



Intervención a cargo de  
D. Francisco Santeiro \*

### "Experiencia de los operadores postales privados americanos"

Gracias. En nombre de CLADEC les doy las gracias por la invitación a este Foro, tan importante e interesante. Les pido de antemano que me disculpen porque mi "power point" es en inglés, y la presentación se la voy a dar en español.

Primero, quisiera explicarles un poco lo que es CLADEC. CLADEC fue fundada hace once años con el propósito de defender y adelantar los intereses de la industria Expres en América Latina. Nuestros miembros principales son FedEx, DHL, UPS, TNT. Además, contamos a nivel regional con muchas otras compañías de talla menor. También es de importancia mencionar que CLADEC no sólo cuenta con la participación de asociaciones nacionales en cada país de la región, como es el caso de ABRAEC en Brasil, y ASOVEC en Venezuela, sino que mantenemos nuestra representación en cada uno de ellos.

Nuestra actividad principal se enfoca en el área de aduanas, tocando cada uno de los múltiples aspectos que afectan el funcionamiento aduanero, como es el caso de implementar mejoras, modernizar y automatizar las aduanas de la región, etc. En términos generales, cuando analizamos los componentes de una compañía privada de servicios postales expreso, nos aseguramos de que tengan las mejores flotas de transporte y red de operaciones, además de tener un personal bien entrenado en las actividades que desempeñan. Sin embargo, no le damos mayor importancia al punto de las aduanas. Hay que recordar que si el trámite aduanal demora dos o más días, el servicio ya no es expreso. Por tal razón, el mayor esfuerzo de CLADEC está concentrado en esta importante área.

Quiero hacer énfasis, antes de pasar a otro tema, en que tanto los esfuerzos de los operadores privados como de los públicos están orientados a estudiar minuciosamente las necesidades de los usuarios, y a asegurarse de que nuestros servicios satisfagan las mismas. Creo que

esto está en sintonía con otras ponencias que he escuchado en estos dos días.

Aunque los operadores expreso estamos clasificados como "operadores postales privados", preferimos el uso de la clasificación "Servicios Integrados de Transporte Expreso" (Express Integrated Transportation Services). Esta denominación cubre un espectro más amplio de nuestros servicios, los cuales van más allá del servicio postal, y entre los que se incluyen servicios con valor agregado, trámites de aduana y por supuesto el rastreo electrónico, el cual creo que fuimos los primeros en ofrecer al mercado.

En fin, nuestro propósito es continuar incrementando de forma consistente la rapidez y eficiencia de todos nuestros servicios.

Mi ponencia del día de hoy es el resultado de una conversación que sostuvimos dos representantes de CLADEC con el señor Edwin Vizcarra, de la UPAEP, en una reunión de aduanas celebrada en Cartagena de Indias, Colombia, en noviembre de 2001. En esa reunión, el señor Vizcarra se nos acercó y nos dijo que pensaba que era el momento de establecer un diálogo entre ambos, ya que en el pasado nos habíamos mantenido distanciados. Posteriormente, CLADEC invitó a UPAEP a participar en su reunión anual en Miami, donde tuvimos una mesa redonda para discutir abiertamente nuestras relaciones y posibilidades de cooperación para el futuro, quedando así establecidas las reglas del juego. La señorita Allison Levy, del Correo norteamericano, quien es presidente del programa de trabajo de aduanas de la UPAEP, participó en la mesa redonda, comunicándonos de manera especial el interés que tiene UPAEP en cooperar con CLADEC y sus miembros en las labores de mejoramiento de los procesos aduanales.

También tuvieron la oportunidad de quejarse un poco los miembros de CLADEC en relación a sus experiencias con los correos en América Latina, donde en su momento causaron el cierre de algunas de nuestras oficinas e inclusive se llevaron a cabo arrestos de empleados y gerentes. Esto ocurrió hace muchos años, es una etapa ya superada.

Hemos coexistido de una forma correcta por varios años, y lo importante es que actualmente existe una convergencia de nuestras actividades. Hay interés de parte de los correos en manejar más y mejor la paquetería, ya que esto representa un crecimiento potencial del 25% anual, y la paquetería es el área que más nos interesa a los operadores postales privados. Estoy aquí no sólo como representante de CLADEC y FedEx, sino también de Ex-

\* ver curriculum en anexo.

press Integrated Transportation Services. Ambas organizaciones tienen gran interés en continuar desarrollando nuestras relaciones de forma positiva y correcta.

Creo que la línea que dividía antiguamente a los operadores postales y a las compañías *express* está desapareciendo, tal como se demuestra en la relación establecida entre el correo holandés y TNT (convertido en el TPG). Por otra parte, la compra mayoritaria de acciones de DHL por el Deutsche Post, e inclusive, la relación comercial existente entre FedEx y el correo norteamericano, donde estamos usando nuestros aviones y red establecida para transportar sus envíos "*Express mail*" y "*Priority mail*". La relación comercial entre ambos comenzó en septiembre del año pasado, y hasta ahora ambas partes estamos contentas con los resultados obtenidos, de manera que deseamos continuar trabajando juntos por los mismos objetivos.

A CLADEC y sus asociados les preocupan las acciones o intenciones de algunos correos latinoamericanos. Consideramos que es necesario que las actividades de correos y las de empresas privadas de servicios de entrega rápida (*Express*) sean reguladas de forma sensata y correcta. Aquí hago una pausa para elogiar la actitud de Ecuador, donde hemos logrado muy buenos resultados, y digo hemos porque nos han hecho partícipes en el proceso, especialmente a través de consultas técnicas. Nuestra experiencia nos permite contribuir a una mejor comprensión del mercado, sus actividades y clientes, además, de definir claramente sus necesidades y cómo ampliar sus perspectivas de desarrollo. Al formar parte de este proceso, también somos parte de la solución. Mis felicitaciones a Ecuador por la postura adoptada.

Reconocemos que existe la necesidad de proveer el servicio universal. Sin embargo, no queremos que esa necesidad se convierta en limitaciones innecesarias, tal como describiera el Sr. Sánchez. Sin entrar en detalles, en ciertos países existen situaciones de competencia desleal, y creo que está en el interés general evitar a toda costa que estas situaciones se propaguen o continúen en el futuro.

Actualmente, algunos países de América Latina están considerando nueva legislación postal, y nos preocupa

el hecho de que extiendan los servicios regulados en vez de reducirlos. Creemos que es de suma importancia que cualquier nueva legislación contemple la progresiva ampliación del mercado en vez de limitarlo.

Les comento que en Brasil, cuando hace unos cuantos años la actividad nuestra fue regulada de una forma muy correcta, se redujeron en forma sustancial las prácticas deshonestas de compañías que, inclusive, desaparecieron del escenario, y en la actualidad las compañías que manejamos actividades aduaneras nos sentimos contentas de haber llevado a cabo nuestras funciones correctamente, sin permitir que otros mancharan nuestros nombres o nos comprometieran en alguna forma.

En muchos países hemos pedido a los gobiernos que nos regulen, que establezcan requisitos específicos que rijan las actividades de las compañías participantes. Así es que, lejos de oponernos a ser regulados, creemos que es un beneficio bastante importante. Por supuesto, siempre y cuando el proceso se realice de forma abierta y sensata.

Queremos ser parte de la solución, creemos en las relaciones entre empresas privadas y los correos existentes -ya mencioné DHL y TNT, y los correos alemanes y holandés-, y considero por esa evidencia que estas tendencias van a continuar en un futuro. Queremos asegurar nuestra participación activa a través de todo el proceso.

Y aquí volvemos al tema de los clientes. El cliente para nosotros sí es el rey -y dictador a la vez-. Tenemos que darle los servicios que necesite para competir en una economía global. Este escenario va a continuar creciendo y evolucionando, y sólo las empresas que logren mantenerse flexibles y con capacidad de manejar eficientemente las exigencias de los clientes a un precio razonable, serán las triunfadoras. Nuestra posición es la de continuar utilizando los mejores métodos disponibles para servir a nuestra clientela con eficiencia y rapidez. Representamos una competencia "robusta", dispuesta a aceptar y competir con otros participantes.

Ha sido un placer compartir con ustedes estas ideas. Muchas gracias.

## CLADEC -Who are we? GOALS & MEMBERSHIP

- Promote and defend the interests of the express integrated transportation industry in Latin America and the Caribbean
- Major members include: DHL, UPS, FEDEX, TNT and many other smaller, regional companies
- Represented in individual countries by national associations affiliated to CLADEC



Principle activities center on customs and related regulatory reform efforts

Major emphasis on automation and process improvement to better serve our customers

Customer-centered focus requires flexible service offerings and value-added features



## Express Services – Our Value Proposition

- Technologically advanced automation and processes to ensure fast, reliable, consistent services
- Value-added features (on-line tracking and tracing, just-in-time inventory management, logistics, etc.)



## Historical Relationship- Postal vs. Express in Latin America

- Express services filled a void, eliciting a positive reaction from customers
- Postal authorities initially actively opposed perceived incursion into protected services
- Eventual coexistence within a contentious and mutually wary relationship



## Recent Developments

- Blurring of the line between postal and express operators
- Outright ownership of express operators by postal entities
- Cooperative and mutually beneficial business partnerships between postal entities and express companies



## On-going Express Industry Concerns: Latin America

- Reasonable registration fees should not be come subsidies
- The need to provide universal service should not result in unnecessary restrictions
- New postal legislation should move toward further market opening rather than going the opposite direction



## Express Concerns (cont.)

- Regulation of our industry (express and postal) is necessary, but must be sensible and carefully consider the interests of all users
- The basic rules of the game should be the same for all players



## Future Opportunities

- The express industry must be an integral participant in the process of designing and implementing viable & necessary regulatory reform
- Consensus on these issues will contribute to long-term success and ensure both postal and express operators will be able to provide services tailored to the needs of all **our** customers

