



RESEÑA DE REUNIÓN. En Montevideo, el 26 de octubre de 2018, en la sede de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), sita en la calle Cebollatí número 1461, se lleva a cabo la IX Jornada de Diálogo Postal realizada por convocatoria del Directorio de la Unidad Reguladora de Servicios de Comunicaciones (URSEC), en presencia de la Ing. Silvana Olivera Directora de URSEC, el Ec. Luis González Gerente de Servicios Postales, la Dra. Carol Dolinkas Jefe del Depto. de Relaciones Internacionales de URSEC y la Ec. María José Franco por DINATEL, representantes del operador designado, de los operadores privados y funcionarios de URSEC.

Como moderadora actúa la T/P Liliana Ceballos.

## **AGENDA**

### a) Política Sectorial Postal:

- “Políticas públicas para el sector postal” – Presentación a cargo de la Ec. María José Franco – DINATEL.

### b) Novedades Regulatorias:

- “I.C.I.R.”: Índice de Capacidad Institucional Regulatoria - Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC.

### c) Iniciativas y Tendencias:

- Tendencias en materia de e-Commerce – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC.
- Proyecto “PostxEllas” sobre empoderamiento femenino a nivel postal – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC.

### d) Contralor y Fiscalización:

- Protocolo de Inspecciones – Presentación a cargo del Ec. Luis González – Gerente de Servicios Postales de URSEC.

e) Puesta a punto de principales Eventos Internacionales:

- 23° Congreso de UPAEP – México, 2017 – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC.
- Congreso Extraordinario de la UPU – Etiopía, 2018 – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC.

### **Desarrollo de la reunión.**

T/P Liliana Ceballos da la bienvenida y le da la palabra a la Directora de URSEC Ing. Silvana Olivera quien agradece a todos los operadores que desde el comienzo de la celebración de las Jornadas Postales han apoyado la iniciativa participando de las reuniones y realizando aportes y en especial a la Ec. María José Franco de DINATEL que va a compartir con nosotros todo lo referente a políticas públicas en el sector postal y a la Dra. Carol Dolinkas que hablará sobre el Proyecto “PostxEllas” que es muy importante para promover la equidad y la participación activa de las mujeres en éste sector.

T/P Liliana Ceballos anuncia el primer punto de la agenda.

**“Políticas públicas para el sector postal”** – Presentación a cargo de la Ec. María José Franco – DINATEL. (Anexo I)

Ec. María José Franco. Agradece a URSEC la invitación y al Ministerio por darle la oportunidad de exponer sobre el tema.

Hace referencia a que desde la Constitución se habla del derecho a la comunicación, por lo que el sector postal está comprendido en el mismo.

A su vez, como los Convenios Internacionales son ratificados en nuestro país y los mismos otorgan a la comunicación un rol importante, que tiene que ver con los derechos de las personas.

Así surge el servicio postal como una obligación del Estado de prestarlo a toda la población, tanto desde el punto de vista de los usuarios como de los

prestadores de ese servicio, promoviendo un mercado postal formal. Lo que se ve contemplado en el art. 1º de la Ley 19.009.

En la presentación se pueden ver los aspectos que en la mencionada ley se consideraron “Para dar cumplimiento” a la obligación del Estado.

Hay dos claros objetivos en esto que es conveniente destacar: Las políticas públicas están dirigidas tanto al uso del servicio postal, como la prestación del servicio. Hay que satisfacer las demandas de la población y tener un sector fuerte que acompañe esas demandas.

Hay dos hitos importantes en la política del sector postal:

El primero fue allá por el año 2006 con el Plan Integrado de Desarrollo Postal (PIDEP) que fue como sacar una foto al sector postal para ver cómo estaba en ese momento.

A partir de ese estudio, que fue muy importante para ver cuáles eran las necesidades del sector desde los dos aspectos del usuario y del mercado, en el 2011 el sector postal pasa a la órbita del MIEM y en el 2012 se dicta la Ley 19.009 que tiene un abordaje general del sector, desde los dos puntos de vistas que se señalaron.

La ley incluye dos sectores el público y el privado y admite además la auto prestación.

Potencia el sector postal para que contribuyan en el desarrollo económico, social y cultural.

Se establecen requisitos que deben cumplir los operadores para tener dicha categoría.

Del lado de los usuarios está centrada en el derecho que tienen al acceso a las redes de comunicación. Se universaliza el acceso de todos los habitantes a las redes postales. Tenemos servicios postales que están concentrados en Montevideo y en las ciudades de mayor densidad de población, pero es necesario que llegue a todos. Esto tiene su máxima expresión en el Servicio Postal Universal, universalizando el acceso a las redes de comunicación para todos los habitantes.

Es así que el gobierno en varios aspectos se apoya en el sector postal, por ejemplo: distribución de ceibalitas, caravanas para el ganado para la trazabilidad, inclusión financiera, en la salud (estudio de la sangre sacadas del talón del recién nacido).

También potenciar el desarrollo del sector favoreciendo la inversión, la innovación tecnológica, la productividad y la generación de empleo.

Además que el servicio sea regular, eficiente en los tiempos de entrega y que tenga precios al alcance de todos.

Los desafíos que tiene hoy el sector es el cambio de modelo de comunicación que ya no es sólo de persona a persona, sino que es más de empresa a persona.

Surge el comercio electrónico nacional e internacional, con un rol importante de Uruguay como comprador de productos extranjeros y también potenciar ese rol de Uruguay como exportador, ya que lo permite y habilita la infraestructura postal. Eso implica un desafío en aspectos logísticos por la movilización de bienes y para cumplir con ello se necesita una regulación eficiente y un combate a la informalidad.

Para ir cerrando como conclusiones, en primer término las políticas públicas están enfocadas a asegurar el acceso del usuario al servicio postal de calidad y a promover el buen desempeño del mercado.

En segundo lugar el sector es un vínculo dinamizador de la economía y de la cohesión social.

Muchos acuerdos comerciales no serían posibles sin la intervención del sector postal.

Un tercer punto es que hay cambios en la forma de comunicación de la gente, que debe ser acompañado por el sector postal y para ello son necesarias las políticas públicas.

Se abre un espacio para preguntas o consultas. No habiendo preguntas, se pasa al segundo punto de la agenda.

- **“I.C.I.R.”: Índice de Capacidad Institucional Regulatoria** - Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC. (Anexo II)

Dra. Carol Dolinkas. A raíz de un acuerdo de cooperación técnica participamos en nuestro país de una capacitación sobre la medición de la capacidad institucional regulatoria que fue realizada por el Ing. Javier Gómez de Ecuador.

En dicho país hay una dependencia que se llama SEMPLADES, que tiene entre otras cosas como misión evaluar el actuar de las agencias regulatorias y utilizando una metodología que van a ver en la presentación, hacen un ejercicio que es medir cómo están haciendo el trabajo los reguladores.

La presentación es tal cual dio el resultado del trabajo, pero antes explica dos cosas: una que cuando se hizo por primera vez el análisis en Ecuador les dio como resultado 44 % y a nosotros nos dio mejor; y la segunda cosa es que el trabajo se hizo tomando los datos del año anterior.

Explica la “Metodología del diagnóstico de capacidades regulatorias”, para la cual toman en cuenta seis aspectos que se puede ver en la presentación: Gestión del riesgo, Planificación regulatoria, Diseño de regulaciones, Revisión de regulaciones, Implementación y cumplimiento de la regulación y Evaluación y monitoreo de la regulación.

En cuanto a la *Gestión del riesgo*, es necesario tomar los riesgos que hay en el sector valorarlos y priorizarlos. No todos los riesgos tienen la misma importancia y no se pueden atacar todos juntos.

La *Planificación regulatoria* refiere a la estrategia que voy a utilizar para enfrentar los riesgos, que es el norte de esto.

El *Diseño de las regulaciones* que puede ser por ejemplo: la auto regulación, la co-regulación, la información y la educación, etc.

El cuarto elemento que consideran es la *Revisión de regulaciones*, donde ahí utilizan herramientas a través de nuevas regulaciones que se detectan que se necesitan.

El Stock regulatorio tienen que ver con la cantidad de normas vigentes, que deben estar siempre sujetas a revisión, para adaptarse a los cambios.

Acorde con lo que expuso María José Franco, para adecuarse con los cambios en el sector postal a la realidad, es necesario una revisión de las normas aplicables.

El quinto elemento es la *Implementación y cumplimiento de la regulación*. Como regulador tengo que hacer programas que se comuniquen en la interna y hacia afuera, que tienen que tener eficiencia regulatoria.

Eso como regulador lo hemos hecho con los trámites en línea para que las personas no tengan que venir hasta la sede de URSEC a hacer los trámites, reducir trámites, la utilización de herramientas tecnológicas como por ejemplo el Sistema Galería para recibir información, también las estadísticas regulatorias y la gestión de cumplimiento.

Por último *Evaluación y monitoreo de la regulación* que está muy ligado al anterior.

Luego de haber conocido los riesgos y seguido todos los puntos anteriores, tengo que evaluar si las metas se cumplieron y para eso utilizar indicadores de desempeño.

Son los seis elementos que se toman en cuenta y con una metodología se puntúan cada uno de esos elementos:

Gestión de riesgo - 4 puntos, Planificación regulatoria – 5 puntos, Diseño de regulaciones – 13 puntos y así el total nos da 55 variables.

Las variables se califican entre 0 a 1 (Ver los puntajes (0, 0.33, 0.66, 1) y la definición que se encuentra en la presentación con el título “Metodología: Puntuación”).

Si tengo 0 no hay nada hecho, puntuar 1 sería el óptimo. Si hay alguna acción hecha se puntúa en 0.33 y si se está en un proceso más avanzado se puntúa en 0.66.

En la presentación se pueden encontrar las respuestas a la pregunta *¿Qué representa contar con capacidades regulatorias?* .

En los gráficos se puede apreciar el resultado del trabajo realizado entre el 15 y el 17 de agosto del presente año (ver Diagnóstico URSEC 2017 – ICIR )

En cuanto a la Gestión del riesgo estamos muy mal, porque no estamos acostumbrados a trabajar en situación de riesgo. Es un desafío para URSEC, que nos obliga a trabajar con otra cabeza.

Debemos tomar en cuenta que SENPLADE les había fijado en Ecuador a los reguladores a llegar a un porcentaje del 80% en el 2020 y nosotros en los resultados generales nos dio un 62% lo cual no es malo, sino que es muy bueno para ser la primera vez que hacemos un análisis.

En las distintas diapositivas se pueden ver los porcentajes para cada uno de los elementos que se detallaron y que puedan ver cómo se llega al resultado general del 62%.

Lo que se quiere transmitir a través de esta presentación es que se está trabajando en URSEC para mejorar en los distintos aspectos.

Abre un espacio para comentarios o preguntas y al no haber intervenciones, se anuncia el siguiente tema.

- **Tendencias en materia de e-Commerce** – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC. (Anexo III)

Dra. Carol Dolinkas. Expresa que respecto a este tema no hay aspectos que sean desconocidos para los presentes, por eso el tema está planteado desde el punto de vista del contenido.

Tomó como base un Boletín del AICEP Portugal, que es una asociación de comunicaciones que engloba comunicaciones y postales de lengua portuguesa, en el cual se hicieron comentarios que se recogieron en la presentación porque le parece que el Regulador puede intervenir para apoyar estas tendencias.

En este momento no sólo se habla de e-commerce, sino también de contenido del mismo. Hay empresas como por ejemplo Alibaba, que utilizan la inteligencia artificial para comercializar sus productos.

También utilizan la imagen para comercializar sus productos. Por ejemplo, si se quiere comprar un pantalón, captura la imagen del mismo y busca en la web qué empresa tiene ese pantalón para comercializar.

Otra es la búsqueda a través de la voz para encontrar los productos.

Del boletín de AICEP también extrajo un caso que es un programa piloto de CTT Correios de Portugal que pondrá operativa una app que sería el UBER

de las encomiendas, por el cual una persona que tiene un paquete en un punto de Lisboa será entregado en otro punto de la misma ciudad en horas.

Otro punto importante es que dicho correo también apuesta al medio ambiente utilizando vehículos eléctricos, contando actualmente con 353 vehículos de este tipo.

Da por finalizado el tema y continúa con el siguiente punto de la agenda.

- **Proyecto “PostxEllas” sobre empoderamiento femenino a nivel postal** – Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC. (Anexo III)

Expresa que el proyecto “PostxEllas” es una iniciativa de mujeres en el ámbito de UPAEP.

Como preparación del Congreso Extraordinario de Etiopía, un grupo de mujeres se reunieron en Panamá, para pensar en cosas que se pueden hacer para otras mujeres postales.

La idea es crear una red sólida, sustentable y solidaria que sirva de base para que puedan avanzar en proyectos que le otorguen visibilidad al sector postal internacional y sobre todo a las mujeres del mismo.

El tema ha sido hablado con el Ministerio (*MIEM*), porque está vinculado con las políticas de género para el sector, que a su vez también está alineado con la planificación estratégica de URSEC y de la cual la Directora Silvana Olivera es una defensora ferviente.

Ese trabajo realizado por mujeres que son jefas de hogar, que están lejos, artesanas, la idea es que sea conocido y que utilice a la red postal como forma de difundirlo.

En este proyecto ya hay países que están más avanzados, por ejemplo El Salvador que ha hecho un trabajo con mujeres indígenas. Argentina también está avanzada en el tema, por ello con esta presentación la idea es invitar a los actores del sector, a la unidad de política de género del Ministerio y a la de las Intendencias; así como al Correo Uruguayo y otros Organismos que tienen programas vinculados con dichas políticas para impulsar el trabajo de mujeres uruguayas.



En lo que respecta a URSEC la Comisión le dio su apoyo, porque el sector postal puede contribuir a la economía y desarrollo de las mujeres de nuestro país.

Finalizado el tema, se pasa al siguiente punto de la agenda.

- **Protocolo de Inspecciones** – Presentación a cargo del Ec. Luis González – Gerente de Servicios Postales de URSEC. (Anexo IV)

Ec. Luis González. Presenta una iniciativa que se tiene desde la Unidad Reguladora que es implementar un Reglamento de Inspecciones Postales.

Las “Motivaciones” se pueden ver en la presentación que se adjunta e identifica como Anexo IV.

En cuanto al “Contenido del Reglamento” se presenta un proyecto de reglamento con los distintos capítulos que debería contener, lo cual se muestra en la presentación.

Explica que la idea es una iniciativa, que sea la base para trabajar con un grupo “ad hoc” como se hizo con el Reglamento de Reclamaciones e Indemnizaciones, por ello invita a todos los actores del sector a participar del mismo.

Los interesados en formar parte del grupo, se pueden anotar a través de la dirección [comunicaciones@ursec.gub.uy](mailto:comunicaciones@ursec.gub.uy) o a través de los otros medios habituales con los que se comunican con nosotros.

La idea es recibir las contribuciones, empezar a trabajar, agendar las reuniones y plasmar entre todos el reglamento que deberá ser aprobado por la Comisión de URSEC y así poder presentarlo en la próxima Jornada de Diálogo Postal.

Para finalizar se anuncian los últimos puntos de la agenda.

- **23° Congreso de UPAEP – México, 2017 –**
- **Congreso Extraordinario de la UPU – Etiopía, 2018 –** Presentación a cargo de la Dra. Carol Dolinkas – Jefe de Relaciones Internacionales de URSEC. (Anexo V)

Dra. Carol Dolinkas. Manifiesta que los Congresos son los órganos supremos en ambas organizaciones, los objetivos de participar es porque todo lo que allí emana es de incumbencia de todos los países asociados.

Allí se definen los lineamientos para todo el sector para el período comprendido entre Congresos. La UPU los define a nivel mundial y ello replica en la unión regional que es UPAEP.

Se reúnen cada cuatro años, pero esta vez hubo uno extraordinario, que es el segundo que se lleva a cabo desde la creación de la UPU en 1874, que tuvo lugar en Etiopía. Se realizó porque en el Congreso de Estambul no se alcanzó consenso en algunos puntos.

En lo que respecta a Uruguay ver la presentación “Durante el 23º Congreso de UPAEP. Responsabilidades”, en donde se detallan los distintos puntos en los que participó URSEC.

También hubo elección de autoridades y se eligió por aclamación al Lic. Cabanna porque nadie se presentó para competir con él.

Durante el II Congreso Extraordinario de la UPU en Etiopía se trataron cinco temas: 1. Plan de Productos Integrados –PPI-; 2. Reforma de la Unión; 3. Sistema de Contribuciones; 4. Sostenibilidad de la Caja de Previsión de la Unión; 5. Congreso Extraordinario.

En materia de “Reforma de UPU” en la presentación se pueden ver los titulares con la explicación, en la que no se entró en detalles.

La importancia de participar en estos foros internacionales es porque Uruguay es miembro de ambos Organismos Internacionales y al ser URSEC el Regulador, debe velar por los intereses nacionales en la parte regulatoria y porque las decisiones que allí se toman son obligatorias para nuestro país.

Se da por finalizada la reunión.

Les recuerda que las presentaciones estarán disponibles en la página de URSEC

