

Guía de la UPU sobre los servicios postales de carácter social

Resumen analítico

El sistema postal mundial ocupa una posición estratégica ideal para atender muchos de los grandes desafíos de la sociedad, sin embargo los Correos siguen siendo subutilizados como socios de desarrollo social. La presente guía revela la enorme diversidad de servicios de carácter social que los Correos ofrecen actualmente y expone los argumentos a favor de una mayor diversidad, innovación, inversión y colaboración.

Los Correos luchan contra la pobreza y la desigualdad potenciando su amplia red física de distribución y reafirmando su compromiso con el servicio universal para atender las necesidades básicas de la población. Gracias a sus vínculos históricos con el Estado y a su interacción regular con los usuarios, los Correos también supieron crear una relación de confianza única con numerosas comunidades. Esta reputación constituye una base para la prestación de servicios más sensibles, tales como la gestión de los datos personales de salud o las visitas a domicilio a las personas vulnerables.

Los compromisos de los Estados y las empresas a favor del desarrollo sostenible asignan a los Correos un mandato claro de apoyo al desarrollo social, y las posibilidades de aumentar los ingresos y la satisfacción de la clientela constituyen un argumento comercial sólido. Así pues, muchos Correos se están convirtiendo en proveedores de servicios de carácter social, transformándose en socios esenciales para el Estado, las ONG y los organismos multilaterales que buscan medios para alcanzar sus objetivos de desarrollo social.

¿Cuáles son los servicios postales de carácter social y por qué son importantes?

La presente guía define los servicios postales de carácter social como servicios *cuyo objetivo expreso es beneficiar directamente a la sociedad, que se prestan de manera regular y confiable y que son ampliamente accesibles*. Los principales desafíos en materia de desarrollo sostenible durante los próximos veinte años consistirán en reducir la pobreza y la desigualdad, atender las necesidades de una población envejecida, apoyar a una sociedad cuya movilidad va en aumento y superar el impacto considerable de la COVID-19. Los Correos pueden aportar soluciones, contribuir a satisfacer las necesidades de la población en áreas tales como la salud, la educación, los lazos comunitarios, el acceso a los servicios y equipamientos públicos y a las tecnologías. Muchos Correos ya poseen la capacidad y la ambición de ofrecer estas soluciones: 79% de los Correos (89 de los 113 que respondieron el cuestionario) ofrecen actualmente algún tipo de servicio de carácter social, y 59% tienen la intención de ofrecer nuevos servicios en el futuro.

Posibilidades para los operadores designados

Para que los Correos puedan lograr diversificar su oferta de servicios agregando prestaciones de carácter social, es importante reconocer que cada Correo, y la comunidad a la que sirve, es singular. Además, no hay que perder de vista que algunos servicios son relativamente simples de implementar, mientras que otros requieren inversiones y compromisos importantes. En consecuencia, los ejemplos y recomendaciones mencionados en esta guía no se presentan como recetas o modelos fijos, sino más bien como orientaciones para ayudar a los Correos a establecer los servicios de carácter social que correspondan a su contexto local y que puedan ser mantenidos en el tiempo. Las principales conclusiones se resumen a continuación:

- **Reconocer los múltiples beneficios.** Los servicios de carácter social pueden generar ingresos para los Correos, tener repercusiones sociales y crear valor para los actores del desarrollo. Esos beneficios deben ser mencionados explícitamente como objetivos estratégicos en los argumentos comerciales, comunicados a las partes interesadas y asociados a indicadores de resultados apropiados.
- **Crear asociaciones con los actores del desarrollo social.** Los Correos deben colaborar activamente con los ministerios, las ONG, los organismos multilaterales y el sector privado para comprender mejor sus necesidades y fomentar el uso de la infraestructura postal para alcanzar sus objetivos de desarrollo social. Esta guía presenta numerosos ejemplos de asociaciones público-privadas, que aportan nuevas perspectivas y conocimientos y contribuyen de este modo a reducir los riesgos, facilitando al mismo tiempo el acceso a nuevas fuentes de financiación.
- **Examinar las capacidades existentes.** Los Correos deberían reflexionar sobre la forma en que pueden aprovechar su infraestructura, sus productos, sus servicios, su especialización y sus asociaciones

actuales para ofrecer nuevos servicios de carácter social, identificando al mismo tiempo las carencias estratégicas en materia de capacidades.

- **Legitimar y promover los servicios postales de carácter social.** Ampliar el abanico tradicional de servicios postales puede requerir importantes esfuerzos de comunicación internos y externos para garantizar la difusión de la información a los usuarios y hacer aceptar la idea de que el Correo es legítimo en su papel de proveedor de servicios de carácter social. Esto puede lograrse reemplazando la expresión «servicios no postales» por «servicios comunitarios» y ofreciendo paquetes de servicios a determinados segmentos de la sociedad presentándolos como *servicios para las familias* o *servicios para las personas mayores*.
- **Aprovechar las tecnologías digitales.** Los Correos están bien posicionados para ayudar a las personas a conectarse a Internet, para ofrecer servicios híbridos (físicos y digitales a la vez) y para crear nuevos servicios de carácter social totalmente digitales. Por lo tanto, las estrategias postales de transformación digital deberían prever expresamente los medios para apoyar los servicios de carácter social.
- **Mantener y aumentar la confianza en el Correo.** La reputación del Correo como intermediario de confianza para los datos personales constituye un valioso activo que ayuda a establecer nuevos servicios de carácter social que implican la gestión de datos sensibles, la distribución de prestaciones sociales o el trabajo con personas vulnerables. Sin embargo, la confianza en el Correo no debe darse por descontada, y no es universal; es importante que las capacidades fundamentales de distribución del Correo sean sólidas y confiables antes de cualquier diversificación en los servicios de carácter social. La ampliación de los servicios va acompañada inevitablemente para el Correo de la necesidad de gestionar nuevos riesgos. Puede tratarse, entre otros, de riesgos para el público, para el personal postal, para los socios, para los ingresos, para la reputación, para el impacto social, para la responsabilidad jurídica y para la viabilidad del propio servicio. Por tanto, es especialmente importante invertir en la seguridad de los datos personales a fin de minimizar los riesgos y aumentar la confianza en los servicios de carácter social.
- **Crear nuevos servicios, en colaboración con el personal postal.** Los servicios de carácter social son por naturaleza servicios personales e implican a menudo contactos cara a cara con el público. Su éxito está íntimamente relacionado con la seguridad, la motivación, la capacitación y la buena voluntad de los carteros y del personal de las oficinas de Correos. Por tanto, las propuestas de nuevos servicios de carácter social deben ser elaboradas con el personal postal y sus representantes a fin de que ellos acepten esos nuevos servicios y se comprometan a prestarlos.
- **Seguir siendo pertinentes para el público y centrados en el futuro.** Un enfoque orientado a la clientela es fundamental para el éxito de los servicios de carácter social; la prioridad debe ser comprender las necesidades de las comunidades locales y de los grupos de usuarios a los que están destinados. Los Correos deben promover una cultura de adaptación de los servicios a la evolución de las necesidades de la sociedad, asimilando al mismo tiempo las nuevas tecnologías, la innovación y la experimentación.

Posibilidades para los actores del desarrollo social

El sistema postal es un recurso que debe ser utilizado de manera creativa por los gobiernos, las ONG y los organismos multilaterales. Los Correos poseen importantes infraestructuras sociales, físicas y digitales que sirven de puntos de ingreso para que el público pueda acceder a los servicios de carácter social. Este papel social estratégico de los Correos debería ser tenido en cuenta por los actores del desarrollo cuando elaboran planes de inversión para la salud pública, el bienestar social y el desarrollo de la comunidad, cosa que no siempre sucede. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 permitió tomar conciencia de que los Correos son proveedores de servicios esenciales y posibles asociados. Esta guía presenta las posibilidades que se ofrecen a los actores del desarrollo social para sacar mayor provecho del potencial de los Correos a fin de mejorar la calidad de vida de la población.

- **Utilizar el Correo para mejorar la eficiencia.** Existe una sinergia evidente entre la necesidad de que los actores del desarrollo social se vinculen con los más pobres y los más aislados de la sociedad, y el compromiso de los Correos de servir a toda la población. El Correo ofrece un sistema eficaz para la gestión de los pagos de prestaciones sociales, la distribución de la ayuda social y humanitaria y la comunicación de mensajes de salud pública o de seguridad. Delegar estas misiones en el Correo puede ayudar a las entidades benéficas y a los ministerios a centrarse en sus áreas de especialización. Además,

el alquiler de espacio en oficinas de Correos puede ser más económico que operar una instalación independiente y permitiría acercar los servicios al usuario final.

- **Invertir en el Correo para alcanzar los objetivos de desarrollo.** Los gobiernos, las ONG y los organismos multilaterales deberían plantearse la realización de inversiones estratégicas en infraestructura postal a fin de alcanzar sus objetivos de desarrollo (p. ej., acceso universal a las vacunas). Los gobiernos también podrían asignar fondos a los operadores designados para desarrollar programas de innovación centrados en la realización de los principales objetivos de las políticas sociales.
- **Incluir al Correo en las estrategias, las políticas y los marcos.** El Correo puede tener importancia estratégica para el éxito de diversas iniciativas, desde la elaboración de estadísticas nacionales sobre el bienestar hasta la creación de sistemas de reciclaje completos. Los actores del desarrollo social deberían reconocer expresamente el valor agregado del Correo para estas iniciativas, definir las funciones específicas que el Correo puede cumplir y tratar de promover las sinergias entre esas diferentes funciones.
- **Intercambiar y recoger más datos.** Las redes postales poseen una estructura ideal para mejorar el acceso de la población a información confiable. Los centros comunitarios y quioscos digitales pueden estar ubicados en las oficinas de Correos, y la documentación puede ser distribuida directamente a domicilio. A la inversa, estas redes pueden ser utilizadas para obtener datos destinados a comprender mejor las necesidades de la población (p. ej., a través de encuestas de hogares) y para controlar la contaminación y los fenómenos meteorológicos extremos que influyen en la salud y la seguridad de las personas.