UPU UNIÓN POSTAL UNIVERSAL

El papel del sector postal en la economía digital y en la sociedad digital: panorama mundial

Resumen ejecutivo

Versión previa al diseño

Resumen ejecutivo

En la actualidad, casi 2600 millones de personas aún no tienen acceso a Internet y muchas más carecen de una conectividad provechosa debido a problemas tales como dispositivos inadecuados, escasas habilidades digitales, datos insuficientes, mala cobertura o velocidades lentas. No resulta sorprendente que lo más probable sea que los mismos grupos históricamente excluidos de la participación económica y social plena – las poblaciones rurales; las mujeres; las personas en situación de pobreza; las minorías raciales, étnicas y religiosas; las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes); y los microemprendedores– sean los que carecen de una conectividad digital suficiente.

La red postal mundial (que cuenta con más de 650 000 oficinas de Correos ubicadas, en su mayoría, en zonas rurales) es el sistema con la mayor extensión geográfica del mundo en términos de puntos de contacto de servicio físicos. También se trata de la red de comunicaciones más inclusiva del mundo, puesto que responde al mandato de atender a todos los ciudadanos dentro de las fronteras de sus 192 estados miembros de las Naciones Unidas a través de la prestación universal de servicios postales básicos. Las comunidades desatendidas conforman una parte esencial de la base de clientes del sector postal y suelen acudir a las oficinas de Correos con mayor frecuencia que los segmentos más privilegiados de la población. Las personas mayores, que enfrentan un alto riesgo de exclusión digital, también recurren a los Correos de forma desproporcionada. La modernización digital de las redes postales y la transformación de los Correos en una ventanilla única para una amplia gama de servicios digitales –como comercio electrónico, servicios financieros digitales, gobierno electrónico, salud electrónica y conectividad digital– encierran un enorme potencial para permitir transformaciones digitales inclusivas, contribuir a reducir la brecha digital a nivel sistémico y promover la inclusión de las poblaciones marginadas y las mipymes, las cuales, desde una perspectiva histórica, han carecido del acceso a los recursos.

Los Correos ya están aprovechando su infraestructura física y digital para promover la participación económica, social, financiera y digital a través de los servicios digitales. Sin embargo, el potencial del sector continúa siendo infrautilizado. La consecución del aporte completo exige una conectividad universal a Internet a través de todas las oficinas de Correos, con el fin de que puedan aprovechar plenamente su presencia de confianza y aspirar a hacer las veces de portales al mundo digital para las comunidades menos conectadas. El hecho de que todos los sectores de la economía y de la sociedad estén atravesando una transformación digital, que redefine la forma en la que los ciudadanos y las empresas interactúan entre sí, con los servicios esenciales y los mercados, destaca la urgencia de alcanzar el potencial pleno del sector postal.

En este informe se examina el papel actual que el sector desempeña a la hora de permitir la transformación digital inclusiva y se ofrecen recomendaciones sobre cómo seguir ampliando su aporte.

Muchos Correos ya están prestando servicios digitales inclusivos

Los datos de este informe, basados en una encuesta a 153 operadores postales designados[1], indican que muchos Correos ya están aprovechando su infraestructura para promover la inclusión digital a lo largo de varios ámbitos de servicio:

– El **71%** se consideran proveedores de **servicios de comercio electrónico** al respaldar la participación de las mipymes en la economía digital a través de soluciones de logística, almacenamiento y pago, y mediante herramientas operativas adaptadas a sus necesidades.

– **Más del 70%** ofrecen, como mínimo, un **servicio de conectividad digital**, lo cual ayuda a las comunidades a estar en línea, ya que mejoran el acceso a Internet, respaldan la expansión de la infraestructura y potencian las habilidades digitales.

– El **58%** se consideran proveedores de **servicios financieros digitales** puesto que ayudan a promover la inclusión financiera equipando a los grupos marginados y a las mipymes con herramientas que les permiten hacer transacciones y participar en la economía digital.

– El **51%** se consideran proveedores de **servicios de gobierno electrónico**, puesto que ayudan acortar la distancia entre los ciudadanos y el Estado y promueven la inclusión social al garantizar que aun los ciudadanos en zonas remotas puedan interactuar con las administraciones públicas sin problemas.

[1] Los operadores postales designados se refieren a operadores postales nacionales cuyo gobierno les ha encomendado cumplir con las obligaciones gubernamentales en virtud de los tratados de la UPU, como la obligación de servicio universal.

– El **11%** se consideran proveedores de **servicios de salud digital**, puesto que contribuyen a abordar las brechas en la cobertura de salud universal, un área en la cual los Correos son menos activos, pero que vale la pena observar.

– El **74%** se consideran proveedores de **servicios postales digitales**, puesto que hacen que los servicios postales estén más centrados en el cliente y sean más competitivos.

Cabe destacar que el **34% de los Correos muestran indicios de estar evolucionando hacia ventanillas únicas para la inclusión digital,** puesto que ofrecen una combinación de comercio electrónico, servicios financieros digitales y servicios de gobierno electrónico en el mismo lugar. Este modelo les permite a los ciudadanos desatendidos (especialmente en las zonas rurales y remotas) acceder a varios servicios esenciales de forma conveniente y asequible en un solo lugar. Al hacerlo, estos Correos reducen la carga de tiempo y costo para las poblaciones menos conectadas, reducen la distancia entre los gobiernos y las personas, ofrecen alternativas presenciales a aquellos sin una conectividad real y amplían las opciones de los ciudadanos a la hora de interactuar con los proveedores de servicios y las instituciones públicas.

Prestación de servicios multicanal: inclusiva por diseño

Las estrategias «digital por defecto», «digital primero» y «digital por diseño» a menudo se promueven como la mejor práctica, pero corren el riesgo de pasar por alto las necesidades y realidades de los grupos menos conectados, lo cual provoca su exclusión. Para evitar esto, los gobiernos y los proveedores de servicios deben adoptar una estrategia de «**inclusión por diseño**»: **diseñar, de forma intencional, estrategias de transformación digital que prioricen las necesidades de las personas menos conectadas y de las comunidades desatendidas desde el comienzo.** Las lecciones aprendidas de las iniciativas internacionales de desarrollo pasadas muestran que, sin medidas explícitas de inclusión, las estrategias amplias suelen beneficiar de forma desproporcionada a las poblaciones más fáciles de alcanzar, lo cual profundiza, inadvertidamente, las inequidades. La integración de la presencia física singular de las redes postales en un **modelo de prestación de servicios multicanal** de inclusión por diseño puede ayudar a garantizar que los servicios digitales estén al alcance no solo de la mayoría, sino que deliberadamente se **diseñen para llegar a aquellos que actualmente quedan rezagados.**

Los Correos promueven activamente la prestación de servicios multicanal digitales al combinar las opciones en línea y presenciales para acceder a los mismos servicios, lo cual fomenta eficazmente la inclusión. El amplio alcance de su presencia física ayuda a satisfacer una necesidad fundamental a la que se enfrentan muchos proveedores de servicios, cuya escasa presencia a menudo restringe los puntos de acceso físico a zonas urbanas o densamente pobladas y excluye, o atiende de forma insuficiente, a las comunidades rurales, de bajos ingresos y desatendidas. La transformación de las oficinas de Correos en centros de servicios

digitales y la asociación con los Correos para prestar servicios esenciales amplía radicalmente el acceso para estas poblaciones. Además, al aprovechar al personal de distribución adecuadamente capacitado, los Correos pueden ampliar sus servicios directamente a las personas con limitaciones de movilidad o aquellas que viven en las zonas más aisladas, lo cual potencia aún más la repercusión inclusiva del sector.

La **ventanilla de la oficina de Correos es el canal más ampliamente utilizado** para prestar servicios digitales no postales. Esto hace que los grupos menos conectados puedan acceder a ella de forma inmediata en mayor medida con el respaldo del personal postal. Entre los Correos que ofrecen **servicios financieros y de gobierno digitales, el 89% y el 87%, respectivamente**, brindan estos servicios en la ventanilla. Muchos Correos también ofrecen **modelos de servicios híbridos**, que combinan las plataformas en línea (p. ej., sitios web o aplicaciones) con el acceso presencial: el **55% de los Correos que ofrecen servicios financieros digitales y el 42% que ofrecen servicios de gobierno digital** los prestan, en ambos casos, en línea y en la ventanilla. Algunos Correos aprovechan al personal de distribución para llevar los servicios directamente al domicilio de los ciudadanos, mientras que otros instalan quioscos electrónicos de autoservicio y cajeros automáticos avanzados, con lo cual se amplían las opciones de los usuarios y se potencia su comodidad. No obstante, es probable que estas cifras subestimen el alcance total del aporte del sector a la prestación de servicios multicanal, ya que muchos Correos también les permiten a otros actores llegar a las comunidades desatendidas a través de su infraestructura valiéndose de asociaciones estratégicas.

Estos datos deberían hacer sonar la alarma y obrar a modo de **llamado a la acción** para los países donde operadores postales designados y reguladores están cerrando las oficinas de Correos en un esfuerzo por recortar costos y mejorar los balances. Con tales medidas se corre el riesgo de socavar los esfuerzos de los gobiernos hacia una prestación inclusiva de servicios digitales, que la infraestructura postal podría facilitar de manera eficaz. La reducción de las redes nacionales de oficinas de Correos ni es inevitable para los Correos que atraviesan transformaciones digitales ni es una tendencia universal. De hecho, algunos de los países que lideran las iniciativas de digitalización postal (como Italia e India) no solo han modernizado y aprovechado sus redes para ampliar los servicios digitales inclusivos (véanse las casillas 2 y 13, respectivamente), sino que también han ampliado la presencia de sus puntos de venta, incluso en las zonas rurales, para promover tanto la inclusividad como la generación de ingresos. Maximizar la contribución del sector postal a la transformación digital inclusiva a través de la prestación de servicios multicanal depende de mantener una amplia red de oficinas de Correos; sustituir las oficinas físicas de Correos por canales exclusivamente digitales reducirá inexorablemente el potencial de inclusividad de las transformaciones digitales del sector postal.

Las asociaciones con los Correos amplían el alcance de los servicios digitales a través de los canales físicos

Los Correos no tienen que ofrecer, ellos mismos, canales de distribución digitales y físicos para hacer un aporte valioso a la prestación de servicios multicanal. En muchos casos, **proveedores de servicios esenciales que ofrecen productos digitales se asocian con los Correos** para ampliar su alcance a las zonas desatendidas, especialmente donde su propia infraestructura física es escasa o inexistente. Este modelo se está implementando tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, y en diversas regiones.

Por ejemplo, **Pos Indonesia** se asocia con bancos y otras instituciones financieras para ampliar los servicios bancarios a las zonas rurales, donde las sucursales son escasas. En **Zambia**, el gobierno ha respaldado la modernización de todas las oficinas de ZamPost en centros de transformación digital donde los ciudadanos pueden acceder a Internet y a una amplia gama de servicios de gobierno electrónico disponibles en la plataforma ZamPortal con la ayuda del personal postal. En **Francia**, La Poste tiene una parte de los centros France Services del gobierno, principalmente en las zonas rurales, lo que amplía el acceso a los servicios de 12 instituciones públicas. En **Egipto, Italia (proyecto Polis) y Chequia (Czech POINTS)**, los Correos prestan una serie de servicios gestionados de gobierno digital esenciales y a los que se accede frecuentemente, para lo cual hacen uso de su presencia extendida a fin de reducir la distancia entre los gobiernos y los ciudadanos. Estos son solo algunos de los muchos estudios de casos presentados en este informe que ilustran cómo los Correos contribuyen a la inclusión económica, social, financiera y digital al obrar a modo de puente físico para la prestación de servicios multicanal.

Demanda del sector y eficacia de los servicios digitales

El informe revela una demanda sólida entre los Correos, especialmente en los países en vías de desarrollo, para aumentar su papel en la transformación digital inclusiva y diversificar aún más en los servicios digitales. Además, las **tasas de retención («adhesión») de los servicios digitales** (servicios postales digitales,

servicios de comercio electrónico, servicios financieros digitales y servicios públicos digitales) superan el 92%, lo cual resalta su valor duradero. Ampliar estos servicios no solo fortalece el posicionamiento estratégico de los Correos, sino que además genera beneficios sostenidos de inclusión económica, financiera, social y digital para las comunidades marginadas y remotas.

Limitaciones y obstáculos

Pese a su importante potencial, el sector postal enfrenta varias limitaciones fundamentales que restringen su capacidad de producir una mayor repercusión:

– Persistentes **desigualdades en la conectividad**. Alrededor de **100 000 oficinas de Correos (casi una de seis a nivel mundial) continúan sin estar conectadas a Internet**, especialmente en las zonas rurales y en vías de desarrollo, donde los servicios digitales podrían tener la mayor repercusión. Acercar estas posiciones y lograr el acceso universal a Internet a través de todas las oficinas de Correos debe ser una prioridad.

– Las **disparidades regionales** también son pronunciadas. Los Correos de las zonas en vías de desarrollo, especialmente en **África, América Latina y el Caribe, y Asia-Pacífico,** a menudo se encuentran rezagados a la hora de ofrecer servicios digitales, lo cual limita su capacidad de impulsar la transformación digital inclusiva. Son necesarias inversiones específicas y respaldo a las políticas para salvar estas distancias y destrabar el pleno potencial de la red.

– **La variedad de los servicios sigue siendo limitada**. Si bien muchos Correos han incursionado en múltiples ámbitos de servicios digitales, la amplitud de la oferta dentro de cada sector suele ser limitada. Por ejemplo, para una inclusión financiera válida se necesita más que permitir transacciones digitales básicas: exige acceso a una serie completa de servicios, como cuentas seguras, pagos digitales, crédito, inversiones y seguro. Ampliar esta diversidad resulta esencial para aprovechar al máximo la infraestructura postal con miras a la transformación digital inclusiva. En los países en vías de desarrollo, incluso cuando los Correos prestan servicios digitales, es especialmente probable que ofrezcan una gama limitada de servicios, lo cual limita aún más su posible repercusión.

Además de las limitaciones indicadas anteriormente, los Correos enfrentan varios obstáculos sistémicos a la introducción y ampliación de los servicios digitales. La dificultad más apremiante es la **insuficiencia de los recursos de inversión**, citada por el **61% de los Correos.** Para superar esto, será necesario contar con el respaldo coordinado de los gobiernos, los donantes y demás socios. Los siguientes son algunos otros obstáculos que se citan con frecuencia:

– **Déficits de la infraestructura digital** (37%)

– **Marcos reglamentarios restrictivos** (33%)

– **Falta de entornos propicios adecuados** (33%)

– **Competencia de los proveedores del sector privado** (38%)

– **Incertidumbre con respecto a los modelos comerciales sostenibles** (37%)

– **Falta de claridad en las directrices o las mejores prácticas** (34%)

Fortalezas y dificultades regionales

Las disparidades regionales influyen fuertemente en si los Correos ofrecen servicios digitales y en qué medida lo hacen, lo que determina sus aportes a los objetivos de desarrollo nacional. Los **países industrializados**, así como aquellos en **Europa, la Comunidad de Estados Independientes** y la **región árabe**, suelen mostrar niveles altos de prestación y diversificación de servicios digitales. Muchos han implementado, con éxito, modelos integrados de prestación de servicios multicanal. Los Correos de **América Latina y el Caribe,** sin embargo, muestran sistemáticamente un rezago con respecto a otras regiones, entorpecidos por las dificultades, como **escasez de inversiones, brechas en la infraestructura digital** y **débil aceptación del gobierno y del sector privado**. Mientras tanto, los Correos de **África y Asia-Pacífico** muestran un alentador progreso, pero aún enfrentan obstáculos fundamentales –como **conectividad inadecuada** y **entornos reglamentarios restrictivos**– que limitan su capacidad para ampliar y diversificar los servicios con un enfoque integral.

Superar estas limitaciones regionales a través de **políticas específicas, inversiones y cooperación internacional** será esencial para terminar de liberar el potencial del sector postal como motor de un desarrollo digital inclusivo y sostenible. Dada la variación de estas dificultades en las diferentes regiones, las **soluciones individualizadas y específicas del contexto** serán esenciales para ganar velocidad y fuerza y ampliar los servicios digitales inclusivos de forma eficaz.

Reconocimiento e integración de las redes postales como infraestructura pública digital básica

Pese a los considerables aportes y al potencial desaprovechado que quedó de manifiesto a lo largo de todo este informe, la comunidad internacional y otros actores que trabajan en pos del desarrollo digital inclusivo continúan subestimando, en gran medida, al sector postal. Un llamativo ejemplo de esto es su omisión del Objetivo 1 del Pacto Digital Mundial, en el cual se incluye el compromiso de «mapear y conectar todas las escuelas y los hospitales a Internet» para 2030, pero no se menciona el potencial de las oficinas de Correos con respecto a la inclusión digital. Esto probablemente refleja una escasa conciencia e indicios insuficientes con respecto a la capacidad del sector en este ámbito. **En el presente informe se aborda directamente esa brecha al aportar nuevos indicios y análisis que orientan el reconocimiento y la integración de la infraestructura postal en las estrategias de desarrollo.**

El **reconocimiento explícito de la infraestructura postal como infraestructura pública digital básica** podría elevar, de forma considerable, su papel estratégico, tanto en el programa digital mundial como en el nacional. La infraestructura pública digital consta de elementos constitutivos digitales modulares e interoperables que permiten la prestación de servicios esenciales. Sin embargo, los **abordajes actuales de la infraestructura pública digital carecen de mecanismos para garantizar la inclusión** de las personas que enfrentan obstáculos importantes para el uso o el acceso digital. Como se argumentó en el presente informe, las redes postales pueden reducir esta brecha fundamental obrando a modo de capa inclusiva de la infraestructura pública digital, con lo cual harían posible tanto la **inclusión por diseño** como la **prestación de servicios multicanal** a gran escala. Su infraestructura existente y su capacidad operativa las hacen especialmente adecuadas para prestar otros servicios digitales esenciales, con una adaptación mínima, una vez que se las integre formalmente como componente fundamental de la infraestructura pública digital y se las dote de los elementos constitutivos de dicha estructura.

Iniciativas tales como Connect.post de la Unión Postal Universal, que aspiran a conectar a todas las oficinas de Correos para el año 2030, ilustran el rumbo estratégico necesario. **La Unión Postal Universal (UPU) desempeña un papel central a la hora de ayudar a los países a liberar el potencial del sector postal como infraestructura digital inclusiva**. En su calidad de organismo especializado de las Naciones Unidas para el sector postal, la UPU respalda a los gobiernos y operadores postales designados a través de una amplia gama de iniciativas. Estas incluyen asistencia técnica para fortalecer la infraestructura, el fortalecimiento de las capacidades y la capacitación para el personal postal y los responsables de elaborar políticas, así como la promoción de políticas para crear entornos propicios en pos de la innovación y la inclusión digital. La UPU también fomenta las asociaciones intersectoriales y promueve la integración de las redes postales en los programas de desarrollo digital nacional y mundial. A través de sus iniciativas insignia, como Connect.post, TradePost y el mecanismo de asistencia técnica para la inclusión financiera (FITAF), la UPU promueve su visión de un sector postal que contribuya activamente a la inclusión social, económica, financiera y digital en todo el mundo. La UPU acoge con beneplácito la colaboración con todos los actores comprometidos con garantizar que nadie quede rezagado en la era digital.

Recomendaciones de políticas

Para liberar el potencial pleno del sector postal como motor de la transformación digital inclusiva es necesaria una **acción intersectorial coordinada:** ninguna organización ni actor puede lograrlo solo. Las iniciativas deben **adaptarse a nivel local** y reflejar la diversidad de contextos, prioridades, capacidades y limitaciones. En este informe se esbozan las **recomendaciones específicas para los grupos de actores clave**, las cuales se resumen a continuación de forma concisa. En la conclusión, se incluyen más detalles.

Gobiernos nacionales

- Incorporar la *inclusión por diseño* en las estrategias digitales nacionales, las políticas y los programas para garantizar que los servicios lleguen a las comunidades marginadas y desatendidas.
- Dada la presencia sin igual de las redes postales nacionales en las zonas rurales, hacer un uso integral de dichas redes para la prestación de servicios digitales inclusivos.
- Reconocer las redes postales como posible capa de inclusividad para la infraestructura pública digital.
- Priorizar la conectividad a Internet para todas las oficinas de Correos, especialmente en las zonas desatendidas.
- Proteger y ampliar estratégicamente las redes de las oficinas de Correos nacionales (especialmente en las zonas rurales y desatendidas) para maximizar su potencial en pos de la prestación de servicios digitales inclusivos.

– Evitar las medidas de recorte de costos que reducen la presencia postal física de formas que socavan las estrategias multicanal y de inclusión por diseño.

– Establecer normas y políticas propicias para respaldar la diversificación de los operadores designados en servicios de gobierno electrónico, comercio electrónico, servicios financieros digitales y de conectividad.

– Facilitar las asociaciones intersectoriales entre los Correos, los ministerios, los organismos de tecnologías de la información y la comunicación, y el sector privado.

– Integrar explícitamente a las redes postales en las estrategias de transformación digital nacionales y en los programas de desarrollo nacional.

Reguladores postales

– Posibilitar la expansión de los Correos hacia los servicios digitales a través de marcos reglamentarios propicios.

– Facilitar la elegibilidad de los Correos para fondos de servicio y acceso universales.

– Exigir la prestación de un servicio *inclusivo y multicanal* en las obligaciones de servicio universal.

– Promover la innovación y reducir los obstáculos normativos para la colaboración público-privada.

Reguladores de telecomunicaciones (donde existan por separado)

– Colaborar con los reguladores postales para otorgar a los Correos el acceso a los fondos de servicio y acceso universales.

– Incentivar las asociaciones entre el sector de las telecomunicaciones y el sector postal para ampliar la conectividad rural.

Operadores postales designados

– Trabajar con los gobiernos y donantes para conectar a las oficinas de Correos no conectadas.

– Diversificar en servicios financieros digitales, gobierno electrónico, comercio electrónico, salud y conectividad, o profundizar las ofertas en cada ámbito.

– Aprovechar la red postal física para la *prestación de servicios multicanal.*

– Mantener y ampliar estratégicamente la red física, incluso en las zonas rurales, en función del valor socioeconómico, vinculando las ubicaciones con los servicios digitales pertinentes a nivel local para promover la inclusividad y la generación de ingresos.

– Invertir en la capacitación del personal para garantizar la prestación de servicios de alta calidad entre los canales.

– Participar en iniciativas de cooperación mundial, aprendizaje entre pares y fortalecimiento de capacidades.

Donantes internacionales y socios de desarrollo

– Reconocer los servicios digitales ofrecidos por los Correos como catalizadores fundamentales de los objetivos de desarrollo sostenible y la inclusión digital.

– Respaldar la integración de los Correos, alineada con la infraestructura pública digital, en los marcos de políticas digitales.

– Financiar las actualizaciones de la conectividad y los programas piloto para los Correos, especialmente en las zonas rurales y de bajos ingresos, a través de iniciativas nacionales y mundiales, como Connect.post.

– Fomentar las asociaciones público-privadas y el intercambio de conocimientos.

– Integrar a los Correos en programas de desarrollo digital más amplios y respaldar las iniciativas de investigación.

– Fomentar la recopilación de datos, la elaboración de mapas y las iniciativas de investigación que documenten las contribuciones del sector postal a la inclusión digital y que identifiquen las oportunidades y dificultades.

Unión Postal Universal

– Apoyar a los gobiernos en la creación de un entorno favorable a través de políticas orientadas al futuro, inversiones en infraestructura digital y la promoción de asociaciones público-privadas para fomentar la innovación.

– Brindar, a los gobiernos y operadores designados, asistencia técnica para la transformación digital, a fin de ayudarlos a aumentar sus contribuciones en pos de desarrollo socioeconómico.

– Sensibilizar, a través de la promoción y los informes y documentos de orientación especializados en políticas, con respecto al papel del sector postal en el logro de los objetivos de la transformación digital nacional, regional y mundial.

– Colaborar con otras entidades de las Naciones Unidas y socios de desarrollo para movilizar recursos y promover sinergias a fin de prestar servicios digitales esenciales a través de la red postal conectada.

– Impartir actividades de capacitación y fortalecimiento de capacidades al personal postal, a los reguladores y a los responsables de elaborar políticas sobre temas relacionados con la transformación digital a través del sector postal.

Organizaciones internacionales y organismos de las Naciones Unidas

– Promover la inclusión de los Correos en los programas digitales mundiales (p. ej., el Pacto Digital Mundial).

– Invertir en el fortalecimiento de la capacidad digital de los Correos, especialmente en los países en vías de desarrollo.

Sector privado

– Asociarse con los Correos para desarrollar de forma conjunta y ampliar los servicios digitales en los mercados desatendidos.

– Utilizar la infraestructura de los Correos para ampliar el alcance del mercado y crear modelos de prestación inclusivos para los servicios esenciales.

– Identificar y aprovechar las fortalezas complementarias entre el sector privado y los Correos a fin de desarrollar modelos comerciales mutuamente beneficiosos.

– Poner a prueba y documentar colaboraciones innovadoras con los Correos.

Organizaciones de la sociedad civil y de la comunidad

– Colaborar con los Correos en materia de competencias digitales, divulgación y diseño de servicios basados en las necesidades.

– Promover la inclusión de las redes postales en las iniciativas de desarrollo digital.

– Supervisar y ofrecer comentarios sobre la inclusividad y la accesibilidad de los servicios.

Instituciones académicas y de investigación

– Realizar evaluaciones de impacto y mapeo de datos para cuantificar el papel del sector postal en la inclusión digital e informar las acciones futuras.

– Asociarse con los Correos para informar la formulación de políticas fundamentadas y compartir los modelos con buenos resultados.

– Facilitar el intercambio de conocimientos y la divulgación de los resultados de la investigación.

Nota sobre la metodología: *El análisis presentado en este informe se basa en los datos autodeclarados de encuestas realizadas a 153 operadores postales designados. Si bien aportan información valiosa, estos resultados deben interpretarse a la luz de las consideraciones metodológicas expuestas en el informe completo.*