

Bureau international

Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUIZA

T +41 31 350 31 11
F +41 31 350 31 10
www.upu.int

Contacto: Lukasz Piotrowski
T +41 31 350 33 63
lukasz.piotrowski@upu.int

- A los operadores designados de los Países miembros de la Unión
- A las Uniones restringidas (para información)
- A los órganos reguladores encargados de supervisar los asuntos postales (para información)

Berna, 13 de mayo de 2025

Referencia: 0426(DPRM.KCTT)1045

Asunto: Estadísticas de los servicios postales 2024 – Cuestionario para los operadores designados

Señora, Señor:

Tengo el agrado de remitirle adjunto el nuevo cuestionario destinado a obtener un panorama del mercado postal a nivel mundial para 2024 (anexo 1).

Los conocimientos que solo los operadores designados pueden aportar son indispensables: nos brindan la única visión autorizada a nivel de los países gracias a la cual se puede comparar su respectivo desempeño, modelar escenarios alternativos y evaluar cómo los diferentes modelos de actividades de los operadores designados pueden afectar el desarrollo postal.

Un conjunto de datos completo le permitirá a la UPU comparar elementos semejantes, identificar las mejores prácticas y generar orientaciones basadas en hechos que, en última instancia, beneficien a los ciudadanos y a las empresas en cada uno de los Países miembros. Asimismo, le permitirá a la UPU calcular con precisión el índice integrado de desarrollo postal (2IDP), que es el punto de referencia autorizado para el sector postal mundial, gracias al cual la UPU puede evaluar el proceso de desarrollo postal de cada país.

Su contribución sería de utilidad, entonces, para la comunidad postal mundial en su conjunto. Por consiguiente, lo exhorto firmemente a cooperar en el campo de las estadísticas postales y, en particular, a participar en esta encuesta.

Puede acceder a la versión electrónica del cuestionario en seis lenguas en el sitio web de la UPU (upu.int/en/Universal-Postal-Union/Activities/Research-Publications/Postal-Statistics).

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración relacionada con los rubros y las definiciones, de ser necesario. Si desea formular cualquier consulta o comentario, lo invito a comunicarse con el Centro de Conocimientos y Laboratorio de Ideas de la UPU (los datos de contacto figuran en el anexo 1).

Quisiéramos recordarle que los operadores designados están autorizados a declarar confidenciales los datos que suministren para determinados rubros. Esto significa que esos datos serán utilizados únicamente para las estimaciones y los datos agregados regionales, pero no serán publicados en la estadística anual de los servicios postales ni en el sitio web de la UPU.

Le pedimos que tenga a bien devolver el presente cuestionario, de preferencia por correo electrónico, debidamente completado con la información más reciente y precisa, a la Oficina Internacional **el 31 de julio de 2025 a más tardar**.

Agradeciendo desde ya su valiosa colaboración, le ruego acepte, Señora, Señor, la seguridad de mi mayor consideración.

El Director General,

(fdo.) Masahiko Metoki

Estadística de los servicios postales**Cuestionario A – Operadores designados**

Operador designado/organización/institución financiera	
Nombre completo	
☐ Sra. ☐ Sr.	
Función/cargo	
Dirección	
Teléfono	Telefax
Correo electrónico	
Sitio web	
Fecha	Firma

Período de referencia de los datos

Sírvase indicar el período al que se refieren los datos: Si el período al que corresponden los datos financieros no coincide con el de los demás datos, sírvase indicar la fecha de comienzo y de finalización de dicho período:

Fecha de comienzo: _____ (día/mes/año) Fecha de comienzo: _____ (día/mes/año)

Fecha de finalización: _____ (día/mes/año) Fecha de finalización: _____ (día/mes/año)

Sírvase devolver el presente cuestionario debidamente completado por correo postal o correo electrónico el **31 de julio de 2025 a más tardar** a la siguiente dirección:

Centre de connaissances et laboratoire d'idées
Bureau international de l'UPU
Weltpoststrasse 4
3015 BERNE
SUIZA

Teléfonos: (+41 31) 350 33 63 (Sr. Lukasz Piotrowski) y 350 32 04 (Sra. Jessika Brena)

Telefax: (+41 31) 350 31 10

Correo electrónico: statistiques@upu.int

Estadística de los servicios postales

1. Introducción

La finalidad del presente cuestionario es reunir datos representativos de la actividad y del desarrollo postal, así como datos que permitan elaborar más adelante indicadores para la evaluación del sector postal.

Los datos estadísticos reunidos a través del presente cuestionario constituyen la base de los análisis mundiales y regionales que la Oficina Internacional realiza en materia de desarrollo postal. También brindan información sobre cada Correo, es decir sobre los operadores designados (anteriormente denominados «operadores postales públicos»), información que se publica en la Estadística anual de los Servicios Postales y en la base de datos de estadísticas postales de la UPU en línea (www.upu.int/en/Members-Centre/Questionnaires-Surveys/Postal-statistics-questionnaire).

Por lo tanto, la estadística de los servicios postales de la UPU constituye:

- una herramienta de comparación sencilla;
- una base de datos de utilidad para las relaciones bilaterales;
- un instrumento de ayuda para las decisiones estratégicas que permite reaccionar ante la evolución del mercado internacional.

La publicación «Estadística de los servicios postales» se completa con otras dos publicaciones: «Estatuto y estructuras de las entidades postales en los Países miembros de la UPU» y «Evaluación del desarrollo de los servicios postales electrónicos».

Para que constituya una herramienta de utilidad para el desarrollo postal, los datos estadísticos deben ser confiables. Por consiguiente, es indispensable que cada operador designado haga todo lo posible para comunicar datos confiables y completos. La existencia de estadísticas de calidad es esencial para lograr que la UPU y las empresas postales estén en condiciones de formular políticas adecuadas y manejar su desarrollo. Datos poco confiables, o la falta de datos, pueden llevar a tomar decisiones basadas en una mala información, malgastando recursos.

2. Instrucciones generales

Con el objeto de mantener la calidad de la base de datos de la Estadística de los servicios postales, le solicitamos que:

- complete lo más cuidadosamente posible todos los rubros del cuestionario;
- comunique todos los datos que posea, a fin de reducir la cantidad de datos faltantes;
- señale, cuando no le sea posible dar una información, el motivo de esa falta de información, utilizando las indicaciones «NA» (el servicio no existe), «ND» (el servicio existe, pero el dato no está disponible), «NG» (cantidad ínfima) o «0» (cantidad nula);
- devuelva el cuestionario dentro del plazo establecido para que la Oficina Internacional pueda publicar el anuario estadístico antes de que finalice el corriente año.

Además, sería conveniente que cada operador designado hiciera todo lo posible para reunir los datos que se solicitan a través de este cuestionario. Ello contribuirá a valorizar la Estadística de los servicios postales y a fortalecerla como instrumento para la toma de decisiones.

3. Definiciones

Para armonizar los datos y facilitar la comprensión del cuestionario, se dan las definiciones y cuando se considera necesario se indica la forma de cálculo. Por consiguiente, se le aconseja leer atentamente estas definiciones antes de contestar cada pregunta.

Personal

La plantilla de personal está constituida por el personal titular o no titular que tiene un contrato con el operador designado. No están incluidas las personas que trabajan para los contratistas ni las personas contratadas en forma temporal para las fiestas o en oportunidad de acontecimientos ocasionales. Sin embargo, tampoco deberán incluirse los empleados jubilados y los empleados de las filiales en el exterior (dado el caso).

Empleados con horario completo

Forman parte del personal con horario completo todos los empleados de la empresa que ejercen sus funciones durante el horario normal de trabajo. El horario normal de trabajo corresponde a la cantidad de horas de trabajo semanales fijadas por el operador designado para un empleo con horario completo.

Empleados con horario parcial

Se trata de todos los empleados de la empresa que ejercen sus funciones con un horario semanal inferior al horario normal.

Porcentaje de empleados de sexo femenino

Se trata del porcentaje de empleados de sexo femenino en relación con el total de empleados. La cantidad total de empleados corresponde a la suma de la cantidad de empleados con horario completo y de la cantidad de empleados con horario parcial. Los empleados de nivel jerárquico son los que desempeñan una función de dirección, de planificación, de control o de especialista.

Porcentaje de carteros

Se trata del porcentaje de carteros en relación con el total de empleados. La cantidad total de empleados corresponde a la suma de la cantidad de empleados con horario completo y de la cantidad de empleados con horario parcial.

Cantidad de puestos de trabajo

La cantidad de puestos de trabajo no se refiere a la cantidad de cargos previstos en el presupuesto. Se refiere a la cantidad total de personal al 31 de diciembre, en puestos con horario completo. Por consiguiente, para calcular la cantidad de puestos de trabajo, se suman la cantidad de personas que trabajan con horario completo y la cantidad de personas que trabajan con horario parcial convertidas a puestos con horario completo. Por ejemplo, dos personas que trabajan al 50% cuentan como un puesto con horario completo.

Infraestructura postal

Los *establecimientos postales abiertos al público* son las oficinas de Correos a las que el usuario puede dirigirse para utilizar los servicios postales. Las secciones de las oficinas de cambio o de clasificación que prestan servicios similares también están incluidas en esta categoría. Esas oficinas pueden estar a cargo del operador designado o a cargo de terceros y pueden ser fijas o móviles.

Las oficinas de Correos fijas completas son las oficinas a las que, en principio, el usuario puede dirigirse para la ejecución de cualquier prestación postal. También se incluyen en esta categoría las secciones de las oficinas de cambio o de clasificación que prestan servicios similares.

Las oficinas de Correos fijas secundarias son oficinas fijas que generalmente tienen atribuciones reducidas y/o un horario de apertura al público limitado. También se incluyen en esta categoría:

- las secciones de las oficinas de cambio y de clasificación que prestan servicios similares;
- los establecimientos distintos del Correo que ofrecen prestaciones postales sobre la base de un contrato suscrito con el operador designado (p. ej., los comercios que ofrecen servicios postales).

Oficinas de Correos fijas a cargo de empleados del operador designado

Esta pregunta se refiere a las oficinas de Correos fijas completas y secundarias que están a cargo de empleados del operador designado. La definición de las oficinas de Correos fijas completas y de las oficinas de Correos secundarias figura en los párrafos anteriores.

Oficinas de Correos fijas a cargo de personas ajenas al operador designado

Esta pregunta se refiere a las oficinas de Correos fijas y secundarias a cargo de personas ajenas al operador designado. La definición de las oficinas de Correos fijas completas y de las oficinas de Correos secundarias figura en los párrafos anteriores.

Oficinas de Correos en las zonas rurales (incluidas las oficinas de Correos móviles)

Se trata de oficinas de Correos situadas en zonas rurales. Puesto que no existe ninguna definición universal, convendría realizar una división específica por país de las zonas rurales y urbanas.

Oficinas de Correos móviles (incluidos los carteros rurales)

Las oficinas de Correos móviles son oficinas instaladas en un tren, un vehículo de transporte por carretera o un barco y que atienden las regiones desprovistas de oficinas de Correos fijas. Efectúan la distribución del correo y prestan los servicios de ventanilla de las oficinas de Correos. También están incluidos en esta categoría los carteros rurales que prestan a domicilio los servicios de ventanilla de las oficinas de Correos. Se trata de los carteros a los que el usuario puede entregar encomiendas, cartas y envíos por expreso para ser depositados o que están habilitados para aceptar pagos.

Oficinas de Correos que aceptan transacciones financieras

Estas oficinas incluyen las oficinas fijas y las oficinas móviles (incluidos los carteros rurales) que ofrecen la posibilidad de efectuar operaciones financieras (giros, reembolsos, pagos, etc.).

Los *establecimientos postales no abiertos al público* son los establecimientos que ejecutan operaciones postales en las que no hay contacto con la clientela. Por consiguiente, no están abiertas al público.

Centros de clasificación

Los centros de clasificación son los establecimientos cuya actividad principal es la clasificación. No se contabilizan en esta categoría las secciones de clasificación de las oficinas abiertas al público ni las oficinas de distribución.

Recogida

Los datos que se piden en esta sección del cuestionario se refieren a la frecuencia promedio con que se retira la correspondencia depositada por los usuarios en los buzones que se encuentran en la vía pública, retiros efectuados por el operador designado, que luego se encarga de expedir esa correspondencia.

Recogidas de los buzones situados fuera de las oficinas de Correos por día laborable en zona urbana

Se trata de la frecuencia promedio de las recogidas (1, 2 o 3 veces al día) de los buzones que se encuentran fuera de las oficinas de Correos.

Recogidas de los buzones situados fuera de las oficinas de Correos por semana en zona rural

Se trata de la frecuencia promedio de las recogidas (1, 2, 3, 4, 5, 6 o 7 veces por semana) de los buzones que se encuentran fuera de las oficinas de Correos.

Buzones

Se trata de los buzones que se encuentran en la vía pública o en las oficinas de Correos y en los que el usuario puede depositar el correo para expedir.

Distribución

Los datos que se piden en esta sección del cuestionario se refieren a la distribución de la correspondencia ordinaria, con exclusión del correo urgente.

Distribuciones por día laborable en zona urbana

Se trata de la frecuencia promedio de distribución (1, 2 o 3 veces al día) del correo ordinario.

Distribuciones por semana en zona rural

Se trata de la frecuencia promedio de distribución (1, 2, 3, 4, 5 o 6 veces por semana) del correo ordinario.

Porcentaje de la población que cuenta con distribución a domicilio

Se trata del porcentaje de la población que se beneficia con la distribución en su propio domicilio. La distribución en baterías de buzones es considerada como distribución a domicilio.

Porcentaje de la población sin servicio postal

Se trata del porcentaje de la población que habita en regiones donde no hay servicio postal.

Casillas de Correos (apartados postales)

Se trata de los buzones, casillas, apartados, sacas, consignas de encomiendas, etc., instalados en un establecimiento postal, en los que se deposita el correo destinado a un usuario. También están incluidas en esta categoría las casillas situadas en un punto de acceso público.

Consignas automáticas de encomiendas

Se trata de cabinas automáticas para la entrega de encomiendas, paquetes y cartas de gran tamaño en modo de autoservicio. A menudo están instaladas dentro o fuera de zonas peatonales importantes, tales como estaciones de trenes o centros comerciales, o en lugares previstos a tal efecto, a los que puede accederse las 24 horas del día, todos los días de la semana. En general, los clientes deben registrarse previamente para utilizar este servicio y reciben una notificación por correo electrónico o SMS para ir a recoger sus encomiendas en una consigna preseleccionada.

Cantidad de establecimientos postales y de puntos de acceso públicos que cuentan con casillas de Correos (apartados postales)

Se trata de la cantidad de establecimientos postales y de puntos de acceso públicos que cuentan con casillas de Correos (apartados postales).

Porcentaje de envíos distribuidos en casillas de Correos

Se trata del porcentaje de envíos distribuidos en casillas de Correos en relación con la cantidad total de envíos; el porcentaje restante está constituido por el correo distribuido a domicilio.

Ejemplo: del total del correo distribuido, el 80% de los envíos se distribuyen a domicilio y el 20% en casillas de Correos.

Norma de calidad interna para el correo prioritario

Se trata del plazo de tránsito de extremo a extremo para los envíos de correspondencia prioritarios del régimen interno. En general, el plazo es de uno (J + 1), dos (J + 2) o tres (J + 3) días. Si se aplican diferentes normas a distintos itinerarios dentro de un mismo país, deberá seleccionarse el itinerario más corto. Del mismo modo, si se aplican diferentes normas al mismo itinerario (p. ej., J + 1 «rapidez» y J + 3 «fiabilidad»), solo deberá indicarse la norma más corta.

Ejemplo: en un país determinado, la norma para los itinerarios entre las ciudades podría ser de J + 1, mientras que para los itinerarios entre las ciudades y las zonas rurales podría ser de J + 3. En este caso, habría que elegir únicamente J + 1.

Objetivo de calidad

Se trata del porcentaje de envíos que deben ser distribuidos en el marco de la norma definida en el párrafo anterior. El objetivo de calidad es fijado generalmente por el regulador y varía entre 80 y 95%.

Nivel de desempeño

Se trata del porcentaje de envíos realmente distribuidos de acuerdo con la norma de calidad. Esta cifra debería corresponder con el resultado anual de una evaluación de la calidad para el año determinado. A falta de este tipo de evaluación, deberían utilizarse los resultados del SCM (desempeño del régimen interno para el correo internacional de llegada).

Ingresos postales por producto

El cuadro deberá reflejar la distribución de los ingresos totales por área de actividad.

Es importante señalar que los ingresos de los servicios financieros deben ser asignados a los «Servicios financieros postales» y no a «Otros ingresos».

Resultados financieros

Los datos deben ser indicados por los operadores designados en moneda nacional y la Oficina Internacional efectúa la conversión en DEG aplicando el tipo de cambio del FMI vigente el 31 de diciembre del año correspondiente.

Ingresos de explotación

Los ingresos de explotación incluyen:

- los ingresos provenientes de la venta de prestaciones de servicios: tasas postales (sellos, estampillas, etc.), transporte de pasajeros efectuado por el servicio postal, servicio de cheques postales, servicio de caja de ahorro postal o de banco postal;

- la remuneración por el transporte y la distribución del correo internacional;
- la remuneración recibida de operadores públicos o privados no postales (p. ej., transportistas carreteros, ferroviarios y marítimos);
- las diferentes subvenciones recibidas del Estado, de la colectividad, de las instituciones públicas y privadas;
- otros ingresos relacionados con la explotación (p. ej., contratos de seguros vendidos por el operador designado).

Gastos de explotación

Los gastos de explotación incluyen:

- los gastos de personal (sueldos, cargas sociales, beneficios pagados al personal, otros gastos relacionados con el personal);
- los impuestos, los impuestos sobre los sueldos, otras tasas y cotizaciones pagadas;
- la depreciación (amortizaciones) de los bienes materiales (equipos de transporte, equipos informáticos, otros medios logísticos destinados a la ejecución del servicio postal, edificios, terrenos) y de los bienes inmateriales (licencias, patentes);
- los gastos pagados por el transporte del correo nacional e internacional (p. ej., transporte carretero, ferroviario, marítimo y aéreo);
- las remuneraciones pagadas a los operadores públicos o privados, incluidos los gastos terminales y las cuotas-parte pagadas a otros operadores postales;
- las diferentes subvenciones pagadas al Estado, a la colectividad, a las instituciones públicas y privadas;
- otros gastos de explotación (alquileres y mantenimiento de los locales, publicidad, estudios de mercado, seguros, otros gastos de administración, etc.).

Resultado neto (después del pago de los impuestos)

El resultado neto de una empresa es igual a la suma de los ingresos obtenidos por esa empresa durante un período determinado, de la que se descuenta el conjunto de los gastos (de explotación, financieros y excepcionales) en que se ha incurrido durante ese mismo período, así como el impuesto sobre las empresas. Por consiguiente, el resultado neto puede ser una pérdida (resultado neto negativo) o una ganancia (resultado neto positivo).

Subvenciones recibidas

Se trata de pagos efectuados a las empresas o entidades públicas en compensación por las pérdidas persistentes (p. ej., resultado de explotación negativo) en el curso de su actividad económica como resultado de la aplicación de precios inferiores al costo medio de producción debido a una política económica o social expresa del gobierno (incluida la obligación de servicio universal).

Inversiones

La inversión es una operación económica para adquirir bienes de producción, activos tangibles e intangibles, que permiten producir otros bienes y servicios y que no son fungibles (utilizados durante varios ejercicios). Concretamente, la inversión consiste en la adquisición de terrenos, edificios o máquinas, pero también en la compra de software, los gastos de investigación, la compra de patentes, etc.

Envíos de correspondencia y productos de comunicación

Los *envíos de correspondencia* incluyen esencialmente las cartas, las tarjetas postales, los aerogramas, los impresos (diarios, periódicos), los envíos publicitarios con y sin dirección, los pequeños paquetes y los envíos para ciegos, así como, dado el caso, en el servicio interno, los papeles de negocios, las muestras de mercaderías, los pequeños paquetes, etc.

Mercaderías

Son los envíos que contienen productos comerciales, normalmente identificables por sus dimensiones. Las clasificaciones pueden depender de la organización postal. Por ejemplo, si una dimensión es más pequeña que las otras dos (sobres grandes), el envío puede ser clasificado más bien como documento que como mercadería. Debería utilizarse la clasificación específica por país.

Envíos publicitarios

Los envíos publicitarios son envíos que contienen principalmente material publicitario. Pueden ser de dos clases: con dirección y sin dirección. La mayoría de las veces consisten en impresos (de distribución general y para destinatarios específicos).

Diarios y periódicos

Los ejemplares de diarios y periódicos se refieren a los ejemplares de diarios y periódicos expedidos y distribuidos por el operador designado en el servicio interno.

Tarifa básica

Esta tarifa, expresada en la moneda nacional, se aplica a los envíos de correspondencia prioritarios del primer escalón de peso. Si esta tarifa depende de la distancia/zona, deberá indicarse el valor más bajo.

Correo híbrido*Correo híbrido*

El correo híbrido es el servicio postal electrónico que permite al expedidor depositar su mensaje original en forma física o electrónica, que es transmitido electrónicamente y luego convertido en un envío de correspondencia entregado en forma física a su destinatario. También puede contener envíos publicitarios. El resultado de la transmisión original puede ser convertido en una forma compatible con diversos medios de transmisión, física u otra (tales como telefax, correo electrónico o SMS).

Para tener una definición más global de los envíos de correspondencia, sírvase referirse al Manual del Convenio.

Envíos exprés

Envíos (documentos y mercaderías) encaminados y distribuidos de la forma más rápida. Para los flujos internacionales, se trata de los envíos EMS.

Encomiendas postales

Debería establecerse una distinción entre el servicio internacional y el servicio interno.

En el servicio internacional, las encomiendas postales son transportadas en las condiciones establecidas en el Convenio y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales.

Para tener una definición más global de las encomiendas postales, sírvase referirse al Manual del Convenio.

Con relación a las encomiendas del régimen interno, deberá utilizarse la definición específica por país.

Otra información sobre el tráfico

El peso total transportado indica el peso expresado en kilogramos de todas las categorías de envíos transportados en el régimen interno o internacional. A falta de un valor exacto, podría utilizarse la mejor estimación posible (basada por ejemplo en la evaluación de la carga promedio de los camiones o en estudios por muestreo del peso medio de un envío).

Los envíos rastreables son envíos postales que llevan un identificador (p. ej., un código de barras) que permite su identificación a través de un sistema de seguimiento electrónico, pero no siempre permiten las reclamaciones de los clientes. En otras palabras, los envíos rastreables pueden abarcar más que las encomiendas, los envíos exprés y los envíos de correspondencia certificados.

Servicios financieros*Pagos*

Se trata de transferencias de dinero de una parte a otra, en efectivo o por vía electrónica. Los pagos pueden efectuarse ya sea directamente por el operador postal o en asociación con organismos públicos, operadores de transferencia de fondos, empresas de servicios públicos, compañías de seguros, instituciones de microfinanciación, bancos, etc.

Pagos del Estado

Se trata de pagos efectuados por un operador postal en nombre de un organismo del Estado. Pueden ser ordenados por una persona física (pagos efectuados por los ciudadanos a favor del Estado) o por un organismo público (pagos efectuados por el Estado a favor de los ciudadanos). Estos pagos comprenden el pago de jubilaciones y prestaciones sociales, así como el pago de impuestos y de servicios públicos. No se incluyen los pagos efectuados a favor de las empresas de servicios públicos.

Facturas

Estos pagos son efectuados por el operador postal en nombre de una persona física por los servicios de una tercera empresa, generalmente una empresa de servicio público (agua, electricidad, teléfono, televisión).

Giros postales

Los giros postales son transferencias de dinero en efectivo o por vía electrónica de una persona a otra en la que se utiliza al operador postal para la emisión o el pago de los giros, o para ambas cosas. Se incluyen los giros en soporte papel y los giros electrónicos.

Servicio internacional

El servicio internacional comprende todos los pagos transfronterizos tratados por un operador postal, a saber, los servicios de pago internacional ofrecidos en asociación con un operador de transferencia de fondos, un banco, un operador de telefonía móvil o cualquier otro proveedor, así como los servicios de pago internacional ofrecidos directamente por el operador postal.

Cuenta corriente postal, cuenta de cheques y cuenta corriente

Estas cuentas sirven para efectuar pagos, retirar dinero sin preaviso, efectuar depósitos y retiros frecuentes por cheque, tarjeta de débito o cualquier otro instrumento de pago.

Cuentas de mujeres

Cuentas corrientes postales, cuentas de cheques o cuentas corrientes que pertenecen a mujeres.

Caja de ahorro postal o banco postal

El estado de las cuentas de la caja de ahorro postal o del banco postal representa la cantidad de cuentas al final del período, así como el total de haberes en cuenta, que constituyen el saldo disponible de las cuentas.

Conectividad*Oficinas de Correos fijas que cuentan con ventanillas automatizadas*

Sistema informático y red electrónica conexas instalados en los establecimientos postales para automatizar las operaciones de ventanilla requeridas por la clientela, en especial los servicios de venta al por menor, los servicios financieros postales, los servicios de gestión administrativa ante los organismos públicos y otras transacciones de carácter comercial efectuadas en las ventanillas del Correo.

Oficinas de Correos fijas conectadas a una red electrónica

Una red electrónica es una infraestructura de comunicación que conecta puntos de venta e instalaciones locales, regionales y centrales, permitiendo a las oficinas intercambiar información y datos. En muchos casos, esta red sirve para conectar entre sí las ventanillas automatizadas. La red debería utilizar conexiones permanentes o semipermanentes y, en sus formas más perfeccionadas, permitir a las oficinas de Correos acceder a Internet.

Cantidad de oficinas de Correos que cuentan con acceso a Internet de banda ancha

Se trata de la cantidad de oficinas de Correos (a cargo del operador designado o no) que tienen acceso a Internet de banda ancha. «Acceso a Internet de banda ancha» significa un acceso fijo o inalámbrico público a Internet a velocidades de descarga iguales o superiores a 256 kbit/s. La conexión a Internet de banda ancha puede ser utilizada con fines operativos, por ejemplo, para efectuar transferencias de dinero en línea. También puede ser ofrecida al público a través de puntos de acceso a Internet.

Puntos de acceso público a Internet

Se trata de los lugares puestos a disposición por el operador designado que permiten al público acceder a Internet, en forma permanente o puntual. Estos puntos deben estar equipados como mínimo con una computadora pública que permita acceder a Internet.

Cantidad de oficinas de Correos que ponen a disposición puntos de acceso a Internet

Se trata de la cantidad de oficinas de Correos (a cargo del operador designado o no) que ponen a disposición del público puntos de acceso a Internet.

Desarrollo sostenible del sector postal (sección de prueba)

Vehículos alternativos

Los vehículos alternativos son los vehículos eléctricos, híbridos, que funcionan por medio de gas natural licuado, de gas de petróleo licuado, de gas natural comprimido y de biocombustible, independientemente de su peso o de su capacidad de transporte. Se excluyen los vehículos que funcionan con combinaciones de biocombustibles/combustibles minerales que están en el mínimo o por debajo del contenido mínimo de biocombustible/combustible mineral acordado a nivel nacional.

Utilización de la electricidad

Las fuentes de energía renovable incluyen biomasa, energía hidráulica, geotérmica, solar y eólica, pero no nuclear. Esta información puede calcularse sobre la base de la matriz eléctrica del proveedor de energía, la energía renovable certificada comprada al proveedor y la energía renovable producida por el operador postal. Como alternativa, esto puede estimarse identificando la actual matriz energética del país y multiplicándola por el consumo eléctrico total del operador. Deberían brindarse los datos para todos los edificios postales de todo el país que son utilizados por el operador, con inclusión de la sede, los centros de clasificación y las oficinas de Correos.

Sírvase leer atentamente las definiciones antes de contestar el cuestionario

Los datos suministrados en el cuestionario serán publicados, salvo si usted solicita expresamente que no se publiquen. En este último caso, los datos serán tratados en forma confidencial y se utilizarán únicamente para el cálculo de los totales necesarios para el análisis de la situación mundial y regional.

Personal

Cantidad de empleados		Cantidad
001	Cantidad de empleados con horario completo (al 31 de diciembre)	
002	Cantidad de empleados con horario parcial (al 31 de diciembre)	
003	Cantidad total de empleados	
005	Porcentaje de empleados de sexo femenino (en relación con el total de empleados)	%
007	Porcentaje de empleados de nivel jerárquico de sexo femenino (en relación con el total de empleados de nivel jerárquico)	%
006	Porcentaje de carteros (en relación con el total de empleados)	%
004	Sírvase indicar la cantidad de puestos de trabajo (al 31 de diciembre)	

Para calcular la cantidad de puestos de trabajo, se suman la cantidad de personas que trabajan con horario completo y la cantidad de personas que trabajan con horario parcial convertidas a puestos con horario completo. Por ejemplo, dos personas que trabajan al 50% cuentan como un puesto con horario completo.

Infraestructura postal

Establecimientos postales abiertos al público		Cantidad
101	Oficinas de Correos fijas a cargo de empleados del operador designado	
102	Oficinas de Correos fijas a cargo de personas ajenas al operador designado (incluidos los comercios que ofrecen servicios postales)	
103	Oficinas de Correos en las zonas rurales (incluidas las oficinas de Correos móviles)	
104	Oficinas de Correos que aceptan transacciones financieras (oficinas fijas o móviles a cargo de empleados del operador designado o no)	

Establecimientos postales no abiertos al público

	Cantidad
105	Oficinas de clasificación (sin incluir las oficinas de distribución)

Recogida**Recogida del correo**

	Cantidad
201	Cantidad promedio de recogidas de los buzones situados fuera de las oficinas de Correos <i>por día laborable</i> en zona urbana
202	Cantidad promedio de recogidas de los buzones situados fuera de las oficinas de Correos <i>por semana</i> en zona rural
203	Cantidad de buzones (buzones ubicados en la vía pública y buzones ubicados en las oficinas de Correos)

Distribución

Las preguntas sobre la distribución (excepto la 309) se refieren únicamente a los envíos de correspondencia

Distribución del correo

	Cantidad
301	Cantidad promedio de distribuciones <i>por día laborable</i> en zona urbana
302	Cantidad promedio de distribuciones <i>por semana</i> en zona rural

	Porcentaje
303	Porcentaje de la población que cuenta con distribución a domicilio %
304	Porcentaje de la población que debe retirar su correo en un establecimiento postal %
305	Porcentaje de la población sin servicio postal %
	Total = 100%

	Cantidad
306	Cantidad de casillas de Correos
308	Cantidad de establecimientos postales y de puntos de acceso públicos que cuentan con casillas de Correos (apartados postales)

	Porcentaje
307	Porcentaje de envíos distribuidos en casillas de Correos %

	Cantidad
309	Cantidad de consignas de encomiendas automáticas

Calidad de servicio

	Días
310	Norma de calidad del servicio interno para los envíos prioritarios ☐ J + 1 ☐ J + 2 ☐ J + 3

		Porcentaje
311	Objetivo de calidad del servicio interno para los envíos prioritarios	%
312	Nivel anual de desempeño	%

Ingresos postales por producto

Sírvase indicar la distribución de los ingresos por producto postal (en %).

		Distribución de los ingresos (en %)
401	Envíos de correspondencia	%
402	Encomiendas, exprés y servicios de logística	%
403	Servicios financieros postales	%
404	Otros ingresos	%
		Total = 100%
405	Porcentaje de los ingresos de filatelia en relación con el total de ingresos	%

Resultados financieros

Resultados financieros	Importe total (en moneda nacional)
502	Ingresos de explotación
503	Gastos de explotación
504	Resultado de explotación (502–503)
	Beneficio:
	Pérdida:
509	Resultado neto (después del pago de los impuestos)
	Beneficio:
	Pérdida:
	Importe total (en moneda nacional)
560	Subvenciones recibidas
	Importe total (en moneda nacional)
570	Inversiones

Envíos de correspondencia y productos de comunicación

Envíos de correspondencia	Cantidad total de envíos (LC + AO, o envíos prioritarios + envíos no prioritarios)
601	Servicio interno
602	Servicio internacional – Expedición
603	Servicio internacional – Recepción

		Cantidad de ejemplares	614 ¿Incluidos dentro de los envíos de correspondencia?
Diarios y periódicos			
612	Servicio interno		☐ Sí ☐ No
613	Sírvase indicar si los periódicos están incluidos en estas cifras		☐ Sí ☐ No

		Importe (en moneda nacional)
630	Tarifa básica para una carta prioritaria del régimen interno (primer escalón de peso)	

Envíos publicitarios

		Cantidad de envíos	617.1 ¿Incluidos dentro de los envíos de correspondencia?
Servicio interno			
615.1	Envíos con dirección		☐ Sí ☐ No
615.2	Envíos sin dirección		☐ Sí ☐ No
615.3	Total		

Si no posee el detalle (envíos con dirección, envíos sin dirección), sírvase indicar el total y el porcentaje aproximado de cada categoría.

		Cantidad de envíos	617.2 ¿Incluidos dentro de los envíos de correspondencia?
Servicio internacional – Expedición			
616	Envíos con dirección		☐ Sí ☐ No

Correo híbrido

		Cantidad de envíos	620 ¿Incluidos dentro de los envíos de correspondencia?
Correo híbrido			
618	Servicio interno		☐ Sí ☐ No

Envíos exprés

		Cantidad de envíos
650	Servicio interno	
651	Servicio internacional (EMS) – Expedición	
652	Servicio internacional (EMS) – Recepción	

Encomiendas postales

		Cantidad total de envíos
701	Servicio interno	
702	Servicio internacional – Expedición	
703	Servicio internacional – Recepción	

Otra información sobre el tráfico

Peso total transportado		Total en kilogramos
750	Despachos del régimen interno e internacional, todas las categorías juntas	

Envíos rastreables		Cantidad total de envíos
751	Despachos del régimen interno e internacional, todas las categorías juntas	

Servicios financieros postales

Pagos

Si su empresa no ofrece uno de estos productos, sírvase indicar «NA».
Si el servicio existe, pero los datos no están disponibles, sírvase indicar «ND».
El importe de los giros debe indicarse en moneda nacional.

Servicio interno – Composición de los pagos		Cantidad de pagos (transmitidos en soporte papel, por vía electrónica o por otros medios de comunicación)
801	Pagos administrativos y sociales	
802	Facturas (impuestos y servicios públicos)	
803	Giros	
804	Total	

Servicio internacional – Expedición

Sírvase marcar la casilla que corresponda:

- ☐ Este servicio es prestado por su empresa
☐ Este servicio es prestado por su empresa en cooperación con otra institución
☐ Este servicio no es prestado por su empresa

Total (transmitidos en soporte papel, por vía electrónica o por otros medios de comunicación)

809	Cantidad de pagos	
-----	-------------------	--

Servicio internacional – Recepción

Sírvase marcar la casilla que corresponda:

- ☐ Este servicio es prestado por su empresa
☐ Este servicio es prestado por su empresa en cooperación con otra institución
☐ Este servicio no es prestado por su empresa

Total (transmitidos en soporte papel, por vía electrónica o por otros medios de comunicación)

817	Cantidad de pagos	
-----	-------------------	--

Cuentas corrientes y cuentas de cheques postales

825 Sírvase marcar la casilla que corresponda:

- ☐ Este servicio es prestado por su empresa
- ☐ Este servicio es prestado por su empresa en cooperación con otra institución
- ☐ Este servicio no es prestado por su empresa

826	Cantidad de cuentas (al 31 de diciembre)	
827	Porcentaje de cuentas de mujeres (al 31 de diciembre)	

Caja de ahorro postal o banco postal

828 Sírvase marcar la casilla que corresponda:

- ☐ Este servicio es prestado por su empresa
- ☐ Este servicio es prestado por su empresa en cooperación con otra institución
- ☐ Este servicio no es prestado por su empresa

829	Cantidad de cuentas (al 31 de diciembre)	
830	Haberes en cuenta al final del año (al 31 de diciembre) (importe en moneda nacional)	
831	Porcentaje de cuentas de mujeres	

Conectividad

1001.0	¿Pone su empresa a disposición del público puntos de acceso a Internet?	☐ Sí ☐ No
--------	---	---

		Cantidad
1001.1	Oficinas de Correos fijas que ponen a disposición del público puntos de acceso a Internet (a cargo de empleados del operador designado o no)	
1001.2	Oficinas de Correos fijas conectadas a una red electrónica (a cargo de empleados del operador designado o no)	
1001.3	Oficinas de Correos fijas que cuentan con ventanillas automatizadas (a cargo de empleados del operador designado o no)	
1001.4	Oficinas de Correos fijas con conexión a Internet de banda ancha, que se utiliza con fines operativos o se ofrece al público (a cargo de empleados del operador designado o no)	

Desarrollo sostenible del sector postal (sección de prueba)

A través de la resolución del Congreso C 17/2021 se consolidó el compromiso de la UPU con la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector postal. Los indicadores clave para el seguimiento de los avances hacia operaciones postales climáticamente neutras son: a) el tamaño y la composición de la flota de vehículos y b) la cantidad y la composición del consumo eléctrico.

Lo invitamos en consecuencia a responder a las cuatro preguntas a continuación.

Vehículos

Deben brindarse únicamente los datos relativos a los vehículos del operador, no los relativos al transporte subcontratado.

Incluir todos los vehículos motorizados, independientemente de su peso o de su capacidad de transporte.

Incluir los vehículos motorizados de dos y tres ruedas, pero no las bicicletas.

Los vehículos alternativos son los que pertenecen a las categorías de los vehículos eléctricos, híbridos, que funcionan por medio de gas natural licuado, de gas de petróleo licuado, de gas natural comprimido y de biocombustible.

Si la flota del operador no dispone de ningún vehículo alternativo, no deje la casilla en blanco, sírvase indicar «0».

		Cantidad de vehículos
1101	Cantidad total de vehículos en la flota del operador	
1102	Cantidad total de vehículos alternativos	

Utilización de la electricidad

Deberían brindarse los datos para todos los edificios postales de todo el país que son utilizados por el operador (sede, centros de clasificación, oficinas de Correos, etc.).

Las fuentes de energía renovable para la electricidad incluyen la biomasa, la energía hidráulica, geotérmica, solar y eólica, pero no nuclear.

Si no se utiliza electricidad proveniente de fuentes de energía renovable, no deje la casilla en blanco, sírvase indicar «0».

		Electricidad utilizada en kWh
1103	Consumo total de electricidad en sus edificios durante el año en cuestión	
1104	Electricidad utilizada total proveniente de fuentes de energía renovable utilizada en sus edificios	

Comentarios

Muchas gracias por el tiempo dedicado a responder el presente cuestionario.