

Evaluación del desarrollo de los servicios postales digitales – Directrices para responder el cuestionario

1. Introducción

El presente cuestionario tiene por objeto reunir datos representativos sobre las actividades postales y el desarrollo de los servicios digitales que puedan ser utilizados para actualizar indicadores de evaluación aplicables al sector postal. También está destinado a:

- comparar el estado de desarrollo de los servicios postales digitales en los Países miembros de la UPU;
- identificar y evaluar el impacto de eventuales obstáculos y tendencias que afecten el desarrollo de los servicios postales digitales;
- evaluar el estado de desarrollo y la importancia estratégica de los servicios postales digitales a nivel mundial desde la publicación del informe de 2019;
- definir el marco de las estrategias en materia de servicios postales digitales.

Se trata de una versión actualizada del cuestionario que fue utilizado en 2017 para preparar el informe *The digital economy and digital postal activities – a global panorama* (Economía digital y actividades postales digitales – Panorama mundial), publicado por la UPU en 2019.

Como referencia, el informe anterior se encuentra en el enlace siguiente: www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/theDigitalEconomyAndDigitalPostalActivitiesAGlobalPanoramaEn.pdf.

Los datos recogidos por medio de este cuestionario servirán de base para un análisis mundial y regional que realizará la Oficina Internacional de la UPU en materia de desarrollo de los servicios postales digitales. El cuestionario también permitirá obtener información actualizada sobre las actividades de cada operador designado para la actualización técnica del informe *The digital economy and digital postal activities – a global panorama*, que está previsto publicar en 2020.

Para que esta herramienta sirva para la elaboración de políticas postales, los datos deben ser confiables. Es fundamental, por lo tanto, que cada operador designado se asegure de que suministra datos completos y confiables. La existencia de estadísticas de alta calidad es esencial para que la UPU y las empresas postales estén en condiciones de elaborar políticas adecuadas y de administrar su desarrollo. Los datos no confiables o incompletos pueden llevar a conclusiones distorsionadas que, a su vez, llevan a un malgasto de recursos.

2. Alcance

El cuestionario se centra en las capacidades digitales de los servicios. No incluye los elementos «físicos» de los servicios electrónicos (p. ej., se excluyen la distribución y la logística).

Esta versión del cuestionario sigue la misma estructura que la utilizada para el cuestionario 2017 para permitir la comparación con los resultados de ese cuestionario y mostrar así la evolución de los servicios postales digitales.

3. Instrucciones generales

A fin de mantener la calidad del cuestionario sobre los servicios postales electrónicos, le solicitamos que tenga a bien:

- completar cuidadosamente todas las partes del cuestionario;
- asegurarse de que se brinde la información correcta para los diversos equipos en su organización;
- suministrar todos los datos que pueda, para reducir al mínimo la cantidad de datos faltantes.

El cuestionario consta de las siguientes partes:

- I. Lista de los servicios postales electrónicos: designamos como servicios postales electrónicos (servicios electrónicos) a los servicios prestados por los Correos a sus clientes finales (particulares, empresas o gobiernos) a través de canales digitales. Internet constituye el principal canal de distribución de servicios electrónicos, pero también son tenidos en cuenta otros canales de telecomunicación (p. ej., teléfonos móviles, tabletas, centros de atención telefónica o televisiones).
- II. Tendencias futuras: esta parte está destinada a evaluar la percepción que tienen los operadores designados de las nuevas tendencias tecnológicas que pueden tener incidencia (positiva o negativa) en las actividades postales electrónicas en el futuro.
- III. Estrategias postales digitales: esta parte está destinada a comprender mejor lo que impulsa u obstaculiza las decisiones relativas a la implementación de servicios electrónicos así como los tipos de respuestas estratégicas aportadas por los Correos.
- IV. Obstáculos y factores de impulso: esta parte presenta los resultados de las nuevas preguntas destinadas a comprender mejor lo que impulsa u obstaculiza las decisiones relativas a la implementación de servicios electrónicos así como los tipos de respuestas estratégicas aportadas por los Correos.
- V. Varios: esta parte exhorta a quienes responden a compartir sus experiencias o a suministrar la información complementaria que consideren pertinente incluir en el informe.

El cuestionario puede también responderse en línea en la dirección www.surveymonkey.com/r/postaldigital2020. Debería ser devuelto dentro del plazo fijado para que la Oficina Internacional disponga de suficiente tiempo para preparar y publicar el informe.

Procurando suministrar datos lo más precisos posible, cada operador designado contribuirá a valorizar las estadísticas postales y a fortalecer su papel como herramienta de toma de decisiones.

4. Definiciones

Para garantizar la coherencia de los datos y simplificar la comprensión del cuestionario, se suministran algunas definiciones que se consideran necesarias. Sírvase leer atentamente las definiciones antes de responder cada pregunta.

<i>Opciones que figuran en los cuadros</i>	<i>Definiciones</i>
Servicio en proceso de desarrollo	Proceso de desarrollo de un nuevo servicio para el mercado, incluida la etapa piloto. Este tipo de desarrollo es considerado como la primera etapa en el desarrollo de un servicio e implica varias etapas que deben realizarse antes del lanzamiento comercial de un producto.
Usuario	Todo particular, empresa u organización que tiene acceso y utiliza un servicio postal electrónico, incluidos, entre otros, expedidores o destinatarios.
<i>Servicio</i>	<i>Definiciones</i>
<i>Servicios postales electrónicos y de gobierno electrónico</i>	
Buzón electrónico postal	El buzón electrónico postal permite el envío de mensajes electrónicos por parte de un expedidor autenticado, la distribución al destinatario autenticado y el acceso, la gestión y el almacenamiento de información y de mensajes electrónicos para el destinatario autenticado. Este servicio está definido en el artículo 37 del Convenio de la UPU y en el artículo 37-006 del Reglamento del Convenio.
Publicidad directa en línea	Distribución por el Correo de publicidad y/o de cualquier otra comunicación de carácter promocional por vía electrónica.

Correo electrónico postal certificado	El correo electrónico postal certificado constituye un medio para intercambiar mensajes electrónicos en forma segura y confiable, que permite el envío de mensajes electrónicos por un expedidor autenticado para ser entregados a uno o varios destinatarios autenticados, y genera un comprobante de la expedición y un comprobante de la entrega. Este servicio está definido en el artículo 37 del Convenio de la UPU y en el artículo 37-005 del Reglamento del Convenio.
Tarjetas electrónicas	Las tarjetas electrónicas son tarjetas postales adquiridas en línea, que se envían luego a los destinatarios por vía física o electrónica.
Servicio burofax en línea	El burofax en línea permite transmitir por facsímil textos e ilustraciones conforme al original. Este servicio está definido en el artículo 37 del Convenio de la UPU y en el artículo 37-002 del Reglamento del Convenio.
Facturación electrónica	La facturación electrónica es un servicio de transmisión de facturas electrónicas generadas, por ejemplo, por bancos, empresas del sector público u organismos del Estado, destinadas a buzones electrónicos postales de clientes.
Correo híbrido	El correo híbrido es un servicio que permite al expedidor depositar un mensaje original en forma física o electrónica. Este es tratado luego electrónicamente y convertido en un mensaje que es entregado en forma física o electrónica al destinatario. Este servicio está definido en el artículo 37 del Convenio de la UPU y en el artículo 37-001 del Reglamento del Convenio. Este servicio incluye también servicios tales como el de «impresión comercial», ofrecidos a las grandes empresas.
Correo híbrido inverso	El servicio de correo híbrido inverso permite a los clientes enviar un mensaje original en forma física, que es convertido luego en un mensaje para ser entregado en forma electrónica al destinatario.
Facilitación en línea del correo híbrido	Solución que permite a los pequeños expedidores acceder, gracias a los sitios web de los Correos, a un centro de servicios múltiples para el diseño, la preparación, impresión y expedición de sus campañas de publicidad directa o de su correo comercial.
Marca postal de certificación electrónica	Esta marca constituye una cadena de elementos probatorios, conservados por un operador designado que actúa como tercero de confianza, para probar la existencia de un acontecimiento electrónico, ocurrido en relación con un determinado contenido, en una determinada fecha y hora, y que compromete la participación de una o de varias partes identificadas. Esta definición figura en el artículo 37 del Convenio de la UPU y en el artículo 37-004 del Reglamento del Convenio. La norma S43 de la UPU describe las especificaciones funcionales en las que se basa este servicio.
Firma digital	Equivalente digital de una firma física manuscrita basada en un algoritmo que permite verificar la identidad del firmante y asegurarse de la integridad de los datos. El Correo suministra al cliente una identidad jurídicamente válida que le permite firmar digitalmente un documento electrónico o un mensaje. Esta firma digital utiliza la criptografía para garantizar la identidad del expedidor (autenticación), asegurarse de que el mensaje no fue alterado en el tránsito (integridad) y evitar que el expedidor niegue haber enviado el mensaje (no repudio).
Servicios de identidad digital	El Correo expide identidades digitales que permiten a sus clientes disponer de una identidad jurídicamente válida. La identidad digital puede ser protegida merced a un simple sistema de autenticación electrónica que exige una contraseña o por medio de tecnologías de autenticación más seguras que utilizan la criptografía y una infraestructura de claves públicas.
Servicios de certificación	Posibilidad de que un cliente utilice un nombre digital y una contraseña en otro sistema y obtenga la validación de su identidad digital por un tercero. Por ejemplo, un cliente que posee una identidad digital expedida por el Correo se conecta a su sistema bancario para efectuar la transacción. El banco solicita por vía electrónica la validación de la identidad digital al Correo emisor, que expide al banco una clave que certifica la validación de esa identidad digital.
Archivo digital	El Correo convierte documentos físicos y datos y los almacena en archivos electrónicos jurídicamente conformes y verificables (archivos electrónicos), sobre la base de normas del sector (p. ej., OAIS ISO 14721:2003). La gestión de archivos digitales consiste en diseñar, estructurar, implantar y operar el proceso completo de archivo digital en función de normas reconocidas por el sector.

Salud electrónica	El servicio permite a los clientes (pacientes y personal sanitario) acceder y gestionar información médica personal (certificación, derechos de acceso, gestión de cuentas).
Administración electrónica: pedidos (ventanilla o Internet), solicitudes, inscripciones en línea	Los clientes pueden formular pedidos/solicitar/registrar documentos oficiales en ventanilla o por Internet (p. ej., pasaporte, licencia de conducir, inscripción universitaria) que son distribuidos o suministrados por el Correo.
<i>Comercio electrónico</i>	
Tienda en línea de productos filatélicos y postales	Los clientes pueden adquirir productos filatélicos y postales a través del sitio web postal y hacerlos entregar en una dirección física.
Portal postal de compras en línea (o centro comercial)	Un sitio web postal o un portal web que comercializa productos de una serie de comerciantes. Los sitios web de los comerciantes muchas veces están integrados a los sitios web de los Correos.
Declaraciones de aduana en línea	Los clientes pueden suministrar a la autoridad competente la información necesaria (fórmulas CN 22, CN 23, CP 72) a través del sitio web postal antes de importar o exportar un envío.
Integración de los servicios postales en línea a los sitios web de los comerciantes	Este servicio ofrece a los comerciantes electrónicos herramientas informáticas (tales como las interfaces de programación de aplicaciones) para facilitar la integración del sistema de expedición y seguimiento en línea de los Correos a sus aplicaciones de comercio electrónico.
Informes y análisis del desempeño	El Correo suministra a los comerciantes electrónicos informes de desempeño personalizados (p. ej., sobre las devoluciones, los retrasos, los plazos de distribución) para ayudarlos a administrar los costos, las operaciones y la experiencia de compra de sus clientes.
Servicio de direcciones internacionales virtuales	El Correo suministra una dirección física internacional en otro país para que los clientes puedan adquirir con facilidad productos de comerciantes electrónicos provenientes de ese país y hacérselos entregar a través del Correo.
Cálculo del costo total estimado al desembarque	En el marco del procedimiento de compras en línea, suministra a los compradores en línea información detallada de todos los costos asociados a la distribución de documentos y/o de mercaderías.
Gestión en línea de soluciones de distribución de documentos y/o de mercaderías	Este servicio permite que los clientes notifiquen al Correo por vía electrónica (p. ej., a través de aplicaciones móviles, Internet, etc.) el lugar en que los documentos y/o las mercaderías deben ser entregados (p. ej., consignas de encomiendas, domicilio, minorista local, etc.).
<i>Soluciones financieras y de pago digitales</i>	
Gestión de cuenta en línea	Este servicio permite que los clientes gestionen electrónicamente su cuenta financiera postal y efectúen operaciones financieras.
Transferencias electrónicas de fondos	Servicio que permite el envío de dinero (efectivo a efectivo o cuenta a cuenta) a un destinatario a través de una red electrónica.
Pago de facturas en línea	Servicio que permite el pago de facturas a través del sitio web del Correo, que requiere la introducción de un sistema especializado de pago en línea.
Soluciones de pago	Servicio que brinda un servicio en línea (tiendas) para aceptar pagos electrónicos mediante varios métodos de pago a través de una pasarela de pagos única.
Servicios de depósito en garantía para el comercio electrónico	Servicio que ofrece una solución de pago segura que cobra, retiene y paga fondos que están asociados al pago por los clientes de mercaderías adquiridas en línea para su entrega.

<i>Servicios de apoyo</i>	
Punto de acceso público a Internet en las oficinas de Correos	Los clientes pueden acceder a Internet en las oficinas de Correos.
Información en línea sobre los servicios y las tarifas	Los clientes pueden acceder, en el sitio web del Correo, a través de aplicaciones, etc., a información sobre los diferentes servicios y productos así como a las tarifas correspondientes.
Búsqueda en línea (códigos postales, direcciones, oficinas de Correos)	Los clientes pueden buscar en línea una oficina de Correos o un código postal, o validar una dirección ingresando información, como el nombre de la calle, la ciudad o el código postal, o la dirección completa.
Contacto y servicio de atención a la clientela en línea	Los clientes pueden ponerse en contacto electrónicamente con el Correo (a través de un sitio web, aplicación, red social, correo electrónico o teléfono) en relación con un servicio o para solicitar información.
Seguimiento y localización	Los clientes pueden efectuar electrónicamente el seguimiento y la localización de un envío postal.
Notificación electrónica	El Correo notifica a un expedidor/destinatario por vía electrónica (p. ej., por SMS, correo electrónico o red social) que un envío postal (documentos/mercaderías) fue entregado o debe ser retirado en una dirección determinada (consigna de encomiendas, domicilio, minorista local, etc.).
Cambio de dirección en línea	Los clientes pueden modificar su dirección postal de forma electrónica, entre otros mediante un portal de Internet o una aplicación.
Servicio de retención del correo en línea	Los clientes pueden solicitar, por correo electrónico o en línea, la interrupción de la distribución de correo en su dirección y la retención de su correo durante un cierto tiempo.
Servicios en línea de actualización de las bases de datos de direcciones	Los pequeños expedidores comerciales pueden validar electrónicamente sus listas de direcciones colocándolas en el sitio web del Correo.
Facturación postal electrónica	Servicio que permite a los clientes recibir una factura electrónica por los servicios y productos postales utilizados.
Franqueo digital	Los clientes pueden solicitar, pagar y cargar por vía electrónica, en el sitio web del Correo, mediante una aplicación para teléfono inteligente o por SMS, el franqueo necesario para la expedición de documentos o de mercaderías. El franqueo puede estar impreso físicamente (p. ej., etiquetas de expedición) o adoptar la forma de un código numérico o una clave.
Franqueo digital personalizado	Los clientes pueden solicitar, pagar, y cargar por vía electrónica el franqueo personalizado o singularizado para la expedición de documentos o de mercaderías, a través del sitio web del Correo, de una aplicación para teléfono inteligente o del sitio web de un socio. El usuario carga una fotografía o elige una en un banco de imágenes propuesto por el Correo.
Servicio de recogida	Los clientes pueden solicitar, en el sitio web del Correo, mediante una aplicación para teléfono inteligente o por SMS, la recogida de su correo.

5. Contacto

Por cualquier consulta, sírvase dirigirse al Sr. Paul Donohoe, a la Oficina Internacional de la UPU:

Sr. Paul Donohoe
Jefe del Programa «Economía Digital y Comercio»

Correo electrónico: eservices@upu.int

Teléfono: +41 31 350 34 50

Telefax: +41 31 351 02 66

www.upu.int