

Servicio Postal Universal

Consideraciones generales para su establecimiento










Juan Mondoñedo Espinoza

Director de Asuntos Postales Internacionales

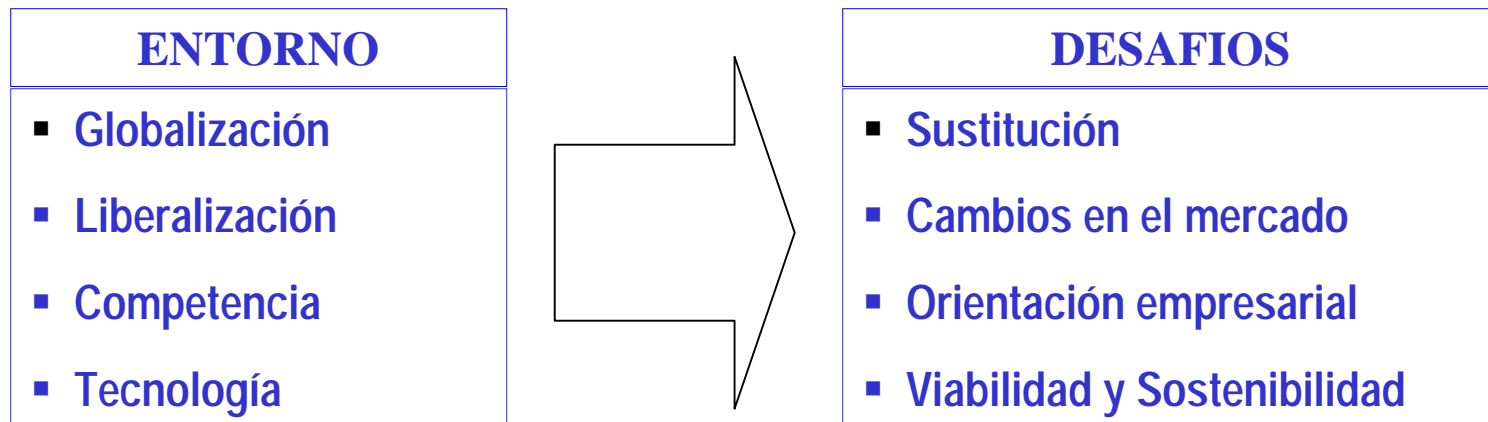
Día Mundial del Correo

9 de Octubre - 2003

Contenido

-  **Introducción**
-  **Concepto**
-  **Definición**
-  **Compromiso internacional**
-  **Establecimiento**
-  **Consideraciones generales**
-  **Conclusiones**

SPU: Introducción



SPU: Concepto

Constitución de la UPU – 1874

- Territorio único:**
- Reglas comunes
 - Servicios determinados
 - Prestación en condiciones uniformes

Principios de Derecho

- Constitución nacional
- Declaración de los Derechos Humanos (1942)

SPU: Definición

“Servicios Postales básicos que el Estado se obliga a garantizar a todos los habitantes de su territorio, en forma permanente, con calidad determinada, a precios asequibles”

SPU: Compromiso Internacional (1)

CONVENIO POSTAL UNIVERSAL – CONGRESO DE BEIJING (1,999)

“Para reforzar el concepto de unicidad del territorio postal de la unión, los países miembros procurarán que todos los países usuarios/clientes gocen del derecho a un servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios asequibles”

“Para ello, los países miembros establecerán en el marco de su legislación postal nacional, el alcance de estos servicios postales y las condiciones de calidad y de precios asequibles”

SPU: Compromiso Internacional (2)

ESTRATEGIA POSTAL DE BEIJING - RESOLUCIÓN C 103 / 1999, XXII
CONGRESO UPU DE BEIJING, CHINA 1999

Objetivo 1: El Servicio Postal Universal

Garantizar la prestación de un servicio postal universal que permita a los clientes enviar y recibir mercaderías y mensajes desde y hacia cualquier parte del mundo.

SPU: Compromiso Internacional (3)

ESTRATEGIA POSTAL DE BEIJING - RESOLUCIÓN C 103 / 1999, XXII CONGRESO UPU DE BEIJING, CHINA 1999

Acciones de los Gobiernos:

1. Pasar revista al alcance actual de los servicios universales, tomando en consideración el derecho a la comunicación y la existencia de nuevas técnicas de comunicación.
2. Definir, dado el caso, un nuevo nivel de prestación básica del servicio universal, desde el punto de vista de la cobertura, de la frecuencia de las distribuciones, de la oferta de productos básicos, de la calidad de servicio, de la seguridad y de otros criterios pertinentes.
3. Suscribir con el operador postal público un contrato de ejecución del servicio que establezca una base equitativa y financieramente sólida en la que debe fundarse la oferta de productos y servicios postales universales.
4. Fijar objetivos para la extensión y el mejoramiento de la cobertura del servicio universal.

SPU: Compromiso Internacional (4)

ESTRATEGIA POSTAL DE BEIJING - RESOLUCIÓN C 103 / 1999, XXII CONGRESO UPU DE BEIJING, CHINA 1999

Acciones de los Gobiernos:

5. A través de la legislación, establecer un equilibrio entre la necesidad de reforzar la competitividad de los Correos liberalizándolos y la necesidad de reservar una parte del mercado postal a fin de garantizar la viabilidad financiera de la prestación del servicio universal.
6. Incluir el servicio postal universal dentro de las estrategias de desarrollo nacional.
7. Participar en la reflexión de la UPU con respecto al alcance y al nivel de prestación del servicio universal y con respecto a las categorías de correo que deben incluirse dentro de ese servicio.
8. Considerar a los operadores responsables de la prestación del servicio universal y de la calidad de servicio, tal como han sido definidos, inclusive en lo que respecta a los encaminamientos hacia el extranjero.

SPU: Establecimiento (1)

Es preciso indicar que entre los países miembros de la UPU que a la fecha tienen clara y expresamente determinado el SPU, existe una variedad de sistemas aprobados, lo que hace que no resulte válida la propuesta de un modelo común a nivel mundial; propuesta que además no podría ser de carácter obligatorio, puesto que el principio elemental de soberanía que le asiste a los Estados impide el establecimiento de una obligación de esta naturaleza.

La presión de la reforma postal, especialmente la tendencia a liberalizar el mercado, ha centrado la atención en la necesidad de comprender el significado del “servicio universal”.

Una encuesta relativa a la información provista a la UPU por las Administraciones postales muestra que una alta proporción de países no establecieron el alcance del servicio universal o lo definieron en términos muy generales.

SPU: Establecimiento (2)

Las consideraciones respecto a la definición de los servicios de interés general o públicos, entre los que se encuentra el SPU, competen al Estado; su determinación, así como la concesión de derechos especiales o exclusivos y el establecimiento de obligaciones específicas para la prestación de este tipo de servicio, son su prerrogativa.

En ese orden, corresponde al nuestro Subsector, la formulación de una propuesta técnica para la determinación y establecimiento del SPU en nuestro marco legal, sobre la base de lineamientos generales que desde la perspectiva técnica resultan aplicables a este proceso.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (1)

COMPOSICIÓN:

Cuando nos referimos a la composición del SPU, nos estamos refiriendo a la gama de productos y/o tipos de envíos postales que comprende este servicio, los mismos que serán determinados a partir del interés general que tiene el Estado sobre ellos, por su papel esencial en el desarrollo de la cohesión social y territorial del país, así como por el interés económico que de su prestación se deriva.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (2)

COMPOSICIÓN:

MINIMO: Servicios básicos del Convenio UPU

- Envíos de correspondencia	Cartas	2 Kg.
	Impresos	5 Kg.
- Encomiendas	Paquetes	20 Kg.

OTROS SERVICIOS:

- Servicios Financieros Postales
- Certificación

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (3)

ACCESIBILIDAD:

Cobertura Geográfica

Se deberá contemplar los criterios de delimitación política del territorio nacional, densidad poblacional, cohesión geográfica y social, integración de vías de comunicación y otros aplicables; con lo que se establecerá el núcleo geográfico básico por tipo de servicio y/o envío, y se posibilitará la definición de indicadores relacionados con distancias entre usuarios y puntos de atención, tiempo de espera en ventanilla, horarios de atención.

Asimismo se determinará la cobertura geográfica inicial y los criterios o compromisos de expansión geográfica por tipo de servicio y/o envío. De lo que se tratará será de tener una presencia postal adecuada, basados en las necesidades de la población.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (4)

ACCESIBILIDAD:

Frecuencia

Determinar expresamente las frecuencias de admisión y distribución, por tipo de localidad atendida y/o de punto de atención establecido, basados en las necesidades de los usuarios, los volúmenes y en las posibilidades reales de financiamiento del servicio; así como los compromisos de adecuación o implementación de las frecuencias que se determine.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (5)

ASEQUIBILIDAD:

El tema del establecimiento de tarifas asequibles, conforme lo declara el Convenio Postal Universal, exige un estudio que determine los criterios para asegurar este aspecto; ello llevará a considerar las condiciones económicas nacionales y las necesidades de la población, así como la existencia de una metodología de cálculos del costo y de volúmenes de demanda del SPU, consensuada y transparente.

Lo que sí será definitivo en este caso, es la uniformidad de las tarifas del SPU; además deberá considerarse quién establece y regula las tarifas, y de igual forma cómo financiar las eventuales pérdidas que podría traer un SPU deficitario.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (6)

CALIDAD:

Determinación de las condiciones y exigencias mínimas para la prestación del servicio, las que se deberán traducir en objetivos en materia de calidad del SPU, por tipo de localidad atendida y/o tipo de servicio ofrecido; dichos plazos de tratamiento postal y sus componentes de cumplimiento, serán determinados expresamente e incluirán, de ser el caso, los niveles iniciales y la escala anual de mejora hasta alcanzar niveles óptimos de calidad en cada caso.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (7)

CALIDAD:

Estas condiciones o normas de calidad que se establezcan deberán formularse en las áreas siguientes:(*)

Acceso a los servicios:

Determinación de infraestructura básica a partir de las necesidades de los usuarios, la red postal actual, densidad poblacional y consideraciones políticas de Gobierno.

(*) *Resolución C 18/ 1999 – XXII Congreso UPU Beijing – China 1,999*

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (8)

CALIDAD:

Satisfacción de los usuarios/clientes:

Determinación de las modalidades de medición de la satisfacción y atención de las necesidades de los consumidores y respuesta a sus expectativas.

Rapidez y fiabilidad:

Establecimiento de normas en materia de plazos de distribución así como su evaluación, medición y control.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (9)

CALIDAD:

Seguridad:

Establecimiento de normas para aumentar la seguridad en el SPU, específicamente en la detección de mercadería peligrosas, sustancias tóxicas y objetos prohibidos.

Responsabilidad y tratamiento de los pedidos de informes:

Establecimiento de normas para medir plazos de tratamiento de reclamaciones, sistema de indemnizaciones y suministro de información.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (9)

OTRAS CONDICIONES:

Condiciones para la admisión:

- No discriminación siempre que se satisfaga la tarifa o el precio correspondiente.
- La propiedad de los envíos postales.
- Las dimensiones máximas y mínimas de los envíos postales admisibles.
- Tratamiento de los objetos cuyo tráfico sea constitutivo de delito o esté prohibido, con arreglo a la normativa vigente.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (9)

OTRAS CONDICIONES:

Condiciones para la entrega:

- Determinación del lugar de la entrega.
- Determinación de la persona a la que se hace la entrega.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (10)

PRINCIPIOS APLICABLES:

Inviolabilidad

Universalidad

Accesibilidad

Asequibilidad

Calidad

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (11)

PRINCIPIOS APLICABLES:

Continuidad

Sostenibilidad

Adaptabilidad

Seguridad

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (12)

FINANCIAMIENTO DEL SPU

Fondo de Compensación

Reserva de una franja postal

Subsidio del Estado

Autofinanciamiento

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (13)

COSTOS DE PRESTACIÓN DEL SPU

En las experiencias desarrolladas en otros países hay una constante, la ausencia de consenso sobre la metodología del cálculo del costo de la prestación del SPU; sin embargo se han determinado un conjunto de variables que influyen en estos costos:

- Tamaño del mercado postal (envíos/habitantes x año)
- Densidad de destinatarios en las áreas a servir
- Diferencias de densidad en las áreas a servir
- Requerimientos de calidad mínimos.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (14)

PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

El SPU debería ser objeto de una debida planificación, la misma que contemplaría los aspectos relacionados con su determinación, implementación, prestación, seguimiento y control; y deberá ser llevada a cabo por la autoridad reguladora, teniendo en consideración al menos los siguientes puntos:

1. La prestación del SPU se realizará de conformidad con las previsiones legalmente establecidas y las que determine el Gobierno en el Plan de Prestación del SPU, en el marco de los acuerdos y convenios internacionales.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (15)

PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

2. El referido Plan deberá incluir, el procedimiento para la evaluación del costo del SPU.
3. La determinación de los esquemas técnicos para la fijación de las tarifas de los servicios sociales básicos que se decida incluir en el SPU.
4. El Plan tomará en consideración la forma de financiamiento del SPU.
5. El Plan deberá contener las previsiones sobre su financiación a que se refiere el punto anterior.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (16)

PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

6. Deberá contemplarse los planes de expansión o evolución en las normas de accesibilidad, asequibilidad y calidad.
7. Considerando el carácter evolutivo del SPU, por cuestiones de orden operativo, tecnológico, social y político; las previsiones que se adopten respecto a su prestación deberían constar en un Contrato - Programa, el mismo que se celebraría por sucesivos períodos, entre el Estado y el operador responsable de dicho servicio y en el que se determinarían los derechos y las obligaciones atribuidas a las partes, así como los compromisos específicos de desarrollo y otros que se estimen necesarios.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (17)

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SPU

La existencia de un marco legal, en todos sus niveles, debidamente elaborado y establecido; así como la existencia de un operador u operadores responsables de la prestación del SPU son condiciones necesarias, pero no suficientes para garantizar la óptima prestación de éste de acuerdo a los requerimientos y perspectivas que el Estado se señale.

Los estudios y experiencias existentes en el mundo y la propia experiencia de nuestra Administración desde el año 1994, coinciden en la necesidad de la existencia de un Órgano Regulador del mercado de las comunicaciones postales que, entre otras cosas, controle y asegure, en cuanto se refiere al SPU específicamente, al menos lo siguiente:

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (18)

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SPU

1. El cumplimiento de la normatividad por todos los actores en el mercado postal.
2. El cumplimiento de la obligación de la prestación del SPU.
3. Las expectativas y satisfacción de los usuarios/clientes.
4. La sostenibilidad y la evolución del SPU.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (19)

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SPU

Para este efecto, la supervisión deberá comprender principalmente lo siguiente:

1. La supervisión de infraestructura, instalación y otras actividades programadas, de acuerdo con el contrato o convenio de financiamiento o Plan de Prestación del SPU.
2. Supervisión de la operación y mantenimiento del servicio, incluyendo calidad, disponibilidad y continuidad del servicio y otros elementos pertinentes.
3. Supervisión financiera y legal.
4. Otros que el Estado considere necesarios para garantizar la provisión adecuada de los servicios requeridos.

SPU: Consideraciones generales para su establecimiento en el Perú (20)

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SPU

En resumen, la existencia de un Regulador deviene de la necesidad de contar con un órgano técnico especializado en materia de comunicaciones postales, dentro del Sector de Gobierno Tutelar de estos servicios; que no sólo actúe con transparencia y equidad en el ordenamiento del mercado postal, sino que igualmente contribuya a la viabilidad de los servicios postales a cargo del Operador del SPU, acorde con los compromisos asumidos por el Estado en el marco de los acuerdos y convenios internacionales.

CONCLUSIONES GENERALES (1)

- A. La existencia del SPU, además de ser una obligación del Estado, es necesaria y debe estar claramente definida en el marco legal y reglamentario pertinente.
- B. El ámbito del SPU no debe ser estático ni residual, debe evolucionar de acuerdo a las variables socioeconómicas de las necesidades sociales de los usuarios/clientes individuales, así como los intereses económicos de las empresas.
- C. Sin perturbar la existencia de un marco liberalizado en el sector postal, la prestación del SPU debe ser asegurado a través de la designación de un operador, Prestador del Servicio Universal (PSU), encargado de la misma.

CONCLUSIONES GENERALES (2)

- D. Los sobre costos del SPU deben ser determinados mediante una metodología consensuada, transparente y económicamente correcta.
- E. Debe establecerse un mecanismo de financiación o compensación que asegure la prestación del SPU, su viabilidad y evolución.
- F. Debe existir un Órgano Regulador fuerte, técnicamente especializado y debidamente estructurado, que asegure que las reglas de juego, en materia postal, sean cumplidas por todos los agentes del mercado.

Servicio Postal Universal: *Consideraciones generales para su establecimiento*

Invitación Final

SERVICIO POSTAL UNIVERSAL:

Consideraciones generales para su establecimiento

(Documento de Trabajo)

<http://www.mtc.gob.pe/spostales/index.htm>

Muchas Gracias



Ministerio de Transportes y Comunicaciones



Unión Postal Universal

jmondonado@mtc.gob.pe