

GUÍA PARA LA RECUPERACIÓN

de los servicios postales
tras la pandemia



UPU | UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL

Versión I

Elaborado por la Dirección de Desarrollo y Cooperación
de la Oficina Internacional de la UPU en estrecha
colaboración con el Equipo Especial para
el *Plan de Recuperación tras la COVID-19* de la UPU

Publicado por la Unión Postal Universal (UPU)
Berna, Suiza

Impreso en Suiza por los servicios de impresión
de la Oficina Internacional de la UPU

Copyright © 2021 Unión Postal Universal
Todos los derechos reservados

A menos que se indique lo contrario, los derechos de autor de la presente publicación pertenecen a la Unión Postal Universal. Se autoriza la reproducción con fines no comerciales, sujeto al adecuado reconocimiento de la fuente. Esta autorización no se extiende a ningún material identificado en la presente publicación como derechos de autor de un tercero. La autorización para reproducir los materiales de ese tercero deberá obtenerse de los titulares de los derechos de autor correspondientes.

AUTOR: Dirección de Desarrollo y Cooperación
de la Oficina Internacional de la UPU

TÍTULO: Guía para la recuperación de los servicios
postales tras la pandemia, 2021

ISBN: XXXX

DISEÑO: Sonja Denovski,
Unidad de diseño gráfico de la UPU

CONTACTO: hashim.ELHAJ@upu.int
andrei.SOUDAKOV@upu.int

Las delimitaciones usadas en los mapas en esta
publicación no implican el respaldo o la aceptación oficial
por parte de las Naciones Unidas o la UPU.

Índice

Abreviaturas	6
Glosario de términos relacionados con la continuidad de las operaciones	7
Capítulo I: Introducción	12
Cómo usar esta guía	13
<i>Propósito y objetivos</i>	13
Capítulo II: El plan de recuperación como parte de la planificación de la continuidad de las operaciones	14
Introducción a la planificación de la continuidad de las operaciones	15
Propuesta metodológica: seis pasos para elaborar un plan de continuidad de las operaciones	16
El plan de seis pasos para favorecer la continuidad de las operaciones durante la crisis de la COVID-19	18
Adaptación del plan de continuidad de las operaciones para incorporar la experiencia adquirida en relación con la COVID-19	19
Capítulo III: Una mirada a la pandemia	20
El caso de la pandemia de COVID-19	21
Cronología de la pandemia de COVID-19	21
Situación mundial de la pandemia de COVID-19 (a 21 de enero de 2021)	21
Repercusión mundial	22
Capítulo IV: El impacto en el sector postal y el apoyo de la Oficina Internacional de la UPU	24
Evolución temporal: el desarrollo de la COVID-19 y el sector postal	25
El papel de los Correos durante la pandemia	26
El impacto de la pandemia en el sector postal	26
<i>Personal, salud y seguridad</i>	26
La salud y seguridad del personal y de los clientes	26
Enfermedad del personal postal	27
Teletrabajo y confinamiento del personal postal	27
Escasez de equipos de protección	27
Limitaciones temporales de personal	27
Recortes salariales o despidos del personal	27
<i>Cuestiones operativas</i>	27
Perturbación en la red logística postal y los servicios postales internacionales	27
Reducción del horario de atención y de los puntos de servicio disponibles	27
Nuevas prácticas laborales para limitar el contacto	28
Disminución de los servicios financieros y de pago	28
Disminución de los servicios financieros y de pago	28
Aumento del tiempo de despacho aduanero	28
Incumplimiento de las normas de distribución	28
<i>Cuestiones comerciales/financieras</i>	29
Disminución de los volúmenes postales	29
Repercusiones en los flujos internos	29
Dificultad para que los despachos postales lleguen al país de destino final	29
Disminución de la demanda de servicios postales	30
Disminución de los ingresos de las empresas postales	30
Repercusiones financieras/problemas presupuestarios	30
Aumento/disminución de las ventas de comercio electrónico	30
El apoyo de la Oficina Internacional de la UPU en respuesta a la pandemia de COVID-19	30

Protección de los trabajadores postales	30
Seguimiento de la situación	31
Mensajes EmIS	31
Medios de transporte alternativos	31
Cooperación con organizaciones internacionales	31
Capítulo V: Supuestos ante la crisis	32
Prepararse para retomar la actividad después de la pandemia	33
<i>Supuestos de salud pública</i>	<i>33</i>
<i>Supuestos de la economía y el comercio mundial</i>	<i>34</i>
<i>Supuestos sobre la tendencia del desarrollo postal</i>	<i>35</i>
<i>Supuestos sobre las operaciones postales</i>	<i>36</i>
Capítulo VI: Visión general de la planificación	38
Fases	39
<i>Respuesta – Plan de emergencia</i>	<i>40</i>
<i>Medidas para el bienestar del personal</i>	<i>40</i>
<i>Gestión del restablecimiento de las actividades</i>	<i>40</i>
<i>Planificación de situaciones</i>	<i>40</i>
<i>Análisis y seguimiento</i>	<i>40</i>
<i>Gestión de la reputación y comunicación</i>	<i>40</i>
<i>Planificación del restablecimiento de las actividades</i>	<i>40</i>
<i>Apertura de oficinas/restablecimiento de la totalidad de las operaciones</i>	<i>40</i>
<i>Métodos de trabajo</i>	<i>40</i>
<i>Consecuencias a largo plazo para los servicios postales</i>	<i>40</i>
Capítulo VII: Promover la recuperación	42
Consideraciones clave	43
Consecuencias financieras	45
Capítulo VIII: Desarrollo del plan de emergencia	46
Principios que han de tenerse en cuenta	47
Ejemplos de tareas y actividades del plan de emergencia	48
Equipos y suministro	56
Comunicar el plan	56
Capítulo IX: Desarrollo del Plan de Recuperación	58
Elementos que han de tenerse en cuenta	59
Respuesta del sector postal ante una pandemia - Acciones de recuperación en todo el mundo	59
Ejemplos de tareas y actividades del plan de recuperación	60
Capítulo X: Desarrollo del plan de reanudación de las actividades	66
Después de la emergencia	67
Lecciones aprendidas de la pandemia de COVID-19 hasta el momento	67
<i>Servicios postales - Un elemento esencial de la economía mundial</i>	<i>67</i>
<i>Transformación digital</i>	<i>67</i>
<i>Innovaciones en la distribución</i>	<i>67</i>
<i>Diversificación del transporte</i>	<i>68</i>
<i>Apoyo a las pymes</i>	<i>68</i>
<i>Obligación de servicio universal y marcos reglamentarios</i>	<i>68</i>
<i>Automatización de la clasificación y la distribución</i>	<i>68</i>
Perspectivas de sostenibilidad	68
Elementos que deben incluirse en el plan de reanudación de las actividades	69
Capítulo XI: Conclusión	76

ANEXOS – EJEMPLOS DE PLANES OPERATIVOS

Anexo 1.1	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1a, Metas I y II (Personal)	79
Anexo 1.2	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1a, Meta III (Procesos)	82
Anexo 1.3	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1a, Meta IV (Beneficios)	85
Anexo 1.4	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1a, Meta IV (Asociaciones)	86
Anexo 1.5	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1b, Metas I y II (Personal)	87
Anexo 1.6	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1b, Meta III (Procesos)	89
Anexo 1.7	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1c, Metas I y II (Personal)	92
Anexo 1.8	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1c, Meta III (Procesos)	94
Anexo 1.9	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1c, Meta IV (Beneficios)	97
Anexo 1.10	Planificación para situaciones de emergencia – Fase 1c, Meta IV (Asociaciones)	98
Anexo 2.1	Planificación para la recuperación – Meta I (Personal)	99
Anexo 2.2	Planificación para la recuperación – Meta II (Procesos)	101
Anexo 2.3	Planificación para la recuperación – Metas III y IV (Beneficios and asociaciones)	105
Anexo 3.1	Planificación para la reanudación de las actividades – Meta I (Personal)	107
Anexo 3.2	Planificación para la reanudación de las actividades – Meta I (Procesos)	109
Anexo 3.3	Planificación para la reanudación de las actividades – Meta I (Beneficios)	112
Anexo 3.4	Planificación para la reanudación de las actividades – Meta II (Procesos)	113
Anexo 3.5	Planificación para la reanudación de las actividades – Meta III (Asociaciones)	115

Abreviaturas

CDS	Sistema de declaración de aduana
DCDEV	Dirección de Desarrollo y Cooperación
EmIS	Sistema de Información en Situaciones de Emergencia
EMS	Servicio de correo exprés
FITAF	Mecanismo de asistencia técnica para la inclusión financiera
FMCS	Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio
FUS	Fondo de Urgencia y Solidaridad
IATA	Asociación del Transporte Aéreo Internacional
IPS	Sistema postal internacional
OIT	Organización Internacional del Trabajo
OMA	Organización Mundial de Aduanas
OMS	Organización Mundial de la Salud
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PED	País en desarrollo
PMA	País menos adelantado
Pymes	Pequeñas y medianas empresas
QCS	Sistema de control de la calidad
TI	Tecnología de la información
UE	Unión Europea
UPU	Unión Postal Universal

Glosario de términos relacionados con la continuidad de las operaciones*

Activación:	La puesta en marcha de las capacidades, procedimientos, actividades y planes de continuidad de las operaciones en respuesta a una declaración de emergencia o desastre; la ejecución del plan de recuperación.
Activador:	Factores observables que se han seleccionado como base para iniciar (disparar) una respuesta específica.
Alerta:	<ol style="list-style-type: none">1. Notificación de que puede producirse un desastre (preparado para una posible activación del plan de continuidad).2. notificación de que puede producirse una interrupción debido a acontecimientos previstos (como una mejora del sistema) o esperados (como un aviso de huracán), cuando la preparación o el traslado comienzan antes del incidente.
Análisis de impacto en las actividades:	El proceso de identificar el posible impacto de acontecimientos no controlados y no específicos en los procesos operativos de una organización. Las mediciones se obtienen a partir del análisis de los tipos de impacto en el tiempo para una unidad comercial determinada.
Archivos vitales:	Cualquier recurso de información (por ejemplo, documentos en papel, archivos informáticos) esencial para el desarrollo de la actividad.
Autenticación:	La verificación de la identidad de una persona, sistema, máquina o cualquier otra entidad única.
Autorización:	El proceso por el cual se concede el acceso a áreas específicas de un sistema según la función y las necesidades del usuario.
Control clave:	Un control primario que es esencial para un proceso operativo. Generalmente se lleva a cabo durante el proceso al que se aplica.
Control secundario:	Un control significativo que suele llevarse a cabo después del proceso al que se aplica (es decir, la presentación de informes o el seguimiento continuo).
Control terciario:	Un control no esencial que de todos modos puede aplicarse eficazmente a un proceso operativo.
Controles:	Métodos que preservan la integridad de la información importante, cumplen con los objetivos operativos o financieros, o comunican las políticas de gestión.
Crisis:	Un período o una situación continua iniciada por un acontecimiento o incidente que impide el uso de procesos o procedimientos habituales. Requiere de la atención concentrada de la dirección para evitar pérdidas inaceptables/catastróficas o indeseables.
Declaración de desastre:	El proceso de notificación formal utilizado después de que se determina que no es viable restablecer las operaciones habituales en un sitio operativo primario dentro un plazo aceptable.
Dependencia:	<ol style="list-style-type: none">1. Todo recurso necesario para llevar a cabo un proceso (puede incluir aplicaciones, proveedores, competencias, lugares, otros procesos, etc.).2. la relación entre los recursos.
Desastre:	Un acontecimiento o interrupción imprevista que afecta a las funciones operativas esenciales de una organización o a su entorno tecnológico.

* Fuentes de las entradas del glosario: (1) quantivate.com/blog/business-continuity-glossary/, (2) content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/4; (3) www.paho.org/disasters/index.php?option=com_docman&view=download&category_slug=tools&alias=543-pandinflu-leadershipduring-tool-16&Itemid=1179&lang=en

Ejercicio de recorrido:	Ejercicio de formación y evaluación creado para guiar los procesos de continuidad y recuperación de la organización. Se suele realizar al menos una vez al año como parte del programa de metodología de madurez e incluye una revisión al finalizar la actividad.
Elementos para recuperar:	Lista de artículos esenciales de un establecimiento comercial que deben recuperarse si el edificio está intacto y se permite ingresar.
Equipo de gestión de crisis:	El grupo responsable de del mantenimiento, la validación y la coordinación de los procesos de recuperación o apoyo a la recuperación de las unidades comerciales y la tecnología.
Equipo de gestión estratégica:	Grupo que proporciona dirección estratégica y apoyo al equipo de gestión de crisis cuando este lo solicite o lo requiera ante acontecimientos que excedan su ámbito de competencia.
Evaluación de riesgo:	La priorización de las posibles perturbaciones de la actividad en función de su impacto y probabilidad de ocurrencia. Ello incluye un análisis de las amenazas basado en el impacto para la organización, sus clientes y los mercados financieros.
Gobernanza:	Procesos y estructuras establecidos para comunicar, gestionar y supervisar las actividades de la organización.
Impacto:	La influencia y el efecto de un riesgo.
Incidente:	Cualquier acontecimiento inesperado con el potencial de perturbar los procesos operativos esenciales.
Lapso sin soluciones:	La diferencia entre el tiempo que una unidad comercial necesita para restaurar un recurso y el tiempo real que tardará en restaurarlo (objetivo de tiempo de recuperación vs. tiempo de recuperación y objetivo de punto de recuperación vs. punto de recuperación).
Lista de llamadas:	El documento que identifica a los responsables de ponerse en contacto con la dirección, los empleados, los clientes, los proveedores y otros contactos clave en caso de emergencia, desastre o interrupción grave del servicio.
Medidas de mitigación:	Los pasos o las medidas necesarias para reducir la probabilidad o las repercusiones de un posible riesgo.
Metodología de madurez o programa de ejercicios:	Un proceso de examen interno anual para mantener la calidad del plan de continuidad de las operaciones. Consiste en realizar los ejercicios, editar y revisar los documentos del plan, los anexos, las listas de llamadas y los formularios para que el plan siempre esté listo para su ejecución.
Niveles de criticidad:	Clasificación utilizada para determinar el restablecimiento del proceso (por ejemplo, esencial para el funcionamiento, crítico, importante, etc.).
Objetivo de punto de recuperación:	El nivel aceptable de exposición a la pérdida de datos a causa de un incidente no planificado. La cantidad máxima de datos que una organización puede perder o recrear.
Objetivo de tiempo de recuperación:	El período máximo aceptable entre la ocurrencia de un incidente imprevisto y el restablecimiento de una función operativa esencial. El tiempo máximo tolerable de indisponibilidad de un servicio o tecnología.
Pandemia:	Una epidemia o enfermedad infecciosa que se propaga por el mundo.
Personal esencial:	Los empleados necesarios para desempeñar las funciones laborales específicas que se precisan para mantener o reanudar las operaciones. En la mayoría de los casos, esta designación variará en función de las circunstancias y necesidades de la respuesta de emergencia.
Plan de continuidad de las operaciones:	El plan utilizado por una organización o unidad comercial para responder a un desastre o a una perturbación en las actividades; incluye un conjunto predeterminado de procedimientos y documentación que define los recursos, las acciones, las tareas, los datos y las prioridades de tratamiento necesarios para gestionar la continuidad de las operaciones y los procesos de restablecimiento en caso de incidente.

Plan de gestión de crisis:	Establece políticas, procedimientos y orientaciones generales para responder a un acontecimiento que suponga un riesgo significativo para la organización. Se utiliza para organizar, evaluar y controlar acontecimientos importantes que afecten a las operaciones habituales, centrándose en la gestión de los departamentos y sus recursos durante una perturbación.
Plan de recuperación en casos de desastre:	La recopilación de estrategias y acciones tecnológicas que minimizan tanto el impacto de las interrupciones en las actividades como el esfuerzo necesario para recuperar y reanudar completamente los procesos operativos. Generalmente se centra en la recuperación y el restablecimiento tecnológico.
Planificación de la continuidad de las operaciones:	Planificación y preparación previa para minimizar las pérdidas y garantizar la recuperación de las funciones operativas esenciales de la organización en caso de que se produzca un incidente inesperado, un desastre u otra interrupción. Incluye el establecimiento de estrategias, la determinación de procedimientos y la organización de recursos necesarios para la recuperación.
Probabilidad:	La probabilidad de que se produzca un riesgo.
Objetivo de temps de reprise:	Laps de temps acceptable entre la survenue d'un événement inattendu et la restauration d'une fonction opérationnelle essentielle; durée maximale acceptable d'indisponibilité d'un service ou d'une technologie
Ressource:	Personne, lieu ou élément fournissant un service à votre entreprise ou service
Proceso:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los principales elementos de las funciones operativas esenciales dentro de los grupos de trabajo o las unidades comerciales. 2. el conjunto de tareas realizadas por los responsables del plan de continuidad de las operaciones dentro de un departamento.
Punto de recuperación:	La cantidad máxima real de datos que podría perderse con las opciones de copia de seguridad y recuperación existentes.
Recuperación y restauración:	El proceso de recuperación del trabajo en curso, el reacondicionamiento de los equipos informáticos o la recuperación de las instalaciones de oficina, el equipamiento o los archivos vitales tras un desastre.
Recuperación:	Actividades realizadas para permitir el reinicio oportuno de los procesos operativos.
Recurso:	Una persona, un lugar o una cosa que presta un servicio a su empresa o departamento.
Responsable del plan de continuidad de las operaciones:	La persona responsable de la continuidad global de una unidad comercial, organización o componentes tecnológicos específicos dentro de su departamento, que actúa como enlace con otros equipos y proveedores de servicios externos. Esta persona garantiza que el plan sea eficaz, completo y adecuado para cumplir los objetivos de recuperación de la organización.
Riesgo:	Un posible acontecimiento o incidente con efectos adversos para la organización.
Servicios esenciales:	Todos aquellos servicios y funciones que son absolutamente necesarios durante una pandemia. Estos servicios mantienen la salud y el bienestar de una comunidad.
Sitio duplicado de respaldo:	Sitio de recuperación y recursos conexos rápidamente disponibles. Suele estar dotado de personal y mantenerse en funcionamiento las 24 horas del día, los siete días de la semana.
Sitio/lugar alternativo:	Un lugar distinto al de las instalaciones habituales que se utiliza para procesar datos o llevar a cabo procesos operativos esenciales en caso de que no sea posible acceder a las instalaciones principales o estas sufran daños.
Solución manual alternativa:	Un método alternativo para completar un proceso sin el recurso en cuestión.
Tiempo de recuperación:	El lapso de tiempo real que se tardará en recuperar un servicio o tecnología.

GUÍA PARA LA RECUPERACIÓN

de los servicios postales
tras la pandemia

1

Capítulo I: **Introducción**

Desde mediados de marzo de 2020, el mundo se enfrenta al brote de un nuevo coronavirus, denominado COVID-19. El impacto negativo del virus sigue siendo significativo y de gran alcance. Los operadores designados han informado de perturbaciones a lo largo de la cadena logística postal, una disminución del tráfico postal y del flujo de giros postales, así como repercusiones en la calidad del servicio postal, además de demoras en el tratamiento y los plazos de distribución debido a la cancelación de los vuelos comerciales y la reducción de la plantilla postal. En consecuencia, muchos operadores designados han tenido que suspender su servicio postal internacional e interrumpir o limitar algunos servicios y productos postales.

Ante esta situación, **la Oficina Internacional de la UPU creó un equipo especial dirigido por las distintas direcciones para analizar la situación de los servicios postales y elaborar una guía de recuperación en caso de pandemia. Esta guía pretende ayudar a los Países miembros a reducir el impacto de la actual pandemia, y de cualquier otra que pueda surgir en el futuro en el sector postal, y a restablecer rápidamente sus servicios postales tras una crisis.**

La presente publicación es el resultado del trabajo realizado por el equipo especial de la Oficina Internacional de la UPU entre abril y septiembre de 2020.

Cómo usar esta guía

Propósito y objetivos

Esta guía fue creada para apoyar a los Correos, principalmente en los países en desarrollo (PED), en sus esfuerzos de recuperación en el contexto de la pandemia de COVID-19. No obstante, contiene información sobre

las mejores prácticas que son de amplia aplicación a la continuidad de las operaciones postales en caso de otras crisis causadas por pandemias.

Las recomendaciones de esta guía se basan en las buenas prácticas y están estrechamente

vinculadas al proceso de planificación de la continuidad de las operaciones. De este modo, se establecen acciones estructuradas que deben llevarse a cabo antes, durante y después de la crisis. El objetivo es ofrecer un paquete de información básica, fácil de usar y completo, para ayudar a los operadores designados en la creación de planes de continuidad de las operaciones y, más concretamente, en la elaboración de planes de recuperación tras una pandemia y planes de reanudación de las actividades.

La presente guía ayudará a los operadores designados a realizar las siguientes tareas:

seguir los procedimientos de emergencia para garantizar la continuidad de las operaciones durante una pandemia;

mitigar los efectos de una pandemia mediante la identificación de los riesgos y la propuesta de medidas;

garantizar los preparativos para la siguiente ola;

formular y aplicar una estrategia de recuperación/reanudación de las actividades postales;

aumentar la resiliencia para la continuidad de las operaciones a corto y largo plazo;

adoptar una respuesta estructurada a la crisis;

utilizar modelos y plantillas;

beneficiarse del apoyo de la UPU; y

continuar desarrollando sus enfoques de la gestión del riesgo de desastres y de los planes de continuidad de las operaciones.

¿Cuál es la utilidad de esta guía?

2

Capítulo II:
**El plan
de recuperación
como parte
de la planificación
de la continuidad
de las operaciones**

Introducción a la planificación de la continuidad de las operaciones

La drástica interrupción o limitación de los procesos operativos provocada por la pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la existencia de serias deficiencias en las políticas de recuperación en casos de desastre y de continuidad de las operaciones de muchas organizaciones y empresas, tanto grandes como pequeñas. Los numerosos riesgos asociados a la crisis pueden reducirse mediante un sólido plan de recuperación en casos de desastre en el que se tenga especialmente en cuenta la preparación para una pandemia.

Un plan de continuidad de las operaciones busca mantener las funciones operativas o reanudarlas rápidamente en caso de perturbación grave. En un plan de continuidad de las operaciones se describen los procedimientos e instrucciones que seguirá la organización ante

Un poco de teoría para describir y comprender el proceso

una perturbación grave y se tienen en cuenta los procesos operativos esenciales, los activos, los recursos humanos y las limitaciones financieras.

Es importante distinguir entre un plan de continuidad de las operaciones y un plan de recuperación en casos de desastre (pandemia).

El plan de recuperación en casos de desastre o tras una pandemia formará parte del plan más amplio de continuidad de las operaciones y tiene por objeto garantizar que todas las áreas operativas esenciales estén cubiertas.

Antes de elaborar el plan de continuidad de las operaciones, es importante completar las evaluaciones de riesgo y los análisis de impacto en las actividades. Estos análisis evaluarán el impacto de una pérdida repentina de las funciones operativas y cuantificarán los costos asociados. Permitirán al consejo de administración revisar los procesos de toda la organización y determinar cuáles son vitales para su continuo funcionamiento.¹

El plan de recuperación en casos de desastre (y más ampliamente el plan de continuidad de las operaciones) es como un seguro y está diseñado para reducir las consecuencias del riesgo. Normalmente, estos importantes documentos deben ser elaborados por el operador designado antes de que se produzca un desastre. En el momento de la crisis, pueden actualizarse y mejorarse fácilmente.²

En principio, todas las preguntas deberían plantearse durante un análisis de riesgos en la fase inicial de preparación de los planes, antes de que se desate la pandemia. No obstante, en la situación actual de pandemia, en la que el virus causante de la COVID-19 sigue propagándose con rapidez, cabe plantearse las siguientes preguntas:

¿QUÉ HA SUCEDIDO?

¿CUÁLES SON LAS REPERCUSIONES EN EL SECTOR POSTAL?

¿CÓMO PODEMOS REDUCIR ESE IMPACTO A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO?

Este tipo de preguntas son examinadas principalmente por la unidad de gestión de riesgos empresariales, que puede establecerse dentro de la organización.

Según una fuente, el proceso del plan de continuidad de las operaciones identifica la exposición de una organización a las amenazas internas y externas, y sintetiza los activos tangibles e intangibles para proporcionar medidas eficaces de prevención y recuperación, sin perder de vista la ventaja competitiva y la integridad del sistema de valores.³

Esto no puede lograrse en un solo paso. Más bien, el proceso consta de diferentes pilares que representan los pasos que hay que seguir ante la interrupción de un proceso operativo. Estos pilares son la planificación para situaciones de emergencia, la planificación para la recuperación en casos de desastre y la planificación para la reanudación de las actividades. La planificación debe coordinarse, ya que los resultados de cada etapa constituyen la base de la siguiente.

Un **plan de emergencia para situaciones de pandemia** establece los procedimientos para manejar situaciones repentinas o emergencias imprevistas que surjan durante una pandemia. La Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU cubre estos procedimientos con listas de verificación diseñadas para grandes desastres, incluidas las pandemias. El objetivo es estar preparado para evitar víctimas mortales y heridos, y reducir daños edilicios, de existencias y de equipamiento. Durante una pandemia, el plan de emergencia para situaciones de pandemia puede utilizarse para garantizar la continuidad comercial y operativa, aunque a un nivel muy básico.

Un **plan de recuperación tras una pandemia** proporciona un enfoque documentado y estructurado que describe cómo una organización puede reanudar rápidamente sus actividades tras una pandemia que haya afectado a su capacidad para operar con normalidad. Un plan de recuperación tras una pandemia tiene por objeto ayudar a una organización a resolver los problemas operativos y estructurales, y restablecer sus procesos, de modo

¹ www.bdo.co.uk/en-gb/sport-covid-19/operational-finance-support

² Business Continuity Planning – A guide for senior postal officials and supervisory authorities, p. 1.

³ Elliot D., Swartz E. et Herbane B. (1999). «Just waiting for the next big bang: business continuity planning in the UK finance sector», Journal of Applied Management Studies, Vol. 8, p. 48.

que pueda seguir adelante después de una pandemia, aunque sea a un nivel mínimo.⁴

Es importante reanudar las operaciones lo antes posible. Sin embargo, no basta con volver a las condiciones previas al desastre. Las vulnerabilidades que provocaron el desastre persisten.

La reconstrucción y el reemplazo de las instalaciones dañadas deben adoptar a menudo un enfoque a largo plazo, siguiendo el concepto de «reconstruir para mejorar». Para ello, es necesario tener en cuenta la evaluación de riesgos de la zona y los datos históricos, y comprender que reconstruir una estructura tal y como era antes del suceso a menudo implica incorporar las mismas vulnerabilidades. La reconstrucción después de un desastre ofrece la oportunidad de mejorar el diseño y adoptar códigos de construcción actualizados, lo cual fortalece la resiliencia general de las instalaciones postales.

Un **plan de reanudación de las actividades** aborda el restablecimiento de las actividades después de una crisis. El plan de reanudación de las actividades se activa después de una emergencia y tiene por objeto permitir la reanudación rápida y rentable de las operaciones de una organización a fin de mantener la continuidad del servicio. A diferencia de los planes de emergencia y recuperación, el plan de reanudación de las actividades no contiene procedimientos para la continuidad que deban utilizarse durante una emergencia, sino que se centra en las medidas preventivas que deben adoptarse una vez que la crisis ha pasado.

Propuesta metodológica: seis pasos para elaborar un plan de continuidad de las operaciones

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha elaborado un plan de seis pasos para favorecer la continuidad de las operaciones, concebido principalmente para apoyar a las pequeñas y medianas empresas (pymes), durante la actual crisis de la COVID-19. El enfoque pretende, por un lado, establecer el perfil de riesgo de una empresa y su nivel de vulnerabilidad ante la COVID-19 en función del impacto que esta tenga en las personas, los procesos, beneficios y mecanismos de colaboración (los «cuatro ejes»), y, por otro, desarrollar un sistema eficaz de riesgos y contingencias para la empresa.⁵

Básicamente, sirve para diseñar un plan de continuidad de las operaciones adaptable a cada empresa. La herramienta propuesta por la OIT puede ayudar con las siguientes cuestiones:

- 1 evaluar el nivel de riesgo y vulnerabilidad de una empresa; y
- 2 desarrollar un sistema eficaz de riesgos y contingencias para la empresa.

Esta herramienta tiene por objeto establecer el perfil de riesgo de sus empresas y su nivel de vulnerabilidad a la COVID-19, en función del impacto que esta tenga en las personas, los procesos, beneficios y mecanismos de colaboración.

PERSONAS: la vida de los trabajadores y sus familiares

PROCESOS: las actividades de la empresa

BENEFICIOS: la generación de ingresos

MECANISMOS DE COLABORACIÓN: el entorno propicio para el desarrollo de las actividades de la empresa

La herramienta está dirigida sobre todo a empresas más pequeñas y consta de dos partes:

- 1 La primera es una **evaluación del riesgo** que puede hacerse rápidamente con el cuestionario proporcionado.⁶ Establece el nivel de riesgo o vulnerabilidad de sus empresas.
- 2 La segunda parte de la herramienta es un **proceso de seis pasos** —en el que se utiliza como ejemplo ilustrativo una pyme ficticia— para que pueda elaborar su propio plan de continuidad de las operaciones.

⁴ searchdisasterrecovery.techtarget.com/definition/disaster-recovery-plan

⁵ La información que se presenta aquí ha sido extraída de la información que ofrece el siguiente sitio web de la OIT http://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741104/lang--es/index.htm

⁶ Véanse las páginas 2 a 7 del PDF descargable en http://www.ilo.org/actemp/publications/WCMS_741104/lang--es/index.htm



El plan de seis pasos para favorecer la continuidad de las operaciones durante la crisis de la COVID-19

A continuación, figuran los seis pasos necesarios para establecer un plan de continuidad de las operaciones:

1 Paso 1: Identificar los productos o servicios esenciales

¿Cuáles son sus productos o servicios más importantes?

Tenga en cuenta los siguientes criterios:

- la parte de ingresos que generan;
- la cantidad de clientes que los solicitan; y
- el costo que entraña la falta de suministro, es decir, consecuencias financieras, de productividad y de reputación.

2 Paso 2: Establecer el objetivo de su plan de la continuidad de las operaciones

¿Qué quiere lograr con su plan de continuidad de las operaciones?

3 Paso 3: Evaluar los posibles efectos de las perturbaciones en la empresa y los trabajadores

¿A partir de qué momento dejarán de ser tolerables las interrupciones del ritmo de los negocios?

¿Cuáles son los recursos y los proveedores, asociados y contratistas necesarios para llevar a cabo las operaciones esenciales?

4 Paso 4: Enumerar las medidas necesarias para proteger su negocio

Utilice los cuatro ejes principales de la herramienta: medidas para minimizar el riesgo de las **personas**, los **procesos**, los **beneficios** y los **mecanismos de colaboración**.

5 Paso 5: Establecer listas de contactos

La mayor parte de su actividad será virtual (llamadas por WhatsApp, reuniones en Zoom, etc.). Asegúrese de tener listas exactas y actualizadas de todos sus contactos importantes.

6 Paso 6: Mantener, examinar y actualizar continuamente el plan de continuidad de las operaciones

Se recomienda examinar y actualizar el plan cada semana con los siguientes fines:

- actualizar el objetivo del plan de continuidad de las operaciones y mejorar su eficacia;
- actualizar la evaluación de riesgos, las estrategias para la continuidad de las operaciones y otros procedimientos que figuran en el plan de continuidad de las operaciones; y
- velar por el funcionamiento óptimo en todo momento de todos los procesos comprendidos en el plan de continuidad de las operaciones.

En términos generales, los operadores postales pueden aplicar el mismo enfoque o uno ligeramente distinto para elaborar el plan de emergencia/ contingencia para situaciones de pandemia, el plan de recuperación o el plan de reanudación de las actividades. Los objetivos y la lista de medidas serán los únicos elementos que variarán para cada tipo de plan según la fase de la crisis sanitaria.

Adaptación del plan de continuidad de las operaciones para incorporar la experiencia adquirida en relación con la COVID-19

Una de las principales lecciones que debemos aprender de la actual pandemia de COVID-19 es que el plan de recuperación o continuidad tiene que ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a la «nueva normalidad» de los servicios postales y las perturbaciones en la actividad. Estas amenazas a la continuidad de las operaciones se presentan de forma lenta y no repentina, a nivel mundial y no regional, y son principalmente de carácter humano y no exclusivamente ambiental. A medida que las organizaciones optimizan sus planes para adaptarse a las circunstancias cambiantes, es importante que no dejen de priorizar a las personas.

Las amenazas más recientes a la continuidad de las operaciones son las que afectan a los empleados, por lo que a veces es necesario introducir cambios tecnológicos. La actual pandemia de COVID-19 no ataca a los centros de datos ni a las redes extendidas, sino que afecta a los empleados cuando se desplazan a su lugar de trabajo y desempeñan su labor en colaboración con otros. Por lo tanto, el plan de continuidad de las operaciones debe permitir a los empleados colaborar y dar lo mejor de sí de forma remota, durante el tiempo que sea necesario, hasta que se resuelva la situación.

Si algo sabemos de la «nueva normalidad» es que está llena de incógnitas. Para reducir al mínimo cualquier perturbación futura, es fundamental tener en cuenta las amenazas y las perturbaciones que existen en la actualidad a nivel mundial y que afectan a las personas. De este modo, los empleados no solo podrán seguir siendo productivos durante una crisis, sino que también podrán trabajar juntos con mayor eficacia y así ayudar a fortalecer la organización.⁷



Capítulo III:
**Una mirada
a la pandemia**

El caso de la pandemia de COVID-19

El análisis de la situación de pandemia y de los riesgos conexos es un paso importante en la preparación del plan de recuperación, ya que proporciona una base para evaluar los riesgos y los impactos en las operaciones, y permite encontrar respuestas apropiadas.

¿Qué ha sucedido?

La actual pandemia mundial generada por la COVID-19 se debe a la propagación del coronavirus de tipo 2 causante del síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2).

La evidencia actual sugiere que la COVID-19 se propaga entre las personas a través del contacto directo, indirecto (objetos o superficies contaminadas) o cercano con otra persona infectada.⁸

La tasa de letalidad de esta enfermedad se ha estimado en un 1,38 % (de 1,23 a 1,53) para China (Rep. Pop.). La tasa de letalidad por edad para los menores de 60 años se estima en un 0,318 % (de 0,274 a 0,378), mientras que para los mayores de 60 años, la tasa es del 6,38 % (de 5,70 a 7,17). En la actualidad, estas cifras pueden variar ligeramente según el país y la región.

Cronología de la pandemia de COVID-19

El 31 de diciembre de 2019, las autoridades sanitarias chinas informaron a la Oficina de la Organización Mundial de la Salud (OMS) de varios casos de neumonía de etiología desconocida detectados en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei.

El 11 de marzo de 2020, la OMS calificó la COVID-19 como una pandemia debido a la aparición de nuevos casos en Italia, Irán (Rep. Islámica), Corea (Rep.) y Japón. Ante esta situación, la OMS y muchos gobiernos exhortaron a la adopción de medidas para evitar la saturación de los servicios de cuidados intensivos y reforzar la higiene preventiva (eliminación del contacto físico, los besos y los apretones de manos; prohibición de las aglomeraciones y de las grandes manifestaciones, así como de los viajes no autorizados; fomentar del lavado de manos; adopción de medidas de confinamiento o cuarentena, etc.).⁹

Situación mundial de la pandemia de COVID-19

(al 21 de enero de 2021¹⁰)

Casos de COVID-19:
96.218.601

Muertes:
2.058.534

Personas recuperadas:
53.118.533

Países y territorios afectados:
219

A 21 de enero de 2021 la pandemia aún continúa, pero la vacuna contra la COVID-19 ya está disponible en algunos países para su uso generalizado.

8 www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19-how-is-it-transmitted

9 en.wikipedia.org/wiki/COVID-19_pandemic

10 Los datos estadísticos presentados son los más recientes. No obstante, debido a la constante evolución de la pandemia, los demás datos que aparecen en la guía en relación con las estadísticas de COVID-19 reflejan la situación al momento de la elaboración de esta guía y no pueden actualizarse.

Repercusión mundial

Desde su inicio, esta pandemia mundial ha dado lugar a una serie de cancelaciones de eventos deportivos y culturales, medidas de confinamiento y cuarentena, cierres de fronteras, un colapso del mercado de valores debido a las la incertidumbre económica mundial, e inestabilidad social y económica general.

En lo que respecta a la industria postal, las principales repercusiones de la pandemia pueden considerarse las siguientes:

FCIERRE DE LAS FRONTERAS NACIONALES
SUSPENSIÓN DE LOS VUELOS NACIONALES E INTERNACIONALES
PERTURBACIÓN EN LA CADENA LOGÍSTICA
CUARENTENA/CONFINAMIENTO DE MÁS DEL 58 % DE LA POBLACIÓN MUNDIAL (SE CALCULA QUE MÁS DE 1.200 MILLONES DE PERSONAS ESTÁN CONFINADAS)
CIERRE DE ESCUELAS Y TIENDAS NO ESENCIALES
•DISMINUCIÓN DE LA DEMANDA Y DESACELERACIÓN DEL COMERCIO
PERTURBACIÓN O SUSPENSIÓN DE LA PRODUCCIÓN Y DE LAS ACTIVIDADES DE LAS PYMES
DESACELERACIÓN DE LA MIGRACIÓN Y LIMITACIONES A LA CIRCULACIÓN DEL PERSONAL
DESACELERACIÓN MUNDIAL
ALZA SIN PRECEDENTES DEL DESEMPLEO
INESTABILIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA
CRISIS ECONÓMICA Y FINANCIERA
CRISIS DE GOBERNANZA Y GESTIÓN
CRECIMIENTO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO.

Esta lista no es exhaustiva, pero muestra claramente que el mundo se enfrenta a una aguda crisis sanitaria y económica causada por la rápida propagación de la COVID-19.



4

Capítulo IV:
**El impacto en
el sector postal
y el apoyo de la
Oficina Internacional
de la UPU**

El impacto en el sector postal y el apoyo de la Oficina Internacional de la UPU

¿Cuál ha sido el impacto en el sector postal?

Los correos han tenido que tomar medidas para adaptar sus actividades en vista de las fuertes restricciones impuestas por los países de todo el mundo.

El siguiente diagrama muestra la evolución de la pandemia (izquierda) y sus efectos en las operaciones postales (derecha):

Evolución temporal: el desarrollo de la COVID-19 y el sector postal postal

2020

<p>Se suspenden los vuelos hacia y desde China, y varios países.</p> <p>Se desploman los mercados de valores del mundo.</p> <p>La OMS declara que la COVID-19 se ha convertido en una pandemia (11 de marzo de 2020).</p> <p>Se suspenden los vuelos nacionales e internacionales.</p> <p>Se imponen restricciones a la circulación de personas.</p> <p>Se cierran las fronteras nacionales.</p> <p>Perturbación en la cadena logística. Aumentan los plazos de despacho aduanero.</p> <p>Cuarentena/confinamiento para >58 % de la población mundial.</p> <p>Disminución de la demanda y desaceleración del comercio.</p>	<p>Febrero</p> <p>No es posible enviar o recibir envíos postales, encomiendas o envíos EMS hacia o desde algunos países.</p>
<p>Se levantan gradualmente las medidas de confinamiento en algunos países.</p> <p>Se relajan las restricciones a la circulación de personas y la situación se normaliza gradualmente en algunos países.</p>	<p>Marzo</p> <p>Muchos operadores designados declaran una situación de fuerza mayor.</p> <p>Se suspende en todo el mundo el tratamiento del correo internacional de llegada y de salida (envíos postales, encomiendas y envíos EMS).</p> <p>Perturbación de la red logística postal y de los servicios postales internacionales.</p> <p>Las normas de distribución ya no se cumplen.</p> <p>Cierre de algunas oficinas de Correos (pueblos pequeños/zonas rurales). Las oficinas de Correos operan con un horario reducido.</p>
	<p>Abril</p> <p>Cambios en el funcionamiento de las oficinas de Correos y recomendaciones de seguridad, revisión de los procedimientos de distribución.</p>
	<p>Mayo</p> <p>Disminución de la calidad del servicio.</p>
	<p>Junio</p> <p>Esfuerzo para garantizar la entrega de los envíos de correspondencia y reanudar la entrega de los envíos prioritarios, las encomiendas, los diarios y las cartas certificadas.</p>
	<p>Julio</p> <p>La reanudación continúa siendo gradual y aún no se pueden garantizar los plazos de distribución.</p>
<p>Reanudación de los vuelos internacionales y nacionales en algunos países.</p>	<p>Agosto</p> <p>En algunos países se acepta el correo para los destinos a los que hay vuelos disponibles.</p>
	<p>Setiembre</p>

El papel de los Correos durante la pandemia

Hasta el momento, la mayor parte de 2020 ha sido extremadamente difícil para los Correos, que han estado trabajando en la primera línea de la pandemia mundial. Ha sido una época de resiliencia e innovación, durante la cual los Correos han ampliado sus servicios sociales, financieros y comerciales para ayudar a los gobiernos.¹¹

Muchos Correos siguieron operando a pesar de las restricciones a la circulación de personas y el cierre de las fronteras internacionales. Los operadores postales han empleado soluciones creativas para poder seguir recolectando y distribuyendo el correo.

En el contexto actual, los servicios postales de todo el mundo son reconocidos cada vez más como servicios esenciales. Los trabajadores postales han sido considerados como trabajadores esenciales, que realizan valientemente sus recorridos a pesar de la crisis. La distribución de medicamentos y equipos médicos a través del Correo ha ayudado a personas vulnerables, enfermas y aisladas.

Es importante que, durante la fase de recuperación y en adelante, los servicios postales de todo el mundo sigan siendo reconocidos por los países como un servicio esencial y que cuenten con el apoyo de los gobiernos.

El impacto de la pandemia en el sector postal

Personal, salud y seguridad

La salud y seguridad del personal y de los clientes

Durante el transcurso de la pandemia, los Correos se han centrado en la salud y la seguridad del personal y los clientes.

Los operadores postales hacen hincapié en los procedimientos básicos de higiene, como el lavado de manos, el uso de equipos de protección personal (EPP) y el distanciamiento social mediante la adaptación de los horarios de trabajo en los centros de clasificación, el uso de mamparas y marcas de protección en las oficinas de Correos. Este mensaje se refuerza periódicamente a través de diversos canales de comunicación.

Por ejemplo, el operador designado de Irlanda, An Post, señaló que ponía desinfectante de manos a disposición del personal, junto con mascarillas, protectores faciales y guantes, según fuera necesario. Se dividieron los equipos y se escalonaron las horas de inicio para reducir al mínimo la cantidad de personal presente en el lugar y el riesgo de transmisión. Se prohibieron todas las visitas no esenciales a las instalaciones y se aplicó estrictamente una política de solicitud de acceso. Se han instalado mamparas de protección cuando ha sido necesario y se ha establecido un protocolo de limpieza a fondo de los locales y vehículos compartidos.¹²

El operador postal italiano también presentó un plan sanitario detallado para toda su red de oficinas de Correos, así como para los vehículos y locales. El personal recibió equipos de seguridad para protegerse en el desempeño de su labor cotidiana y para garantizar que los clientes pudieran ingresar en forma segura a las oficinas de Correos del país.

Muchas oficinas de Correos cuentan con marcas en el suelo y cartelería para ayudar a los clientes a mantenerse a dos metros de distancia. Un operador postal informó que desinfectaba las oficinas de Correos, los centros de tratamiento y los vehículos en su totalidad.

11 www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19

12 www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/coping-with-covid-19-an-post.html

Enfermedad del personal postal

La prensa y las publicaciones en Internet de marzo de 2020 destacaron que miles de trabajadores postales habían sido puestos en cuarentena desde el inicio de la pandemia, y que muchos habían dado positivo en las pruebas de COVID-19. También se han registrado casos de muerte entre el personal postal.¹³

Teletrabajo y confinamiento del personal postal

A mediados de marzo de 2020 ya era evidente que los Correos estaban plenamente comprometidos a frenar la propagación del COVID-19 a nivel mundial y a cumplir con las directrices y recomendaciones de seguridad emitidas por los gobiernos y la Organización Mundial de la Salud.

Muchos Correos han demostrado que dan prioridad a las necesidades del personal que integra el grupo de población de riesgo y del personal con hijos en edad escolar. También se ha implantado el teletrabajo en la medida de lo posible, y solo se requiere la presencia del personal esencial en las instalaciones.

Escasez de equipos de protección

Muchos operadores designados, no solo en los países en desarrollo, informaron de la escasez de equipos de protección personal (mascarillas, guantes de látex, desinfectantes y demás).

Limitaciones temporales de personal

Algunos operadores postales han reducido el personal de las instalaciones postales. Los operadores también han limitado el contacto físico, han cerrado oficinas de Correos muy concurridas y han creado puntos de recogida especiales.¹⁴

Recortes salariales o despidos del personal

Los estudios de referencia realizados entre marzo y mayo de 2020 por la consultora belga E-BISS International entre 29 operadores designados en Europa y el resto del mundo para evaluar el impacto de la pandemia en los servicios revelaron que tan solo un tercio de los encuestados había concedido a parte de su personal licencia pagada. Hasta ahora, solo unos pocos han tenido que recurrir a medidas más radicales, como recortes salariales o despidos.¹⁵

Cuestiones operativas

Perturbación en la red logística postal y los servicios postales internacionales

Tras la declaración de pandemia de la OMS el 11 de marzo de 2020 por el avance de la COVID-19, la mayoría de los gobiernos suspendieron los vuelos internacionales y nacionales e introdujeron restricciones a la circulación de personas. Se cerraron las fronteras internacionales para evitar la propagación del virus. Con la suspensión de los vuelos, los operadores postales perdieron un elemento fundamental de la logística postal.

Como resultado, muchos países anunciaron a través del Sistema de Información en Situaciones de Emergencia (EmIS) de la UPU la suspensión de todo el correo internacional de llegada y salida (envíos postales, encomiendas y envíos EMS).

Reducción del horario de atención y de los puntos de servicio disponibles

Ante la necesidad de frenar la propagación del COVID-19, muchos operadores postales han reducido el número de puntos de servicio disponibles y los horarios de atención. En algunos casos, los servicios de ventanilla se limitan a las mañanas.

¹³ www.wsws.org/en/articles/2020/06/10/usps-j10.html

¹⁴ <https://postandparcel.info/120238/features/post-features/postal-operators-across-the-globe-make-operational-changes/>

¹⁵ www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/postal-services-adapt-to-changing-demands-due-to-covid-19.html

Nuevas prácticas laborales para limitar el contacto

En algunos países se decidió limitar el contacto directo durante la distribución. En varios países se ha cambiado la forma de trabajar para limitar el contacto cuando los empleados postales reciben las encomiendas de salida de los clientes y cuando obtienen sus firmas en el momento de la distribución.

Un empleado del Correo explicó: «Llamamos a la puerta y colocamos la encomienda o los envíos en el umbral y nos alejamos, cuando la persona se acerca a la puerta le decimos que la encomienda está en el umbral y le preguntamos el nombre, luego lo firmamos como C V 19. No hay ningún tipo de contacto físico».¹⁶

Algunos Correos han tenido que limitar el tamaño de los envíos de correspondencia para que puedan ser manipulados por una sola persona. Se ha pedido al personal de distribución a domicilio que llamen a la puerta y mantengan una distancia de dos metros.

Disminución de los servicios financieros y de pago

Con menos oficinas de Correos abiertas y el descenso previsto de los pagos postales, es muy probable que el importe y el volumen de las transacciones desciendan en 2020, ya que la cantidad de nuevas cuentas postales también disminuye. Los servicios postales de pago de la UPU ya registraron una caída del 4,3 % a finales de marzo de 2020, en comparación con el mismo período de 2019. En los países que dependen en gran medida de las remesas de los migrantes, lo más probable es que esta evolución sea particularmente perjudicial.¹⁷

La pandemia también ha perturbado los servicios financieros, que representan hasta el 30 % de los ingresos postales para algunos operadores designados. Las normas de distanciamiento físico han obstaculizado la distribución física de efectivo por parte de los empleados postales a los beneficiarios.

Disminución de la calidad del servicio

Desde mayo de 2020, solo se ha distribuido uno de cada dos envíos depositados en el extranjero, lo que supone un importante descenso en comparación con el año anterior. Los retrasos en la entrega y en el despacho aduanero relacionados con las restricciones por el coronavirus han afectado a la calidad del servicio. Durante el primer semestre de 2020, los envíos postales entre China (Rep. Pop.) y Europa, que antes eran transportados por avión hasta su destino, tardaban entre 12 y 14 días en el transporte postal ferroviario.

Aumento del tiempo de despacho aduanero

Otro impacto claro de la pandemia ha sido el aumento del tiempo de despacho aduanero, debido a las inspecciones adicionales, tanto en los envíos de salida como de llegada. Este aumento genera costos de espera adicionales para las empresas y los consumidores que importan y exportan envíos postales. Cuanto más tarda la distribución, más aumenta el tiempo de espera para las compras internacionales en comparación con las nacionales.

Cuadro 1 – Perturbación en los procedimientos de despacho aduanero

Elemento de la cadena logística	Tiempo de despacho aduanero (rango)
Encomiendas de salida	De 1 a 71 horas
Servicio EMS de salida	De 1 a 29 horas
Encomiendas de llegada	De 2 a 64 horas
Servicio EMS de llegada	De 2 a 34 horas

Fuente: Sistema Integrado de Informes de Calidad. Notas: Estimados sobre la base de los valores medios de las marcas de tiempo de los acontecimientos EMD y EME (EMSEVT).¹⁸

Incumplimiento de las normas de distribución

Dada la perturbación en la cadena de logística, muchos operadores designados han manifestado que ya no pueden mantener la calidad del servicio para todas las categorías de los envíos postales (envíos de correspondencia, encomiendas postales y envíos EMS).

En particular, ya no pueden cumplir las normas de servicio en virtud de los diversos marcos de la UPU, como la calidad de servicio vinculada a los gastos terminales, la evaluación del desempeño de las encomiendas, los parámetros de medición del desempeño de los envíos de correspondencia con seguimiento y el desempeño del servicio EMS. Por tanto, muchos operadores designados han declarado que se encuentran en una situación de fuerza mayor en relación con dichas normas. (La Cooperativa EMS ha acordado por unanimidad la suspensión de la aplicación de las sanciones en el contexto de los sistemas de remuneración en función de los resultados.)

¹⁶ fullfact.org/health/royal-mail-step-away

¹⁷ www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf

¹⁸ www.upu.int/UPU/media/upu/publications/CCSA_statistical_perspective_COVID19_impact_report_vol2_31Aug2020.pdf

Cuestiones comerciales/ financieras

Disminución de los volúmenes postales

La tasa de crecimiento internacional de la logística ligera calculada por la UPU muestra que los intercambios transfronterizos en todo el mundo han disminuido un 21 % desde el inicio de la crisis para todas las clases de correo (correspondencia, encomiendas y exprés).

Una industria mundial que da empleo a más de cinco millones de personas y genera miles de millones de dólares de ingresos se ha visto afectada a una escala titánica.

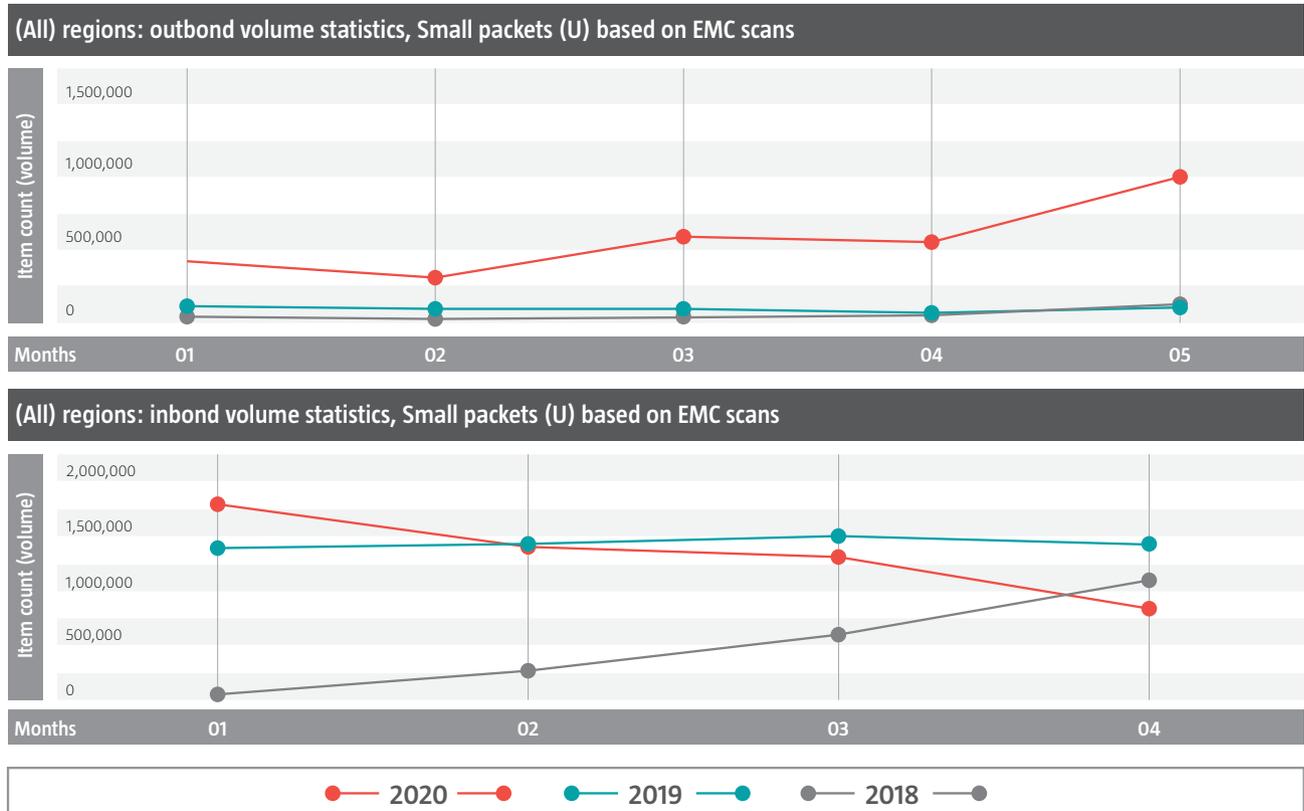
Repercusiones en los flujos internos

Si bien las repercusiones de la crisis de salud pública en el mercado postal internacional han sido mayoritariamente negativas, en el caso de los mercados nacionales estos datos no son tan claros. En el marco de un ejercicio de recopilación de datos llevado a cabo por la Comisión Europea en abril de 2020, se pidió a 31 países que

indicaran cómo habían cambiado sus volúmenes postales tras el brote de COVID-19. De los 22 países que pudieron responder, 11 afirmaron que sus volúmenes postales disminuyeron o permanecieron constantes, y 11 declararon un marcado aumento. Si bien esta muestra no es necesariamente representativa de las tendencias mundiales, claramente indica que la situación es más matizada de lo que podría afirmarse respecto al efecto positivo que la crisis habría tenido en los volúmenes postales nacionales.

Dificultad para que los despachos postales lleguen al país de destino final

La Oficina Internacional de la UPU ha analizado las discrepancias en los datos capturados para el correo inmovilizado a partir de la comparación de la relación para 2020 con el valor de referencia para 2019. Durante la semana del 27 de abril de 2020, el diferencial alcanzó un máximo histórico (136 %), seguido de una tendencia a la baja hasta el 71 % durante la semana del 4 de mayo de 2020. Esta cifra significa que, debido a la crisis del COVID-19, ha sido un 71 % más difícil para las exportaciones llegar al país de destino final.



Disminución de la demanda de servicios postales

Las empresas suelen utilizar los servicios postales como un producto intermedio necesario para su producción. Una menor oferta de productos por parte de las empresas a causa del brote de COVID-19 condujo lógicamente a una reducción de la demanda de servicios postales.

Disminución de los ingresos de las empresas postales

Muchos operadores postales han intentado adaptar sus modelos comerciales y han desplazado su foco de atención desde la correspondencia a las encomiendas, la logística y los servicios financieros. La participación de los envíos de correspondencia en los ingresos totales de los operadores postales se redujo del 45 % en 2008 al 39 % en 2018, en beneficio de las encomiendas y la logística, que pasaron del 16,3 % al 27,2 % en el mismo período.

Durante la crisis COVID-19, todo operador cuyos ingresos totales deriven en gran parte del correo internacional corre el riesgo de sufrir una disminución sustancial de sus ingresos de explotación, dadas las interrupciones en el sector de la aviación y otras perturbaciones en los intercambios transfronterizos.

Repercusiones financieras/ problemas presupuestarios

Las repercusiones financieras comunicadas por los países han sido predominantemente negativas debido al aumento de los costos derivados de la puesta en práctica de medidas especiales de salud y seguridad, al aumento de las bajas por enfermedad y a la reducción de los ingresos procedentes principalmente de los clientes comerciales.

En los estudios de referencia realizados por la consultora belga E-BISS International, alrededor del 27 % de los operadores designados que respondieron solicitaron ayuda financiera del gobierno.

Además, en una publicación se afirmaba que, en el caso de un determinado país industrializado, la pandemia podría implicar una disminución de los ingresos del correo en más de 22 mil millones de USD en los próximos 18 meses y en más de 54 mil millones de USD a largo plazo.¹⁹

Aumento/disminución de las ventas de comercio electrónico

Según el análisis realizado por la UPU, las ventas del comercio electrónico han aumentado en los países con mayores ingresos, mientras que se han estabilizado o incluso disminuido en otros lugares.²⁰

El apoyo de la Oficina Internacional de la UPU en respuesta a la pandemia de COVID-19

Desde el comienzo de la pandemia de COVID-19, la Oficina Internacional de la UPU, en cooperación con los Países miembros, los socios y actores, ha adoptado una serie de medidas urgentes para apoyar a los operadores designados durante la crisis en curso y proporcionar información, además de apoyo metodológico, tecnológico, organizativo y de cooperación técnica, para facilitar el trabajo diario de primera línea de los Correos y ayudarlos a prepararse para la recuperación.

Uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado el sector postal durante este período ha sido proteger a los trabajadores postales y, al mismo tiempo, mantener el correo en movimiento.

Protección de los trabajadores postales

Durante la crisis de COVID-19, los trabajadores postales han estado en primera línea de la pandemia mundial para asegurar que el correo se distribuya de manera regular, ayudar con la distribución de suministros y artículos médicos esenciales, y proporcionar servicios sociales. En este sentido, la UPU, en cooperación con la Oficina de las Naciones Unidas de Servicios para Proyectos, ha lanzado un proyecto destinado a proporcionar a los correos de los países menos desarrollados (PMA) los equipos de protección personal que tanta falta hacían. Se han adquirido cerca de 1,2 millones de mascarillas para 36 de estos Correos.

Al mismo tiempo, la Oficina Internacional ha seguido prestando asistencia técnica en materia de gestión del riesgo de desastres para mejorar el nivel de preparación de los Correos. Desde abril de 2020, varios países en desarrollo han solicitado esta asistencia técnica para mejorar su capacidad de respuesta frente a las pandemias.

19 www.ncpolicywatch.com/2020/04/17/covid-19-pushes-postal-services-finances-to-the-brink

20 www.upu.int/UPU/media/upu/publications/theCovid19CrisisAndThePostalSectorEn.pdf

Seguimiento de la situación

La Oficina Internacional ha creado una unidad especial de continuidad operativa para ayudar a hacer frente a la crisis y coordinar las acciones operativas de la UPU relacionadas con la pandemia. La unidad de continuidad operativa también ha buscado alternativas para ayudar a los despachos postales transportados por vía aérea retenidos en las oficinas de cambio (incluida la información actualizada sobre la disponibilidad y el estado actual de los transportistas de carga por vía aérea, la información sobre el estado del cruce transfronterizo para el transporte por carretera, la creación de redes con nuevos socios de la cadena logística y el apoyo a la creación de nuevas rutas).

Mensajes EmlS

A partir de los mensajes del Sistema de Información en Situaciones de Emergencia, la Oficina Internacional ha creado un cuadro en el que se enumeran todas las medidas operativas adoptadas por los Correos en respuesta a la COVID-19. Esta información está disponible para todos los Países miembros y permite un acceso rápido y fácil a los datos por país.

La Oficina Internacional ha estado en estrecho contacto con los Países miembros de la UPU y sus operadores designados para ofrecer asesoramiento sobre las restricciones existentes debido a las cancelaciones de los vuelos de pasajeros y a la falta de capacidad de transporte.

Medios de transporte alternativos

La Oficina Internacional ha estado monitoreando las perturbaciones causadas por la pandemia de COVID-19 en la cadena logística postal mundial para poder identificar posibles medidas para mitigar el impacto. Se propuso a los operadores designados ponerse en contacto con sus proveedores de transporte de carga por superficie y compartir cualquier información sobre la capacidad de transporte disponible. También se estableció contacto con nuevos transportistas y se les pidió que consideraran la posibilidad de cooperar con los correos.

Asimismo, se creó una base de datos que consolida toda la información disponible sobre transporte alternativo (en la plataforma de macrodatos del sistema de control de calidad) y se puso a disposición de todos los Países miembros. Los datos incluyen nuevas soluciones que utilizan rutas de transporte ferroviario, aéreo de carga y marítimo, así como información y asesoramiento jurídico sobre rutas alternativas. Las iniciativas de intercambio de información han dado lugar a una cantidad impresionante de innovaciones y nuevos métodos de transporte por vía terrestre, marítima y aérea.

Cooperación con organizaciones internacionales

Durante la crisis, la UPU ha coordinado sus actividades y cooperado con la Organización de Aviación Civil Internacional, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, la Organización Mundial de Aduanas, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, la Organización de Cooperación Ferroviaria y el Consejo Internacional de Coordinación del Transporte Transiberiano para mantener el correo en movimiento.²¹

Con la IATA, se buscó explorar la posibilidad de utilizar los vuelos de carga como alternativa, alentar a los gobiernos a agilizar los procedimientos y flexibilizar las restricciones para mantener las líneas de suministro de carga aérea, y compartir información actualizada sobre la disponibilidad y el estado actual de los transportistas de carga por vía aérea.²²

Con las organizaciones ferroviarias, se trató de convertir los estudios piloto en una realidad viable, para poder ofrecer la red ferroviaria como alternativa para trasladar los grandes volúmenes de correo entre Asia y Europa.

Con la OMA, el objetivo era facilitar el intercambio de información sobre la cadena logística mundial y procurar que los envíos transfronterizos circulen con eficacia, puesto que muchos correos han recurrido a nuevos medios de transporte durante este período.

21 www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf

22 www.tact-online.org/covid-19 and www.iata.org/cargo



Capítulo V:
**Supuestos ante
la crisis**

Prepararse para retomar la actividad después de la pandemia

La planificación nunca ha sido una tarea particularmente fácil, pero la propagación de la COVID-19 la ha hecho aún más difícil.

En esta etapa de la crisis de COVID-19, los responsables de la estrategia deben centrarse en dos retos inmediatos: elaborar planes de reanudación y recuperación, y prever

las posibles situaciones de demanda del sector postal para los próximos 12 a 18 meses. Pero también están pensando en los cambios a largo plazo que traerá la pandemia y cómo afectará al sector postal.²³

Ante la incertidumbre reinante sobre la duración, evolución e impacto final de la COVID-19 en la industria postal de todo el mundo,

en la elaboración de esta guía se han tenido en cuenta diversos factores y supuestos. Asimismo, los operadores designados pueden basarse en estos supuestos para desarrollar sus propios planes de emergencia, de recuperación en casos de desastre y de reanudación de las actividades.

Desarrollar supuestos que se ajusten a la «nueva normalidad»

Supuestos de salud pública

El virus que causa la COVID-19 seguirá en circulación hasta que se desarrolle una vacuna y se utilice ampliamente.

Es poco probable que haya una vacuna de uso generalizado durante los próximos 6 a 12 meses.

Durante este período, los avances en la comprensión del virus y en los análisis permitirán a los funcionarios de salud pública actuar con mayor precisión a la hora de tomar medidas para reducir la tasa de infección.

El aumento de las enfermedades graves y de los trastornos de salud repercutirá en los empleados postales.

Pueden producirse cierres temporales de empresas, fronteras nacionales, regiones/ áreas locales hasta que la vacuna sea ampliamente utilizada.

Las personas mayores de 60 años y el personal que padece afecciones médicas severas seguirán siendo especialmente vulnerables durante este tiempo.

La formación y la comunicación clara para el personal y la clientela seguirán siendo estrategias importantes, con una mayor dependencia de los medios sociales y los sitios web para las noticias, los comportamientos preventivos, los protocolos de higiene y las actualizaciones (lavado de manos y protocolo para toser y estornudar, distanciamiento social, vacunas, etc.).

También serán necesarias medidas preventivas que incluyan el distanciamiento social, el uso de equipos de protección (mascarillas, guantes de látex, desinfectantes, etc.) y la limpieza y desinfección frecuentes de las superficies de alto contacto, los vehículos y las oficinas de Correos.

Es de esperar que se produzcan restricciones de viaje y cierres de fronteras en distintos grados a medida que avance la situación.²⁴

²³ www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care

²⁴ www.unwto.org/es/evaluacion-de-la-incidencia-del-brote-del-covid-19-en-el-turismo-internacional

Supuestos de la economía y el comercio mundial

Las proyecciones del Fondo Monetario Internacional sugieren que esta recesión será la más grave desde la Gran Depresión, y que será «mucho peor» que la Gran Recesión de 2009.²⁵

Las proyecciones sugieren una profunda recesión en 2020 y una recuperación lenta en 2021.

La plena recuperación del mercado laboral puede tomar un tiempo, que podría traducirse en una agravación de la desigualdad de ingresos y aumento de la pobreza.²⁶

El comercio mundial de mercancías experimentará un descenso de entre el 13 % y el 32 % en 2020.

Se prevé una recuperación del comercio en 2021, pero dependerá de la duración del brote y de la eficacia de las respuestas en materia de política.

Casi todas las regiones sufrirán en 2020 disminuciones de dos dígitos del volumen del comercio, y las exportaciones se verán especialmente afectadas en América del Norte y Asia.

Es probable que la caída del comercio sea más pronunciada en sectores caracterizados por la complejidad de las cadenas de valor, sobre todo en el caso de los productos electrónicos y de la industria del automóvil.

El comercio de los servicios bien podría ser el más directamente afectado por la COVID-19 debido a la imposición de restricciones al transporte y los viajes.²⁷

La ruta de recuperación trazada en algunos análisis muestra que el PIB mundial no volverá a los niveles de diciembre de 2019 hasta finales del segundo o tercer trimestre de 2021.

Se espera que los diferentes países y territorios sigan distintas rutas de recuperación, y que sus respectivos recorridos se vean influenciados por la interacción entre su experiencia en la contención y gestión de la propagación de la COVID-19 y las características socioeconómicas subyacentes de cada país o territorio.²⁸

Se espera que la COVID-19 acarree costos económicos devastadores para los países en desarrollo.

En los países en desarrollo, la demanda de alimentos, asistencia médica y otros artículos esenciales puede aumentar, pero esto se verá compensado con creces por una reducción en la demanda de artículos no esenciales, como ropa y diversos servicios.

La demanda también caerá debido a otros factores, como la dilación o la cancelación de pedidos por parte de compradores extranjeros y la suspensión del turismo. Además, las caídas del mercado de valores erosionan la riqueza de las personas y su voluntad de gastar.

En el caso de los países con un gran número de trabajadores en el extranjero, las remesas se ralentizarán debido a los despidos y los retrasos en el pago de salarios en Europa, Oriente Medio y Estados Unidos, donde vive y trabaja la mayoría de estas personas.

La disminución de la demanda general de consumo interno repercutirá negativamente en la producción y el empleo. Es probable que la caída de la demanda de consumo sea más leve en la industria manufacturera, en donde las empresas podrían, si el crédito está disponible, acumular existencias de productos acabados en lugar de reducir la producción y despedir al personal. Sin embargo, es probable que los efectos en el sector de los servicios a pequeña escala sean considerables.²⁹

25 es.wikipedia.org/wiki/Recesi%C3%B3n_por_la_pandemia_de_COVID-19

26 blogs.imf.org/2020/06/24/reopening-from-the-great-lockdown-uneven-and-uncertain-recovery

27 https://www.wto.org/spanish/news_s/pres20_s/pr855_s.htm

28 home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/06/covid-19-and-the-global-economy.html

29 www.ipsnews.net/2020/04/the-economic-impact-of-covid-19-on-developing-countries

Supuestos sobre la tendencia del desarrollo postal

La UPU ha planteado tres situaciones hipotéticas para el futuro cercano de los operadores postales. La primera, y la más pesimista, es que los operadores postales no podrán volver a su situación anterior. La segunda es que aparecerán brotes verdes de recuperación, pero el servicio postal será incapaz de invertir la tendencia descendente. La tercera hipótesis es que la normalidad volverá rápidamente y podremos aprovechar las nuevas oportunidades, y realizar cambios estructurales positivos.

No hay indicios de que la evolución de la demanda de servicios financieros y otros productos postales vaya a actuar de forma diferente a la demanda global de servicios en la economía real. Por lo tanto, cabe suponer que la demanda de servicios financieros y otros productos postales evolucionará de forma procíclica.

En el caso de la correspondencia, donde es más fácil disponer de alternativas digitales, la sustitución se acelerará aún más y acentuará un declive histórico.

Se espera que la demanda de encomiendas crezca porque este segmento está ligado tanto a las actividades económicas productivas como a la demanda de distribución física, la cual se ve impulsada por el comercio electrónico.

La correspondencia seguirá siendo sustituida en gran medida por la pequeña encomienda, y el mercado del comercio electrónico, en constante crecimiento, seguirá atendiendo a cientos de millones de clientes en todo el mundo.

El apoyo a las pymes será cada vez más necesario debido a que necesitan un medio asequible y directo para enviar sus mercaderías y entregarlas a clientes de todo el mundo.

Será necesario recurrir a la digitalización y a servicios en línea más eficaces para mejorar la distribución y facilitar la recuperación de los operadores postales y las empresas.

Se espera que los nuevos modelos comerciales aplicados por los operadores postales durante la crisis se actualicen y mejoren para convertirse en la «nueva normalidad».

La digitalización de las operaciones postales, incluidos los servicios financieros, sigue siendo un reto en varias economías emergentes. Estas dificultades suelen tener varias causas, como la falta de un marco político claro para los servicios financieros postales, una inversión limitada en los correos, la resistencia que ejerce la población y la falta de liderazgo dentro de los correos para impulsar un proceso de transformación digital.³⁰

Supuestos sobre las operaciones postales

Se prevé que los operadores postales se vean obligados a seguir buscando y utilizando vuelos de carga o un medio de transporte alternativo, como el ferroviario o el marítimo, para sus intercambios postales internacionales hasta que se levanten todas las restricciones de vuelo y vuelvan a abrir las fronteras nacionales.

Se prevé que las demoras en el tratamiento aduanero continúen hasta que el brote de COVID-19 desaparezca en todo el mundo.

Los intercambios postales internacionales se reanudarán gradualmente a medida que se levanten las restricciones de viaje y se abran las fronteras nacionales.

Se espera que algunas de las medidas introducidas durante el brote de COVID-19 se mantengan durante un largo periodo de tiempo para limitar el contacto físico, por ejemplo, las medidas de distanciamiento social en las oficinas de Correos y las nuevas medidas para la recepción de encomiendas de los clientes y la firma al momento de la distribución.

Se mantendrá el trabajo a distancia para algunas categorías de personal hasta que se desarrolle una vacuna y se utilice ampliamente.

Una vez que la situación en los países haya mejorado lo suficiente como para que los servicios postales se reanuden por completo, las oficinas de Correos podrán volver a abrirse gradualmente, y los horarios de apertura/atención, los horarios de distribución y la dotación de personal podrán volver a la normalidad.

Una vez que los servicios postales puedan volver a la normalidad, se restablecerán las normas de distribución y las garantías de calidad del servicio para todas las categorías de envíos postales, junto con una remuneración relacionada con la calidad.





Capítulo VI:
**Visión general
de la planificación**

Fases

En circunstancias normales, la primera fase es la fase previa a la crisis, durante la cual una organización se prepara para una posible crisis y para ello elabora un plan de gestión de crisis, forma un equipo de gestión de crisis y diseña estrategias para mitigar el riesgo en caso de crisis. La segunda fase comienza cuando se produce la crisis, y la organización toma medidas para responder a ella. La fase final es la fase posterior a la crisis, durante la cual el equipo de gestión de crisis evalúa la eficacia de sus acciones y utiliza lo aprendido para perfeccionar su plan de gestión de crisis.³¹

De la respuesta a la crisis a la reanudación y renovación de la actividad

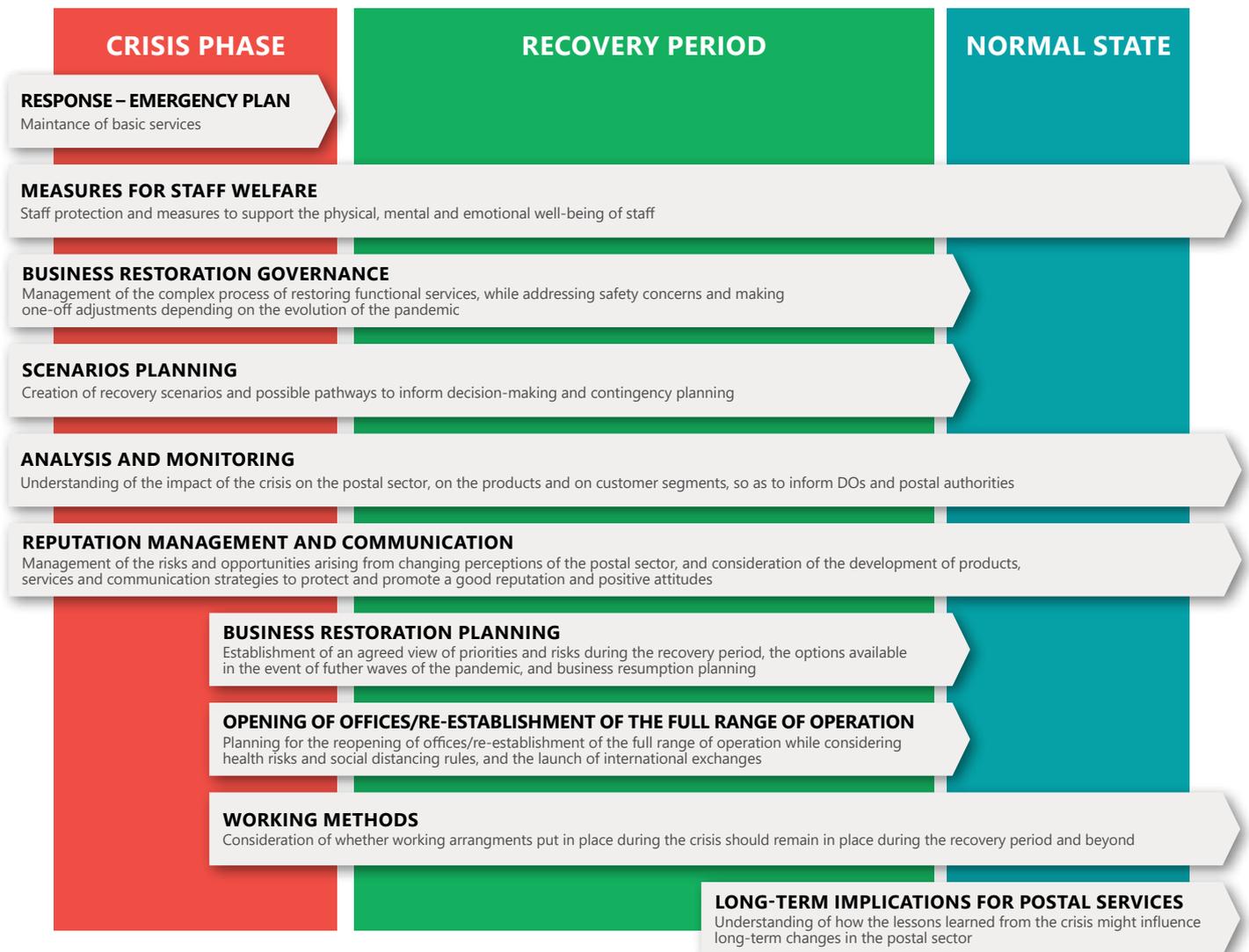
No obstante, en esta etapa de la crisis de COVID-19, los responsables de la estrategia deben centrarse en dos retos inmediatos: elaborar planes de reanudación y recuperación, y prever las posibles situaciones de demanda del sector postal para los próximos 12 a 18 meses. También están pensando en los cambios a largo plazo que

traerá la pandemia y cómo afectará al sector postal.³²

Por tanto, es posible distinguir tres fases para esta pandemia: fase de crisis, periodo de recuperación y vuelta a la «normalidad». A continuación se indican las diferentes medidas que pueden adoptar las autoridades postales en cada fase:

Overview of recovery period planning

From a response to the crisis towards business resumption and renewal of the postal sector



31 www.synthesio.com/faq-items/what-are-the-three-phases-of-crisis-management

32 www.advisory.com/research/health-care-advisory-board/blogs/at-the-helm/2020/05/post-covid-19-market-assumptions-strategy-health-care

Respuesta – Plan de emergencia

Al principio de la crisis, será necesario crear un equipo de gestión de crisis y poner en marcha planes de contingencia y emergencia, para proteger al personal y a los clientes, así como mantener los servicios básicos si es posible.

Medidas para el bienestar del personal

Las medidas para proteger al personal y contribuir a su bienestar físico, mental y emocional deben adoptarse desde el principio y mantenerse hasta que la situación vuelva a la normalidad y se levanten todas las restricciones.

Gestión del restablecimiento de las actividades

Estas medidas tienen por objeto regir el complejo proceso de restablecimiento de los servicios operativos, al tiempo que se abordan las cuestiones de seguridad y se realizan ajustes puntuales en función de la evolución de la pandemia.

Planificación de situaciones

Estas actividades abarcan la creación de situaciones hipotéticas de recuperación y posibles trayectorias para fundamentar la toma de decisiones y la planificación de contingencias. Este es un momento de resiliencia e innovación, durante la cual los correos están ampliando sus servicios sociales, financieros y comerciales para ayudar a los gobiernos.

Análisis y seguimiento

Es necesario analizar el impacto de la crisis en el sector postal, en los productos y en los segmentos de la clientela. Este análisis y seguimiento debe comenzar al principio de la crisis y continuar hasta que la situación se normalice y se levanten las restricciones.

Gestión de la reputación y comunicación

Ello implica la gestión de los riesgos y oportunidades que se derivan del cambio de las percepciones del sector postal, y considerar el desarrollo de productos, servicios y estrategias de comunicación para proteger y promover una buena reputación además de actitudes positivas. Estas actividades deben iniciarse al principio de la crisis y continuar hasta que la situación se normalice y se levanten las restricciones.

Planificación del restablecimiento de las actividades

Es necesario establecer las prioridades y los riesgos durante el periodo de recuperación, así como las opciones disponibles en caso de que se produzcan nuevas olas de la pandemia. Estas medidas también implican la planificación de la reanudación de las actividades y deben iniciarse en medio de la fase de crisis y continuar hasta que la situación se normalice y se levanten las restricciones.

Apertura de oficinas/ restablecimiento de la totalidad de las operaciones

La planificación para a la reapertura de oficinas o el restablecimiento de toda la gama de operaciones, incluida la puesta en marcha de los intercambios postales internacionales, debe tener en cuenta los riesgos sanitarios y las normas de distanciamiento social.

Métodos de trabajo

A este respecto, hay que considerar si las modalidades de trabajo establecidas durante la crisis deben mantenerse durante el periodo de recuperación y en las etapas sucesivas. Es fundamental seguir innovando. Como se ha mencionado, la digitalización y una mayor eficacia de los servicios en línea no solamente son nuevas formas de mejorar la distribución, sino que también demuestran el compromiso del sector postal de estar abierto al cambio.

Consecuencias a largo plazo para los servicios postales

El objetivo es comprender cómo las lecciones extraídas de la crisis pueden influir en los cambios a largo plazo en el sector postal.





Capítulo VII: **Promover la recuperación**

Consideraciones clave

Las consideraciones clave para los planes de emergencia, recuperación y reanudación de las actividades son las siguientes:

Consideraciones clave a la hora de planificar el futuro

Una vez que una organización ha decidido cuáles son los elementos críticos de la empresa y las consecuencias asociadas a la posible pérdida de estos elementos, puede formular planes para hacer frente a estas situaciones. La organización debe definir su estrategia, es decir, determinar cuáles son sus objetivos de recuperación o continuidad de las operaciones, y qué debe hacerse a corto y a largo plazo.

Plan de **emergencia**

RESPUESTA

(mantener las actividades en funcionamiento)

Plan de **recuperación**

RECUPERACIÓN

Recuperación (optimizar el valor, los riesgos y los costos)

Plan de **reanudación de las actividades**

RENOVACIÓN

(aprovechar las lecciones extraídas y las oportunidades)

A continuación se presentan algunos ejemplos de metas y medidas de continuidad de las operaciones para cada fase:



Cuando se planifique para una pandemia, es conveniente elegir soluciones flexibles que cubran una amplia gama de acontecimientos, ya que el verdadero impacto de la pandemia no se conocerá hasta que se produzca. Dado que la pandemia llegará en olas, tal vez sea necesario también plantear diferentes soluciones para aplicar a medida que evolucione la situación.³³

Consecuencias financieras

Es importante señalar que la respuesta a la emergencia en caso de pandemia puede generar ciertos gastos, a saber:³⁴

- Horas extras para cubrir a un empleado en cuarentena
- Pruebas de detección para los empleados esenciales que se presentan a trabajar
- El costo de la instalación de una mampara fija entre los empleados y el público
- Capacitación
- Medidas relativas a la salud y la seguridad
- Equipo de protección personal
- Difusión de información general sobre salud y seguridad
- Limpieza/desinfección/descontaminación de las instalaciones (tiempo, equipos, suministros)
- Suministros y herramientas informáticas para el teletrabajo
- Implantación de nuevos métodos y equipos para la distribución sin contacto
- Nuevos medios de transporte alternativos
- Seguridad adicional/aplicación de la ley

Ciertamente, las actividades realizadas en el marco de los planes de recuperación y reanudación de las actividades también generarán costos. Estos costos pueden ser elevados, si se tienen en cuenta los recursos necesarios para la digitalización de las operaciones postales, las nuevas soluciones informáticas, las innovaciones en la distribución, etc. Por lo tanto, cada operador postal debe planificar cuidadosamente su presupuesto y sus actividades en función de su análisis de riesgos y de sus necesidades específicas, y no de un plan estándar.

Se recomienda que los países aprovechen los actuales mecanismos de asistencia de la UPU durante la ejecución de sus planes de recuperación, de continuidad o de reanudación de las actividades.

La UPU dispone de los siguientes mecanismos de asistencia:

Fondo de Urgencia y Solidaridad

El Fondo de Urgencia y Solidaridad (FUS) es un mecanismo de ayuda urgente. En atención al COVID-19, la Dirección de Desarrollo y Cooperación de la Oficina Internacional (DCDEV) ya ha formulado un proyecto para proporcionar equipos de protección personal a los países menos desarrollados.

Fondo de colaboración FMCS-FUS

Este fondo se creó con el fin de utilizar, para la asistencia en caso de desastre, los recursos del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS). Un país ha hecho una contribución sustancial para la ayuda a la crisis provocada por el COVID-19 con los fondos que tenía disponibles.

Fondo destinado a la resiliencia

El fondo destinado a la resiliencia es un mecanismo de asistencia cuyo objetivo es apoyar el desarrollo de una red postal resistente a los desastres. Mientras que el FUS está pensado para la recuperación posterior a los desastres, el fondo destinado a la resiliencia está previsto para la preparación previa a los desastres.

Aunque Japón es actualmente el único donante, otros países/organizaciones pueden contribuir. En el contexto de esta pandemia, la Dirección de Desarrollo y Cooperación (DCDEV) informó a los Países miembros sobre la disponibilidad del fondo destinado a la resiliencia. La DCDEV ya ha recibido, en virtud de este fondo, varias solicitudes relacionadas con la COVID-19.

Presupuesto de cooperación técnica

En los casos en que existe una necesidad urgente, la Oficina Internacional puede optar por utilizar el presupuesto de cooperación técnica junto con las contribuciones voluntarias de los países, por ejemplo, para la adquisición de equipos de protección personal.

Durante la pandemia de COVID-19, se han facilitado mascarillas para los países menos desarrollados utilizando principalmente fondos del presupuesto de cooperación para el desarrollo de la UPU, así como contribuciones especiales de China (Rep. Pop.), Francia, Japón y Suiza.

Además, la asistencia a los países en desarrollo en el marco de proyectos de reanudación de las actividades (formación, misiones de consultoría y adquisición de equipos) también puede financiarse con el presupuesto de cooperación técnica.

33 www.ccohs.ca/publications/PDF/businesscontinuity.pdf

34 wmich.edu/covid-19/fema-reimbursement

8

Capítulo VIII: **Desarrollo del plan de emergencia**

Principios que han de tenerse en cuenta

Garantizar la seguridad del personal postal y mantener la actividad en marcha

Durante este primer periodo agudo de la pandemia, los principios rectores son la velocidad, la escala y la equidad.³⁵

En ocasiones, al redactar un plan se piensa que cuanto más extenso sea el documento, mejor. Al contrario, los planes deben exponer de forma concisa las amenazas, los riesgos y las medidas.³⁶

Recuérdese: La seguridad y la protección del personal postal deben ser la primera prioridad durante la pandemia.

Los 10 puntos clave que se deben tener en cuenta para la preparación de un plan de emergencia/contingencia exitoso son los siguientes:³⁷

1 **Coordine su respuesta:** Considere la posibilidad de crear un equipo especializado que responda al personal directivo superior para evaluar y gestionar el posible impacto de la crisis (así como las medidas puestas en marcha por el gobierno y las autoridades para hacerle frente).

2 **Gestione el impacto en los trabajadores:** Los empleadores tendrán que cumplir con sus obligaciones en materia de salud y seguridad, además de sus deberes más amplios de diligencia y buena fe hacia los trabajadores.

3 **Gestione los riesgos contractuales:** Evalúe las posibles consecuencias para sus contratos con clientes y la cadena logística. Examine cómo incidirá la crisis en su capacidad para cumplir sus obligaciones contractuales (ya sea directamente o debido a problemas en su cadena logística). Evalúe los derechos que podría tener si su contraparte incumpliera sus obligaciones.

4 **Gestione los acuerdos financieros:** Es posible que el pagador y el beneficiario tengan que revisar la documentación financiera y los acuerdos conexos para evaluar las posibles consecuencias y las medidas de contingencia.

5 **Considere los riesgos de insolvencia:** Considere su situación financiera y la de cualquier contraparte.

6 **Mantenga datos y documentos apropiados:** Asegúrese de cumplir con la legislación de protección de datos pertinente. En la UE, los datos relacionados con la salud están sujetos a una mayor protección en virtud del Reglamento General de Protección de Datos, son considerados como una «categoría especial».

7 **Considere posibles reclamaciones de seguros:** Examine si las consecuencias de cualquier perturbación en la actividad pueden ser motivo para pedir una indemnización en virtud de las pólizas de seguro existentes, y analice con los corredores de seguros cualquier necesidad que tenga de cubrir nuevos riesgos específicos.

8 **Gestione el riesgo operativo con amplitud:** Considere las repercusiones operativas más amplias; una perturbación en la cadena de suministro; la logística más amplia (y los costos) de la interrupción de la «actividad habitual»; la imposibilidad de celebrar o asistir a reuniones y eventos presenciales; los niveles mínimos de personal necesarios para mantener las operaciones; la perturbación en las TI; la concurrencia a las visitas a las instalaciones, las pruebas y las inspecciones; la concurrencia a eventos en los que el tiempo es crítico; la imposibilidad de obtener firmas, etc.

9 **Considere el impacto en posibles operaciones de fusiones y adquisiciones:** Las empresas que deseen realizar operaciones de fusiones y adquisiciones con empresas que puedan tener vínculos comerciales con las áreas o sectores afectados pueden preferir aplazar o tomar medidas para protegerse como, por ejemplo, una debida diligencia, condiciones, derechos de rescisión, compromisos previos al cumplimiento, garantías o indemnizaciones a medida.

10 **Manténgase actualizado sobre sus derechos y obligaciones:** Asegúrese de que el equipo que dirige la respuesta se mantenga al día con la evolución de la situación.

35 www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf

36 www.facilitiesnet.com/emergencypreparedness/article/5-Steps-To-Emergency-Preparedness-For-Any-Disaster--17186

37 www.allenoverly.com/en-gb/global/news-and-insights/publications/covid-19-novel-coronavirus-10-key-points-for-effective-contingency-planning

Ejemplos de tareas y actividades del plan de emergencia

A la luz de la información proporcionada anteriormente sobre los antecedentes de la COVID-19, el impacto en los servicios postales y los supuestos relacionados, el propósito de esta sección es presentar las tareas y actividades que podrían conformar un plan de emergencia para los servicios postales, con el fin de proteger al personal y a los clientes, así como mantener, si es posible, los servicios básicos. Un plan de emergencia persigue los siguientes objetivos:

Gestionar la protección del personal/ los clientes y evitar la propagación de la pandemia

Participar plena y adecuadamente en la respuesta nacional coordinada de gestión de situaciones de emergencia

Reducir al mínimo el impacto en todos los servicios y productos, y atenuar las consecuencias de las perturbaciones en las operaciones

Mitigar los riesgos operativos

A continuación se resumen, a grandes rasgos, las posibles respuestas, tareas y actividades del plan de emergencia. Puede utilizarse la metodología de «seis pasos» presentada en el capítulo 2 de esta guía, u otra metodología, para elaborar el plan de emergencia. Los planes operativos que figuran en detalle al final de esta guía pueden utilizarse como modelo (anexos 1.1 a 1.10). El plan de emergencia puede estar compuesto por las tres partes que se mencionan a continuación, y así tener en cuenta las distintas etapas de la pandemia.³⁸

³⁸ Los ejemplos proporcionados se basan en la información presentada en las listas de verificación en caso de emergencia por pandemia publicadas en la Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU– Actualización 2020 (www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management), así como en el modelo incluido en el anexo sobre amenazas de pandemia que está disponible en content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0

FASE 1a

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (antes de que se presenten o se propaguen nuevos casos del virus en la comunidad, o antes de que se declare oficialmente la situación de pandemia)

algunas semanas antes del acontecimiento

CRITERIOS DE ACTIVACIÓN: Los planes destinados a cumplir los siguientes objetivos deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

OBJETIVOS: Las autoridades postales, la oficina central de Correos y las oficinas locales deben estar preparadas para frenar la propagación de la pandemia, prevenir o disminuir el impacto de la perturbación en la cadena logística y aplicar los cambios necesarios en los procedimientos de trabajo y las operaciones.

CUESTIONES GENERALES

1a.1 Cuestiones de gestión

- 1a.1.1 Crear, renovar la unidad de gestión de riesgos empresariales.
- 1a.1.2 Seguir vigilando las alertas de pandemia (OMS, organismos nacionales) y los informes de los medios.
- 1a.1.3 Preparar, revisar y actualizar planes de emergencia/ contingencia integrales para el operador designado, incluidas medidas para garantizar la continuidad de los servicios postales durante la pandemia.
- 1a.1.4 Establecer un equipo de gestión de crisis.
- 1a.1.5 Desarrollar un plan para comunicarse con todos los actores (documentos electrónicos con nombres, números de teléfono móvil, correo electrónico, referencias bancarias, etc.).
- 1a.1.6 Comunicar abiertamente al personal y a los clientes el por qué y el qué.
- 1a.1.7 De ser necesario, solicite el apoyo y la capacitación que ofrece la UPU para la creación/revisión del plan de continuidad de las actividades (DRM@upu.int)

PROTECCIÓN DEL PERSONAL

1a.2 Medidas de seguridad

- 1a.2.1 Adoptar las medidas de protección recomendadas por la OMS, los organismos nacionales (autoridades de salud pública, etc.).
- 1a.2.2 Excluir al personal que haya viajado recientemente (por ejemplo, en los últimos 14 días, de acuerdo con el protocolo establecido por las autoridades gubernamentales y los organismos nacionales de salud).
- 1a.2.3 Excluir (poner en cuarentena), durante 14 días a partir del día de su última exposición, a quienes hayan estado en contacto cercano con una persona que haya sido diagnosticada con el virus.
- 1a.2.4 Envíe de inmediato a casa al personal que presente fiebre o síntomas de infección respiratoria.
- 1a.2.5 Comuníquese con los servicios de salud pública de inmediato si nota que hay varias personas con enfermedades respiratorias o picos de ausentismo.

1a.2.6 Aliente a todo el personal a tomar medidas preventivas cotidianas:

- Permanecer en casa cuando se esté enfermo
- Buscar atención médica inmediata si los síntomas se agravan
- Utilizar mascarillas quirúrgicas
- Mantener el distanciamiento social
- Lavarse las manos con frecuencia
- Cubrir la tos con un pañuelo o una manga

1a.2.7 Preparar/revisar las existencias de material de protección.

1a.2.8 Preparar la introducción de protocolos específicos de limpieza y desinfección.

1a.2.9 Preparar/difundir y exhibir carteles que fomenten las acciones preventivas.

1a.2.10 Empezar a preparar la cartelería para las oficinas de correo y la señalización para el distanciamiento social, etc.

FASE 1a

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (antes de que se presenten o se propaguen nuevos casos del virus en la comunidad, o antes de que se declare oficialmente la situación de pandemia)

algunas
semanas
antes del
acontecimiento

CUESTIONES OPERATIVAS

1a.3 Preparar cambios en los métodos de trabajo

- 1a.3.1 Vigilar la situación de la red postal internacional.
- 1a.3.2 Informar a la Oficina Internacional sobre todos los cambios relacionados con los servicios y la cadena logística postal (durante las primeras 12 horas) a través del Sistema de Información en Situaciones de Emergencia.
- 1a.3.3 Adoptar las medidas de protección recomendadas por la OMS, los organismos nacionales (autoridades de salud pública).
- 1a.3.4 Coordinar las medidas con todas las organizaciones socias y los actores del sector para garantizar servicios/prácticas coherentes y reducir al mínimo el impacto en las operaciones.
- 1a.3.5 Preparar o actualizar las listas de todos los contactos importantes.
- 1a.3.6 Revisar alternativas para el transporte del correo internacional.
- 1a.3.7 Consultar, a través del sistema de control de calidad, la lista de la UPU con las medidas operativas que se han de adoptar en caso de pandemia.
- 1a.3.8 Verificar y mantener los sistemas y las herramientas informáticas. Prepararse para la posibilidad del teletrabajo.

ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UPU

1a.4 Capacitación sobre la planificación de la continuidad de las operaciones, seguimiento de la situación

- 1a.4.1 Vigilar la situación de la red postal internacional.
- 1a.4.2 Revisar y mantener todas las bases de datos de la UPU y las herramientas de intercambio de información relacionadas con los medios de transporte alternativos así como otra información operativa que pueda ser necesaria durante la pandemia.

- 1a.4.3 Preparar el apoyo que se brindará y la capacitación que se impartirá para la creación/visión del plan de continuidad de las actividades. La Oficina Internacional puede financiar hasta 100.000 CHF en proyectos que aumenten la preparación ante desastres en los países en desarrollo. Pueden obtener financiación los siguientes tipos de proyectos:
 - Desarrollo de un plan de continuidad de las operaciones
 - Capacitación en gestión del riesgo de desastres
 - Equipamiento y materiales (por ejemplo, equipos de protección personal, teléfonos por satélite, generadores)(Por más información, sírvase enviar un correo electrónico a DRM@upu.int)

- 1a.4.4 Establecer contacto con organizaciones internacionales afines (socios) para estudiar y prevenir las perturbaciones en la cadena logística.

FASE 1b

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (nuevos brotes del virus generalizados en la comunidad y el gobierno toma medidas para detener su propagación o declara oficialmente la situación de pandemia. Los operadores designados anuncian una situación de fuerza mayor)

al inicio del
acontecimiento
– primeras
48 horas

CRITERIOS DE ACTIVACIÓN: En respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales, deben elaborarse y aplicarse planes destinados a alcanzar los siguientes objetivos.

OBJETIVOS: Las autoridades postales, la oficina central de Correos y las oficinas locales deben adoptar medidas de inmediato para proteger al personal y la clientela de Correos, evitar la propagación del virus, reducir al mínimo el impacto en las operaciones y mitigar los riesgos comerciales.

CUESTIONES GENERALES Y DE GESTIÓN

1b.1 Gestión de crisis

- 1b.1.1 Preparar y poner en marcha el trabajo de la unidad de gestión de riesgos empresariales (unidades de gestión de la continuidad de las operaciones y de gestión de crisis).
- 1b.1.2 Asegurarse de que los miembros del personal comprendan claramente sus roles y responsabilidades, en particular con respecto a la gestión de la continuidad de las operaciones y a la gestión de la crisis.
- 1b.1.3 Seguir vigilando las alertas de pandemia (OMS, organismos nacionales) y los informes de los medios.
- 1b.1.4 Revisar y, si es necesario, actualizar el plan de sucesión y las disposiciones específicas en materia de delegación para garantizar la continuidad del liderazgo en caso de ausencia de encargados de tomar decisiones y ejecutivos claves.
- 1b.1.5 Identificar al personal esencial y sus suplentes sobre la base de los resultados del análisis de impacto en las actividades.
- 1b.1.6 Identificar y capacitar al personal de refuerzo para

las actividades esenciales a fin de garantizar la continuidad de las operaciones.

- 1b.1.7 Tomar medidas a través del equipo de gestión de crisis para informar a los empleados, socios y actores sobre los nuevos procedimientos operativos y de trabajo.
- 1b.1.8 Verificar y validar la información de contacto de los empleados y actores que se utilizará para las actualizaciones, y considerar la adopción de un sistema de notificación masiva que abarque diferentes canales (por ejemplo, SMS, correo electrónico, móvil, voz, aplicaciones).
- 1b.1.9 Poner en práctica el teletrabajo para las operaciones de la oficina central (informar a las oficinas locales y a actores externos según sea necesario).

PROTECCIÓN DEL PERSONAL

1b.2 Medidas de seguridad

- 1b.2.1 Aplicar medidas de distanciamiento social, prever el teletrabajo y lugares de trabajo alternativos, limitar los visitantes en el lugar de trabajo y posponer o cancelar grandes reuniones y eventos.
- 1b.2.2 Animar a los empleados

enfermos a quedarse en su casa.

- 1b.2.3 Elaborar un conjunto de instrucciones para todo el personal (oficina central y oficinas locales) sobre el correcto lavado de manos y procedimientos de higiene. Utilizar múltiples canales para comunicar el mensaje e incluir ayudas visuales (carteles, videos, correo electrónico).
- 1b.2.4 Aplicar los protocolos de desinfección de las oficinas (desinfectantes, métodos de aplicación y equipamiento de protección personal) si se confirma un caso de test positivo entre el personal. Podrán requerirse protocolos de higiene reforzados para reducir la propagación de la enfermedad como, por ejemplo:
 - Mantener limpias las superficies y los objetos de uso común.
 - Mantener un suministro suficiente de productos de limpieza y desinfección, equipos de protección personal, toallas, jabón y desinfectantes de manos.
 - Asegurarse de que el personal de limpieza recibe capacitación adecuada sobre los métodos de limpieza y desinfección, y de que está debidamente

FASE 1b

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (nuevos brotes del virus generalizados en la comunidad y el gobierno toma medidas para detener su propagación o declara oficialmente la situación de pandemia. Los operadores designados anuncian una situación de fuerza mayor)

al inicio del
acontecimiento
– primeras
48 horas

- supervisado.
- Sensibilizar al personal con respecto a buenos hábitos sanitarios, como el lavado de manos, higiene de la tos y quedarse en su casa en caso de enfermedad.

1b.2.5 Establecer servicios de tele/videoconferencia y aumentar la capacidad de acceso remoto a la red informática.

1b.2.6 Ordenar al personal de las oficinas locales que siga las alertas relativas a la pandemia y las instrucciones emitidas por las autoridades locales así como que controle los informes de los medios

1b.2.7 Establecer un canal de comunicación para que el personal informe sobre su situación y realice consultas.

1b.2.8 En el caso de las oficinas locales, identificar al personal esencial y capacitar al personal de refuerzo para las actividades esenciales en previsión del ausentismo por enfermedad.

1b.2.9 Limitar la presencia del personal en las instalaciones postales, cerrar algunas oficinas de Correos si es necesario.

1b.2.10 Proporcionar a los trabajadores postales equipos de protección personal.

CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

1b.3 Primeras medidas

1b.3.1 Informar a la Oficina Internacional por EmIS sobre los cambios en la prestación de servicios y la perturbación en la cadena logística postal (dentro de las primeras 12 horas).

1b.3.2 Para asuntos urgentes de carácter operativo o técnico, póngase en contacto con la Oficina Internacional por correo electrónico a urgent@upu.int o ptc.support@upu.int.

1b.3.3 Seguir los mensajes EmIS para determinar qué países suspendieron o restringieron los servicios de correo.

1b.3.4 Considerar la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones.

1b.3.5 Decidir los cambios que se aplicarán a los métodos de trabajo (opciones de distribución, horarios de apertura de las oficinas de Correos, revisión de los horarios de trabajo, revisión de la oferta de servicios, etc.). Preparar la información necesaria para las oficinas locales y la clientela.

1b.3.6 Consultar la lista de la UPU de medidas operativas que se han de adoptar en caso de pandemia.

ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UPU

1b.4 Actividades de la Oficina Internacional de la UPU

1b.4.1 Crear una unidad de continuidad operativa dentro de la Oficina Internacional. El equipo interdisciplinario deberá reunirse a diario para coordinar las medidas adoptadas por la UPU sobre cuestiones operativas vinculadas a la pandemia.

1b.4.2 Preparar y enviar a los países la información relativa a la continuidad de las actividades operativas entre países, así como la información relativa a las personas de contacto en la Oficina Internacional.

1b.4.3 Publicar los mensajes EmIS sobre las perturbaciones en los países y las medidas de respuesta.

1b.4.4 Actualizar la herramienta que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo dentro del sistema de control de calidad.

1b.4.5 Coordinar con la OMA las medidas aduaneras (para obtener asistencia o por cualquier consulta con respecto a las medidas adoptadas por la UPU y la OMA para responder a la pandemia, no dude en ponerse en contacto con el Programa «Gestión de la cadena logística» de la Oficina Internacional [customs@upu.int] o con la persona responsable de la Subdirección de Facilitación de la OMA [la información de contacto será comunicada por la Oficina Internacional]).

1b.4.6 Iniciar la coordinación diaria con la IATA, las administraciones aduaneras y los operadores designados para facilitar el flujo del correo dentro de la cadena logística postal mundial.

1b.4.7 Publicar información sobre las innovaciones y los nuevos medios de transporte para trasladar el correo entre países (terrestre, marítimo, aéreo, ferroviario).

1b.4.8 Preparar y coordinar proyectos destinados a prestar asistencia urgente para enviar equipos de protección personal esenciales, como mascarillas, guantes y desinfectantes de manos, a los países menos adelantados. Cualquier asistencia que preste la UPU para la adquisición de materiales de protección deberá incluir asesoramiento sobre su eliminación segura.

FASE 1c

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (situación de pandemia en curso, limitaciones y restricciones vigentes)

tras las primeras 48 horas del acontecimiento; duración de 1 a 4 meses

CRITERIOS DE ACTIVACIÓN: Continúa la alerta de pandemia (OMS, agencias nacionales, autoridades de salud pública, etc.), junto con restricciones a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, etc.

OBJETIVOS: Las autoridades postales, la oficina central de Correos y las oficinas locales deben seguir tomando medidas para proteger al personal y la clientela de Correos, evitar la propagación del virus, reducir al mínimo el impacto en las operaciones y mitigar los riesgos comerciales.

CUESTIONES GENERALES Y DE GESTIÓN

1c.1 Continuar con la gestión de la crisis

- 1c.1.1 Vigilar las alertas de pandemia (OMS, organismos nacionales) y los informes de los medios.
- 1c.1.2 Establecer comunicación con el personal de las oficinas locales. Las redes de telefonía fija y móvil pueden estar saturadas. Considerar la posibilidad de utilizar mensajes de texto (SMS) y servicios de telecomunicación prioritarios, si están disponibles. Utilizar teléfonos satelitales donde estén disponibles.
- 1c.1.3 Asegurarse de que se registran los detalles de la respuesta a la pandemia. Asegurarse de que se brinden regularmente informes de situación actualizados.
- 1c.1.4 Revisar las políticas de gestión del personal, como permisos para ausentarse, ausentismo, licencias por enfermedad, viajes al extranjero, cierre del lugar de trabajo y retiro del personal no esencial y sus familias de países afectados. En particular, revisar e incorporar la política de trabajo remoto y las disposiciones relacionadas.
- 1c.1.5 Seguir utilizando los servicios de tele/videoconferencia e intentar aumentar la capacidad para el acceso remoto a la red informática.

- 1c.1.6 Mantener los contactos de los empleados y actores que se utilizarán para las actualizaciones, y evaluar la adopción de un sistema de notificación masiva que abarque diferentes canales (por ejemplo, SMS, correo electrónico, móvil, voz, aplicaciones).
- 1c.1.7 Establecer un plan de comunicaciones de emergencia y revisarlo periódicamente. Incluir a las personas clave de contacto (principales y de refuerzo) dentro de la organización, a los proveedores y clientes, así como los procesos para hacer el seguimiento y rendir cuentas de la situación de las actividades y del personal.
- 1c.1.8 Activar el plan de continuidad de las operaciones.
- 1c.1.9 Fortalecer las capacidades de planificación de la continuidad de las operaciones: solicite el apoyo y la formación que ofrece la UPU para la creación/revisión del plan de continuidad de las operaciones (DRM@upu.int). Referencia: Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU – Actualización 2020 (lista de verificación en caso de emergencia por pandemia)

PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN

1c.2 Continuar con las medidas de seguridad

- 1c.2.1 Seguir aplicando las disposiciones de distanciamiento social, incluido el teletrabajo y los lugares de trabajo alternativos.
- 1c.2.2 Animar a los empleados enfermos a quedarse en su casa.
- 1c.2.3 Aplicar los protocolos de desinfección de las oficinas (desinfectantes, métodos de aplicación y equipos de protección personal) si se confirma un caso de test positivo entre el personal. Podrán requerirse protocolos de higiene reforzados para reducir la propagación de la enfermedad como, por ejemplo:
- Mantener limpias las superficies y los objetos de uso común.
 - Mantener un suministro suficiente de productos de limpieza y desinfección, equipos de protección personal, toallas, jabón y desinfectantes de manos.
 - Asegurarse de que el personal de limpieza recibe capacitación adecuada sobre los métodos de limpieza y desinfección, y de que está debidamente supervisado.

FASE 1c

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (situación de pandemia en curso, limitaciones y restricciones vigentes)

tras las primeras 48 horas del acontecimiento; duración de 1 a 4 meses

- Sensibilizar al personal con respecto a buenos hábitos sanitarios, como el lavado de manos, higiene de la tos y quedarse en su casa en caso de enfermedad.

1c.2.4 Comunicar instrucciones a todo el personal (oficina central y oficinas locales) sobre el correcto lavado de manos y procedimientos de higiene. Utilizar múltiples canales para comunicar el mensaje e incluir ayudas visuales (carteles, vídeos, correo electrónico).

1c.2.5 Mantener existencias de jabón y desinfectante de manos. Considerar la posibilidad de reforzar los protocolos de limpieza y desinfección en la oficina central y en las oficinas locales.

1c.2.6 Dotar a todo el personal postal y de distribución de la cantidad necesaria de equipos de protección (mascarillas, guantes, desinfectantes). Si los operadores designados (en los PMA y en algunos PED) tienen dificultades para adquirir los suministros necesarios, se podrán comprar y enviar equipos adicionales a través de la asistencia técnica de la UPU (póngase en contacto con la unidad de adquisiciones de la Dirección de Desarrollo y Cooperación de la UPU).

1c.2.7 Aplicar las directrices relativas al contacto de los empleados entre sí y con los clientes (apretón de manos, disposición de los asientos en las reuniones, configuración del espacio de oficinas, estaciones de trabajo compartidas, interacciones durante la recepción y distribución del correo).

CUESTIONES OPERATIVAS - SERVICIOS INTERNOS

1c.3 Actualizar las prácticas laborales

1c.3.1 Continuar con el teletrabajo para las operaciones de la oficina central (informar a las oficinas locales y a actores externos según sea necesario).

1c.3.2 Realizar los cambios necesarios en las prácticas de trabajo e informar a los clientes sobre los ajustes de los horarios de apertura de las oficinas de Correos, las nuevas reglas para los servicios de distribución y los cierres temporales.

1c.3.3 Instalar mamparas en las ventanillas de las oficinas de Correos y marcas en el suelo para el distanciamiento social, así como señalización para limitar el número de clientes.

1c.3.4 Considerar la posibilidad de montar oficinas de Correos móviles para garantizar el acceso a los servicios de los pueblos pequeños y las zonas rurales y desatendidas.

1c.3.5 Adaptar la forma de trabajar para limitar el contacto cuando los empleados postales reciben las encomiendas de salida de los clientes y cuando obtienen sus firmas en el momento de la distribución.

1c.3.6 Seguir utilizando afiches y folletos en las oficinas de Correos para difundir información sobre cómo impedir la propagación del virus, que incluyan si es necesario, recordatorios sobre el uso de mascarillas.

1c.3.7 Ampliar el uso de los servicios postales digitales, las consignas para encomiendas y las firmas electrónicas.

1c.3.8 Diversificar los servicios e introducir nuevos servicios sociales en coordinación con el gobierno.

CUESTIONES OPERATIVAS - SERVICIOS INTERNACIONALES

1c.4 Atenuar la perturbación en la cadena logística postal mundial

1c.4.1 Consultar la lista de la UPU de medidas operativas que se han de adoptar en caso de pandemia.

1c.4.2 Informar a la Oficina Internacional por EmlS sobre los cambios en la prestación de servicios y la perturbación en la cadena logística postal (dentro de las primeras 12 horas).

1c.4.3 Para asuntos urgentes de carácter operativo o técnico, póngase en contacto con la Oficina Internacional por correo electrónico a urgent@upu.int o ptc.support@upu.int.

1c.4.4 Seguir los mensajes EmlS para determinar qué países suspendieron o restringieron los servicios de correo.

1c.4.5 Estudiar y vigilar la posibilidad de utilizar vuelos de carga o medios de transporte alternativos (ferroviario, marítimo).

1c.4.6 Consultar la herramienta de la UPU que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo, disponible a través de la plataforma de macrodatos del sistema de control de calidad (qcsmailbd.ptc.post)

FASE 1c

PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA (situación de pandemia en curso, limitaciones y restricciones vigentes)

tras las primeras 48 horas del acontecimiento; duración de 1 a 4 meses

1c.5 Cuestiones aduaneras relacionadas con la necesidad de reencaminar el tráfico postal

- 1c.5.1 Consultar la sección del sitio web de la OMA destinada a prestar asistencia a los actores de la cadena logística en cuestiones aduaneras relacionadas con el brote de la pandemia: www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx
- 1c.5.2 Para obtener asistencia o por cualquier consulta con respecto a las medidas adoptadas por la UPU y la OMA para responder a la pandemia, no dude en ponerse en contacto con el Programa «Gestión de la cadena logística» de la Oficina Internacional [customs@upu.int], o con la persona responsable de la Subdirección de Facilitación de la OMA [la información de contacto será comunicada por la Oficina Internacional].

CUESTIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

1c.6 Asegurar la financiación, aumentar los beneficios

- 1c.6.1 Analizar situaciones financieras hipotéticas: examinar las repercusiones en los ingresos, las pólizas de seguro aplicables, etc.
- 1c.6.2 Identificar oportunidades que permitan liberar el flujo de caja.

1c.6.3 Mantener conversaciones periódicas con el banco acreedor para que el banco conozca el plan de continuidad de las operaciones, con el fin de obtener condiciones de préstamo más flexibles.

1c.6.4 Pedir al gobierno que tenga en cuenta al sector postal en los planes de inversión destinados a impulsar la economía (por ejemplo, inversiones en infraestructura edilicia, vehículos y tecnología digital en el sector postal).

1c.6.5 Considerar nuevos modelos comerciales y la diversificación de los servicios postales para satisfacer las necesidades de los clientes, centrándose en las encomiendas/el comercio electrónico.

1c.6.6 Mantener informados a los clientes y socios sobre la situación actual de las actividades.

ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UPU

1c.7 Coordinación diaria de cuestiones operativas

1c.7.1 Unidad de control operativo de la Oficina Internacional para garantizar la coordinación diaria de las acciones de la UPU sobre cuestiones operativas relacionadas con la pandemia.

1c.7.2 Publicar los mensajes EmIS y mantener la base de datos correspondiente.

1c.7.3 Mantener la herramienta que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo dentro del sistema de control de calidad.

1c.7.4 Pedir a la OMA que acepte las expediciones postales acompañadas de cualquier documentación legítima de la UPU (por ejemplo, CN 37 para el correo de superficie, CN 38 para el correo-avión o CN 41 para los despachos de correo de superficie transportados por vía aérea).

1c.7.5 Coordinar con la IATA, las administraciones aduaneras y los operadores designados para facilitar el flujo del correo dentro de la cadena logística postal mundial.

1c.7.6 Actualizar la información sobre las innovaciones y los nuevos medios de transporte (terrestre, marítimo, aéreo, ferroviario) para trasladar el correo entre países.

1c.7.7 Continuar con la coordinación de proyectos destinados a prestar asistencia urgente para enviar equipos de protección personal esenciales, como mascarillas, guantes y desinfectantes de manos, a los países menos desarrollados. Cualquier asistencia que preste la UPU para la adquisición de materiales de protección debería incluir asesoramiento sobre su eliminación segura.

Equipos y suministro

En caso de pandemia, además de una copia del plan de emergencia/contingencia y del equipamiento básico de seguridad, como extintores, linternas, agua, mantas y botiquines de primeros auxilios (véase la Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU), es conveniente tener inventarios con los siguientes artículos:



Estos suministros ayudan a proteger al personal local y le permiten realizar la limpieza básica, siempre que ello no suponga un riesgo. Controle mensualmente las existencias para verificar si se han perdido o deteriorado, y para garantizar su disponibilidad.

Comunicar el plan

Asegúrese de que el personal sabe que existe un plan, en qué consiste y dónde puede encontrar una copia. El plan podría incluir información sobre las medidas inmediatas en caso de que se produzca una alerta urgente por pandemia fuera del horario de trabajo.





Capítulo IX:
**Desarrollo del Plan
de Recuperación**

Elementos que han de tenerse en cuenta

Un plan de recuperación ante una pandemia constituye un enfoque estructurado que describe cómo una organización puede reanudar rápidamente sus actividades tras una pandemia que haya afectado a su capacidad para operar con normalidad.

Volver a encaminarse

La recuperación comienza desde el momento en que se produce la emergencia y continúa hasta que el operador postal haya reanudado por completo sus opera-

ciones habituales y hayan finalizado todos los aspectos de la respuesta a la emergencia.³⁹

En el plan de recuperación se recogen las actividades de apoyo a la recuperación y de ayuda a la organización para que ésta pueda reanudar las actividades esenciales después de que se haya presentado una crisis. También incluye cronogramas básicos.

Planificar la recuperación antes de que ocurra un acontecimiento puede ayudar a que la transición sea lo más sencilla y fluida posible para todas las partes implicadas. El objetivo es acortar el tiempo de recuperación y reducir al mínimo las pérdidas.

En su plan de recuperación, un operador postal podría incluir:

- estrategias para reanudar sus actividades lo antes posible;
- una descripción de los principales recursos, equipamiento y personal necesarios para reanudar las operaciones;
- los plazos previstos; y
- una lista de verificación que se utilizará una vez que haya pasado la crisis y sea seguro optimizar el perfil y el valor comercial.

Respuesta del sector postal ante una pandemia – Acciones de recuperación en todo el mundo

Desde el comienzo de la pandemia, el principal objetivo de la UPU y de los operadores designados ha sido garantizar que el correo, no solo la correspondencia, sino también los medicamentos, los equipos médicos y otros artículos esenciales, pudieran seguir circulando a pesar de las perturbaciones en la cadena logística y de la crisis mundial. Casi todos los operadores postales han conseguido adaptar su modelo comercial, un logro increíble.

En una primicia mundial, se han puesto en funcionamiento trenes de correo provenientes de China, que han contribuido a solucionar la considerable acumulación de envíos destinados a Europa y abastecer de insumos médicos. Al mismo tiempo, varios Correos nórdicos han iniciado operaciones de transporte marítimo.

En las primeras semanas de la pandemia, las asociaciones eficaces se volvieron vitales para los Correos que buscaban diversificarse en la prestación de nuevos servicios sociales. El Correo de Costa Rica se asoció con empresas de alquiler de coches para entregar medicamentos, el Correo de Vietnam utilizó su experiencia en cartografía para ayudar al gobierno a seguir las infecciones de COVID-19, y Azerpost distribuyó alimentos para organizaciones benéficas.⁴⁰

La Poste (Francia) y los operadores postales de muchos otros países han desempeñado un papel vital en el apoyo al público en general, especialmente a las poblaciones más vulnerables y a las que viven en regiones remotas. Por ejemplo, el Correo francés movilizó rápidamente sus recursos para ayudar a entregar equipos informáticos escolares de repuesto a los niños necesitados durante el confinamiento de la pandemia. También distribuyó copias impresas de los deberes para ayudar a los estudiantes que no tenían acceso a Internet.⁴¹

Australia Post se asoció con el Gremio de Farmacias de Australia para desarrollar un servicio de distribución de medicamentos a domicilio, ayudando a las personas vulnerables a aislarse en sus casas.⁴²

39 www.business.qld.gov.au/running-business/protecting-business/risk-management/recovery-plan/time-frame

40 spark.adobe.com/page/ZwPVKfOwas7VT

41 www.upu.int/en/News/2020/5/La-Poste-supports-distance-education-during-COVID-19

42 www.upu.int/en/News/2020/5/Australia-Post-delivering-much-needed-medicines-and-more

Algunos operadores postales han creado nuevos servicios orientados a ayudar a los clientes a que mantengan distancia social mientras acceden a los servicios postales.⁴³ En Marruecos, Al-Barid Bank fue capaz de adaptarse rápidamente a las necesidades de los clientes en esta época, sin precedentes, de restricción de la circulación a través de una mayor prestación de servicios financieros digitales.⁴⁴

En reconocimiento a la dinámica respuesta de los operadores postales a la crisis sanitaria y económica en curso, la UPU creó una plataforma en la que se dan a conocer estos ejemplos reales de innovaciones de índole social, financiera y comercial.⁴⁵

Ejemplos de tareas y actividades del plan de recuperación

A la luz de la información proporcionada anteriormente sobre los antecedentes de la COVID-19, el impacto en los servicios postales y los supuestos relacionados, el propósito de esta sección es presentar las tareas y actividades que podrían conformar un plan de recuperación ante una pandemia. Un plan de recuperación persigue los siguientes objetivos:

Incrementar al máximo la seguridad física y emocional del personal

Reanudar las operaciones lo antes posible tras las perturbaciones, mediante un enfoque orientado hacia el servicio

Optimizar el perfil y el valor comercial

Desarrollar relaciones de cooperación y establecer asociaciones para introducir nuevos servicios y aumentar el volumen de ventas y los beneficios del Correo.

A continuación se resumen, a grandes rasgos, las posibles respuestas, tareas y actividades del plan de recuperación en caso de pandemia. Corresponde a cada operador postal decidir cuáles de las tareas y actividades incluirá en su plan y añadir cualquier otra tarea pertinente. Puede utilizarse la metodología de «seis pasos» presentada en el capítulo 2 de esta guía, u otra metodología, para elaborar el plan de recuperación. Los planes operativos que figuran en detalle al final de esta guía pueden utilizarse como modelo (anexos 2.1 a 2.3).⁴⁶

43 www.upu.int/en/News/2020/7/HayPost-helps-keep-customers-safe

44 www.upu.int/en/News/2020/7/Morocco's-Al-Barid-Bank-brings-banking-home

45 www.upu.int/Postal-social-and-financial-services-during-COVID-19

46 Los ejemplos proporcionados se basan en la información presentada en las listas de verificación en caso de emergencia por pandemia publicadas en la Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU– Actualización 2020 (www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management), así como en el modelo incluido en el anexo sobre amenazas de pandemia que está disponible en content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0

FASE 2 PLANIFICACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN

(normalización de la situación sanitaria y epidemiológica en el país, inicio del levantamiento gradual de las restricciones en todo el mundo, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional, los operadores designados comienzan a declarar que la situación de fuerza mayor ha finalizado)

las actividades comienzan de 5 a 7 meses después de iniciada la crisis; duración de 3 a 6 meses

CRITERIOS DE ACTIVACIÓN: Anuncio de flexibilización de las medidas de contención de la pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), levantamiento gradual de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional.

OBJETIVOS: Las autoridades postales, la oficina central de Correos y las oficinas locales deben tomar medidas para reanudar las operaciones lo antes posible mediante un enfoque orientado hacia el servicio, con el objetivo de optimizar el valor comercial.

CUESTIONES GENERALES/ GESTIÓN

2.1 Relación con las autoridades sanitarias

2.1.1 Continuar vigilando las alertas de pandemia (OMS, organismos nacionales) y los informes de los medios.

2.1.2 Evaluar (si es necesario en coordinación con las autoridades sanitarias) la continuidad de los protocolos sanitarios (desinfectantes, métodos de aplicación y equipos de protección personal).

2.2 Política de recursos humanos

2.2.1 Evaluar la disponibilidad de servicios sociales y de salud mental para el personal durante la pandemia, y mejorar los servicios si fuere necesario.

2.2.2 Revisar las políticas de recursos humanos para permitir que los empleados vuelvan a sus lugares de trabajo (efectuar los cambios necesarios en los servicios previamente reducidos, o reabrir las oficinas e instalaciones).

2.2.3 Establecer procedimientos para la reintegración del personal que haya dado positivo en los análisis de detección del virus.

2.2.4 Consultar las opciones para la contratación de personal suplente si la cantidad de empleados enfermos o en cuarentena estuviera afectando la continuidad operativa.

2.2.5 Si se indicó al personal que trabaje de forma remota, elaborar un plan para su retorno una vez que se hayan levantado las medidas de emergencia.

2.2.6 Comunicar el levantamiento de las medidas de emergencia a todo el personal.

2.2.7 Coordinar *a posteriori* una reunión e informe con el equipo de gestión de emergencias para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, procedimientos o contactos previstos para una pandemia. Recoger *a posteriori* los comentarios en un informe final y en un plan de acción correctivo.

2.2.8 Elaborar/revisar el plan de emergencia, el plan de continuidad de las operaciones y el plan de recuperación de la pandemia, y comenzar a formular el plan de reanudación de las actividades.

PROTECCIÓN DEL PERSONAL

2.3 Medidas de protección del personal

2.3.1 Animar a los empleados enfermos a quedarse en su casa.

2.3.2 Mantener temporalmente todas las medidas de protección, incluidas las mamparas en las ventanillas de las oficinas de Correos y marcas en el suelo para el distanciamiento social, así como señalización para limitar el número de clientes.

2.3.3 Se pueden continuar aplicando las medidas de distanciamiento social, al igual que otras medidas para combatir el virus (incluidos el teletrabajo y los lugares de trabajo alternativos).

2.3.4 Reducir los protocolos de desinfección de las oficinas (desinfectantes, métodos de aplicación y equipos de

FASE 2 PLANIFICACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN

(normalización de la situación sanitaria y epidemiológica en el país, inicio del levantamiento gradual de las restricciones en todo el mundo, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional, los operadores designados comienzan a declarar que la situación de fuerza mayor ha finalizado)

las actividades comienzan de 5 a 7 meses después de iniciada la crisis; duración de 3 a 6 meses

protección personal) después de una infección confirmada entre el personal. Es posible que aún se necesiten protocolos de higiene para reducir la propagación de la enfermedad como, por ejemplo:

- Mantener limpias las superficies y los objetos de uso común.
- Mantener un suministro suficiente de productos de limpieza y desinfección, equipos de protección personal, toallas, jabón y desinfectantes de manos.
- Asegurarse de que el personal de limpieza recibe capacitación adecuada sobre los métodos de limpieza y desinfección, y de que está debidamente supervisado.
- Sensibilizar al personal con respecto a buenos hábitos sanitarios, como el lavado de manos, higiene de la tos y quedarse en su casa en caso de enfermedad.

2.3.5 Actualizar gradualmente las directrices relativas al contacto de los empleados entre sí y con los clientes (disposición de los asientos en las reuniones, configuración del espacio de oficinas, estaciones de trabajo compartidas, interacciones durante la recepción y distribución del correo), basándose en la información de la OMS, los organismos nacionales y los informes de los medios.

2.3.6 Continuar dotando a todo el personal de las oficinas de Correos y de reparto

de la cantidad necesaria de equipos de protección (mascarillas, guantes, desinfectantes).

2.3.7 Mantener las existencias de materiales de protección.

2.3.8 Garantizar la eliminación adecuada de los residuos de los equipos de protección personal que generan los empleados, siguiendo las directrices de los organismos nacionales de salud y residuos como, por ejemplo, establecer contenedores específicos en el lugar de trabajo y procedimientos para la eliminación segura del material de protección personal.

HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS Y SERVICIOS

2.4 Herramientas de comunicación e informática

2.4.1 Seguir prestando apoyo y mantenimiento a los servicios informáticos y reforzar las medidas de ciberseguridad.

2.4.2 Continuar incorporando o ampliando la conectividad remota para el personal y las nuevas herramientas de comunicación e informática para los ciudadanos.

2.4.3 Facultar al personal y proporcionar la capacitación necesaria (publicar las instrucciones) para poder realizar actividades a distancia y utilizar las nuevas herramientas de comunicación.

2.4.4 Seguir utilizando las nuevas tecnologías y estrategias de comunicación introducidas durante la pandemia.

2.4.5 Introducir nuevas formas en las que el Correo pueda prestar atención al cliente a través de canales digitales (redes sociales, correo electrónico, WhatsApp).

2.4.6 Reanudar la utilización de los productos informáticos de la UPU (Sistema de Declaración de Aduanas [CDS], IPS, post, ITMATT).

CUESTIONES OPERATIVAS - SERVICIOS INTERNOS

2.5 Procesos y actividades operativas

2.5.1 En relación con el levantamiento gradual de las restricciones por la pandemia, considerar la posibilidad de continuar con el teletrabajo para las operaciones de la oficina central (de ser necesario), e informar a las oficinas locales y a los actores externos según proceda.

2.5.2 Volver gradualmente a funcionar con normalidad (reabrir las oficinas de Correos, horario normal de apertura/atención y de distribución, dotación de personal completa). Decidir si se mantienen temporalmente determinadas normas y medidas.

2.5.3 Actualizar gradualmente los procedimientos de trabajo e informar a los clientes sobre los horarios de apertura.

FASE 2 PLANIFICACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN

(normalización de la situación sanitaria y epidemiológica en el país, inicio del levantamiento gradual de las restricciones en todo el mundo, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional, los operadores designados comienzan a declarar que la situación de fuerza mayor ha finalizado)

las actividades comienzan de 5 a 7 meses después de iniciada la crisis; duración de 3 a 6 meses

- 2.5.4 Restablecer gradualmente el cumplimiento de las normas de distribución, en particular en lo que respecta a la calidad del servicio y la remuneración para todas las categorías de envíos postales (envíos de correspondencia, encomiendas postales y envíos EMS). Se enviará información al respecto a los clientes.
- 2.5.5 Informar a los países/actores de que el distanciamiento social y otras medidas para combatir el virus siguen vigentes y, por lo tanto, la distribución de los envíos postales podría seguir sufriendo retrasos.
- 2.5.6 Seguir utilizando los enfoques e innovaciones aplicados durante la fase más aguda de la pandemia (por ejemplo, la distribución sin contacto, las consignas para encomiendas y la captura electrónica de firmas), o poner estos nuevos métodos de trabajo y servicios en práctica.
- 2.5.7 Ofrecer servicios sociales para ayudar al gobierno y a los ciudadanos (distribuir medicamentos y alimentos para organizaciones benéficas, proporcionar conocimientos cartográficos para ayudar en el seguimiento de las infecciones, distribuir material escolar de repuesto a los niños, etc.).
- 2.5.8 Acelerar la modernización, continuar desarrollando y digitalizando los servicios financieros postales.

CUESTIONES OPERATIVAS - SERVICIOS INTERNACIONALES

- 2.6 Sistema de Información en Situaciones de Emergencia**
- 2.6.1 Informar a la Oficina Internacional por EmlS sobre la reanudación de las operaciones postales (intercambio de envíos postales, actualizaciones sobre la apertura de rutas de transporte de correo, aceptación o no aceptación de correo para destinos específicos, etc.).
- 2.6.2 Para asuntos urgentes de carácter operativo o técnico, póngase en contacto con la Oficina Internacional por correo electrónico a urgent@upu.int o ptc.support@upu.int.
- 2.6.3 Seguir los mensajes EmlS para determinar qué países reanudaron las operaciones de correo e intercambio.
- 2.7 Reencaminar el tráfico postal**
- 2.7.1 Seguir buscando medios de transporte alternativos (por ejemplo, aéreo de carga, ferroviario, marítimo).
- 2.7.2 Seguir consultando la herramienta de la UPU que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo, disponible a través de la plataforma de macrodatos del sistema de control de calidad (qcsmailbd.ptc.post)

2.8 Cuestiones aduaneras

- 2.8.1 Seguir consultando la sección del sitio web de la OMA destinada a prestar asistencia a los actores de la cadena logística en cuestiones aduaneras relacionadas con el brote de la pandemia: www.wcoomd.org/fr/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx

2.9 Redes digitales de la UPU

- 2.9.1 Aprovechar al máximo las herramientas de la UPU, como el Sistema de Declaración de Aduanas y el Sistema Postal Internacional (IPS), con el fin de cumplir con las obligaciones de información electrónica anticipada.

CUESTIONES COMERCIALES Y FINANCIERAS

2.10 Modelos comerciales

- 2.10.1 Analizar los riesgos, las ventajas del mercado y las oportunidades de diversificación, y adaptar los modelos comerciales.
- Apuntar a una estrategia orientada al comercio electrónico⁴⁷
 - Diversificarse y ofrecer nuevos servicios sociales
 - Introducir innovaciones financieras y comerciales
 - Lanzar o desarrollar una plataforma para las pymes

FASE 2 PLANIFICACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN

(normalización de la situación sanitaria y epidemiológica en el país, inicio del levantamiento gradual de las restricciones en todo el mundo, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional, los operadores designados comienzan a declarar que la situación de fuerza mayor ha finalizado)

las actividades comienzan de 5 a 7 meses después de iniciada la crisis; duración de 3 a 6 meses

2.10.2 Cooperar con las entidades gubernamentales para desarrollar nuevas asociaciones y participar en nuevos sectores de actividad para aumentar el volumen de ventas y los beneficios.

2.11 Cuestiones financieras y presupuestarias

2.11.1 Evaluar los riesgos presupuestarios, las pérdidas y los beneficios, así como la capacidad de cumplir los compromisos financieros. Revisar la documentación financiera y los acuerdos conexos para evaluar las posibles consecuencias y las medidas de contingencia.

2.11.2 Considerar la posibilidad de pedir apoyo financiero al gobierno, basándose en el importante papel socioeconómico que desempeñan los servicios postales.

ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UPU

2.12 Asistencia en las actividades de recuperación

2.12.1 Continuar publicando mensajes EmlS.

2.12.2 Continuar estudiando, compartiendo y publicando toda la información sobre la capacidad de transporte disponible (por vía aérea o cualquier medio de transporte de superficie) o los medios de transporte alternativos.

2.12.3 Trabajar con la OMA, de ser necesario, para revisar y actualizar las normas y los reglamentos con vistas a acelerar y simplificar el

intercambio de correspondencia transfronteriza.

2.12.4 Continuar colaborando con la Organización de Aviación Civil Internacional, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, la Organización Mundial de Aduanas, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, la Organización de Cooperación Ferroviaria y el Consejo Internacional de Coordinación del Transporte Transiberiano para mantener el correo en movimiento.

2.12.5 Mantener la herramienta para la elaboración de informes dinámicos que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo dentro del sistema de control de calidad.

2.12.6 Acelerar los proyectos para conectar a los países a las redes digitales de la UPU a través del sistema de declaración de aduanas, el sistema postal internacional y otras herramientas informáticas de la UPU, y promover la aplicación de estrategias de servicios financieros digitales a través del Mecanismo de asistencia técnica para la inclusión financiera (FITAF) y la evaluación de la preparación relativa a los pagos para el comercio electrónico.

2.12.7 Desarrollar y mantener plataformas de intercambio de conocimientos y bases de datos en relación con la respuesta del sector postal durante la crisis provocada por la pandemia y las medidas de recuperación (información y

experiencias, tecnologías, estudios de viabilidad, prácticas ejemplares en materia reglamentaria).

2.12.8 Actualizar las normas del Convenio para acelerar y facilitar el tratamiento y el intercambio del correo internacional durante una situación de pandemia.

2.12.9 Garantizar una estrecha cooperación con las Naciones Unidas, otros organismos internacionales y los gobiernos para resolver cuestiones rápidamente con el fin de alcanzar los objetivos comunes y facilitar el intercambio eficiente del correo internacional.

2.12.10 Apoyar las actividades de promoción dirigidas a los gobiernos y a los socios para el desarrollo con el fin de incorporar el sector postal en los programas de reforma de los gobiernos para el desarrollo acelerado de la economía digital. Fomentar una mayor financiación para la transformación digital del sector postal.

Nota: Una vez elaborado el plan de recuperación de la pandemia, es necesario revisarlo y actualizarlo periódicamente (al menos una vez por semana durante la crisis).



10

Capítulo X:
**Desarrollo del plan
de reanudación de las
actividades**

Después de la emergencia

El plan de reanudación de las actividades aborda el restablecimiento de las actividades después de una emergencia.

Llevar adelante proyectos para reforzar la resiliencia de la red postal mundial

El plan de reanudación de las actividades se activa después de que las actividades vuelven a la normalidad. Tiene por objeto posibilitar la reanudación y el desarrollo, rápido y eficaz en cuanto a costos, de las operaciones esenciales con el fin de mantener la calidad del servicio para los clientes. A diferencia del plan de emergencia/contingencia y del plan de recuperación ante

una pandemia, el plan de reanudación de las actividades no contiene procedimientos de continuidad que deban utilizarse durante una emergencia.

El desarrollo del plan de recuperación y de reanudación de las actividades garantizará un funcionamiento más ágil, capaz de adaptarse a cualquier nueva ola de pandemia, incluso más aguda, además de asegurar la continuidad de las operaciones para los clientes.

Si bien los planes de recuperación y continuidad de las operaciones pueden implicar la adopción de medidas temporales (como el traslado de las oficinas, la reducción del horario laboral, la reducción de la plantilla o el uso de sistemas informáticos de respaldo), la reanudación de las actividades implica el restablecimiento total de las operaciones hasta alcanzar un nivel lo más parecido posible a la normalidad, además de crear una base para el desarrollo posterior.⁴⁸

Lecciones aprendidas de la pandemia de COVID-19 hasta el momento

Servicios postales - Un elemento esencial de la economía mundial

Una de las principales conclusiones de la crisis de COVID-19 es que, durante el confinamiento mundial, el Correo en la mayoría de los países siguió funcionando y prestando servicios sociales, logísticos y financieros sumamente necesarios para la población y las empresas. En muchos países, el Correo ha sido reconocido como un elemento esencial

de la economía mundial, que contribuye a la supervivencia de todos los habitantes del mundo.

Para superar la crisis actual, el Correo debe continuar, en la fase de recuperación y más adelante, desempeñando su importante papel, y ser reconocido como un servicio esencial, beneficiándose así del apoyo del gobierno.

Transformación digital

La pandemia ha llevado a una creciente dependencia de los servicios digitales para reducir el contacto personal. La gran mayoría de los expertos y analistas de servicios financieros han indicado una solución para gestionar y reducir al mínimo el impacto de futuras crisis: la digitalización de la distribución y los servicios financieros.

En este sentido, los Correos tienen que acelerar aún más su transformación digital mediante la adaptación de los procesos y servicios postales, para atender la necesidad de disminuir el contacto personal directo, incluidos los servicios financieros digitales y la atención al cliente en línea (redes sociales, correo electrónico, WhatsApp).

Los gobiernos recurren cada vez más a los Correos para distribuir las prestaciones sociales, las pensiones y otras transferencias de efectivo a los ciudadanos, tanto en los países en los que la digitalización de los servicios es todavía escasa, como en los países con una digitalización más desarrollada. Esto demuestra claramente que la red y el alcance físico siguen siendo una ventaja del Correo, incluso en lugares donde hay una mayor necesidad de transformación.

Las diferencias en la digitalización afectaban desproporcionadamente a los países en desarrollo antes de la crisis de la COVID-19, por lo que será necesario acelerar los proyectos para conectar a los países a las redes digitales de la UPU a través del sistema de declaración de aduanas, el sistema postal internacional y otras herramientas informáticas.

En síntesis, la digitalización era una opción antes de la pandemia, pero durante la fase pos-COVID-19, se convertirá en una necesidad urgente.

Innovaciones en la distribución

Es probable que los clientes sigan prefiriendo la distribución sin contacto en el futuro próximo. Las innovaciones en materia de distribución, como las consignas para encomiendas y la captura electrónica de firmas, serán fundamentales para ofrecer opciones de distribución flexibles.⁴⁹

Los operadores postales tendrán que desarrollar su capacidad digital en este ámbito mediante el uso de aplicaciones, notificaciones, consignas, etc.

⁴⁸ www.enisa.europa.eu/topics/threat-risk-management/risk-management/current-risk/bcm-resilience/bc-plan/business-resumption-plan

⁴⁹ www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf, p. 26.

Diversificación del transporte

La pandemia ha puesto de manifiesto que es sumamente importante que los operadores postales diversifiquen sus medios de transporte de correo. El hecho de depender de un único canal fue catastrófico para el transporte del correo al inicio de la crisis. Aunque la Oficina Internacional pudo establecer rutas alternativas con cierta celeridad, está claro que hay que seguir explotando canales de transporte alternativos. El Reglamento del Convenio debería modificarse según sea necesario.⁵⁰

Apoyo a las pymes

Los gobiernos han puesto en marcha programas de apoyo a las pymes, puesto que son el segmento más afectado de la economía. El objetivo es fomentar el comercio electrónico mediante el uso de mercados digitales donde las pymes puedan vender sus productos. Estas actividades deberían reforzarse en el futuro.

Obligación de servicio universal y marcos reglamentarios

La pandemia de COVID-19 fue un caso de fuerza mayor, que a su vez dio lugar a exenciones del cumplimiento de la obligación de servicio universal, como la supresión de la firma para el correo certificado. Además, los cambios en los procesos postales han afectado a los marcos reglamentarios de la UPU. Será muy importante evaluar la adecuación del marco reglamentario nacional en caso de emergencia (fuerza mayor, definición de la obligación de servicio universal, distribución, tarifas, etc.).

Automatización de la clasificación y la distribución

Se ha probado una nueva solución de clasificación autónoma que emplea robótica en un país (Bélgica), donde los volúmenes de encomiendas aumentaron drásticamente tras las restricciones impuestas el pasado mes de marzo. Esta solución de clasificación autónoma ha demostrado ser un activo muy valioso que permite clasificar las encomiendas con una plantilla limitada y respetando las distancias de seguridad.⁵¹

Perspectivas de sostenibilidad

Los cambios en el sistema postal resultantes de la pandemia de COVID-19 tienen una serie de implicaciones para la sostenibilidad social y ambiental. Como signataria de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, la UPU tiene la responsabilidad de identificar y paliar las repercusiones. Además, los Correos pueden estar bien situados para abordar las repercusiones más amplias resultantes de las medidas adoptadas por los gobiernos nacionales, las empresas, las ONG y los ciudadanos. Por ejemplo, los Correos podrían desempeñar un papel importante en la eliminación segura de los equipos de protección personal usados.⁵²

Además, para hacer frente al impacto económico de la pandemia, muchos gobiernos están poniendo en marcha planes de inversión para estimular la economía. Tales planes pueden incluir inversiones en infraestructura edilicia, vehículos y tecnología digital en el sector postal. En cualquier período de fuerte inversión en el sistema postal, es vital que se aprovechen todas las oportunidades para garantizar que la nueva infraestructura sea baja en emisión de carbono y resistente a un clima cada vez más variable. El principio de una «recuperación verde» cuenta con el apoyo de las Naciones Unidas.⁵³ Este principio es especialmente importante para las infraestructuras de larga duración, en las que tanto los éxitos como los fracasos pueden tener consecuencias durante varias décadas.

50 www.upu.int/UPU/media/upu/publications/Union%20Postale/2020/revueUnionPostale_Summer2020_En_web.pdf, p. 26.

51 www.parcelandpostaltechnologyinternational.com/features/success-for-automated-sorting-in-belgium.html

52 www.unep.org/es/noticias-y-reportajes/comunicado-de-prensa/la-gestion-de-residuos-es-un-servicio-publico-esencial

53 Véase la propuesta del Secretario General de la ONU en la que indica seis medidas relacionadas con el clima para orientar la recuperación tras la COVID-19: www.un.org/es/observances/earth-day/message

Elementos que deben incluirse en el plan de reanudación de las actividades

El plan de reanudación de las actividades tiene por objeto volver a poner a la organización en pie después de una emergencia, aprovechando las lecciones aprendidas y las oportunidades que surjan. El plan del operador postal podrá tener los siguientes objetivos:

■ Restablecer las actividades tras la pandemia

Mejorar la resiliencia de la red postal

■ Renovar los servicios postales

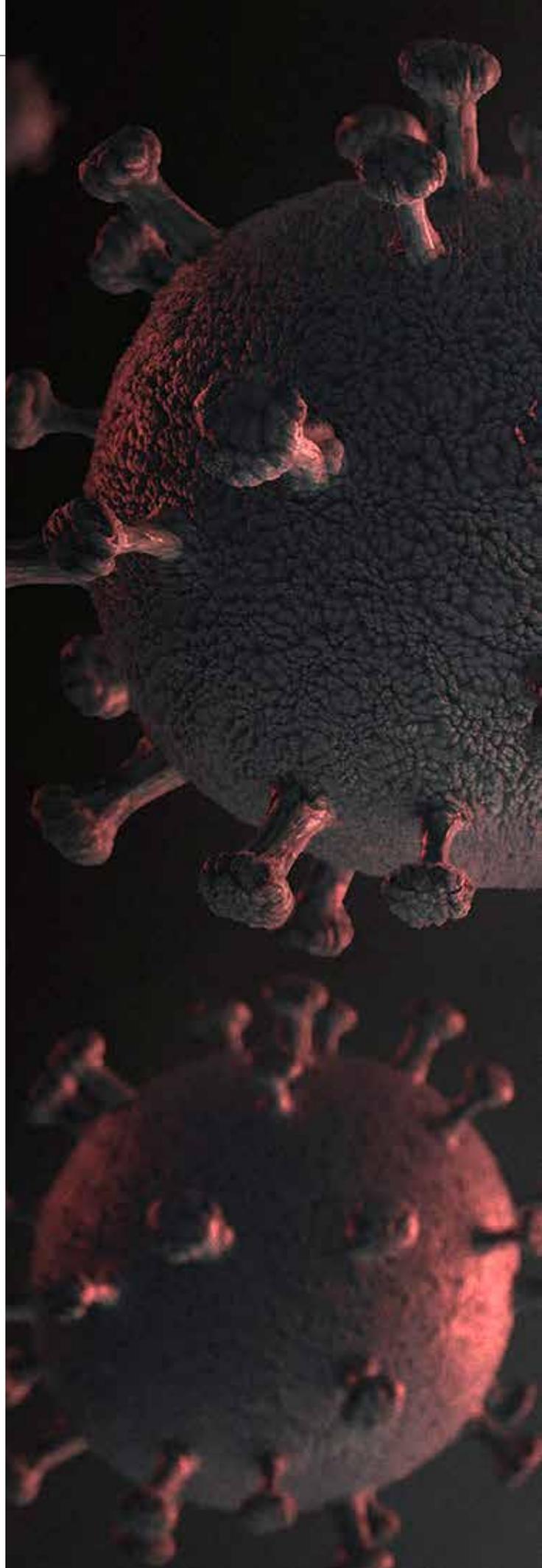
Impulsar la digitalización mediante prácticas ágiles

Fomentar las innovaciones basadas en la infraestructura

■ Asumir un nuevo papel con respecto a las políticas sociales de los gobiernos

A continuación se resumen, a grandes rasgos, las posibles respuestas, tareas y actividades del plan de reanudación de las actividades. Corresponde a cada operador postal decidir cuáles de las tareas y actividades deben incluirse en su plan y añadir cualquier otra tarea pertinente. Puede utilizarse la metodología de «seis pasos» presentada en el capítulo 2 de esta guía, u otra metodología, para elaborar el plan de reanudación de las actividades. Los planes operativos que figuran en detalle al final de esta guía pueden utilizarse como modelo (anexos 3.1 a 3.5).⁵⁴

⁵⁴ Los ejemplos proporcionados se basan en la información presentada en las listas de verificación en caso de emergencia por pandemia publicadas en la Guía para la gestión del riesgo de desastres de la UPU—Actualización 2020 (www.upu.int/en/Postal-Solutions/Capacity-Building/Development-Cooperation/Disaster-Risk-Management), así como en el modelo incluido en el anexo sobre amenazas de pandemia que está disponible en content.acsa.org/i/1220799-sdcoe-pandemic-threat-template-covid-19/0.



FASE 3

PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (cuando el virus deja de ser una amenaza, se declara el fin de la pandemia, desaparece la situación de fuerza mayor en los países)

las actividades comienzan de 6 a 12 meses después de iniciada la crisis, según las circunstancias

CRITERIOS DE ACTIVACIÓN: los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que haya finalizado la pandemia (declarado por la OMS, los organismos nacionales, las autoridades de salud pública, etc.), que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

OBJETIVOS: los ministerios, los reguladores y las autoridades postales (oficinas centrales y locales) deben tomar medidas para aprovechar las lecciones aprendidas y las oportunidades para seguir reestableciendo los servicios postales y desarrollando nuevos servicios.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN DEL PERSONAL

3.1 Prácticas sanitarias del personal

3.1.1 Una vez que se disponga de una vacuna, hay que asegurarse de que el personal se vacune regularmente, de forma voluntaria, teniendo en cuenta las recomendaciones de los organismos pertinentes (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.).

3.1.2 Seguir aplicando (si es necesario) las normas de distanciamiento social y las normas de protección más ligeras, y regularizar/desarrollar el teletrabajo cuando sea pertinente y posible.

3.1.3 Seguir fomentando las políticas y prácticas sanitarias y de higiene.

3.2 Equipo de protección, capacitación en gestión del riesgo de desastres

3.2.1 Establecer criterios mínimos para el uso de equipos de protección (mascarillas, guantes, desinfectantes, etc.).

3.2.2 Garantizar la adquisición de equipos de protección; verificar y mantener regularmente las existencias.

3.2.3 Ofrecer capacitación anual al personal en gestión del riesgo de desastres/prácticas en caso de pandemia y programas de emergencia sanitaria.

CUESTIONES GENERALES Y DE GESTIÓN

3.3 Análisis de la situación

3.3.1 Examinar las lecciones aprendidas de la pandemia, evaluar los riesgos y oportunidades del mercado, y preparar acciones de seguimiento.

3.4 Política de digitalización e innovación

3.4.1 Revisar y actualizar las normas para que el teletrabajo pueda regularizarse/desarrollarse cuando sea pertinente y posible.

3.4.2 Reorientar al operador postal hacia la máxima digitalización de los procesos operativos mediante la promoción de la innovación en el ámbito de la distribución y la integración de las prácticas de distribución sin contacto.

3.4.3 Fomentar las innovaciones basadas en la infraestructura.

3.4.4 Impulsar la digitalización mediante prácticas ágiles y

fomentar una mentalidad de gestión de productos basada en nuevos modelos operativos.

3.4.5 Establecer una estrategia y elaborar recomendaciones sobre políticas basadas en las mejores prácticas postales durante la pandemia para dotar al gobierno de una red de políticas públicas (en el ámbito social, sanitario, educativo, de apoyo a las pymes, de reducción de la pobreza, de inclusión financiera, de canales de información, de crecimiento económico, etc.).

3.5 Ayuda de los gobiernos/actores

3.5.1 Dialogar con los representantes de los gobiernos y los actores involucrados sobre su apoyo a la implementación de estrategias digitales comunes para acelerar la transformación digital de los Correos, en particular las innovaciones en la distribución, los servicios financieros postales y la atención a los clientes a través de los canales digitales.

3.5.2 Presentar, si es necesario, una solicitud de asistencia técnica a la UPU para la realización de proyectos para el desarrollo del comercio electrónico, la digitalización de las operaciones postales, la inclusión financiera postal, el desarrollo de los servicios financieros, los servicios electrónicos, la

FASE 3

PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (cuando el virus deja de ser una amenaza, se declara el fin de la pandemia, desaparece la situación de fuerza mayor en los países)

las actividades comienzan de 6 a 12 meses después de iniciada la crisis, según las circunstancias

utilización de la robótica en los procesos operativos, los servicios sociales, y la aplicación del CDS, el IPS, post y el intercambio de información electrónica anticipada (por ejemplo, con los mensajes ITMATT).

3.6 Gestión del riesgo de desastres/planificación de la continuidad de las operaciones

- 3.6.1 Evaluar la aplicación del plan de gestión del riesgo de desastres y la planificación de la continuidad de las actividades en la organización, desarrollar/revisar todos los planes relacionados (plan de emergencia en caso de pandemia, plan de continuidad de las operaciones, plan de recuperación tras la pandemia, plan de recuperación de las actividades).

NUEVAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN Y SOLUCIONES INFORMÁTICAS

3.7 Conectividad remota y canales digitales

- 3.7.1 Fortalecer la capacidad de recuperación del operador postal mediante el desarrollo de medios de conexión a distancia para el personal y nuevas herramientas de comunicación e informática para los ciudadanos.
- 3.7.2 Proporcionar atención al cliente a través de canales digitales (redes sociales, correo electrónico, WhatsApp).

- 3.7.3 Apoyar los proyectos de conexión de los países (operadores designados) a las redes digitales de la UPU mediante el CDS, el IPS y otras herramientas informáticas.

- 3.7.4 Acelerar la aplicación de los productos informáticos de la UPU (CDS, IPS, post, ITMATT).

- 3.7.5 Evaluar el valor de UPU .POST como capa adicional de seguridad para las actividades de los Correos en Internet.

- 3.7.6 Desarrollar y proporcionar plataformas de autoservicio.

- 3.7.7 Utilizar arquitecturas de múltiples nubes y de borde.

CUESTIONES OPERATIVAS/ TECNOLÓGICAS

3.8 Canales de transporte

- 3.8.1 Seguir informando a la Oficina Internacional por mensaje EmIS sobre los cambios en la prestación de servicios y la perturbación en la cadena logística postal (dentro de las primeras 12 horas).

- 3.8.2 Aprovechar los conocimientos adquiridos durante la pandemia para proponer nuevas normas que garanticen la sostenibilidad y la armonización de los medios de transporte.

- 3.8.3 Examinar las distintas opciones para el transporte del correo internacional: vuelos comerciales de pasajeros, vuelos de carga, trenes, barcos, etc.

- 3.8.4 Seguir consultando la herramienta de la UPU que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo, disponible a través

de la plataforma de macrodatos del sistema de control de calidad (qcsmailbd.ptc.post)

3.9 Digitalización de los procesos postales, nuevos servicios e innovaciones

- 3.9.1 Basándose en las lecciones aprendidas durante la pandemia, avanzar en los proyectos destinados a mejorar la resistencia de la red postal mundial.

- 3.9.2 Aprovechar la plataforma de la UPU para el intercambio de prácticas ejemplares y estudios de casos (página web).

- 3.9.3 Buscar apoyo gubernamental para la aplicación de estrategias de capacidad/ transformación digital: inversión acelerada en declaraciones de aduana sin papel, intercambio de datos a nivel nacional e internacional, puesta en marcha de la capacitación a distancia y otras iniciativas para garantizar que el mayor número posible de países pueda intercambiar mensajes ITMATT.

- 3.9.4 Continuar con el desarrollo de productos y servicios postales prometedores que han tenido una gran demanda, han ayudado a los gobiernos o han contribuido a aumentar los volúmenes durante la pandemia, en particular:
- comercio electrónico;
 - servicios financieros;
 - servicios sociales; y
 - servicios electrónicos.

- 3.9.5 Garantizar la digitalización completa de los procesos y servicios postales e implantar las aplicaciones y sistemas correspondientes.

- 3.9.6 Conexión a las redes UPU.

FASE 3

PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (cuando el virus deja de ser una amenaza, se declara el fin de la pandemia, desaparece la situación de fuerza mayor en los países)

las actividades comienzan de 6 a 12 meses después de iniciada la crisis, según las circunstancias

3.9.7 Promover las innovaciones técnicas y operativas en el ámbito de la distribución (consignas para encomiendas y captura electrónica de firmas).

3.9.8 Promover la clasificación autónoma mediante la robótica.

3.9.9 Seguir optimizando los procesos sin soporte papel para garantizar la fluidez del transporte y la distribución.

3.9.10 En cooperación con la UPU, poner en marcha proyectos para el desarrollo del comercio electrónico, la digitalización de las operaciones postales, la inclusión financiera postal, el desarrollo de los servicios financieros, los servicios electrónicos, la utilización de la robótica, los servicios sociales, y la aplicación del CDS, el IPS.post y el intercambio de información electrónica anticipada (por ejemplo, con los mensajes ITMATT).

3.9.11 Seguir desarrollando nuevas formas de conectar con los ciudadanos.

3.9.12 Participar en proyectos de hermanamiento entre Correos digitalmente avanzados y Correos dispuestos a emprender el camino de la transformación digital.

3.10 Apoyo a las pymes

3.10.1 Explorar y poner en marcha una plataforma para las pymes con el apoyo del gobierno.

3.10.2 Aprovechar las herramientas y los recursos de la UPU en el ámbito de la preparación digital para el comercio electrónico:

- Informes sobre la transformación digital y prácticas ejemplares en dicho ámbito

- Evaluación de la transformación y la preparación digital (a distancia o in situ)
- Apoyo a la definición de estrategias de servicios financieros digitales y desarrollo de productos a través de FITAF y la evaluación de la preparación relativa a los pagos para el comercio electrónico.

OBLIGACIÓN DE SERVICIO UNIVERSAL Y REGULACIÓN

3.11 El Correo: un servicio esencial

3.11.1 Modificar la reglamentación nacional, según proceda, para tener en cuenta la función del Correo como servicio esencial.

3.11.2 Continuar la coordinación con el gobierno y desarrollar asociaciones para mostrar el papel del Correo en la consecución de objetivos socioeconómicos y en la reducción del impacto de la pandemia en las comunidades, al servir de canal alternativo de consumo, trabajo y comunicación.

3.11.3 Cuando sea necesario, abogar por la adopción de medidas a nivel nacional como la flexibilidad normativa (flexibilidad en las normas de distribución, tarifas, etc.) para permitir que los servicios postales, como servicio esencial, funcionen.

3.11.4 Evaluar la adecuación del marco reglamentario nacional en caso de emergencia (fuerza mayor, definición de la obligación de servicio universal, distribución, tarifas, etc.).

3.12 Cooperación/ coordinación con el gobierno

3.12.1 En coordinación con el gobierno, garantizar la adopción de un marco reglamentario sólido para el Correo en situaciones de emergencia.

3.12.2 Según proceda, solicitar el apoyo del gobierno para el desarrollo postal y la diversificación de los servicios postales hacia las encomiendas y la logística, así como los servicios de pago o los servicios a la población.

3.12.3 Establecer una estrategia y elaborar recomendaciones sobre políticas basadas en las mejores prácticas postales durante la pandemia para dotar al gobierno de una red de políticas públicas (en el ámbito social, sanitario, educativo, de apoyo a las pymes, de reducción de la pobreza, de inclusión financiera, de canales de información, de crecimiento económico, etc.).

3.13 Marco reglamentario

3.13.1 En cooperación con la UPU, poner en marcha proyectos para evaluar la adecuación del marco reglamentario nacional en caso de emergencia (mediante talleres y misiones de consultoría in situ o a distancia):

- Proyectos de hermanamiento y asesoramiento
- Proyectos de cooperación para abogar por la adopción de medidas a nivel nacional cuando sea necesario (misiones de consultoría)

3.13.2 Garantizar la revisión de la reglamentación nacional cuando sea necesario.

FASE 3

PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (cuando el virus deja de ser una amenaza, se declara el fin de la pandemia, desaparece la situación de fuerza mayor en los países)

las actividades comienzan de 6 a 12 meses después de iniciada la crisis, según las circunstancias

ACTIVIDAD

3.14 El Correo: un servicio esencial

- 3.14.1 Aprovechar el fuerte crecimiento del segmento de las encomiendas para generar ingresos e invertirlos en la transformación estructural.
- 3.14.2 Integrar y comercializar los servicios sociales de apoyo al gobierno durante la pandemia.
- 3.14.3 Aprovechar las oportunidades del mercado.
- 3.14.4 Centrarse en las necesidades del mercado postal. Pasar de un modelo que se basa en la correspondencia y los documentos a un modelo que se basa en las mercaderías e incluya servicios financieros postales y servicios sociales.
- 3.14.5 Centrarse en el desarrollo de servicios relacionados con el comercio electrónico.

SOSTENIBILIDAD

3.15 Promover las prácticas sostenibles

- 3.15.1 Contribuir a un sistema de recogida y eliminación de los equipos de protección personal usados, sin comprometer la seguridad del personal postal.
- 3.15.2 Proporcionar a los clientes información sobre la eliminación adecuada del embalaje y explorar el posible papel de la organización en la recogida de embalaje usado para su reciclaje.
- 3.15.3 Garantizar que las nuevas infraestructuras sean bajas en emisiones de carbono y resistentes a un clima cada vez más variable.

ACTIVIDADES DE APOYO DE LA UPU

3.16 El papel de los Correos

- 3.16.1 Seguir promoviendo los Correos a nivel gubernamental como un servicio esencial, con el fin de aumentar la proporción de servicios sociales prestados a través de la red postal.
- 3.16.2 Apoyar las iniciativas de promoción dirigidas a los gobiernos y los socios para el desarrollo que permitan integrar el sector postal en los programas de reforma de los gobiernos y acelerar el desarrollo de la economía digital. Fomentar una mayor financiación para la transformación digital del sector postal.

3.17 Base reglamentaria

- 3.17.1 Formular recomendaciones reglamentarias y sobre políticas, y prestar apoyo a los gobiernos y a los operadores designados para definir el papel que desempeña la red postal tras una pandemia en la consecución de los objetivos sociales y económicos de los gobiernos y el lugar que ocupa el Correo en el plan nacional de respuesta a la pandemia/emergencia.
- 3.17.2 Adaptar el Reglamento del Convenio de la UPU si es necesario.

3.18 Plataforma de intercambio de prácticas ejemplares

- 3.18.1 Mantener una plataforma para el intercambio de prácticas ejemplares y estudios de casos (página web) para su uso y reproducción por parte de los gobiernos y los Correos.
- 3.18.2 Ayudar a los países a elaborar una estrategia y recomendaciones sobre políticas basadas en las mejores prácticas postales durante la pandemia para dotar al gobierno de una red de políticas públicas (en el ámbito social, sanitario, educativo, de apoyo a las pymes, de reducción de la pobreza, de inclusión financiera, de canales de información, de crecimiento económico, etc.).

3.19 Cooperación multilateral

FASE 3

PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES (cuando el virus deja de ser una amenaza, se declara el fin de la pandemia, desaparece la situación de fuerza mayor en los países)

las actividades comienzan de 6 a 12 meses después de iniciada la crisis, según las circunstancias

- 3.19.1 Seguir manteniendo una estrecha cooperación con las Naciones Unidas, otros organismos internacionales y los gobiernos para superar rápidamente los obstáculos que impiden alcanzar eficazmente los objetivos comunes en una situación de pandemia.
- 3.19.2 En cooperación con otras organizaciones internacionales y organismos de las Naciones Unidas, seguir dirigiéndose a los gobiernos y a los organismos reguladores para facilitar el intercambio de correo internacional, mantener los vuelos de carga en movimiento, asegurar una estrecha cooperación con los organismos aduaneros, etc.
- 3.19.3 Participar en los esfuerzos conjuntos de los organismos de la ONU para garantizar la coordinación de las actividades de recuperación.
- 3.19.4 Continuar colaborando con la Organización de Aviación Civil Internacional, la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, la Organización Mundial de Aduanas, la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa, la Organización de Cooperación Ferroviaria y el Consejo Internacional de Coordinación del Transporte Transiberiano para mantener el correo en movimiento.
- 3.19.5 Reforzar la coordinación con las Uniones restringidas de la UPU, teniendo en cuenta su

papel fundamental en las regiones, por ejemplo, en la recopilación de información durante la pandemia y la facilitación del contacto con los operadores designados.

3.20 Cuestiones relacionadas con la cadena logística

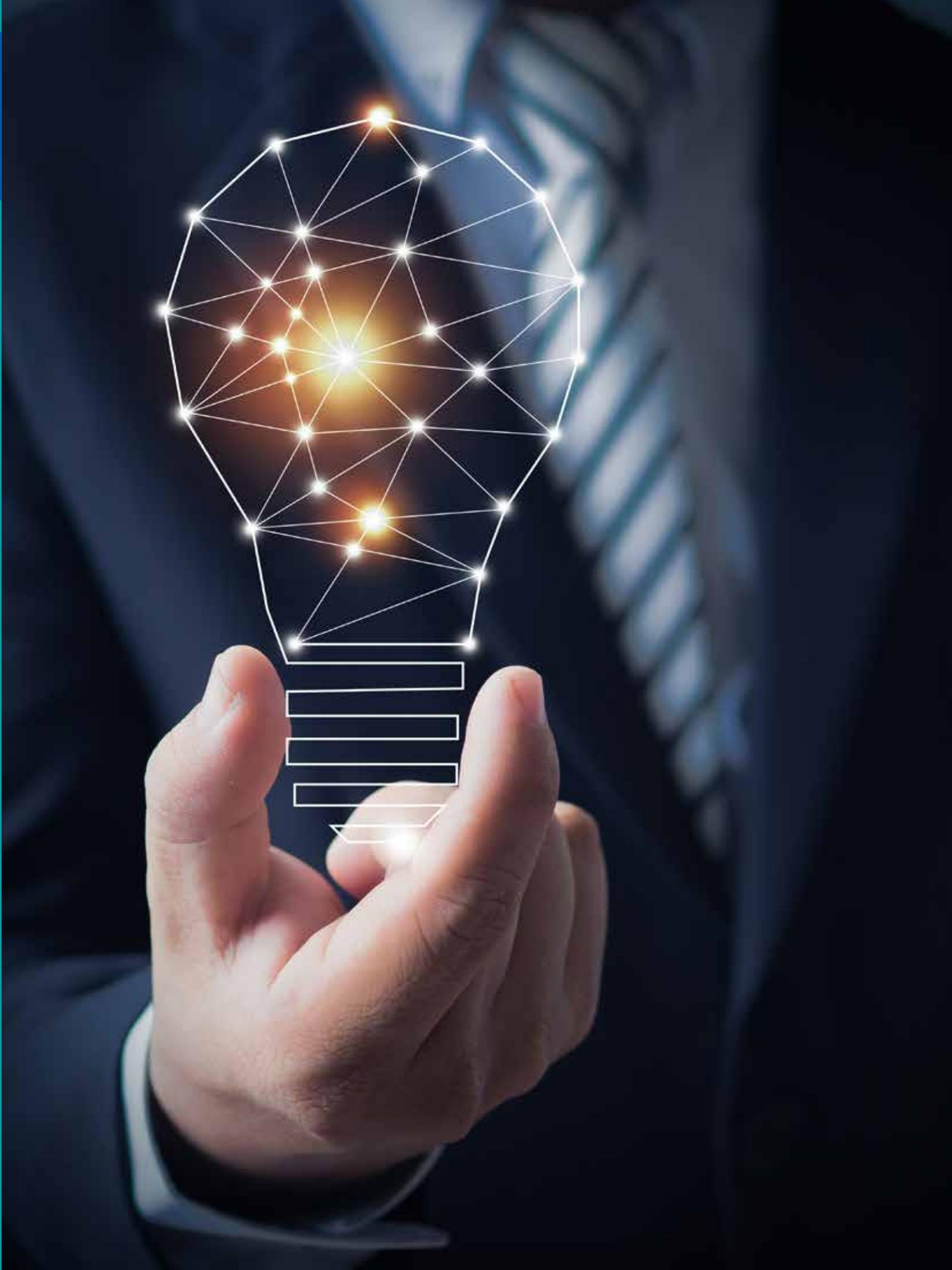
- 3.20.1 Analizar y publicar mensajes EmIS.
- 3.20.2 Mantener y actualizar la base de datos de la UPU que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo, disponible a través de la plataforma de macrodatos del sistema de control de calidad ([qcsmailbd.ptc.post](#))
- 3.20.3 Seguir manteniendo diferentes canales de transporte para ofrecer a los Países miembros un mayor abanico de posibilidades.

3.21 Proyectos de digitalización

- 3.21.1 Acelerar los proyectos de conexión de los países a las redes digitales de la UPU mediante el sistema de declaración de aduana, el sistema postal internacional y otras herramientas informáticas de la UPU.
- 3.21.2 En el marco de los programas de cooperación técnica de la Oficina Internacional de la UPU, ayudar a los operadores designados de los países en desarrollo a poner en marcha proyectos (proyectos UPU, hermanamientos, proyectos triangulares) destinados

a la digitalización de las operaciones postales, al desarrollo del comercio electrónico, a la creación de plataformas para las pymes, a la inclusión financiera postal, al desarrollo de servicios financieros, a los servicios electrónicos, a las innovaciones en materia de distribución, a la clasificación automatizada, a los servicios sociales, etc.

- 3.21.3 Proporcionar asistencia técnica en el ámbito de la preparación digital para el comercio electrónico y evaluar las capacidades digitales de los Correos, en particular, en lo que respecta a la aplicación del intercambio de mensajes ITMATT.
- Proporcionar material de referencia (prácticas ejemplares, tecnologías, estudios de caso) sobre la transformación digital postal con el fin de apoyar a los Correos en sus esfuerzos (por ejemplo, la publicación Economía digital y actividades postales digitales - Una visión global o la Guía de la UPU para el comercio electrónico).
 - Continuar ofreciendo .POST como capa adicional de seguridad para las actividades postales en Internet.



11

Capítulo XI: **Conclusión**

En el complejo entorno actual, los operadores designados que no estén preparados para una crisis pueden sufrir efectos a largo plazo, como la pérdida de ingresos, la reducción de los volúmenes de correo, los daños a la reputación y la pérdida de relevancia. De hecho, puede que nunca se recuperen. Si se formulan y ejecutan cuidadosamente los planes de emergencia, recuperación y reanudación de las actividades, el impacto de las crisis puede reducirse en gran medida y, a la hora de dirigir y tomar decisiones, los directivos lo pueden hacer con mayor confianza.

Être prêts

Por ello, todos los operadores designados deben adoptar el enfoque de un plan de continuidad de las operaciones y disponer de mecanismos que les permitan responder eficazmente en caso de crisis, reanudar rápidamente las operaciones, recuperarse e incluso prosperar. Los planes de emergencia, recuperación y reanudación de las actividades bien valen los costos adicionales que conllevan, ya que ayudan a las organizaciones a responder de forma ordenada y oportuna. Los buenos planes que se aplican correctamente pueden considerarse catalizadores y garantizar la viabilidad futura de una organización.⁵⁵



Anexos



FASE 1a: PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES EMERGENCIA

(antes de que se presenten o se propaguen nuevos casos del virus en la comunidad, o antes de que se declare oficialmente la situación de pandemia)



Meta I: Garantizar la salud y el bienestar del personal del operador postal y de sus familias. Gestionar eficazmente la protección del personal/los clientes y evitar la propagación de la pandemia.

Meta II: Participar plena y adecuadamente en la respuesta nacional coordinada de gestión de situaciones de emergencia.

PERSONAL

Objetivo I/II-A

Incorporar hábitos para prevenir enfermedades en las actividades cotidianas:

- Lavarse las manos de forma frecuente y efectiva o utilizar un desinfectante de manos a base de alcohol
- No tocarse la cara, los ojos o la boca
- No compartir alimentos, bebidas ni cubiertos
- Solicitar atención médica inmediata
- Permanecer en casa cuando se esté enfermo
- Evitar el contacto con personas enfermas
- Abstenerse de abrazar y estrechar la mano
- Cubrir la tos con un pañuelo o una manga

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:

RESPONSABLE: **FECHA DE CUMPLIMIENTO:**

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Preparar, publicar y colocar mensajes y afiches que comuniquen las recomendaciones de las autoridades nacionales de salud pública y las medidas para prevenir la propagación del virus.		
2. Preparar instrucciones para instar a todos a seguir las orientaciones de la OMS y de las autoridades nacionales de salud pública.		
3. Enviar instrucciones al personal sobre los límites al número de visitantes en el lugar de trabajo y el aplazamiento o la cancelación de reuniones y eventos.		
4. Identificar al personal esencial y capacitar al personal de refuerzo para las actividades esenciales en previsión del ausentismo por enfermedad.		
5. Formular instrucciones para el personal sobre las medidas que debe tomar en caso de enfermedad, infección por el virus o contacto con una persona infectada, incluida información sobre la línea telefónica nacional de asistencia ante el virus.		
6. Aplicar normas que excluyan al personal que haya viajado recientemente (por ejemplo, en los últimos XX días), de acuerdo con el protocolo establecido por las autoridades gubernamentales y los organismos de salud.		

RECURSOS:

**Objetivo
I/II-B**

Establecer un buen nivel de conocimiento de la situación con respecto a la amenaza que supone el virus.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Identificar a las personas clave que se encargarán de seguir activamente las novedades y las orientaciones de los organismos locales, regionales, nacionales e internacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Registrarse para recibir información actualizada del virus y de las alertas sanitarias emitidas por las autoridades gubernamentales. • Vigilar la página web de las autoridades de salud pública sobre la pandemia. • Vigilar las comunicaciones de la Oficina Internacional de la UPU, los mensajes EmIS y el sistema de control de calidad. 		
2. Informar periódicamente a todo el personal sobre las advertencias emitidas por los departamentos gubernamentales.		

RECURSOS:**Objetivo
I/II-C**

Realizar los preparativos necesarios para dotar al personal postal del equipo de protección personal requerido.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Evaluar las necesidades de la organización en materia de equipos de protección personal.		
2. Comprobar la disponibilidad de existencias de equipos de protección personal.		
3. Formular declaración y planificación con respecto a los equipos de protección personal.		
4. Coordinar la adquisición de equipos de protección personal con proveedores internos o externos.		
5. En los países menos desarrollados, pregunte a la DCDEV sobre las posibilidades de adquirir equipos de protección personal (mascarillas, guantes y desinfectante de manos).		
6. En su caso, transmitir a la Oficina Internacional los datos de la persona de contacto encargada de gestionar la distribución de los equipos de protección personal.		

RECURSOS:

Objetivo
I/II-D

Preparar la introducción de protocolos específicos de limpieza y desinfección.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Coordinar con las autoridades nacionales de salud pública el establecimiento de protocolos específicos de limpieza y desinfección (incluidos los plazos correspondientes).		
2. Analizar y establecer protocolos específicos de limpieza y desinfección con los equipos de limpieza.		
3. Elaborar las instrucciones necesarias.		
4. Informar a los equipos de limpieza y al personal de la introducción de protocolos específicos de limpieza y desinfección.		
5. Comprobar la disponibilidad de existencias y reponer suministros de limpieza y desinfección.		

RECURSOS:
Objetivo
I/II-E

De acuerdo con la política de protección del personal y los clientes, aplicar medidas de distanciamiento social e instalar mamparas de protección en las oficinas de Correos.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Coordinar con las autoridades nacionales la aplicación de medidas de distanciamiento social y la instalación de mamparas de protección en las oficinas de Correos.		
2. Elaborar una lista de todas las oficinas de Correos y los puntos de contacto con los clientes para aplicar medidas de distanciamiento social.		
3. Elaborar instrucciones para el personal y afiches para los clientes sobre las reglas de distanciamiento social en las oficinas de Correos.		
4. Comprobar la disponibilidad de los equipos/materiales necesarios y preparar las adquisiciones correspondientes.		
5. Planificar las obras de reconfiguración de las oficinas para aplicar medidas de distanciamiento social e instalar mamparas de protección.		

RECURSOS:

ANEXO 1.2



Meta III: Reducir al mínimo el impacto en todos los servicios y productos, y atenuar las consecuencias de las perturbaciones en las operaciones.

PROCESSUS

**Objetivo
III-A**

Elaborar/revisar/actualizar un plan de emergencia/contingencia integral para el operador postal que garantice la continuidad de los servicios postales durante la pandemia.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Conocer y evaluar los riesgos de la pandemia.		
2. Establecer/renovar el equipo de gestión de crisis.		
3. Preparar una lista de verificación para la pandemia.		
4. Identificar los procesos operativos esenciales y formular planes que garanticen la cobertura de estas actividades si los empleados en puestos clave no pueden trabajar.		
5. Determinar las funciones que pueden realizarse mediante acceso remoto y formular los criterios para permitir o exigir el teletrabajo.		
6. Identifique las funciones críticas que solo pueden realizarse en el lugar de trabajo y desarrolle planes para proteger a los empleados que desempeñan tales funciones del contacto con personas posiblemente infectadas.		
7. Establecer un plan de emergencia (plan de contingencia) completo y conciso para el operador postal. <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que la información esencial sea fácilmente accesible. • Revisar y actualizar los procedimientos de alerta y respuesta. 		
8. Solicitar el apoyo y la capacitación de la UPU en la planificación de la continuidad de las operaciones.		
9. Comunicar el plan al personal y a los clientes tanto como sea posible.		
10. Identificar el personal fundamental y sus suplentes sobre la base de los resultados del análisis de impacto en las actividades.		
11. Identificar/formar al personal de refuerzo para las actividades esenciales.		
12. Determinar el presupuesto para el desarrollo/la aplicación del plan.		

RECURSOS:

**Objetivo
III-B**

Establecer procedimientos para reducir al mínimo el impacto de las perturbaciones en la cadena logística internacional o el confinamiento nacional.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Establecer una lista clara de las medidas operativas que deben adoptarse en caso de pandemia (utilizar la herramienta QCS de la Oficina Internacional).		
2. Analizar la información publicada por la Oficina Internacional a través de los mensajes EmIS, QCS, etc.		
3. Examinar y seleccionar medios alternativos de transporte de correo internacional y preparar una estrategia para la pandemia.		
4. Coordinar con los proveedores de servicios de transporte las medidas para introducir nuevos medios u opciones de transporte para evitar perturbaciones en la cadena logística.		
5. Informar a la Oficina Internacional (todos los países) mediante un mensaje EmIS de los cambios en los servicios y las perturbaciones en la cadena logística postal.		

RECURSOS:
**Objetivo
III-C**

Formular un plan para reducir al mínimo el impacto de una posible pandemia en los servicios postales nacionales.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Preparar un plan integral para cambiar las prácticas laborales aplicables a los servicios nacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el horario de apertura de las oficinas de Correos. • Cerrar oficinas de Correos en pueblos pequeños. • Cambiar las prácticas de distribución. • Limitar el número de personas permitidas en las oficinas de Correos o instalaciones postales. 		
2. Examinar la posibilidad de aumentar el uso de las oficinas de Correos móviles y hacer propuestas al respecto.		
3. Preparar las modificaciones en los procedimientos y prácticas laborales con opciones de distribución flexibles (consignas para encomiendas, captura electrónica de firmas, pago sin contacto, etc.).		
4. Evaluar las necesidades de formación del personal.		

RECURSOS:

**Objetivo
III-D**

Preparar la transferencia del trabajo de gestión a una plataforma de comunicación a distancia. Garantizar la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento de la infraestructura informática.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Actualizar la información de contacto del personal, los actores del sector, las autoridades y terceros. Establecer una cadena de llamadas en caso de emergencia.		
2. Preparar la puesta en marcha de un sistema de notificación masiva utilizando diferentes canales (por ejemplo, SMS, correo electrónico, teléfono móvil, voz, aplicaciones).		
3. Revisar la corriente de la documentación y las normas de gestión administrativa para la introducción del teletrabajo.		
4. Considere la posibilidad de organizar reuniones virtuales siempre que sea posible.		
5. Probar las herramientas de acceso remoto.		
6. Verificar y mantener los sistemas y herramientas informáticas.		
7. Preparar y reforzar los servicios de apoyo informático (líneas de asistencia telefónica).		
8. Formular planes e instrucciones claras para el personal.		
9. Préparer un stock d'ordinateurs portables et de téléphones mobiles		

RECURSOS:



Meta IV: Mitigar los riesgos operativos.

BENEFICIOS

Objetivo IV-A Elaborar propuestas/instrucciones para el plan de actividades orientadas a modificar los modelos comerciales de la organización y diversificar los servicios.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Estudiar la coyuntura del mercado (límites y ventajas) para los productos y servicios postales. Seleccionar los productos clave (más importantes).		
2. Coordinar con el gobierno para determinar los tipos de servicios sociales que se pueden prestar como parte de una posible respuesta nacional ante una emergencia.		
3. Desarrollar instrucciones, mandatos y planificación para la rápida puesta en marcha de los servicios sociales que pueden ofrecerse en caso de pandemia.		
4. Considerar la posibilidad de reforzar el apoyo a las pymes.		
5. Desarrollar una política/instrucciones para gestionar eficazmente el comercio electrónico durante la pandemia.		
6. Preparar instrucciones para los servicios e información para los clientes (en relación con el apoyo a los servicios sociales, las pymes y el comercio electrónico durante la pandemia).		
7. Preparar comunicaciones/publicidad para su difusión a través de fuentes públicas.		

RECURSOS:

ANEXO 1.4

ASOCIACIONES

Objetivo
IV-B

Crear un entorno propicio para el desarrollo de las actividades de la empresa.

FASE 1a: los planes destinados a cumplir este objetivo deben desarrollarse y ponerse en práctica como respuesta a una alerta emitida por las autoridades sanitarias nacionales de que es probable que haya transmisión comunitaria en el país.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Coordinar con las autoridades nacionales de salud pública (normas específicas, protocolos de limpieza y desinfección).		
2. Garantizar la coordinación con el gobierno (servicios sociales, actividades de apoyo a las pymes).		
3. Coordinar con los proveedores internos/externos (adquisiciones de equipos de protección personal).		
4. Dialogar con clientes clave (exportadores).		
5. Analizar nuevas oportunidades y prácticas con los propietarios de las pymes y celebrar acuerdos.		

RECURSOS:

FASE 1b: PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA

(nuevos brotes del virus generalizados en la comunidad y el gobierno toma medidas para detener su propagación o declara oficialmente la situación de pandemia. Los agentes designados anuncian una situación de fuerza mayor.)



- Meta I:** Garantizar la salud y el bienestar del personal del operador postal y de sus familias. Gestionar eficazmente la protección del personal/los clientes y evitar la propagación de la pandemia.
- Meta II:** Participar plena y adecuadamente en la respuesta nacional coordinada de gestión de situaciones de emergencia.

PERSONAL

Objetivo I/II-A

Tomar medidas inmediatas para proteger al personal/los clientes postales y evitar la propagación del virus.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir los informes de los medios.		
2. Enviar instrucciones al personal sobre el teletrabajo, los nuevos horarios de las oficinas de Correos, la limitación de las visitas al lugar de trabajo y el aplazamiento o la cancelación de reuniones y eventos.		
3. Proporcionar equipos de protección personal a todos los empleados (a diario).		
4. Enseñar/recordar al personal los hábitos para prevenir enfermedades que deben incorporarse a las actividades cotidianas (lavarse las manos con frecuencia o utilizar un desinfectante de manos a base de alcohol, buscar atención médica inmediata si los síntomas se agravan, quedarse en casa si se está enfermo, llevar mascarilla, observar las medidas de distanciamiento social).		
5. Revisar/formular instrucciones para el personal sobre las medidas que debe tomar en caso de enfermedad, infección por el virus o contacto con una persona infectada, incluida información sobre la línea telefónica nacional de asistencia ante el virus.		
6. Impartir instrucciones destinadas a limitar el número de personal presente en las instalaciones postales, reducir las horas de trabajo y cerrar oficinas de Correos.		
7. Aplicar los protocolos de desinfección y limpieza de las oficinas. Organizar y supervisar el trabajo, asegurarse de que el personal de limpieza esté capacitado y sea supervisado adecuadamente.		
8. Instalar contenedores de basura específicos en el lugar de trabajo para la eliminación segura de los equipos de protección personal usados.		
9. Establecer servicios de tele/videoconferencia y aumentar la capacidad de acceso remoto a la red informática.		
10. Establecer un canal de comunicación para que el personal informe sobre su situación y realice consultas.		

RECURSOS:

**Objetivo
I/II-B**

Mantener un buen nivel de conocimiento de la situación con respecto a la amenaza que supone el virus.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir la evolución de la situación y las orientaciones de los organismos locales, regionales, nacionales e internacionales. <ul style="list-style-type: none"> a. Registrarse para recibir información actualizada del virus y de las alertas sanitarias emitidas por las autoridades gubernamentales. b. Vigilar la página web de las autoridades de salud pública sobre la pandemia. c. Vigilar las comunicaciones de la Oficina Internacional de la UPU, los mensajes EmIS y el sistema de control de calidad. 		
2. Informar periódicamente al personal sobre las alertas emitidas por la autoridad de salud pública y otras autoridades gubernamentales.		

RECURSOS:**Objetivo
I/II-C**

Reorganizar urgentemente las oficinas de Correos para aplicar medidas de distanciamiento social, instalación de mamparas de protección, etc.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Reconfigurar rápidamente las oficinas de Correos para garantizar el distanciamiento social e incluir la instalación de mamparas de protección y marcas.		
2. Colocar afiches en cada oficina de Correos para destacar comportamientos orientados hacia la prevención y detener la propagación de la pandemia.		

RECURSOS:



Meta III: Reducir al mínimo el impacto en todos los servicios y productos, y atenuar las consecuencias de las perturbaciones en las operaciones.

PROCESOS

Objetivo

III-A

Establecer/poner en marcha un plan de emergencia/contingencia para el operador postal que garantice la continuidad de los servicios postales durante la pandemia.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:

		RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1.	Asignar funciones y responsabilidades en todos los niveles de la organización.		
2.	Informar a los empleados esenciales y a sus suplentes de su función.		
3.	Informar al personal, a los socios y a los actores de los procedimientos establecidos.		
4.	Introducir el teletrabajo para el personal de la oficina central.		
5.	Organizar reuniones a distancia para el equipo de gestión de crisis.		
6.	Actualización del plan de sucesión (disposiciones específicas en materia de delegación para la continuidad del liderazgo en caso de ausencia de encargados de tomar decisiones y ejecutivos claves).		
7.	Aplicar el plan de emergencia.		
8.	Considerar la posibilidad de activar el plan de continuidad de las operaciones.		

RECURSOS:

**Objetivo
III-B**

Aplicar procedimientos para reducir al mínimo el impacto de las perturbaciones en la cadena logística internacional o el confinamiento nacional.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Enviar a la Oficina Internacional, mediante mensajes EmIS, información sobre las condiciones operativas y las perturbaciones en la cadena logística postal.		
2. Para asuntos urgentes, póngase en contacto con la Oficina Internacional (urgent@upu.int o ptc.support@upu.int)		
3. Seguir los mensajes EmIS publicados y aplicar las instrucciones transmitidas a través del oficio de la Oficina Internacional.		
4. Seguir desarrollando soluciones alternativas para el transporte del correo internacional. <ul style="list-style-type: none"> • Consultar la herramienta de la UPU (qcsmailbd.ptc.post). • Coordinar con los proveedores de servicios de transporte. • Enviar instrucciones a las oficinas y a los actores pertinentes. • Aplicar las nuevas condiciones contractuales. 		
5. Proporcionar a la Oficina Internacional información sobre soluciones alternativas para el transporte de correo internacional, así como sobre los procesos y la calidad del servicio relacionados con ellas.		

RECURSOS:
**Objetivo
III-C**

Activar el plan para reducir al mínimo el impacto en los servicios postales internos en caso de pandemia.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Llevar a efecto el plan para cambiar las prácticas laborales aplicables a los servicios nacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Reducir el horario de apertura de las oficinas de Correos. • Cerrar oficinas de Correos en pueblos pequeños. • Cambiar las prácticas de distribución. • Poner en práctica los nuevos métodos y servicios digitales como las consignas para encomiendas, la captura electrónica de firmas y el pago sin contacto. • Limitar el número de personas permitidas en las oficinas de Correos o instalaciones postales. 		
2. Poner en marcha el plan de encaminamiento para las oficinas de Correos móviles.		
3. Informar a las oficinas locales sobre los cambios en los procedimientos y difundir la información pertinente para los clientes.		
4. Si procede, pedir ayuda a la Oficina Internacional para adquirir oficinas de Correos móviles.		

RECURSOS:

Objetivo
III-D

Procurar que se utilice la plataforma de comunicación a distancia. Garantizar la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento de la infraestructura informática.

FASE 1b: los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse en respuesta a una alerta de pandemia (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), al anuncio de restricciones a la circulación de personas, al confinamiento, a la suspensión de vuelos internacionales/nacionales o al cierre de las fronteras nacionales.

ACCIONES:		RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1.	Enviar instrucciones al personal sobre el uso de los sistemas y herramientas informáticas.		
2.	Comenzar a utilizar herramientas de acceso remoto para el personal de la oficina central.		
3.	Organizar reuniones virtuales siempre que sea posible.		
4.	Prever el mantenimiento de los sistemas y herramientas informáticas.		
5.	Dotar al personal del equipamiento informático necesario (ordenadores portátiles, teléfonos móviles, etc.).		
6.	Proporcionar al personal el apoyo informático necesario (líneas de asistencia telefónica) (por correo electrónico, teléfono, aplicación, etc.).		

RECURSOS:

ANEXO 1.7

FASE 1c: PLANIFICACIÓN PARA SITUACIONES DE EMERGENCIA

(situación de pandemia en curso, las limitaciones y restricciones siguen vigentes)



Meta I: Garantizar la salud y el bienestar del personal del operador postal y de sus familias. Gestionar eficazmente la protección del personal/los clientes y evitar la propagación de la pandemia.

Meta II: Participar plena y adecuadamente en la respuesta nacional coordinada de gestión de situaciones de emergencia.

PERSONAL

Objetivo I/II-A

Tomar medidas para proteger al personal/los clientes postales y evitar la propagación del virus.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir los informes de los medios sobre la pandemia.		
2. Seguir proporcionando equipos de protección personal a todo el personal postal (a diario).		
3. Revisar/formular instrucciones para el personal sobre las medidas que debe tomar en caso de enfermedad, infección por el virus o contacto con una persona infectada, incluida información sobre la línea telefónica nacional de asistencia ante el virus.		
4. Enviar instrucciones actualizadas al personal sobre el teletrabajo y los nuevos horarios de las oficinas de Correos.		
5. Continuar con las medidas de restricción o prohibición de visitas en el lugar de trabajo y posponer o cancelar reuniones y eventos.		
6. Recordar al personal los comportamientos preventivos que deben incorporar a las actividades cotidianas para evitar el contagio.		
7. Seguir aplicando los protocolos de desinfección y limpieza de las oficinas.		
8. Mantener los contenedores de basura específicos en el lugar de trabajo para la eliminación segura de los equipos de protección personal usados.		
9. Si es necesario, póngase en contacto con la Oficina Internacional (Unidad de Adquisiciones de la DCDEV) para solicitar ayuda en la adquisición de equipos de protección.		
10. Continuar utilizando el canal de comunicación para que el personal informe sobre su situación y realice consultas.		

RECURSOS:

**Objetivo
I/II-B**

Continuar manteniendo un buen nivel de conocimiento de la situación con respecto a la amenaza que supone el virus.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:
RESPONSABLE: FECHA DE CUMPLIMIENTO:

1. Seguir vigilando la evolución de la situación y las orientaciones de los organismos locales, regionales, nacionales e internacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Regístrese para recibir información actualizada del virus y de las alertas sanitarias emitidas por las autoridades gubernamentales. • Vigilar la página web de las autoridades de salud pública sobre la pandemia. • Vigilar las comunicaciones de la Oficina Internacional de la UPU, los mensajes EmlS y el sistema de control de calidad. 		
2. Seguir informando periódicamente al personal sobre las alertas emitidas por la autoridad de salud pública y otras autoridades gubernamentales.		

RECURSOS:
**Objetivo
I/II-C**

Continuar con la reorganización urgente las oficinas de Correos para aplicar medidas de distanciamiento social, instalación de mamparas de protección, etc.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:
RESPONSABLE: FECHA DE CUMPLIMIENTO:

1. Seguir reconfigurando las oficinas de Correos para garantizar el distanciamiento social, incluso mediante la introducción de mamparas de protección y el uso de marcas en el suelo.		
2. Seguir utilizando los canales de las oficinas de Correos para destacar los comportamientos preventivos y detener la propagación de la pandemia.		

RECURSOS:

ANEXO 1.8



Meta III: Reducir al mínimo el impacto en todos los servicios y productos, y atenuar las consecuencias de las perturbaciones en las operaciones.

PROCESOS

Objetivo III-A

Seguir aplicando el plan de emergencia/contingencia del operador postal para garantizar la continuidad de los servicios postales durante la pandemia.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir organizando reuniones a distancia para el equipo de gestión de crisis.		
2. Aplicar el plan de sucesión (disposiciones específicas en materia de delegación para la continuidad del liderazgo en caso de ausencia de encargados de tomar decisiones y ejecutivos claves).		
3. Mantener el teletrabajo para el personal de la oficina central. Las redes de telefonía fija y móvil pueden estar saturadas. Considerar la posibilidad de utilizar mensajes de texto (SMS) y servicios de telecomunicación prioritarios, si están disponibles.		
4. Revisar los procedimientos para contratar personal adicional si la cantidad de empleados en cuarentena o con licencia médica está afectando la continuidad de las operaciones.		
5. Mantener actualizados al personal, a los socios y a los actores sobre los procedimientos establecidos.		
6. Preparar lo necesario para activar el plan de continuidad de las operaciones.		

RECURSOS:

**Objetivo
III-B**

Continuar aplicando los procedimientos para reducir al mínimo el impacto de las perturbaciones en la cadena logística internacional o el confinamiento nacional.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:		RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1.	Seguir enviando a la Oficina Internacional, mediante mensajes EmIS, actualizaciones sobre las condiciones operativas y las perturbaciones en la cadena logística postal.		
2.	Seguir vigilando los mensajes EmIS publicados y aplicar las instrucciones transmitidas a través del oficio de la Oficina Internacional.		
3.	Seguir aplicando soluciones alternativas para el transporte del correo internacional. Consultar la herramienta de la UPU (qcsmailbd.ptc.post). <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar con los proveedores de servicios de transporte. • Enviar instrucciones a las oficinas y a los actores pertinentes. • Aplicar las nuevas condiciones contractuales. 		
4.	Consultar el sitio web de la OMA destinada a prestar asistencia a los actores de la cadena logística en cuestiones aduaneras relacionadas con el brote de la pandemia (por ejemplo, www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx)		
5.	Continuar proporcionando a la Oficina Internacional información sobre soluciones alternativas para el transporte de correo internacional, así como sobre los procesos y la calidad del servicio relacionados con ellas.		

RECURSOS:

**Objetivo
III-C**

Seguir aplicando el plan para reducir al mínimo el impacto en los servicios postales internos en caso de una pandemia.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Actualizar y seguir ejecutando el plan para cambiar las prácticas laborales aplicables a los servicios nacionales.		
2. Seguir utilizando las oficinas de Correos móviles.		
3. Preparar y difundir las instrucciones para el uso generalizado de los servicios postales digitales, las consignas para encomiendas y la captura electrónica de firmas.		
4. Coordinar con el gobierno y preparar las instrucciones necesarias para diversificar los servicios e introducir nuevos servicios de carácter social. <ul style="list-style-type: none"> • Discutir con el gobierno/los actores. • Preparar el mandato. • Describir estudio de viabilidad y los beneficios. • Preparar y enviar instrucciones a las oficinas y actores pertinentes. • Comunicar la información pertinente a los clientes. • Empezar a ofrecer nuevos servicios. 		

RECURSOS:
**Objective
III-D**

Continuar utilizando la plataforma de comunicación a distancia. Garantizar la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento de la infraestructura informática.

ÉTAPE 1c: Il convient d'élaborer et de mettre en œuvre des plans permettant d'atteindre cet Objectif pendant une pandémie (déclarée par l'OMS, les organismes nationaux, les autorités de santé publique, etc.) alors que les restrictions concernant la circulation des personnes, les mesures de confinement, la suspension des vols nationaux/internationaux, la fermeture des frontières nationales, etc., se poursuivent

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir revisando y comunicando instrucciones al personal sobre el uso de los sistemas y herramientas informáticas.		
2. Seguir ofreciendo herramientas de acceso remoto para el personal de la oficina central.		
3. Seguir encargándose del mantenimiento de los sistemas y herramientas informáticas.		
4. Reforzar la ciberseguridad contra los delincuentes informáticos.		
5. Seguir ofreciendo al personal el apoyo informático necesario (líneas de asistencia telefónica) (por correo electrónico, teléfono, aplicación, etc.).		

RECURSOS:



Meta IV: Limiter les risques professionnels

BENEFICIOS

Objetivo IV-A

Aplicar las instrucciones orientadas a modificar los modelos comerciales de la organización y diversificar los servicios.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Preparar un análisis de la situación financiera de la empresa postal (identificar los servicios básicos, evaluar el impacto en los ingresos, revisar las pólizas de seguro aplicables, etc.).		
2. Identificar oportunidades que permitan liberar el flujo de caja.		
3. Mantener un diálogo regular con el banco acreedor.		
4. Informar al banco de la existencia del plan de continuidad de las operaciones para obtener condiciones de préstamo flexibles.		
5. Coordinar la solicitud al gobierno de incluir al sector postal en los planes de inversión destinados a impulsar la economía (por ejemplo, inversiones en infraestructura edilicia, vehículos y tecnología digital).		
6. Empezar a prestar apoyo a las pymes y al comercio electrónico.		
7. Preparar las comunicaciones/publicidad que se difundirán a través de fuentes públicas para informar a los clientes y socios sobre la situación de las actividades del operador postal.		

RECURSOS:

ANEXO 1.10

ASOCIACIONES

Objetivo
IV-B

Seguir fomentando un entorno propicio para el desarrollo de las actividades de la empresa.

FASE 1c: Los planes destinados a alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse durante el transcurso de la pandemia mientras perdure la situación de alerta epidemiológica (OMS, organismos nacionales, autoridades de salud pública, etc.), con restricciones continuas a la circulación de personas, confinamiento, suspensión de vuelos internacionales/nacionales, cierre de fronteras nacionales, entre otras medidas.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Continuar la coordinación con la Oficina Internacional de la UPU (mensajes EmIS, condiciones operativas, equipos de protección personal, adquisición de oficinas de Correos móviles).		
2. Continuar la coordinación con los proveedores de servicios de transporte (vuelos de carga, medios alternativos).		
3. Continuar la coordinación con las autoridades aduaneras nacionales (proceso de despacho del correo).		
4. Garantizar la coordinación con el gobierno (servicios sociales, actividades de apoyo a las pymes, planes de inversión).		
5. Seguir facilitando la coordinación con los proveedores internos/externos (adquisiciones de equipos de protección personal).		
6. Continuar la coordinación con los bancos (préstamos, condiciones de crédito).		
7. Seguir dialogando con los principales clientes (importadores, exportadores).		
8. Continuar analizando nuevas oportunidades y prácticas con los propietarios de las pymes.		

RECURSOS:

ÉTAPE 2:

PLANIFICACIÓN PARA LA RECUPERACIÓN

(normalización de la situación sanitaria y epidemiológica en el país, inicio del levantamiento gradual de las restricciones en todo el mundo, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional, inicio de la declaración de la situación de fuerza mayor por parte de los operadores designados)



Meta I: Incrementar al máximo la seguridad física y emocional del personal.

PERSONAL

Objetivo

I-A

Tomar medidas para proteger al personal/los clientes postales y evitar la propagación del virus.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir vigilando las alertas y los informes de los medios sobre la pandemia (prevención de futuras olas de la pandemia).		
2. Seguir aplicando medidas para frenar la propagación de la enfermedad. <ul style="list-style-type: none"> Mantener limpias las superficies y los objetos de uso común. Mantener un suministro suficiente de productos de limpieza y desinfección, equipos de protección personal, toallas, jabón y desinfectantes de manos, etc. Sensibilizar al personal con respecto a buenos hábitos sanitarios, como el lavado de manos, higiene de la tos y quedarse en casa en caso de enfermedad. 		
3. Seguir proporcionando (si es necesario) equipos de protección personal a todo el personal postal.		
4. Evaluar (en coordinación con las autoridades sanitarias) la necesidad de mantener los protocolos de desinfección.		
5. Actualizar gradualmente las directrices sobre el contacto directo entre las personas y las disposiciones en materia de distanciamiento social, y preparar las instrucciones correspondientes (disposición de los asientos en las reuniones, configuración del espacio de oficinas, estaciones de trabajo compartidas, interacciones durante la recepción y distribución del correo).		
6. Emitir nuevas políticas e instrucciones en materia de recursos humanos para que los empleados puedan regresar a sus lugares de trabajo.		
7. Cerciorarse de que se informe a todo el personal cuando finalice la emergencia.		
8. Evaluar la disponibilidad de servicios sociales y de salud mental para el personal durante la pandemia, y mejorar los servicios si fuere necesario.		

RECURSOS:

**Objetivo
I-B**

Continuar manteniendo un buen nivel de conocimiento de la situación con respecto a la amenaza que supone el virus.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir vigilando la evolución de la situación y las orientaciones de los organismos locales, regionales, nacionales e internacionales. <ul style="list-style-type: none"> • Registrarse para recibir información actualizada del virus y de las alertas sanitarias emitidas por las autoridades gubernamentales. • Vigilar la página web de las autoridades de salud pública sobre la pandemia. • Vigilar las comunicaciones de la Oficina Internacional de la UPU, los mensajes EMS y el sistema de control de calidad. 		
2. Seguir informando al personal sobre la evolución de la situación sanitaria y epidemiológica según la OMS, los organismos nacionales, etc.		

RECURSOS:
**Objetivo
I-C**

Reconfigurar las oficinas de Correos.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Empezar a actualizar gradualmente las medidas de distanciamiento social en las oficinas de Correos.		
2. Seguir utilizando la red de oficinas de Correos para promover comportamientos que prevengan el contagio del virus.		

RECURSOS:



Meta II: Reanudar las operaciones lo antes posible tras las perturbaciones. Volver a las condiciones normales de funcionamiento y adoptar un enfoque que permita el desarrollo habitual de las actividades.

PROCESOS

Objetivo II-A

Comenzar los preparativos para reanudar las operaciones lo antes posible, volver a las condiciones normales de funcionamiento y adoptar un enfoque que permita el desarrollo habitual de las actividades.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:

RESPONSABLE: FECHA DE CUMPLIMIENTO:

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Coordinar a posteriori una reunión e informe con el equipo de gestión de emergencias para determinar si es necesario actualizar o modificar los planes, procedimientos o contactos previstos para una pandemia. Recoger a posteriori los comentarios en un informe final y en un plan de acción correctivo.		
2. Revisar las funciones y responsabilidades en todos los niveles de la organización.		
3. Desarrollar un plan/calendario para el regreso del personal de la oficina central una vez que el estado de emergencia causado por la pandemia haya terminado.		
4. Cerciorarse de que se informe a todo el personal cuando finalice la emergencia.		
5. Continuar informando al personal, a los socios y a los actores de los cambios en los procedimientos establecidos.		
6. Revisar el plan de continuidad de las operaciones y el plan de recuperación ante pandemia. Empezar a preparar el plan de reanudación de las actividades.		

RECURSOS:

**Objetivo
II-B**

Realizar los preparativos para reanudar las operaciones de los servicios postales internos.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
<p>1. Elaborar políticas e instrucciones para llevar adelante las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • abrir gradualmente las oficinas de Correos cerradas durante la crisis • modificar el horario de apertura/trabajo y volver al desarrollo habitual de las actividades a nivel interno • restablecer el horario regular de funcionamiento de la distribución • restablecer gradualmente la plena dotación de personal 		
<p>2. Restablecer gradualmente el cumplimiento de las normas de distribución, en particular en lo que respecta a la calidad del servicio y la remuneración para todas las categorías de envíos postales</p>		
<p>3. Difundir la información sobre la reanudación del servicio y el restablecimiento de las normas de distribución a todos los clientes</p>		
<p>4. Seguir utilizando las oficinas de Correos móviles.</p>		
<p>5. Elaborar una política para que se continúe usando la distribución sin contacto, nuevas opciones de distribución e innovaciones para los procedimientos operativos a nivel interno.</p> <ul style="list-style-type: none"> • consignas para encomiendas • captura electrónica de firma • automatización robótica del tratamiento y la distribución 		
<p>6. Poner en marcha proyectos que permitan una rápida modernización, así como un mayor desarrollo y digitalización de las transferencias de dinero y de los servicios financieros postales.</p>		
<p>7. Preparar y difundir las instrucciones para el uso generalizado de los servicios postales digitales, las consignas para encomiendas y la captura electrónica de firmas.</p>		
<p>8. Coordinar con el gobierno y formular las instrucciones necesarias para ampliar la gama de servicios sociales (distribución de medicamentos, distribución de alimentos para organizaciones benéficas, provisión de conocimientos cartográficos para el seguimiento de infecciones, distribución de material escolar a los niños).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discutir con el gobierno/los actores. • Preparar el mandato. • Describir estudio de viabilidad y los beneficios. • Preparar y enviar instrucciones a las oficinas y actores pertinentes. • Comunicar la información pertinente a los clientes. • Empezar a ofrecer nuevos servicios. 		

RECURSOS:

**Objetivo
II-C**

Poner en práctica procedimientos para reanudar las actividades dentro de la cadena logística internacional.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir enviando a la Oficina Internacional, mediante mensajes EmlS, actualizaciones sobre las siguientes cuestiones: <ul style="list-style-type: none"> • la reanudación de las operaciones postales • el intercambio del correo internacional • apertura de rutas de transporte de correo (nuevas rutas) • aceptación o no aceptación de correo para destinos específicos (ciudades, países y territorios) 		
2. Informar a los países/actores de que la distribución de los envíos postales podría seguir sufriendo retrasos, ya que siguen vigentes determinadas medidas de distanciamiento social y de otra índole para combatir el virus.		
3. Seguir vigilando los informes EmlS y las comunicaciones de la Oficina Internacional con los siguientes propósitos: <ul style="list-style-type: none"> • determinar qué países han reanudado los servicios de Correo • aplicar las instrucciones transmitidas por el oficio de la Oficina Internacional • organizar los intercambios de correo teniendo en cuenta las rutas de transporte de correo abiertas (y las nuevas). 		
4. Buscar medios de transporte alternativos (aéreo de carga, ferroviario, marítimo).		
5. Preparar nuevos modelos operativos para diferentes servicios (envíos EMS, encomiendas, paquetes de comercio electrónico, etc.).		
6. Continuar resolviendo los problemas mediante el reencaminamiento del tráfico postal. <ul style="list-style-type: none"> • Consultar la herramienta de la UPU para conocer la capacidad de transporte disponible (qcsmailbd.ptc.post) • Dialogar con los proveedores de servicios de transporte. • Enviar instrucciones a las oficinas y a los actores pertinentes. • Aplicar las nuevas condiciones contractuales. 		
7. <ul style="list-style-type: none"> • Consultar el sitio web de la OMA destinado a prestar asistencia a los actores de la cadena logística en cuestiones aduaneras relacionadas con el brote de la pandemia (por ejemplo, www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/activities-and-programmes/natural-disaster/coronavirus.aspx) 		
8. Seguir mejorando el uso de las redes digitales y del correo electrónico de la UPU (por ejemplo, para cumplir con las obligaciones de intercambio de información electrónica anticipada).		
9. Reanudar la aplicación de los productos informáticos de la UPU (CDS, IPS, post, ITMATT, etc.).		
10. Participar en la capacitación de la Oficina Internacional sobre el Sistema de Control Mundial, el Sistema integrado de preparación de informes de calidad, el intercambio de información electrónica anticipada, etc.		

RECURSOS:

**Objetivo
II-D**

Comenzar a preparar el regreso del personal a las oficinas y además conservar las plataformas de comunicación a distancia. Garantizar la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento de la infraestructura informática.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Continuar con el apoyo y mantenimiento de los servicios informáticos.		
2. Estudiar la posibilidad de desarrollar nuevas opciones de conexión a distancia para el personal y nuevas herramientas informáticas y de comunicación para la población.		
3. Considerar la posibilidad de ampliar el uso de las tecnologías de comunicación y las herramientas de conexión a distancia implementadas durante la pandemia. <ul style="list-style-type: none"> • Negociar contratos. • Desarrollar metodologías. • Realizar adquisiciones. • Instalar sistemas/equipos. • Organizar pruebas y capacitación del personal. 		
4. Reforzar la ciberseguridad.		
5. Seguir ofreciendo al personal el apoyo informático necesario (líneas de asistencia telefónica) (por correo electrónico, teléfono, aplicación, etc.).		
6. Realizar los preparativos necesarios para la puesta en marcha de los productos informáticos de la UPU (CDS, IPS.post, el intercambio de información electrónica anticipada, etc.).		

RECURSOS:



Meta III: Optimizar el perfil y el valor comercial.

Meta IV: Desarrollar relaciones de cooperación y establecer asociaciones para introducir nuevos servicios y aumentar el volumen de ventas y los beneficios del Correo.

BENEFICIOS

Objetivo III/IV-A

Formular y aplicar un plan e instrucciones para optimizar el perfil y el valor comercial.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:

RESPONSABLE: **FECHA DE CUMPLIMIENTO:**

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
<p>1. Analizar los riesgos, las ventajas del mercado y las oportunidades de diversificación. Adaptar y modificar los modelos comerciales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir centrándose en los servicios relacionados con el comercio electrónico. • Diversificar los servicios postales mediante la prestación de nuevos servicios sociales. • Introducir innovaciones financieras y comerciales. • Lanzar o desarrollar una plataforma para las pymes. 		
2. Evaluar los riesgos presupuestarios, las pérdidas y los beneficios para garantizar una gestión equilibrada de los acuerdos financieros.		
3. Revisar la documentación financiera y los acuerdos conexos para evaluar las posibles consecuencias y las medidas de contingencia.		
4. Informar al banco de la existencia del plan de recuperación ante una pandemia para obtener condiciones de préstamo flexibles.		
5. Analizar la posibilidad de aplazamiento del pago de impuestos con las autoridades fiscales.		
6. Coordinar la solicitud de apoyo financiero al gobierno, teniendo en cuenta el papel que desempeñan los servicios postales como elemento esencial de la economía nacional y mundial, y de los procesos de recuperación. El apoyo pueden incluir inversiones en infraestructura edilicia, vehículos y tecnología digital en el sector postal.		
7. Seguir prestando apoyo a las pymes y al comercio electrónico.		
8. Seguir preparando comunicaciones/publicidad que se difundirán a través de fuentes públicas para informar a los clientes y socios sobre la situación de las actividades del operador postal.		

RECURSOS:

ASOCIACIONES

Objetivo III/IV-A

Seguir fomentando un entorno propicio para el desarrollo de las actividades de la empresa.

FASE 2: Las medidas que se adopten en el marco de este objetivo deben aplicarse en respuesta al anuncio del levantamiento gradual de las medidas dispuestas por la situación de pandemia (levantamiento de las restricciones a la circulación de personas, fin de las medidas de confinamiento, reanudación de los vuelos internacionales/nacionales, apertura de las fronteras nacionales, desconfinamiento nacional).

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Continuar la coordinación con la Oficina Internacional de la UPU (mensajes EmIS, condiciones operativas, equipos de protección personal, adquisición de oficinas de Correos móviles).		
2. Con el apoyo de la UPU, promover ante los gobiernos y los socios para el desarrollo la incorporación del sector postal en los programas de reforma gubernamental destinados a acelerar el desarrollo de la economía digital. Fomentar una mayor financiación para la transformación digital del sector postal.		
3. Cooperar con las entidades gubernamentales para desarrollar nuevos modelos de asociación y ampliar los ámbitos de actividad para aumentar el volumen de ventas y los beneficios.		
4. Continuar analizando nuevas oportunidades y prácticas con los propietarios de las pymes.		
5. Continuar la coordinación con los proveedores de servicios de transporte (vuelos de carga, medios alternativos).		
6. Continuar la coordinación con las autoridades aduaneras nacionales (proceso de despacho del correo).		
7. Seguir facilitando la coordinación con los proveedores internos/externos (adquisiciones de equipos de protección personal).		
8. Analizar la posibilidad de aplazamiento del pago de impuestos con las autoridades fiscales.		
9. Continuar la coordinación con los bancos (préstamos, condiciones de crédito).		
10. Seguir dialogando con los principales clientes (importadores, exportadores).		

RECURSOS:

FASE 3: PLANIFICACIÓN DE LA REANUDACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

(cuando el virus deje de ser una amenaza, se declare el fin de la pandemia, haya desaparecido la situación de fuerza mayor en los países)



Meta I: Restablecer las actividades tras una emergencia causada por pandemia.

- **Mejorar la resiliencia de la red postal mundial**

PERSONAL

Objetivo
I-A

Seguir reforzando la protección del personal y las conductas de prevención de enfermedades.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:

1. Una vez que se disponga de una vacuna, fiable y segura, hay que asegurarse de que el personal se vacune regularmente, de forma voluntaria.
2. Seguir promoviendo, desde el operador designado, las políticas y prácticas de higiene.
3. Promover el uso y el mantenimiento adecuados de las instalaciones sanitarias.
4. Elaborar instrucciones que alienten al distanciamiento social y aplicar normas de protección más ligeras. Regularizar/developar el teletrabajo cuando sea pertinente y posible.
5. Educar/recordarle al personal los buenos hábitos sanitarios, como el lavado de manos, la higiene de la tos y quedarse en casa cuando se está enfermo.
6. Ofrecer capacitación anual al personal en gestión del riesgo de desastres/prácticas en caso de pandemia y programas de emergencia sanitaria.

RESPONSABLE: FECHA DE CUMPLIMIENTO:

RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:

RECURSOS:

**Objetivo
I-B**

Reanudar la rutina habitual de limpieza una vez que las autoridades de salud pública hayan indicado que las medidas adicionales ya no son necesarias.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Indicar al personal de limpieza que retome las rutinas de limpieza y los métodos de desinfección habituales.		
2. Mantener un suficiente suministro de productos de limpieza y desinfección, equipamiento de protección personal, toallas y jabón.		
3. Mantener limpias las superficies y los objetos de uso común.		

RECURSOS:
**Objetivo
I-C**

Reanudar los procedimientos normales de inventario y suministro para atender las necesidades de limpieza y médicas.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Establecer criterios para las reservas de suministros y equipos de protección personal (mascarillas, guantes, desinfectantes, etc.).		
2. Organizar las adquisiciones, comprobar periódicamente la disponibilidad de las existencias de equipos de protección personal.		

RECURSOS:

PROCESSES

Objetivo I-D

Poner en marcha planes para restablecer gradualmente las funciones directivas que fueron actualizadas temporalmente de manera que cada fase sienta las bases para la siguiente. Incluir planes de comunicación con los empleados y actores.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:

		RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1.	Informar al personal y a otros actores sobre el regreso a las rutinas habituales de trabajo.		
2.	Crear una serie de preguntas frecuentes y temas de debate para ayudar a los directivos.		
3.	Estudiar las lecciones aprendidas tras la crisis, evaluar los riesgos y las oportunidades del mercado, cambiar las reglas y preparar el seguimiento necesario.		
4.	Evaluar la eficacia de la política de gestión del riesgo de desastres y del plan de continuidad de las operaciones en la organización. Formular o revisar el Plan de emergencia, el Plan de continuidad de las operaciones, el Plan de recuperación en caso de desastres (pandemia) y el Plan de reanudación de las actividades.		
5.	Planificar y organizar actividades de capacitación en materia de planificación de la continuidad de las operaciones.		

RECURSOS:

**Objetivo
I-E**

Poner planes en marcha para que el desarrollo de las actividades de la cadena logística internacional vuelva gradualmente a la normalidad, restablecer plenamente el flujo de correo y mejorar la resiliencia de la red postal mundial.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Seguir informando a la Oficina Internacional, por mensaje EmIS, de los cambios significativos en las condiciones de servicio y de cualquier problema relacionado con la cadena logística postal.		
2. Seguir consultando la herramienta de la UPU que consolida las soluciones de transporte ferroviario y aéreo, disponible a través de la plataforma de macrodatos del QCS (qcsmailbd.ptc.post).		
3. Estudiar la posibilidad de diversificar los canales de transporte del correo internacional (vuelos comerciales de pasajeros, vuelos de carga, trenes, barcos).		
4. Aprovechar los conocimientos adquiridos durante la pandemia para actualizar la reglamentación con el fin de garantizar la sostenibilidad y la armonización de los medios de transporte.		
5. Sugerir a la UPU que revise la reglamentación internacional sobre medios y procedimientos de transporte.		
6. Acelerar los proyectos de conexión a las redes digitales de la UPU a través del sistema de declaración de aduana, el sistema postal internacional, el intercambio de información electrónica anticipada y otras herramientas informáticas.		
7. Garantizar la captura y el intercambio de información electrónica anticipada para envíos postales internacionales que contengan mercaderías, de modo de cumplir con los requisitos aduaneros y de seguridad de las importaciones.		
8. Garantizar que los envíos postales internacionales lleven un identificador con código de barras (conforme a la norma técnica S10 de la UPU) que no sea repetido en un período de al menos 12 meses.		
9. Garantizar la correcta utilización y transmisión de los formularios de declaración de aduanas y la información electrónica anticipada correspondientes (ITMATT).		
10. Garantizar que el identificador S10 del envío esté incluido en un mensaje PREDES enviado al operador designado de destino y que esté electrónicamente vinculado (asociado) al identificador S9 del envase que contiene ese envío (norma técnica S9 de la UPU para los identificadores en las etiquetas de los envases postales).		

RECURSOS:

**Objetivo
I-F**

Poner planes en marcha para reanudar plenamente las operaciones del servicio interno y mejorar la resiliencia de la red postal.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Restablecer el cumplimiento de las normas de entrega.		
2. Establecer y aplicar normas de calidad de servicio mejoradas para la gama completa de operaciones.		
3. Difundir información a los clientes sobre el retorno a la calidad del servicio y las normas de distribución.		
4. Aplicar nuevos métodos y tecnologías utilizados durante la pandemia para conectar con los ciudadanos.		
5. En la medida de lo posible, ofrecer métodos de distribución sin contacto (consignas para encomiendas, captura electrónica de firmas, etc.).		
6. Actualizar las reglas y los procesos para los nuevos modelos operativos de los servicios tradicionales (EMS, comercio electrónico, servicios financieros, encomiendas).		

RECURSOS:
**Objetivo
I-G**

Poner planes en marcha para restablecer las funciones informáticas normales.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Restablecer los métodos normales de planificación y gestión de las actividades relacionadas con la informática.		
2. Garantizar la disponibilidad, la fiabilidad y el rendimiento de la infraestructura informática y de la plataforma de comunicación a distancia.		
3. Seguir utilizando y gestionando las tecnologías y herramientas de comunicación implementadas durante la pandemia. <ul style="list-style-type: none"> • Renegociar y suscribir contratos • Desarrollar metodologías • Realizar adquisiciones • Impartir capacitación 		
4. Continuar con la implantación del CDS, IPS.post y el intercambio de información electrónica anticipada (por ejemplo, ITMATT).		
5. Reforzar la ciberseguridad contra los delincuentes informáticos.		
6. Aprovechar las ventajas de .POST como capa adicional de seguridad para las actividades postales en Internet.		
7. Desarrollar y proporcionar plataformas de autoservicio.		
8. Dar prioridad a arquitecturas de múltiples nubes y de borde.		

RECURSOS:

ANEXO 3.3

BENEFICIOS

Objetivo
I-H

Crear planes pospandémicos orientados al desarrollo de las actividades y a la generación de ingresos.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Analizar las necesidades del mercado postal teniendo en cuenta el cambio de un modelo centrado en la circulación de correspondencia o documentos a un modelo basado en el intercambio de mercaderías, y prestar servicios financieros postales y servicios sociales. Aplicar nuevos modelos comerciales.		
2. Aprovechar las oportunidades del mercado.		
3. Aprovechar el fuerte crecimiento del segmento de las encomiendas para generar ingresos e invertirlos en la transformación estructural y digital.		
4. Integrar y comercializar los servicios sociales de apoyo al gobierno durante la pandemia.		
5. Continuar con el desarrollo de productos y servicios postales prometedores que han tenido una gran demanda, han ayudado a los gobiernos o han contribuido a aumentar los volúmenes de pequeños paquetes y encomiendas durante la pandemia, en particular: <ul style="list-style-type: none"> • comercio electrónico; • servicios financieros; • servicios electrónicos, etc. 		
6. Elaborar planes para financiar la digitalización de la empresa y la puesta en marcha de nuevas tecnologías.		

RECURSOS:



Meta II: Renovar el servicio postal.

- Impulsar la digitalización mediante prácticas ágiles
- Fomentar la innovación centrada en la creación de infraestructura

PROCESOS

Objetivo

II-A

Poner en marcha estrategias de transformación digital.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:

	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Analizar y utilizar los conocimientos adquiridos durante la pandemia para reforzar la capacidad digital y la estrategia de transformación digital. Acelerar las inversiones en la digitalización de las declaraciones de aduana, el intercambio de datos nacionales e internacionales, el tratamiento automatizado del correo, los nuevos métodos de distribución y la digitalización total de los servicios financieros postales.		
2. Impulsar la digitalización mediante prácticas ágiles y fomentar una mentalidad centrada en la gestión de servicios.		
3. Desarrollar propuestas para modernizar la cadena logística de servicios postales tradicionales mediante la digitalización de todas las etapas.		
4. Elaborar un plan para la máxima digitalización de los procesos operativos mediante innovaciones en el ámbito de la distribución y la integración de la distribución sin contacto.		
5. Establecer un enfoque orientado hacia la preparación para la transformación digital del futuro. <ul style="list-style-type: none"> • Gestión del cambio digital. • Impulsar la digitalización mediante prácticas ágiles. • Fomentar la innovación centrada en la creación de infraestructura. • Garantizar una preparación digital para la ejecución de las actividades. • Personalizar la comunicación digital. • Capacitación y aprendizaje en materia de transformación digital. 		
6. Llevar a cabo evaluaciones de transformación y preparación digital (a distancia o in situ, según los recursos disponibles).		
7. Poner en marcha proyectos destinados al desarrollo del comercio y los servicios electrónicos, la digitalización de las operaciones postales, la inclusión financiera postal, el desarrollo de servicios financieros y sociales electrónicos, y la implantación del CDS, IPS.post y el intercambio de información electrónica anticipada (por ejemplo, ITMATT).		
8. Promover la automatización robótica de la clasificación y los nuevos métodos de distribución (por ejemplo, con el uso de drones).		

Continued on next page

Continued from previous page

9.	Seguir desarrollando tecnologías digitales sin contacto, así como nuevos servicios y tecnologías de comunicación digital para conectar con los ciudadanos.		
10.	Analizar prácticas óptimas y participar en proyectos de hermanamiento entre Correos digitalmente avanzados y Correos dispuestos a emprender el camino de la transformación digital.		
11.	Conseguir que el personal se comprometa con la transformación digital.		
12.	Capacitar al personal en materia de digitalización e innovación.		

RECURSOS:**Objetivo****II-B**

Desarrollar plataformas digitales de apoyo a las pymes.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:

RESPONSABLE: **FECHA DE CUMPLIMIENTO:**

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Estudiar las necesidades de las pymes y las prácticas óptimas (metodologías) pertinentes para el desarrollo de plataformas digitales para las pymes.		
2. Estudiar las implicaciones financieras de dichas plataformas.		
3. Examinar la posibilidad de obtener subvenciones del gobierno		
4. Llevar a cabo proyectos para crear y poner en marcha plataformas digitales para las pymes.		

RECURSOS:



Meta III: Asumir un nuevo papel con respecto a las políticas sociales del gobierno.

ASOCIACIONES

Objetivo III-A

Establecer una alianza con el gobierno para adoptar un marco reglamentario sólido en caso de emergencia.

FASE 3: Los planes para alcanzar este objetivo deben elaborarse y aplicarse una vez que se haya declarado el fin de la pandemia, que la situación dentro y fuera del país se haya normalizado (desarrollo habitual de las actividades), y que el virus ya no represente una amenaza.

ACCIONES:	RESPONSABLE:	FECHA DE CUMPLIMIENTO:
1. Coordinar con el gobierno y desarrollar asociaciones para mostrar el papel del Correo en la consecución de objetivos socioeconómicos y en la reducción del impacto de la pandemia en las comunidades, al servir de canal alternativo de consumo, trabajo y comunicación.		
2. Examinar con el gobierno y los actores la necesidad de estrategias comunes en materia de capacidad/transformación digital.		
3. Evaluar, junto con el gobierno, la adecuación del marco reglamentario nacional en caso de emergencia (fuerza mayor, definición de la obligación de servicio universal, distribución, tarifas, etc.).		
4. Cuando sea necesario, abogar por la adopción de medidas a nivel nacional como la flexibilidad normativa (flexibilidad en las normas de distribución, tarifas, etc.) para permitir que los servicios postales, como servicio esencial, funcionen.		
5. En su caso, modificar la reglamentación nacional para tener en cuenta el papel que desempeñan los Correos como servicio esencial, de modo que tengan mayor flexibilidad en tiempos de crisis.		
6. Establecer una estrategia y elaborar recomendaciones sobre políticas basadas en las mejores prácticas postales durante la pandemia para dotar al gobierno de una red de políticas públicas (en el ámbito social, sanitario, educativo, de apoyo a las pymes, de reducción de la pobreza, de inclusión financiera, de canales de información, de crecimiento económico, etc.).		
7. Pedir al gobierno que invierta en infraestructura edilicia, vehículos y tecnología digital en el sector postal. Garantizar que las nuevas infraestructuras sean bajas en emisiones de carbono y resistentes a un clima cada vez más variable.		

RECURSOS:







UPU | **UNIÓN
POSTAL
UNIVERSAL**

UNIÓN POSTAL UNIVERSAL

Oficina internacional
Weltpoststrasse 4
3015 BERNA
SUIZA

Tel: +41 31 350 31 11
Correo electrónico: info@upu.int