Naciones Unidas, realizó en 2015 y 2016, con sus socios regionales, un proceso de identificación de las prioridades de intervención para sus actividades de cooperación para el desarrollo. Sobre la base de la visión 2020 de la UPU, que se

apoya en tres grandes pilares que son la innovación, la inclusión y la integración; cada región seleccionó de tres a cinco áreas en las que se formularán proyectos.

Durante el ciclo 2017–2020 se elaboraron proyectos en materia de comercio electrónico, inclusión financiera, facilitación del comercio, medición y reducción de la huella de carbono del sector, reducción de los riesgos de catástrofes naturales y reducción de la brecha digital. Todas estas intervenciones tenían por objeto utilizar mejor la infraestructura postal, en especial en las zonas rurales y poco accesibles, para contribuir al desarrollo de los países.

El análisis de una serie de programas implementados por el Gobierno brasileño (Plan de Desarrollo Regional 2017-2020, p. 10) a fines de los años 90 y a comienzo de los años 2000, por intermedio de las redes postales, ilustra perfectamente el potencial de los Correos para desempeñar un papel de catalizador del crecimiento económico. Dos de los programas lanzados por el Gobierno consistieron, por un lado, en introducir un procedimiento simplificado de exportación accesible a todos a través de las oficinas de Correos.

La idea radica en permitir que las micro, pequeñas y medianas empresas accedan a nuevos mercados en forma accesible, sin necesidad de poseer algún tipo de conocimiento técnico en materia de comercio internacional. Paralelamente, el Gobierno dictó una reglamentación en materia bancaria que permitió a los bancos contratar agentes para distribuir los productos financieros e incentivó al Correo a realizar esta actividad. El Correo brasileño, formó una asociación con Bradesco, un importante banco privado, mediante la cual todas las oficinas de Correos del país pudieron ofrecer productos bancarios.

Para poder analizar las acciones para intervenir los temas de mejora para el ciclo 2017-2020, se estudian los resultados obtenidos en el ciclo anterior, 2013-2016. Esta intervención, tal y como se ha indicado, ha nacido mediante la Unión Postal Universal, la cual, en conjunto con la UPAEP, indicó que el sector postal estaba organizado y funcionando de manera eficiente constituyendo un motor de desarrollo económico, social y de comunicaciones para la población y las empresas de cada país.

La puesta en marcha, mediante el Plan de Desarrollo Regional, permitiría poner en marcha un proceso de reforma y modernización del sector postal, incluyendo como una responsabilidad primordial, el involucramiento de los gobiernos de los países miembros de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal para garantizar:

- La prestación del servicio postal básico al que la población tiene derecho y que, debido al contexto regional de escasez de recursos, no siempre es considerado como un derecho fundamental.
- El cumplimiento de las normas preservando una sana competencia en el mercado.

Entonces, durante el ciclo 2013–2016, UPU/UPAEP impulsaron esfuerzos apoyando a los Gobiernos en las iniciativas de reforma postal, apoyos técnico y teórico para propiciar la permanencia y transferencia de conocimientos (expertos, herramientas metodológicas e intercambio de buenas prácticas) y la movilización de recursos destinados a garantizar la implementación para la modernización de servicios y operaciones de los operadores designados en el servicio postal.

En varios países de la región, la falta de procesos estandarizados y controlados, así como de una adecuada gestión de la calidad ha contribuido al deterioro de los servicios ofrecidos por los operadores designados. Para fortalecer la prestación de los servicios postales básicos y, a la vez, promover una plataforma para el desarrollo de servicios innovadores como el comercio electrónico y las exportaciones por vía postal, la UPU llevó a cabo entre 2013 y 2016 una serie de actividades, en cooperación y con cofinanciamiento de la Unión de las Américas, España y Portugal (UPAEP):

- Realización de auditorías operativas.
- Mapeo de los principales procesos postales con el propósito de promover su estandarización.
- Formulación de planes de acción de calidad para mejorar los servicios e incrementar los volúmenes de correo y paquetes manejados por el operador designado.
- Financiación de equipos y misiones de consultores para el desarrollo de la red postal.
- Creación de manuales y guías prácticas, con el apoyo de expertos regionales, que puedan ser fácilmente utilizados y aplicados en la mejora de los servicios.

En 2014, se estableció el Centro Regional de Formación Postal, en la sede de la UPAEP en Montevideo, con el propósito de proveer espacios de formación en las diversas áreas operativas y de servicios de los Correos. Desde su entrada en funcionamiento, en el Centro se

han capacitado 1135 personas, de las cuales 181 han asistido al Centro de Formación y 954 han sido formadas a través del efecto multiplicador (Plan de Desarrollo Regional 2017-2020, p. 20).

Las acciones en materia de desarrollo sostenible realizadas entre 2013 y 2016 articulan proyectos con los tres pilares de desarrollo (medio ambiente, social y económico), se pusieron en marcha una iniciativa con varios países de la región, con respecto a la adquisición de bicicletas convencionales y eléctricas. El proyecto incluyó la recolección y el análisis de estadísticas de los indicadores económicos, sociales y ambientales.

Entonces, se elaboró la estrategia de intervención para el ciclo 2017–2020 en América Latina, tomando en cuenta que el sector postal adquiere gran relevancia si se toman en consideración las tendencias de crecimiento del mercado de la paquetería, o sea producto del incremento del comercio electrónico.

El PDR para América Latina se posiciona como una plataforma que permite a la UPU y a la UPAEP proponer pilares de acción para las actividades de cooperación y desarrollo que se encuentran alineados con las prioridades definidas por la región y con los objetivos de desarrollo sostenible.

Con esta base, el PDR se convierte así en una herramienta robusta que permitirá a los equipos responsables de las actividades de desarrollo y cooperación trabajar durante el presente ciclo en el proceso de búsqueda de financiamiento en las diferentes regiones, con el objetivo de que este nuevo enfoque permita alcanzar resultados concretos, obteniendo recursos externos para adelantar las acciones necesarias en el terreno para impulsar el desarrollo postal.

El proceso relacionado con la concepción y formulación del PDR 2017-2020 concluyó al finalizar el año 2016, con un año de anticipación si se compara con ciclos anteriores. La anticipación de esta acción debería permitir contar con tiempo adicional en el curso del ciclo actual para optimizar los procesos de planificación, organización y acompañamiento de las acciones de la UPU en el terreno, así como la medición más precisa de su impacto.

Para el caso de América Latina, el PDR 2017-2020 ha sido denominado “La red postal – Actor de desarrollo socioeconómico en América Latina” y consta de las tres partes siguientes:

1. Contribución del sector postal al desarrollo socioeconómico:

~ Red tridimensional:

- Dimensión física: el sector postal como la más grande red integrada de distribución a escala mundial.

- Dimensión financiera: el sector postal como actor clave de la inclusión financiera.
 - Dimensión electrónica: el sector postal como elemento estratégico en el comercio electrónico.
- ~ Datos estadísticos del sector a nivel macro: Servicio universal y rol social (misión de servicio público).
- ~ UPU como motor de desarrollo del sector: presentación de la organización (Agencia especializada de las Naciones Unidas, rol de normalización, coordinación, asistencia técnica).
2. Contribución del sector postal a la implementación del programa de desarrollo sostenible mediante los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados en 2015 por los países miembros de la ONU: hoja de ruta hasta el 2030 para promover el progreso y el bienestar de todos los habitantes y presentación de acciones realizadas o por realizar para mostrar cómo la actividad postal está alineada con la implementación de los ODS.
3. Sector postal y desarrollo socioeconómico en América Latina en el ciclo 2017-2020: análisis del sector postal de la región que incluye indicadores, tendencias, fortalezas/debilidades, resultados de las acciones del ciclo 2013-2016, estrategia de intervención y proyectos para el nuevo ciclo en relación de actividades con prioridades y las agendas de la región.

El hecho de que las empresas en línea, al igual que los compradores, requieren servicios logísticos completos (envío, distribución, entrega y devolución de las mercaderías) y el que los Gobiernos tengan entre sus prioridades la facilitación del comercio, el desarrollo económico y la inclusión, UPU/UPAEP se centraron en una estrategia de intervención para la región que tiene los siguientes cuatro ejes:

1. Proyecto de mejoramiento de la eficacia operativa y desarrollo del comercio electrónico. Su objetivo principal es superar los obstáculos que impiden a los consumidores efectuar transacciones transfronterizas en línea, ayudar a los operadores designados a modernizar los procesos operativos y a utilizar todas las herramientas

informáticas y los sistemas de extremo a extremo para implementar las soluciones operativas que cumplan con las exigencias del comercio electrónico.

Los operadores designados contribuirán al crecimiento permanente del comercio electrónico, mejorando el desempeño y la fiabilidad de extremo a extremo, brindando a los clientes una mayor visibilidad de sus envíos a través del intercambio electrónico de datos (EDI) y creando soluciones orientadas a las necesidades de los clientes (opciones de distribución, captura de datos en el origen, soluciones de devolución, servicios simplificados a la clientela, etc.).

Por ejemplo, las herramientas de seguimiento permiten que tanto los clientes como los comerciantes en línea efectúen el seguimiento de sus envíos en tiempo real. Las herramientas de seguimiento mejoran también el tránsito aduanero, cumpliendo con las normas de seguridad internacionales. Otras herramientas permiten que los clientes elijan los lugares de entrega y, en algunos casos, las horas de distribución, dándoles así la flexibilidad que se requiere actualmente. Finalmente, se elaboran procesos para facilitar la devolución sin fallos de las mercaderías.

El proyecto está siendo implementado por UPU/UPAEP, y por los operadores designados en coordinación con las compañías aéreas, los agentes de tratamiento en tierra, las aduanas y otros actores en el marco de talleres, acciones de capacitación, estudios en el terreno, auditorías de organización y actividades de hermanamiento.

2. Contribuir a la inclusión financiera de la población a través de las redes postales. Los Correos de la región ofrecen servicios financieros y la mayoría de ellos está desarrollando estrategias para ampliar su gama de servicios. En este marco, varios operadores postales de la región tienen un gran potencial para contribuir con la inclusión financiera de la población de su país, posiblemente desarrollando alianzas con instituciones bancarias.

Se implementó un fondo de asistencia técnica destinado a ayudar a los Correos a digitalizar sus servicios financieros. Algunos Correos de la región se beneficiaron de este programa durante el período 2017–2020, y lograron que los servicios financieros ofrecidos por los operadores designados (transferencias, pagos de facturas, pagos del Gobierno, servicios de ahorro, seguros, etc.) puedan ser propuestos en versión digital.

3. Intervenir en materia de reforma del sector postal. La responsabilidad de la ejecución de la reforma del sector postal compete directamente a los países y las decisiones en la materia son adoptadas a nivel nacional. En este contexto, para el ciclo 2017–2020, UPU/UPAEP dan el acompañamiento a los países que han puesto en marcha un proceso de transformación, facilitando la puesta a disposición de herramientas metodológicas y cediendo a expertos especializados.

Ambos organismos internacionales promueven el diálogo con los gobiernos insistiendo en el nuevo papel que el sector postal desempeña para la sociedad y la economía nacional de los países en desarrollo, así como en la necesidad de implementar un proceso de reforma estructurado.

4. Contribuir con la transformación digital de las redes postales. Las TIC son el pilar del crecimiento económico sostenible. Según el informe 2016 del Foro Económico Mundial sobre la transformación digital de las empresas el futuro de los países, las empresas y las personas dependerá más que nunca de que adopten las tecnologías digitales.

Los Correos contribuyen en gran medida al cumplimiento de la meta 16.9 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que apunta a proporcionar una identidad digital para todos. En este contexto, durante el ciclo 2017–2020, UPU/UPAEP se proponen llevar a cabo una serie de actividades tendientes a reforzar la contribución de los Correos a la inclusión digital.

Las acciones concretas tomadas fueron en la definición de estrategias de comercio electrónico nacionales eficaces que saquen provecho de las capacidades de los Correos, introducción de plataformas de comercio electrónico en los países donde aún no existen este tipo de soluciones e inclusión de servicios de gobierno electrónico.

Las prioridades establecidas para el ciclo 2017-2020 se encuentran alineadas tanto con los ODS como con los objetivos de desarrollo de relevantes organizaciones de la región como lo son:

- Los países miembros de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) quienes definieron sus prioridades y programa de trabajo (con 14 subprogramas) para el próximo bienio titulado Horizontes 2030 la igualdad en el

centro del desarrollo sostenible, durante su 36° periodo de sesiones. Entre sus prioridades vale la pena mencionar:

- ~ Subprograma 1: Inserción en la economía mundial, integración y cooperación regional.
- ~ Subprograma 2: Producción e innovación, correspondiente al fortalecimiento de las PYMES y su inserción en el comercio internacional.
- ~ Subprograma 5 – Desarrollo social e igualdad: puede relacionarse con la inclusión financiera y el mejoramiento de la calidad de los servicios del Estado.
- La agenda Digital para América Latina y el Caribe (ELAC 2018), aprobada por la 5° Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información, de la que vale resaltar el objetivo de desarrollo productivo e innovación; enfocado a promover el acceso de PYMES a la economía digital.
- La Estrategia Regional Digital para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento, avalada por países miembro del Sistema de la Integración Centroamericana SICA, en junio de 2014, entre cuyos objetivos están: la importancia de promover la integración económica ligada con el desarrollo de las pymes y la facilitación del comercio electrónico, así como la integración social y lucha contra la pobreza, promoviendo el acceso y uso de tecnología orientada al mejoramiento integral de la persona y como fundamento de democracia, justicia social y progreso.
- MERCOSUR que enfoca gran parte de sus esfuerzos a promover el crecimiento de comercio electrónico por parte de sus países miembros.

De acuerdo con el informe N.º CCE/21 – Doc. 10.7 presentado en el Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP, el pasado mes de diciembre de 2021, realizado en Montevideo, Uruguay, de forma virtual, a continuación, se detallan los avances del Plan de Desarrollo Regional.

Los proyectos contemplados en el PDR se clasifican según su prioridad y son los siguientes:

Prioridad 1: Mejoramiento de la eficacia de las operaciones e incentivo del desarrollo del comercio electrónico. El proyecto asociado a esta prioridad Preparación Operativa para el

Comercio Electrónico (POCE) se centra en impulsar mejoras para la eficacia operativa de los operadores designados para contribuir a su preparación para la prestación de servicios del comercio electrónico.

Prioridad 2: Acciones relacionadas con tres ramas:


- Desarrollo de los servicios financieros
- Reforma y desarrollo del sector postal
- Diversificación y servicios electrónicos.

La metodología del proyecto se basa en cinco pilares y en los principales indicadores de desempeño y objetivos para 2020. Cada operador designado participante trabaja de acuerdo a su hoja de ruta particular que contiene los principales resultados esperados y las etapas clave, y es respaldada por un plan de acción nacional detallado.


El seguimiento de los avances se realiza a través de un cuadro de control y un mecanismo de seguimiento del Plan de Acción a través del *Workspace* (espacio de trabajo en español) del proyecto con la coordinación del equipo regional y de los facilitadores. Los avances se presentan regularmente al Consejo de Explotación Postal de la UPU (CEP), a los directores generales y a los jefes de proyecto nacionales. La implementación de este proyecto se inició en mayo de 2017 y desde entonces hasta el 31 de julio de 2020.

Las principales acciones desarrolladas se detallan en las siguientes imágenes, las mismas corresponden al informe CCE/21 – Doc. 10.7:

Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE)

Actividades 2017	FECHA	LUGAR
Reclutamiento de los 2 Facilitadores regionales que trabajan a distancia con los países para apoyarles en los avances del proyecto.	19/07/2017	A distancia
 <p><u>Taller de Lanzamiento del POCE</u> Con participación de los Presidentes o Directores Generales de los OD participantes y el Jefe Nacional del proyecto</p>	24 al 28/07/2017	Montevideo, UY
Seguimiento <u>mensual</u> a nivel nacional de los Facilitadores con los Jefes Nacionales de Proyecto para monitorear los avances del Plan de Acción y la Hoja de Ruta nacionales y dificultades identificadas.	Durante todo el proyecto	A distancia
Seguimiento <u>trimestral</u> a nivel regional de las Hojas de Ruta nacionales para su monitoreo y comparativa.	Durante todo el proyecto	A distancia
Revisión operativa en terreno a 4/72 ¹	01 al 8/10/2017	Bogotá, CO
Revisión operativa en terreno a Correos del Ecuador	11 al 18/11/2017	Quito, EC
Taller de Capacitación sobre el proyecto para Facilitadores y Equipos regionales de gestión impartido por UPU	27 al 30/11/2017	Berna, CH

Nota: 1 Las revisiones del proceso incluyen reuniones con autoridades del OD, áreas involucradas, aerolíneas, aduanas y visitas a instalaciones del OD para conocer el proceso operativo postal de extremo a extremo, incluyendo el proceso aduanero. El entregable de cada misión es un Informe final de los Facilitadores.

Actividades 2018		
 <p>Revisión operativa en terreno a Correos de Chile</p>	12 al 16/02/2018	Santiago, CL
 <p>Revisión operativa en terreno a DINACOPA</p>	26/02 al 2/03/2018	Asunción, PY
 <p><u>2º Taller Proyecto POCE</u> Dirigido al Jefe Nacional de proyecto y al Coordinador Nacional del FMCS. Se compartieron los avances del proyecto y se brindó capacitación práctica en FMCS y los Fondos de Cooperación Técnica de la Unión.</p>	12 al 16/03/2018	Montevideo, UY

	Revisión operativa en terreno al Grupo Empresarial Correos de Cuba	02 al 6/07/2018	La Habana, CU
	Revisión operativa en terreno a Correos de Costa Rica	23 al 27/07/2018	San José, CR
	Revisión operativa en terreno a SERPOST	30/07 al 03/08/2018	Lima, PE
	Revisión operativa en terreno a Correos de El Salvador	13 al 17/08/2018	San Salvador, SV
<p>3º Taller Proyecto POCE Organizado conjuntamente con la Organización Mundial de Aduanas (OMA), contó con participación de los Jefes Nacionales del Proyecto, un delegado de la Aduana nacional de cada país y del responsable de los temas aduaneros de cada operador. El Taller se enfocó asuntos aduaneros y en compartir los avances del proyecto.</p>		24 al 28/09/2018	Montevideo, UY
			
	Revisión operativa en terreno a Correos de Guatemala	05 al 07/10/2018	Guatemala, GT
Actividades 2019			
Teleconferencias del Equipo de Coordinación Regional y los Facilitadores con cada Jefe Nacional del proyecto y su equipo para la actualización y puesta en común de la hoja de ruta del proyecto, valoración de situación y de acciones prioritarias para 2019.		Del 30/01/2019 al 8/02/2019	A distancia con cada uno de los 16 países participantes
	Revisión operativa en terreno a la Agencia de Correos de Bolivia	11 al 15/02/2019	La Paz, BO

	Revisión operativa en terreno a Correos de México	29/04 al 03/05/2019	Ciudad de México, MX
	<u>4° Taller Proyecto POCE</u> Dirigido al Jefe Nacional de proyecto y al responsable de transporte. Se enfocó en el área de transporte aéreo, mercaderías peligrosas y en la revisión de los avances del proyecto.	03 al 07/06/2019	Montevideo UY
	Revisión operativa en terreno a Correo Oficial de la República Argentina	10 al 14/06/2019	Buenos Aires, AR
	<u>5° Taller Proyecto POCE</u> . Se enfocó en el seguimiento de los productos físicos incluyendo pequeños paquetes, servicios suplementarios, y soluciones integradas para el comercio electrónico, información electrónica anticipada), informes de transporte y proceso aduanero, así como modificaciones en el Convenio y su Reglamento.	02 al 06/12/2019	Montevideo, UY

Actividades realizadas durante el 2020		
<i>16 teleconferencias del Equipo Regional de Proyecto y los Facilitadores con cada Jefe Nacional del proyecto y su equipo. Actualización y puesta en común del estado de la hoja de ruta, valoración del proyecto y acciones prioritarias para 2020.</i>	17 al 20 de febrero	Virtuales
<i>16 videoconferencias del Equipo Regional de Proyecto con cada Jefe Nacional del proyecto y su equipo para brindar información sobre 6° Taller POCE y asegurar el uso de Microsoft Teams.</i>	1 y 2 de junio	Virtuales
<u>6° Taller Proyecto POCE se enfocó en el seguimiento de las hojas de ruta, planes de acción y desempeño de principales indicadores (KPIs) del POCE en 2017, 2018, 2019 y 2020. El evento contó con participación de AR, CL, CO, CR, CU, DO, EC, GT, HN, MX, NI, PE, PY, SV, UY, VE y BR.</u>	6 y 8 de julio	Virtual
<u>Taller de Cierre del Proyecto POCE se enfocó en una evaluación del impacto del proyecto en la eficiencia operativa de los países participantes y sus operadores designados, utilizando los principales KPIs de las hojas de ruta. Asimismo, se realizó el seguimiento de las tareas y actividades pendientes por parte de los facilitadores UPU – UPAEP. El evento contó con participación de AR, CL, CO, CR, CU, DO, EC, GT, HN, MX, NI, PE, PY, SV, UY, VE y BR.</u>	16 de noviembre	Virtual

Actividades tentativas para 2021
Seguimiento al avance y estado de la hoja de ruta del proyecto, capacitación y apoyo en la implementación de información electrónica anticipada y en la certificación de seguridad postal.
Revisión operativa en terreno de Uruguay y Venezuela. Esta actividad dependerá de los fondos UPAEP disponibles y de las restricciones de viaje a causa de la pandemia.

Proyecto Reforma y Desarrollo del Sector Postal

Los organismos en octubre de 2017, firmaron el acuerdo del proyecto Reforma y Desarrollo Postal mediante el cual se impulsa el despliegue de las metodologías elaboradas en el marco del PIDEP para acompañar a los Gobiernos en la reestructuración de su sector postal, basadas en análisis nacionales y en las realidades de cada país, así como en la elaboración de herramientas metodológicas, fortaleciendo capacidades nacionales y regionales; divulgación de buenas prácticas; acciones de formación nacional/regional y la provisión de expertos especializados.

La estrategia del proyecto incluye los siguientes objetivos con sus líneas de acción:

Objetivo 1: Acompañamiento de los procesos de reforma postal en América Latina.

Incluye acciones para:

- Continuar la promoción del PIDEP.
- Divulgar buenas prácticas como plataforma de intercambio de experiencias en materia de transformación del sector postal.
- Mejorar las capacidades de acción en materia de reforma postal en la región.

Objetivo 2: Promover la disponibilidad de herramientas metodológicas y la formación a en materia de reforma postal. Incluye acciones para:

- Poner a disposición de los países una herramienta metodológica relativa a los ámbitos de la reforma postal.
- Divulgar la herramienta.
- Fomentar la formación de OD y de reguladores en materia de reforma postal.

Con respecto al objetivo 1, se ha actualizado la metodología de *coaching* a distancia para la reforma postal y los organismos están coordinando el desarrollo de un proyecto piloto en

Ecuador que permita implementar la metodología para apoyar al país a consolidar nuevos avances en su proceso de reforma postal y evaluar su aplicabilidad en otros países y territorios.

Atendiendo a la solicitud del Gobierno de Colombia, en el marco del PDR y del Convenio de Cooperación Internacional celebrado entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y la Secretaría General de la UPAEP, entre los días 19 a 22 de febrero, se realizó la Misión Preparatoria para la actualización de la Reforma. En dicha oportunidad se mantuvieron reuniones de coordinación y se trabajó con autoridades del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) y con el equipo nacional, Colombia es el primer país de la región en realizar el proceso de actualización de la reforma postal.

Con respecto al objetivo 2, se ha completado la actualización de la Guía para la Reforma Postal y de la Guía para el Financiamiento de la Reforma Postal los cuales fueron transmitidos a los países y están publicados en el sitio web de la UPAEP a través del link: <https://www.upaep.int/grupostrabajo/asuntos-regulatorios/documentacion-de-referencia>.

Proyecto Desarrollo de los Servicios Financieros

La estrategia de este proyecto, también firmado por las autoridades de los organismos postales en octubre de 2017, incluye los siguientes objetivos con sus acciones:

✓ **Objetivo 1: Promoción de la sostenibilidad de los servicios financieros existentes**

Incluye acciones para:

- incrementar el volumen de transacciones financieras postales transfronterizas
- mejorar la calidad y la seguridad de las operaciones de los servicios financieros postales
- promover la adhesión al Acuerdo de Servicios Postales de Pago
- adhesión a acuerdos multilaterales (CorreoGiros)

✓ **Objetivo 2: Ampliación de la oferta de servicios financieros**

Incluye acciones para:

- promover la expansión de la red a través de la generación de nuevos corredores CorreoGiros
- adhesión al servicio PPS*Clearing y promoción del uso de nuevas tecnologías PPS
- promoción de post transfer
- desarrollo de auditorías operativas de las redes
- adquisición de equipos y licencias
- divulgación de buenas prácticas y de experiencias exitosas
- realización de un foro enfocado a la inclusión financiera

Entre las acciones para el logro del objetivo 1 se realizó el relevamiento de necesidades de apoyo de los países para la apertura de nuevas oficinas que brinden el servicio de CorreoGiros. Asimismo, en relación con el servicio de giros postales electrónicos, durante el mes de marzo de 2018 se realizaron auditorías operativas y de gestión del Servicio en Ecuador y Colombia a los efectos de brindar recomendaciones de buenas prácticas buscando lograr mayores incrementos en los volúmenes que hoy se intercambian por intermedio de los corredores que están abiertos. Durante el mes de noviembre se realizó lo mismo en Chile y Perú.

Durante los años 2018 y 2019 se mantuvieron videoconferencias periódicas a los efectos de mejorar la comunicación entre los miembros, buscando alternativas y mejorando tarifas a los efectos de potenciar el servicio CorreoGiros. Durante el año 2019 se dotó de mayor equipamiento tecnológico a las oficinas de Cuba para que el servicio de CorreoGiros pueda ser ofrecido en 64 oficinas en todo el territorio nacional. Actualmente se encuentran todas las oficinas operativas y las cantidades de giros que se están pagando en Cuba han subido notoriamente.

Para 2020 se continuó trabajando en consolidar la red de operadores que brindan el servicio de CorreoGiros, para ello se realizó una promoción con una inversión de USD 25.000 a los efectos de premiar a los clientes que utilicen el sistema. Esta promoción generó una fuerte adhesión. El crecimiento del volumen de giros transados entre todos los países miembros del acuerdo, así como los montos, fue muy considerable. Dentro de los 8 países que intercambian giros actualmente hubo un crecimiento del 65% en la cantidad de giros (informe CCE/21 – Doc. 10.7, p.7):

- Año 2019 – 269.465 giros emitidos.
- Año 2020 – 443.776 giros emitidos.
- Asimismo, hubo un incremento del 52% en la cantidad de dinero transado según el siguiente detalle:
 - Año 2019 – 41.246.000 dólares estadounidense emitidos
 - Año 2020 – 62.530.000 dólares estadounidense emitidos

Con respecto al objetivo 2, a fines del año 2017 se realizó una visita al Correo argentino a los efectos de ver los avances que se están dando para lograr que Argentina comience a operar el servicio de CorreoGiros. Se espera aún por la posible incorporación de Argentina. Asimismo, se continúa apoyando a Aruba para lograr la incorporación definitiva de este país.

Entre los días 26 a 28 de agosto de 2019 se realizó el Foro de Inclusión Financiera y Servicios Postales de Pago en la sede de la UPAEP. En el mismo se introdujeron las tendencias emergentes en inclusión financiera, las experiencias de los países participantes, se revisaron el potencial de los servicios postales de pagos y las oportunidades de mercado para los correos. Se contó con participación del Banco Central de Uruguay, *FinTech*-Uruguay, MoneyGram y de *Better Than Cash Alliance*.

Los países participantes de la región fueron: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, El Salvador, Uruguay y Venezuela. Una vez abierta la inscripción, en el año 2020 se apoyó a cinco miembros de la UPAEP en la presentación de propuestas y resultaron seleccionados Argentina y Cuba.

Proyecto Diversificación y Servicios Electrónicos

En diciembre de 2017 se inició la formulación del proyecto Diversificación Operativa y Servicios Electrónicos por parte de la Dirección de Cooperación, la Dirección de Desarrollo de Mercados y Regulación de la Oficina Internacional de la UPU, en conjunto con la Secretaría General de la UPAEP.

El acuerdo del proyecto fue firmado por el secretario general de la UPAEP y por el director de Cooperación al Desarrollo de la UPU en abril de 2018, siendo la primera actividad del proyecto la realización de un seminario durante 2019. El Seminario en Transformación Digital y Diversificación de los Servicios Postales para América Latina Montevideo (Uruguay), se realizó del 13 al 15 de mayo de 2019. Contó con la participación de la Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI), la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC) de Uruguay, la CEPAL y el MERCOSUR.

El seminario tuvo como objetivos examinar las estrategias del correo del futuro en el contexto de las nuevas tecnologías, presentar marcos propicios para la estructuración de una estrategia de transformación digital nacional, transmitir experiencias exitosas, impulsar la concepción de una estrategia digital y generar conciencia sobre el rol preponderante al que están llamados a jugar los correos en la economía digital y el comercio electrónico.

Los países participantes de la región fueron: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, Portugal, República

Dominicana, El Salvador, Uruguay y Venezuela. Luego de completado el seminario de capacitación se realizarán de las siguientes actividades:

1. Seguimiento semestral de la implementación de la estrategia de transformación digital y revisión de este si se requiriese.
2. Analizar la posibilidad de brindar un acompañamiento individualizado en países que cumplan las condiciones para ello.
3. Transmisión de una aplicación que permita el acceso móvil a los servicios de los operadores designados.
4. Fomentar la participación de los operadores designados en la plataforma. POST.

La Oficina Internacional de la UPU completó la traducción de la guía “La Economía Digital y las Actividades Postales Digitales: un panorama global” y ha quedado publicada en el sitio web de la UPAEP. El contenido de esta guía brinda información resumida sobre las tendencias mundiales y regionales en el desarrollo de la economía y la transformación digitales de los servicios postales. Asimismo, provee un análisis estratégico global y regional de las razones para la implantación de los servicios postales electrónicos, así como un estudio sobre el papel del correo en la economía digital y los factores clave de éxito para la inclusión digital postal.

4.4 Proyectos desarrollados mediante la UPAEP, por Costa Rica, en el ciclo 2017-2020.

Los proyectos en los que Costa Rica ha participado y en los que la empresa Correos de Costa Rica S.A. es la que se ha visto beneficiada directamente, como operador postal, son aquellos que están ligados al Plan de Desarrollo Regional ciclo 2017-2020. Los dos proyectos mencionados se describen en el Capítulo 3: Preparación Operativa para el Comercio Electrónico (POCE) y este a su vez se liga al otro proyecto llamado Programa Facilitación del comercio internacional por vía postal para las mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas).

El 18 de junio de 2018 se realizó en Costa Rica el lanzamiento oficial del Proyecto Exporta Fácil en el marco del Programa de Facilitación del Comercio por Vía Postal para las MIPYMES de la UPAEP. Dicho evento contó con la presencia de la directora general de Comercio Exterior y secretaria técnica del Consejo Nacional de Facilitación del Comercio (CONAFAC) de Costa Rica, la jefa de proyectos de la UPAEP y la Gerencia General de Correos

de Costa Rica. Además, como parte esencial estaba el representante del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), institución coordinadora del proyecto Exporta Fácil en Costa Rica.

Participaron del lanzamiento autoridades y representantes de instituciones y entidades del sector público y privado involucradas en este proyecto interinstitucional como el coordinador regional de la UPU, la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), la Dirección General de Aduanas, el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el Ministerio de Agricultura y Ganadería, la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO), la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado.

A raíz de las capacitaciones, talleres, apoyo de consultores internacionales, mediante UPU/UPAEP, Correos de Costa Rica S.A. ha venido desarrollando y poniendo a disposición de sus clientes, dos servicios: pymes (Pymexpress), y Exporta Fácil. Estos servicios han sido el producto de la logística empresarial de Correos de Costa Rica, con el apoyo técnico y financiamiento de los organismos internacionales mencionados.

A continuación, la descripción de los servicios, y cuya información se encuentra a la disposición del público en la página *web* de Correos de Costa Rica S.A.:

- **Pymexpress:** es un servicio de apoyo logístico, cuyo principal objetivo es satisfacer las necesidades de distribución a nivel nacional para toda aquella pequeña y mediana empresa que comercialice sus productos de manera virtual con la posibilidad de llegar a todo el territorio nacional.

Correos de Costa Rica les ofrece a sus clientes: integración informática con su tienda virtual, generación automática del número de rastreo, acceso, consulta y rastreo de envío, servicio de recolección en domicilio, servicio de entrega de productos puerta a puerta o en sucursal, envíos hasta de un peso de 30 kg, plataforma electrónica las 24 horas los 7 días de la semana, cobertura nacional y tarifa preferencial.

Dentro de este servicio se incluye el beneficio de integración con la tienda virtual de Correos de Costa Rica, esta se llama YALO Market y es la plataforma de comercio electrónico de Correos de Costa Rica diseñada especialmente para impulsar el comercio local, a través de la cual las pymes podrán exhibir y vender sus productos a lo largo y ancho del territorio nacional.

Correos de Costa Rica les ofrece a sus clientes: una plataforma de fácil acceso, visibilidad 24/7, vinculada con todas las plataformas de servicios de Correos (Sucursal Virtual, Box, Pymexpress, Farmacorreos), pasarela de pagos con certificación de seguridad, plazos de entrega cortos, seguimiento en tiempo real a sus envíos, ampliación del alcance de su marca a nivel nacional, autogestión de la oferta de su negocio, planes a escoger de acuerdo con sus necesidades.

- **Exporta Fácil:** Es un servicio que permite a las micro, pequeñas y medianas empresas exportar por Correos de Costa Rica de una manera simplificada y ágil sus productos a más de 190 países.

Correos de Costa Rica le ofrece a sus clientes: mayor participación de las micro, pequeñas y medianas empresas en el mercado internacional, descentralización mediante la posibilidad de realizar exportaciones desde cualquier parte del país, integrando a las mipymes locales al mercado internacional, generación de una cultura exportadora en el país, no requiere contratar agente aduanero en el interior del país, seguimiento en línea de sus exportaciones para la modalidad expresa y servicio de recolección para el servicio expreso en la GAM.

Los siguientes son los tipos de exportaciones que se pueden llevar a cabo mediante la exportación definitiva, esta se refiere a la salida de mercancías de procedencia nacional o extranjera que cumplan con las formalidades y los requisitos legales, reglamentarios y administrativos para el uso y consumo definitivo fuera del territorio nacional. Se utiliza para todas las exportaciones de mercancías ya sea con valor, sin valor comercial y exportaciones de contado de personas físicas o jurídicas no registradas:

1. Exportaciones con valor comercial: Se refiere al tipo de exportaciones en las que el exportador recibe un pago por parte de su cliente y se da un registro de divisas ante un banco comercial. De acuerdo con el artículo 91 de la Ley Orgánica del Banco Central:

Toda persona física o jurídica que haya obtenido divisas por la exportación de bienes, servicios y turismo, deberá liquidarlas en alguno de los entes autorizados para demostrar su ingreso al país ante el Banco Central, por los medios que éste determine. La Junta

establecerá, en el reglamento correspondiente, los plazos y las demás condiciones para cumplir con este requisito.

2. Exportación No Comercial: Es aquella exportación que se realiza para fines aduaneros, y por la que el exportador no recibirá ningún pago por la misma, ni deberá registrar las divisas ante un banco comercial. Si el exportador no está registrado y no ha realizado ninguna exportación anteriormente podrá utilizar el código de exportador **ZZZ** el cual se utiliza una única vez, ya que para realizar otra exportación ya sea con o sin valor comercial deberá registrarse como exportador.

Dentro de las exportaciones sin valor comercial tenemos:

- Muestras para apertura de mercado: Consiste en enviar una muestra de producto, con el propósito de evaluar la posibilidad de incursionar en los mercados internacionales.
- Muestras para análisis: Consiste en la exportación de una muestra a la cual se le realizarán pruebas.
- Material publicitario: Es el envío de material, en la mayoría de los casos no producido por la empresa que lo exporta, con fines publicitarios.
- Bonificaciones: Es el beneficio que le brinda la empresa exportadora a su cliente en el extranjero. Lo máximo que se acepta es el 10%.
- Devoluciones: Estas aplican cuando es necesario devolver mercancía que por algún motivo no reúne los requisitos o especificaciones de lo importado o se encuentra dañado.
- Reposiciones de mercadería y de material de empaque: Consiste en el envío de mercadería que debe ser repuesta ya sea porque llegó dañada o porque la cantidad que llegó al cliente es inferior a la anotada en los documentos de exportación.
- Repuestos por garantía: Consiste en el envío de repuestos para artículos que han sido vendidos por el exportador y a los cuales debe responder con garantía por cierta cantidad de tiempo.

En cuanto a los servicios que se apoyan en el proyecto POCE, Correos de Costa Rica utilizó el apoyo técnico, las capacitaciones, talleres, intercambio de experiencias de los países de

la región que ya habían incursionado en el comercio electrónico, como lo son Brasil y Chile. Es entonces como se desarrollan y se pone a disposición de los clientes los servicios de:

- **Box Correos:** es el servicio de compras por internet de Correos de Costa Rica, el cual le permite obtener un casillero en Miami, EE. UU. de forma gratuita, donde se dirigirán todas sus compras para posteriormente ser distribuidas en Costa Rica con la garantía de cobertura y seguridad que le ofrece Correos de Costa Rica.

Correos de Costa Rica le ofrece a sus clientes: recibir su paquete gratis en el API (Apartado Postal Inteligente) más cercano, aplicación de un cobro único a su tarjeta de crédito/débito (flete internacional, manejo aduanal e impuestos), ser parte de un programa de afiliados que trae beneficios promocionales, servicio *dispatch* para solicitar la recolección de mercancías en cualquier lugar de EE.UU., por un costo adicional, el costo varía según el peso y tamaño del paquete y un seguro automático de US\$9-00/lb hasta un máximo de US \$100.

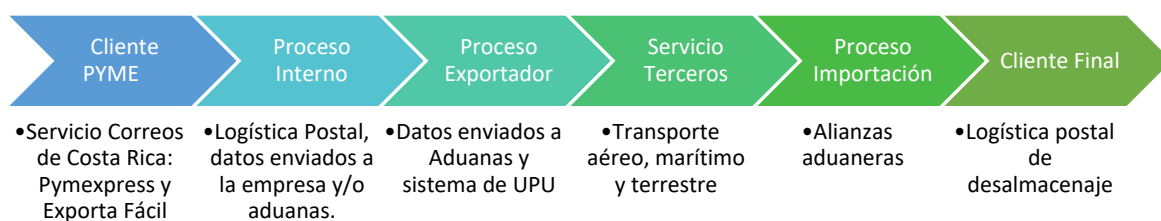
- **EMS Premium:** es el servicio *courier* más rápido de Correos de Costa Rica para envíos internacionales. Brinda cobertura a más de 200 países en el mundo, con tiempos reducidos de tránsito y entrega, ofrece la trazabilidad del envío, propiciando la satisfacción de los clientes y ofreciéndoles un servicio de alta categoría, con precios altamente competitivos.

De acuerdo con la evaluación realizada por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, con respecto al Plan Nacional de Desarrollo 2017, se detallan a continuación los indicadores del Programa Plataforma de Comercio Electrónico para las pymes:

- El Programa Plataforma de Comercio Electrónico para las pymes se clasifica de acuerdo con lo programado al obtener un resultado del período de 590 Pymes (3,51% del total de empresas registradas en el SIEC-MEIC 2014) a pesar de que lo programado para la meta anual fue un total de 84 empresas que representan un 0.5% del total de pymes registradas en el año 2014 en el SIEC del MEIC. Lo anterior debido a que los servicios han tenido una buena respuesta en el mercado permitiendo superar las expectativas iniciales del proyecto.

- Correos de Costa Rica, registra ejecución presupuestaria de acuerdo con lo programado. En este sentido es importante aclarar que Correos de Costa Rica es una sociedad anónima del Estado lo que significa que genera sus propios recursos económicos para cumplir con el desarrollo de su operación. Por lo tanto, al no contar con presupuesto público desarrolla e implementa estrategias que le permiten su propio financiamiento.
- La Plataforma de Comercio Electrónico para las pymes brinda a las pequeñas y medianas empresas la oportunidad de aprovechar las bondades de las TIC para alcanzar nuevos nichos de mercado mediante la demostración de sus productos en la web y la posibilidad de agregarle un valor extra que representa la entrega de sus paquetes a nivel nacional e internacional. Para ello, Correos de Costa Rica ofrece a las empresas que utilicen sus servicios la plataforma completa según la cadena de valor del comercio por la vía postal que contempla la solución completa desde que el cliente pyme solicita el servicio de su preferencia hasta que el cliente final lo recibe en su destino. El proyecto brinda una solución logística tanto para la distribución a nivel nacional, así como para la exportación, de tal forma que se ofrece al cliente dos servicios a elegir según sus necesidades: Exporta Fácil y Pymexpress.

Cadena de valor comercio por la vía postal

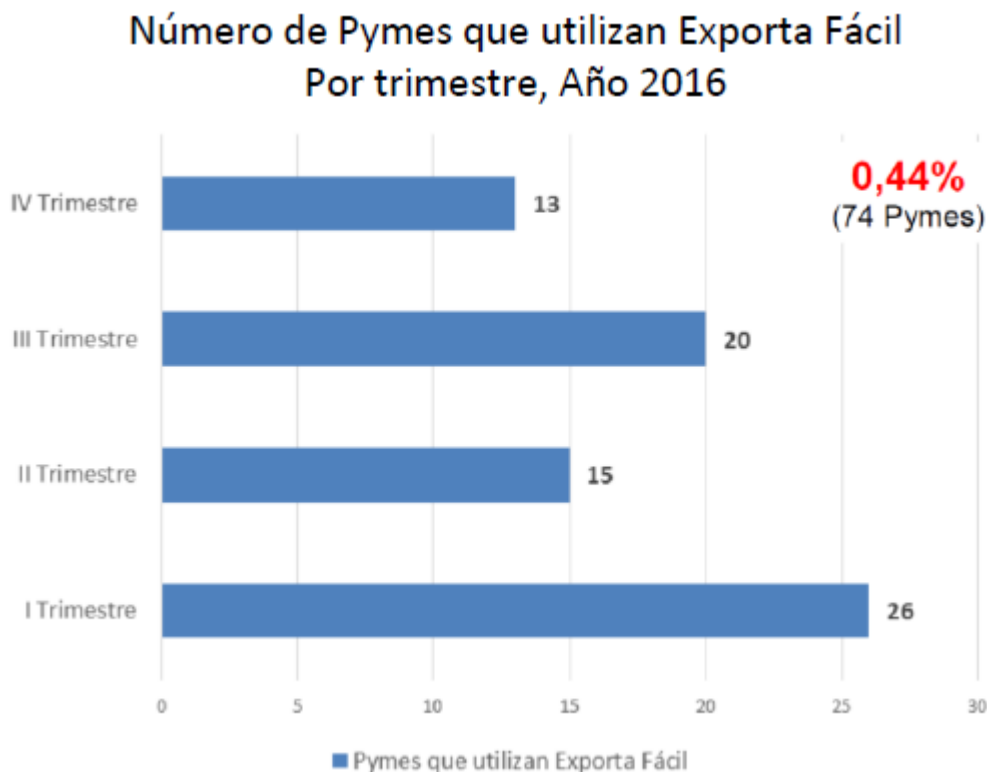


Fuente: Elaboración propia, 2022. *Nota:* La información se obtuvo de Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica. Requerimientos de Información Cualitativa para el Informe de Cumplimiento Anual 2017 PND.

- Para el año 2016 se inició la contabilización de las pymes que utilizaban el servicio de Exporta Fácil para implementar una de las etapas de la cadena de valor de sus empresas: la exportación. De esta forma, se obtuvo al final del año un total de 0,44%

empresas registradas lo que significó un cumplimiento de la meta de un 88% tal y como se muestra en el siguiente gráfico:

Número de Pymes que utilizan Exporta Fácil (Gráfico 1).



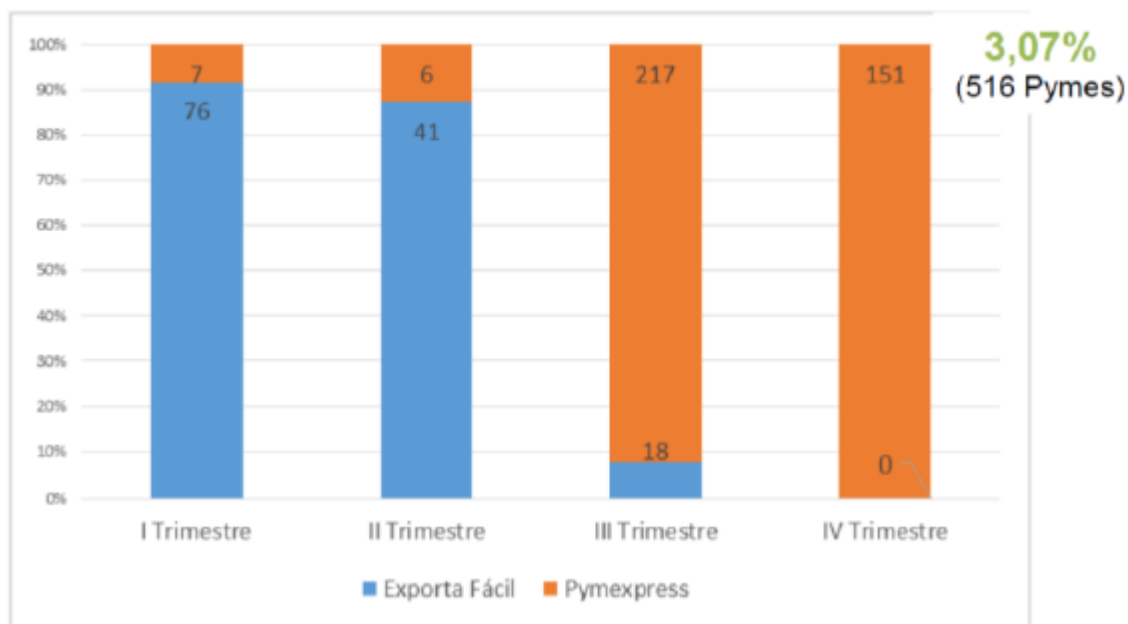
Fuente: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica, 2017.

Es importante indicar que este total de clientes que utilizaron el servicio Exporta Fácil son pymes, del sector agrícola, comercial e industrial, que cuentan con sus propias plataformas para comercializar sus productos. Sin embargo, el aporte de Correos de Costa Rica ha sido significativo en términos de apoyo en materia logística para poder llevar sus productos hacia diferentes destinos alrededor del mundo.

En el año 2017 además del servicio Exporta Fácil, se introduce a la oferta comercial de Correos de Costa Rica el servicio Pymexpress que viene a completar otros de los procesos del flujo para la plataforma de comercio electrónico: recolección, distribución y entrega. A continuación, se presenta los resultados del 2017.

Número de pymes que utilizan Exporta Fácil y Pymexpress (Gráfico 2).

Número de Pymes que utilizan Exporta Fácil y Pymexpress Por trimestre, Año 2017



Fuente: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica, 2017 PND.

Como se aprecia en el gráfico anterior al primer semestre se contabilizaban 117 pymes utilizando servicio Exporta Fácil y 13 pymes utilizando Pymexpress. No obstante, al segundo semestre la dinámica cambia y se muestra un vuelco de los clientes hacia el nuevo servicio contabilizando 138 clientes para Pymexpress contra solamente 18 en el tercer trimestre para el servicio Exporta Fácil. De esta forma, se obtuvo al final del año un total de 3,07% empresas registradas, superando por mucho la meta propuesta de un 0,5% anual; lo que significó un cumplimiento de la meta de un 614%.

Igualmente, el Informe del MICITT indica los principales resultados del proyecto Plataforma de Comercio Electrónico para Pymes:

- Mediante la oferta de los servicios de logística: Pymexpress y Exporta Fácil, se ha agregado valor a la actividad económica del comercio electrónico del país.
- Se ha contribuido con el crecimiento económico y la generación de más empleos a través de las pymes en Costa Rica.
- Correos de Costa Rica se ha convertido en el aliado logístico más importante del país para las pymes al completar las tres aristas del comercio electrónico (tienda online + medio de pago virtual + servicio de logística), con un servicio de recolección y entrega eficiente y con una cobertura única en el país.
- Se ha logrado una captación aproximada de 381 pymes que requieren de servicios de entrega, con una serie de ventajas competitivas, tales como cálculo de tarifas para envíos, generación de un número de guía, consulta para el rastreo y trazabilidad de los envíos.
- Se ha logrado la captación de 135 pymes aproximadamente que utilizan la plataforma de Correos de Costa Rica para colocar sus productos en el exterior utilizando las distintas modalidades que ofrece la empresa.
- Con respecto al servicio de Pymexpress se supera en más de 7 veces la proyección estimada de ingresos.

4.4.1 Análisis de entrevista a profundidad al señor Néstor Calderón Goyenaga, encargado internacional de la Unión Postal Universal para la región de Latinoamérica y el Caribe, sobre los proyectos desarrollados por Costa Rica, mediante la UPAEP, en el Plan de Desarrollo Regional 2017-2020.

La UPU a través de la cooperación técnica, actúa en coordinación con la UPAEP, mediante un enfoque regional pero que se une con el resto del mundo, para crear las oportunidades de mejora que requieren los países del área. Con la elaboración del Plan de Desarrollo, se formulan las distintas clases de cooperación técnica, como la sur-sur y la circular, con el fin de que los países miembros de la UPAEP puedan mejorar sus operaciones y procesos.

Don Néstor hace hincapié en que, los múltiples indicadores y datos, tales como el crecimiento económico, la pobreza, el desempleo, son los generadores de las necesidades que enfrentan los distintos países de la región. Entonces, el PDR es formulado mediante la Dirección

de Cooperación Técnica de la UPU y los países de Latinoamérica, presentan la propuesta ante el Consejo de Administración de UPU, el cual lo avala para ser presentado ante el Congreso, órgano que emite la aprobación definitiva para la implementación.

Destaca en la entrevista, que los proyectos desarrollados tanto en Costa Rica como otros países de la región, se debe al trabajo de estas dos entidades intergubernamentales, UPU y UPAEP, en conjunto con otros actores como CEPAL, que se enfocan en las prioridades que los mismos países señalan para los ciclos correspondientes a las estrategias postales.

En este ciclo específico 2017-2020 UPU y UPAEP determinaron, en conjunto con los países latinoamericanos, que era prioritario atender lo referente a la calidad del servicio, los tiempos de entrega, la logística y proceso, así como el uso de los sistemas informáticos a través de los programas existentes que la UPU le provee a sus miembros.

Es así como nace uno de los proyectos del PDR, en el cual Costa Rica participó de manera satisfactoria, el POCE, Preparación Operativa para el Comercio Electrónico. También participaron 16 países más de la región, lo que ha permitido un desarrollo y avance integral, lo cual fortifica al área y la posiciona a nivel global dentro de la creciente era digital. La UPAEP fue protagonista en la coordinación de las capacitaciones y consultorías del POCE.

Tanto UPU como UPAEP gestionaron los recursos materiales como humanos para facilitar la implementación del proyecto que contó con un excelente involucramiento de los países, de esta forma se impactó no solo el sector postal, sino que vino a contribuir en el desarrollo económico de los países participantes. Asimismo, fue de gran relevancia el involucramiento de los técnicos expertos, de las entidades intergubernamentales, así como de los equipos nacionales, públicos y privados.

Indica don Néstor que parte importante del éxito del desarrollo de los proyectos del PDR, se debe a la participación activa de los Equipos Nacionales, ya que estos no solo lo conforman los representantes o técnicos de los Ministerios de tutela, reguladores e instituciones públicas, sino que también se contó con el apoyo de las empresas privadas, como las líneas aéreas.

El entrevistado señaló que la meta principal del POCE era permitirles a los países el acceso al comercio electrónico, lo cual se logró y justo en el momento más adecuado, debido a que estalló la pandemia por COVID-19, y los operadores postales tuvieron que acelerar y poner

en práctica sus servicios electrónicos para poder auxiliar y satisfacer las necesidades que los ciudadanos empezaron a experimentar conforme se fue desarrollando este lamentable evento.

También acota don Néstor que los ejes de acción abarcados mediante el POCE, los cuales son: actualización de los sistemas informáticos, mapeo de los procesos, visibilidad en el intercambio de mensajes electrónicos, integración de la cadena de valor logística y la confiabilidad del cliente, fueron completados de manera satisfactoria.

Todos los ejes anteriores contemplaron 100 tareas de las cuales emanaron diez indicadores, y los países participantes superaron las expectativas, ya que de siete de esos indicadores se cumplieron a cabalidad, quedando sólo 3 de cumplimiento parcial. El resultado técnico y la revisión continua de los procesos son excelentes, a pesar de que el resultado estuvo marcado por la afectación por la pandemia.

Adicionalmente, el proyecto permitió que se dotara de recursos financieros para la compra de equipos y sistemas, además de que también se contó con la posibilidad de rediseñar plantas de procesamiento y que ocho de los países consiguieran el certificado de seguridad postal en el manejo de la paquetería que trasiegan.

Punto adicional y logro también, fue que se mejoraran las relaciones e interacción con las aduanas, ya que se obtuvo una visión común como país. Las instituciones de cada Gobierno comenzaron a actuar de manera integral. El trabajo en conjunto de las aduanas con los operadores postales facilitó el servicio con los clientes, dándoles la atención pronta y efectiva en sus compras electrónicas.

En cuanto al desarrollo de la cooperación técnica por parte de la UPU en conjunto con la UPAEP, esta última como unión restringida de la primera, se adhiere a las estrategias postales de manera voluntaria, lo cual ha sido significativo y beneficioso para los países del área. La unión de estos organismos permite que se junten sinergias para mejorar los resultados de los proyectos que se llevan a cabo.

Asimismo, indicó que toda la coordinación, ejecución de tareas y monitoreo de las actividades, así como la consecución de los técnicos expertos, fluyó a través de la Oficina Regional que lidera. Esto tiene doble beneficio para Costa Rica, ya que la sede de su oficina se

encuentra en nuestro país, facilitando la participación e implementación de las acciones por parte de Correos de Costa Rica, de forma individual como regional.

Resaltó la gran labor que hacen los países en la realización de las Conferencias Estratégicas Regionales, ya que en estas se analizan sus necesidades y proponen las posibles soluciones, las cuales son presentadas en las instancias ya mencionadas de la UPU y la UPAEP. Claro está, que ningún proyecto sería exitoso si no se contara con el involucramiento de los gobiernos, que es de admirar la siempre disposición y trabajo de Costa Rica.

Correos de Costa Rica demostró una clara apropiación del proyecto POCE, en conjunto con otras instituciones del Gobierno central, lo cual trajo beneficios a la ciudadanía, permitiendo la inclusión social al prestarles el servicio postal universal. De la misma forma, otro sector específico que se vio beneficiado fue el de las pequeñas y medianas empresas, ya que se incrementaron los emprendimientos, por ende, reactivó los servicios financieros y en conclusión se beneficiaron las comunidades del país como un todo.

En conclusión, don Néstor acota que se deben buscar formas de modernización siempre de manera integral, se debe sensibilizar a los gobiernos para involucrar todos los actores necesarios para la consecución de los proyectos que se le ofrecen al sector postal. Costa Rica ha venido trabajando de manera responsable y activa en estos proyectos, y a pesar de la pandemia, debido al desarrollo del POCE, logró actualizar sus sistemas informáticos, certificarse en seguridad postal e iniciar la certificación de calidad.

Adicionalmente, dice que se han hecho grandes logros en la captura de eventos, lo cual es parte del mejoramiento de la comunicación con la Aduana, este trabajo en conjunto ha producido un aumento en los volúmenes de paquetería, lo cual es indicativo que los proyectos han sido positivos y por ende le ha traído ganancias.

Sr. Néstor Calderón Goyenaga. 2022 (Imagen 6).



CAPÍTULO V: CONCLUSIONES

La principal enseñanza adquirida fue que mediante esta investigación se pudo determinar la importancia de que los actores internacionales, regionales y nacionales se involucren entre sí, a fin de que se genere una coordinación entre estas partes para que avancen en la misma dirección, con los proyectos regionales que desarrolla la UPAEP en conjunto con la UPU; se han creado nuevas asociaciones estratégicas utilizando valiosos recursos y conocimientos técnicos que son aprovechados directamente por los estados miembros.

El Servicio Postal Universal permite que las personas alrededor del mundo puedan comunicarse e intercambiar bienes y servicios, y de esta forma crear una gran red global mundial de comunicación. Todos los territorios que son miembros de la UPAEP no solo gozan de los beneficios del intercambio postal, sino que pueden contar con el apoyo en capacitaciones y asesorías/consultorías que provee este organismo.

Por medio de la consolidación de alianzas y la promoción de sinergias entre los países y organizaciones de la región, el sector postal genera la capacidad de contribuir de manera efectiva para alcanzar los objetivos comunes planteados durante el ciclo 2017–2020. La UPAEP reforzó los acuerdos regionales con instancias regionales y otras organizaciones que intervienen en la región (agencias de las Naciones Unidas, la UPU, instituciones financieras internacionales, etc.) con el fin de optimizar y valorizar el aporte del sector postal en materia de desarrollo socioeconómico de los países de la región.

Contribuir con la transformación digital de las redes postales aportó a la población la posibilidad de estar conectada, la penetración de internet presenta un importante avance en el comercio electrónico, el cual permite aportar en el crecimiento económico del país y a la vez contribuye a la interconexión de los países de la región.

Las empresas postales conectadas mediante la adopción de las compras por internet, aumentó los grupos de ingresos de todos los países en todos los sectores. La penetración de las tecnologías del tipo servidores seguros, red de empresa y comercio electrónico son claramente un avance en la mayoría de los países en desarrollo.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) son el pilar del crecimiento económico sostenible. Según el informe de 2016 del Foro Económico Mundial sobre la transformación digital de las empresas, el futuro de los países, las empresas y las personas dependerá más que nunca de que adopten las tecnologías digitales.

Gracias a la prestación de servicios digitales, los Correos desempeñan un gran papel en la interconexión de las personas, las empresas y los gobiernos. Además, los Correos contribuyen en gran medida al cumplimiento de la meta 16.9 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, que apunta a proporcionar una identidad digital para todos.

En este contexto, durante el ciclo 2017–2020, la UPAEP/UPU se propusieron llevar a cabo una serie de actividades tendientes a reforzar la contribución de los Correos a la inclusión digital, mediante estrategias de comercio electrónico nacionales eficaces que se beneficien de las capacidades de los Correos. La introducción de las plataformas de comercio electrónico en los países permitió definir estrategias nacionales de gobierno electrónico y la implementación de herramientas tecnológicas.

Según la tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la reducción de los riesgos de catástrofes, celebrada en marzo de 2015, más de 1500 millones de personas fueron víctimas de catástrofes naturales, de una forma u otra, el sector postal también se vio seriamente afectado por las catástrofes naturales, causando interrupciones de servicio.

Sin embargo, algunos ejemplos permitieron demostrar que los Correos pueden ser actores clave en materia de reacción a las catástrofes, por ejemplo, sirviendo como infraestructura logística y punto de distribución de suministros de emergencia y de transferencias de dinero en las zonas afectadas, así como también sirviendo de medio de comunicación básico cuando todos los demás sistemas no están disponibles.

Correos de Costa Rica S.A. se destacó como operador postal en la región, al brindar una amplia gama de servicios postales más allá del correo tradicional, ya que la empresa se enfocó en reinventar el negocio postal bajo un carácter social y comercial, manteniendo una red de entrega nacional tanto para admisión de correo como para entrega, de manera que se cumpla con un principio de universalidad, pero a la vez desarrollando nichos de mercado bajo un nuevo concepto empresarial.

En conclusión, para Correos de Costa Rica S.A. ha sido de gran beneficio el pertenecer a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, ya que se logró la cooperación técnica, en los siguientes aspectos:

1. Prestar servicios financieros postales en regiones rurales o alejadas, no rentables para entidades financieras, favoreciendo la cohesión económico-territorial del país, la competitividad y reduciendo la exclusión social. Algunos países de la región han implantado una red de pagos electrónicos haciéndola una vía para atraer remesas a países en desarrollo con un fuerte componente de emigrantes.
2. Fomentar el comercio internacional, en especial las exportaciones del país. Por ejemplo, la experiencia con el servicio de exportación “Exporta Fácil”, que se encarga de realizar los trámites simplificados aduaneros y de expedición de las mercancías en cualquier parte del país, a través de la red de servicio universal.
3. Proveer servicios que contribuyen al incremento de la penetración de Internet en el país, como:
 - Encomiendas nacionales e internacionales: servicio se puede prestar tanto a nivel nacional como internacional. Pueden contener cualquier mercadería, objeto o materia (siempre y cuando no se encuentren dentro de la lista de objetos o mercancías prohibidos por la legislación actual) sus dimensiones y límites de peso pueden ser superiores a las establecidas para los envíos de correspondencia.
 - Pymexpress: servicio de apoyo logístico para pequeñas y medianas empresas. El objetivo es satisfacer las necesidades de distribución a nivel nacional para las pymes que cuentan con su propia tienda virtual o que comercializan sus productos a través de cualquier medio electrónico.
 - Exporta fácil: Es un servicio que permite a las pymes exportar sus productos a través de Correos de Costa Rica, a más de 190 países. Se brinda en todas las sucursales de la empresa.
4. Prestar servicios oficiales (entregar y recibir documentos oficiales, pago de pensiones, pago de impuestos), traslado de información básica a toda la población, movilización de material educativo para las escuelas públicas, etc.

RECOMENDACIONES

La cooperación para el desarrollo debe seguir siendo parte primordial de Correos de Costa Rica, ya que esta se convierte en el apoyo para desarrollar el sector postal y asegurar el fortalecimiento del servicio postal universal, así como la modernización de la oferta de servicios postales de valor agregado para satisfacer las expectativas de los clientes. Asimismo, se debe mantener la relación como miembro de la UPAEP, por los resultados positivos logrados con los proyectos desarrollados.

Continuar con la implementación del Plan de Desarrollo Regional (PDR) durante los ciclos de desarrollo de las estrategias postales de la Unión Postal Universal, con el fin de lograr un mejoramiento en el desempeño del sector postal de la región, en especial, la participación en el mercado del comercio electrónico, la facilitación de la inclusión social y financiera, y en general a contribuir al desarrollo de los países y a la mejora del desempeño de los operadores designados.

Los países participantes deben redoblar esfuerzos para tener mejoras substanciales de cara al desarrollo del servicio postal y a potenciar el rol del sector postal como facilitador de las políticas públicas y del desarrollo social, esto asumiendo el papel como industria que mueve al comercio y a la economía nacional.

Es necesario que cada operador postal cuente con el apoyo de su Gobierno o Estado para que no solo lo regule, sino que pueda continuar perteneciendo a la UPAEP, con el fin de desarrollar sus funciones postales con los adelantos tecnológicos, comerciales, financieros y operativos que le permita competir con los sectores privados comerciales, cuyos capitales generan mayor acceso a los avances y mayor libertad de comercio internacional.

Es primordial que se continúe con el proceso del Plan de Desarrollo Regional (PDR) que lleva a cabo la UPAEP con la UPU con los países de Latinoamérica, ya que esto permite que la cooperación sea la herramienta fundamental que le permitirá al sector postal adaptarse y reducir la brecha postal entre países industrializados y en desarrollo, esto dentro de un marco político coherente basado en la coordinación sostenida con socios bilaterales y multilaterales.

Es de gran importancia que los operadores postales continúen con las metas establecidas mediante el PDR para que logren mejorar la interoperabilidad de la infraestructura de la red, a través de la calidad de servicio, de cadenas logísticas eficaces y seguras, de la elaboración de normas y de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

También deben continuar con la oferta de productos sostenibles y modernos, a través de la modernización y desarrollo de soluciones de comercio electrónico, que faciliten el comercio internacional; todo lo anterior de la mano de la cooperación para el desarrollo entre sus miembros, y que este sea sostenible y respetando los aspectos medioambientales que son esenciales para la preservación del planeta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ascandoni, J. (1983). Tesis Doctoral sobre la Unión Postal Universal. Universidad Complutense de Madrid.
- Correos de Costa Rica S.A. (s.f.) Así son nuestros servicios. Obtenido de <https://correos.go.cr/servicios/>
- Calduch, R. (1991). Relaciones Internacionales. Obtenido de <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55159/lib1cap3.pdf>
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. (3ª ed). Obtenido de <https://url2.cl/ZcvAa>
- Correos de Costa Rica S.A. (2020). Historia del Correo en Costa Rica. Obtenido de <https://correos.go.cr/nuestra-empresa/>
- Denzin N. y Lincoln Y. (1994). Handbook of Quality Research. Obtenido de <https://cutt.ly/uimbjnH>
- Estrategia Postal de Estambul 2017-2020. Unión Postal Universal. (enero 2017).
- Kolter, P. y Amstrong, G. *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación. 2003. Obtenido de <https://n9.cl/p0vhm>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas. Obtenido de <https://cutt.ly/jimcNQo>
- Guía de Formulación del PIDEP (Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal). 2007. Oficina Internacional de la Unión Postal Universal.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Hristova D., Rutherford A., Ansón J., Luengo-Oroz M., Mascolo C. (2016). The International Postal Network and Other Global Flows as Proxies for National Wellbeing. Obtenido de <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0155976>
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios*. Editorial CEC S.A. Obtenido de <https://cutt.ly/7imvFM6>
- LeCompte, MD. (1995). *Un matrimonio conveniente: diseño de investigación cualitativa y estándares para la evaluación de programas*. Universidad de Colorado. Obtenido de <https://www.uv.es/relieve/v1/RELIEVEv1n1.htm>
- Ley de Correos N° 7768. 24 de abril de 1998. Publicada en Alcance N° 20 a La Gaceta N° 103 de 29 de mayo de 1998. Reformas (Ley No. 8810 de 3 de mayo del 2010. La Gaceta N°

- 177 de 10 de setiembre del 2010. Ley No. 8762 de 21 de agosto del 2009. La Gaceta N° 186 de 24 de setiembre del 2009. Ley No. 8698 de 5 de enero del 2009. La Gaceta N° 18 de 27 de enero del 2009. Ley No. 8249 de 29 de abril del 2002. La Gaceta N° 94 de 17 de mayo del 2002).
- Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica. Requerimientos de Información Cualitativa para el Informe de Cumplimiento Anual 2017 PND.
- Ministerio de Economía, Industria y Comercio (2017). Regulación y Competencia en el Sector Postal.
- Plan de Desarrollo Regional UPU/UAPEP 2017-2020. Unión Postal Universal/Unión Postal de las Américas, España y Portugal. (enero 2017).
- Objetivos de Desarrollo sostenible. Agenda 2030. 2020. Obtenido de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- ONU. Organización de las Naciones Unidas. (2020). Fondos, programas y agencias de la ONU. Obtenido de <https://www.un.org/es/sections/about-un/funds-programmes-specialized-agencies-and-others/index.html>
- Ponce Talancón, H. (2019). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. Obtenido de <https://n9.cl/np93>
- Rodríguez G. y otros. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Ed. Aljibe. Obtenido de <http://biblioteca.esucomex.cl/RCA/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Universidad Juárez de Tabasco. Obtenido de <https://cutt.ly/7imv4gr>
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. (5ª edición). Universidad de Deusto, Bilbao. Obtenido de <https://cutt.ly/1imbYxT>
- Salinas, P. (s.f.). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Universidad de los Andes. Obtenido de <https://cutt.ly/himbF57>
- Santelices, L. (1989). *Metodología de Ciencias Naturales para la Enseñanza Básica*. Editorial Andrés Bello. Obtenido de <https://cutt.ly/9imbXZ9>
- Taylor S. J. y Bogdan R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Obtenido de <https://cutt.ly/timb9c4>
- UPAEP (2017). Congreso UPAEP México 2017. Doc. 09.1. Informe Secretario General.
- UPAEP (2019). Consejo Consultivo y Ejecutivo. CCE/19-Doc. 10.8. Avances del PDR 2017-2020 al 31 de agosto de 2019.

- UPAEP (2020). Consejo Consultivo y Ejecutivo. CCE/20-Doc. 10.7. Avances del PDR 2017-2020 al 31 de julio de 2020.
- UPAEP (2021). Consejo Consultivo y Ejecutivo. CCE/21-Doc. 10.7. Avances del PDR 2017-2020 al 31 de diciembre de 2021.
- UPAEP (s.f.). Génesis y alcance jurídico de los Tratados. Obtenido de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>
- UPAEP (2020). Organización. Obtenido de <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>
- UPAEP. (2020). Países miembros Unión Postal de las Américas, España y Portugal. Obtenido de <https://www.upaep.int/upaep/paises-miembros>
- UPU (2020). Boletín N° 1 octubre 2020. UPU, desarrollo y cooperación en América Latina.
- UPU. (2020). Historia de la Unión Postal Universal. Obtenido de <http://www.upu.int/en/the-upu/history/about-history.html>
- UPU. (2020). Unión Postal Universal. Miembros. Obtenido de <http://www.upu.int/en/the-upu/member-countries/americas/costa-rica.html>
- UPU. (2020). Proyecto de plan de actividades de Estambul 2017–2020, Informe del Consejo de Administración, 26° Congreso. Congreso-Doc 14. Obtenido de https://documents.upu.int/Bodies/2016/CNG/CNG%20DOC/MEETING/CNG%20DOC%202016/Doc%2014/ES/cng_doc_d014.pdf
- UPU. (2020) Postal Solutions. About Remuneration. Obtenido de <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Remuneration/About-UPU-remuneration>
- UPU. (2020) Postal Solutions. Terminal Dues. Obtenido de <https://www.upu.int/en/Postal-Solutions/Programmes-Services/Remuneration/Terminal-Dues>
- Villaseñor, I. (2008). Metodología para la elaboración de guías de fuentes de información. Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000300006
- World Economic Forum (2016). Digital Transformation of Industries Demystifying Digital and Securing \$100 Trillion for Society and Industry by 2025. Obtenido de <http://reports.weforum.org/digital-transformation/wp-content/blogs.dir/94/mp/files/pages/files/wef-digital-transformation-2016-exec-summary.pdf>