



# SERVICIOS POSTALES SOCIALES



MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD  
DE VIDA DE LA CIUDADANÍA



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: Azerpost



Foto: Azerpost



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: Correos de Costa Rica



Foto: La Poste

# PRESENTACIÓN PRELIMINAR DE LA INVESTIGACIÓN

## **Los operadores postales tienen una preciada historia de prestar servicios esenciales, conectar comunidades, promover la alfabetización y controlar el bienestar de sus clientes.**

La red postal mundial sigue siendo un sistema valioso y eficaz para apoyar la seguridad social y el desarrollo de las sociedades, como puede observarse en su respuesta a la pandemia de COVID-19.

En un contexto de disminución de los volúmenes de correspondencia, de mayor competencia y presión para implementar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, muchos Correos están diversificándose ofreciendo nuevos servicios sociales, diseñados para beneficiar directamente la calidad de vida de las personas.

Para apoyar este proceso, la Oficina Internacional de la UPU ha estado encuestando a sus miembros y realizando investigaciones documentales para registrar estos servicios sociales y para entender cómo y por qué los Correos los están ofreciendo.

Por primera vez, los diversos servicios sociales que ofrecen los Correos estarán disponibles en una única publicación. La Guía de la UPU sobre los servicios postales sociales, que se publicará próximamente, incluirá también estudios de caso, factores clave de éxito y consejos de prestadores de servicio experimentados.

La siguiente es una presentación preliminar de algunas de las conclusiones más importantes de esta investigación.

¿OFRECE ACTUALMENTE  
SERVICIOS SOCIALES?

79

¿LOS SERVICIOS SOCIALES ESTÁN  
INCLUIDOS EN LA OBLIGACIÓN DE  
SERVICIO UNIVERSAL?

35

¿ESTÁN MENCIONADOS EN LOS  
DOCUMENTOS ESTRATÉGICOS?

46

¿EXISTEN PLANES PARA NUEVOS  
SERVICIOS SOCIALES?

60

Porcentaje de respuestas «sí»

# LOS SERVICIOS POSTALES SOCIALES ESTÁN EXTRE- MADAMENTE EXTENDIDOS

La investigación identificó 160 Países miembros y territorios de la UPU que ofrecen algún tipo de servicios sociales. Sesenta por ciento de los que respondieron el cuestionario de la Oficina Internacional prevén ofrecer nuevos servicios sociales en el futuro, en respuesta a tendencias tales como el envejecimiento de la población y a las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología digital.

Los miembros de la UPU indicaron diversos motivos para ofrecer servicios sociales, entre los que se incluyen:

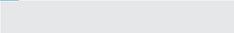
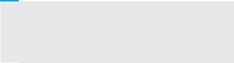
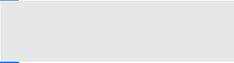
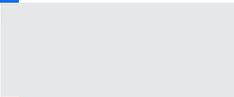
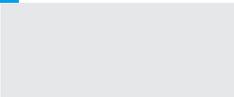
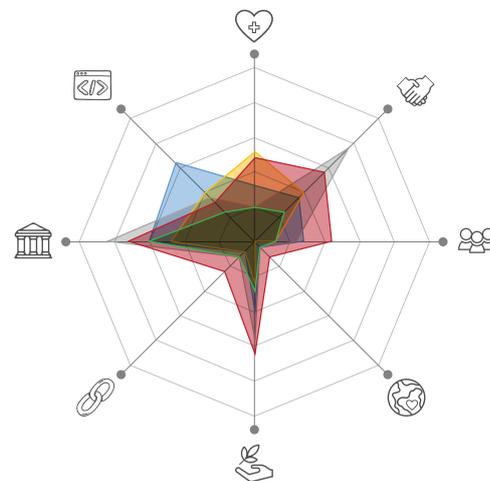
-  **generar ingresos adicionales;**
-  **responder a las necesidades de los clientes;**
-  **aumentar la relevancia de los Correos para los Gobiernos;**
-  **aumentar la fidelidad de la clientela y el reconocimiento de la marca;**
-  **implementar compromisos de responsabilidad social empresarial.**



Photo: Correos de Costa Rica



ÁFRICA (sin incluir países árabes)

PAÍSES ÁRABES

EUROPA Y CEI

AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

PAÍSES INDUSTRIALIZADOS

Los servicios postales sociales fueron agrupados en ocho categorías, de la manera siguiente:

 <b>SALUD Y BIENESTAR</b>	 <b>EDUCACIÓN Y EMPLEO</b>
 <b>COHESIÓN COMUNITARIA, DESARROLLO Y POBREZA</b>	 <b>RESIDUOS Y RECICLAJE</b>
 <b>ENERGÍA Y SERVICIOS DE UTILIDAD PÚBLICA</b>	 <b>RECOLECCIÓN Y TRANSMISIÓN DE DATOS</b>
 <b>ACCESO A LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES</b>	 <b>TECNOLOGÍA</b>

Por lo general los Correos brindan acceso a servicios sociales gubernamentales, pero las prioridades para otros tipos de servicios sociales varían en función de la clase de desarrollo geográfico y económico. Por ejemplo, los Correos de África se centraron en los servicios sociales que implican tecnología (p. ej., acceso al wifi en las oficinas de Correos). Los Correos de países en desarrollo de Europa y de la Comunidad de Estados Independientes (CEI) tienden a priorizar los servicios de educación y empleo. Los Correos de los países industrializados tienen más probabilidad de ofrecer servicios de desarrollo comunitario que los Correos de países en desarrollo.

# LAS PRIORIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES VARÍAN SEGÚN LA REGIÓN

# LOS CORREOS OFRECEN UNA ENORME VARIEDAD DE SERVICIOS SOCIALES



## SALUD Y BIENESTAR

52

Distribución/recogida de materiales médicos para domicilios y hospitales

33

Distribución gratuita/con descuento de alimentos y bienes esenciales

10

Operación o alojamiento de instalaciones médicas, de información sanitaria y de controles

6

Amplia prestación de servicios de atención social a domicilio (incluida la visita a domicilio)

5

Gestión de datos sanitarios

5

Apoyo en la búsqueda de personas desaparecidas

4

Donación de sangre en oficinas de Correos

3

Distribución de certificados médicos/ resultados de exámenes médicos

3



## EDUCACIÓN Y EMPLEO

68

Distribución gratuita/a precio reducido de materiales para personas con discapacidad visual

32

Servicio de suscripción y distribución de periódicos

16

Distribución de libros escolares/ de biblioteca y de materiales pedagógicos

15

Oferta de cursos educativos y materiales pedagógicos personalizados

14

Distribución de computadoras a estudiantes

6

Franqueo a precio reducido para materiales de lectura

5

Distribución de tareas domiciliarias, boletines de calificaciones y exámenes

4



## COHESIÓN COMUNITARIA, DESARROLLO Y POBREZA

40

Servicios de transporte – Operación de vehículos o venta de billetes

23

Asistencia administrativa para refugiados e inmigrantes

6

Distribución de encomiendas para la reducción de la pobreza y recogida de donaciones

5

Utilización de edificios postales con fines sociales e inversiones en vivienda

4

Empleo o capacitación para refugiados e inmigrantes

3

Lectura de cartas y completión de formularios para la clientela

3

Servicios para personas sin hogar – direcciones, almacenamiento, etc.

2

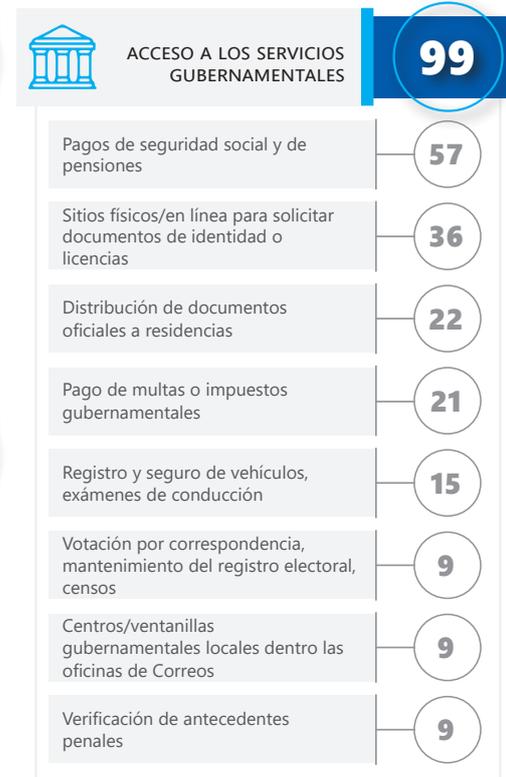
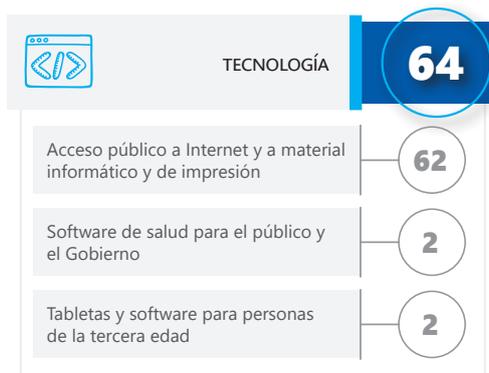
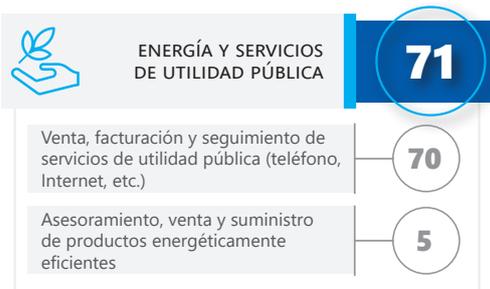
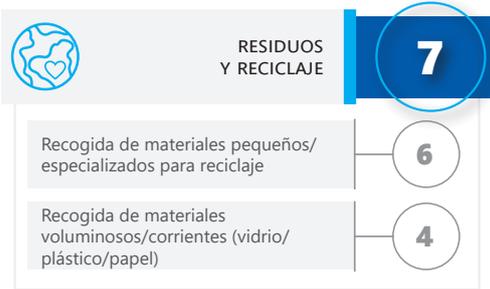
Servicios de cuidado y entretenimiento para personas mayores y aisladas

2

Se identificaron 41 grandes tipos de servicios sociales. De estos, los más comunes fueron los servicios gubernamentales tales como los pagos de la seguridad social y las renovaciones de pasaportes, lo que indica un alto nivel de confianza en los Correos por parte de los Gobiernos y de la ciudadanía.

Los Correos también están aprovechando su red de distribución, su capacidad logística y sus competencias en gestión de datos para ofrecer servicios de utilidad pública, de transporte y médicos. La posibilidad de pagar una factura de electricidad a través de la oficina de Correos local, de hacer un viaje en autobús o de que

se distribuyan medicamentos con receta a los domicilios es útil para mucha gente y mejora su calidad de vida. Para algunas personas de edad avanzada o para quienes viven en zonas rurales, estos servicios postales son esenciales.



# LOS CORREOS SON UN SOCIO ESENCIAL



**Algunos de estos servicios sociales son considerados necesarios para que la ciudadanía pueda satisfacer sus necesidades básicas o para que un Gobierno cumpla sus principales funciones administrativas. Los Correos ofrecen por tanto muchos servicios que se consideran esenciales para el funcionamiento de la sociedad.**

Además, el Correo es muchas veces el único (o principal) prestador de algunos servicios sociales esenciales.

Estos dos puntos demuestran también por qué los Correos están extremadamente bien situados para **asociarse con Gobiernos, organizaciones benéficas e instituciones multilaterales** para ayudarles a implementar sus objetivos de desarrollo social.

# CONCLUSIONES

**El sistema postal mundial es la red física más grande del mundo. Es vital para el bienestar de millones de personas, y debería ser promovido, protegido y mejorado.**

Esta investigación ha hecho más visibles la variedad y la popularidad de los servicios postales sociales, lo que da más confianza a los Correos para seguir diversificándose e innovando.

La Guía de la UPU sobre los servicios postales sociales se publicará a fines de 2020. No obstante, a la UPU le interesa seguir consultando a sus miembros sobre los servicios postales sociales. Solicitamos que nos envíen ejemplos, sugerencias, herramientas y otros materiales pertinentes a [pss@upu.int](mailto:pss@upu.int)



Por más información, visite el enlace del proyecto sobre los servicios postales sociales

[www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project](http://www.upu.int/The-Postal-Social-Services-Project)

*Este proyecto es financiado por el Ministerio de Asuntos Internos y Comunicaciones de Japón*

**UNIÓN POSTAL UNIVERSAL**

Oficina internacional  
Weltpoststrasse 4  
Casilla postal 312  
3000 BERNA 15  
SUIZA

Tel: +41 31 350 31 11  
Correo electrónico: [info@upu.int](mailto:info@upu.int)

