



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ACATLÁN**

**“DEL OLVIDO AL NO ME ACUERDO.  
REPORTAJE DE LA CRISIS DE SEPOMEX”**

**TESINA**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
Licenciado en Comunicación**

**P R E S E N T A  
ERNESTINA ALVAREZ GUILLEN**

**ASESOR: DANIEL MENDOZA ESTRADA**

**FEBRERO '2005**

m 341198

A LOS QUE YA NO ESTÁN:  
MI PADRE Y MI ABUELA.

A MI MADRE, ERNESTINA GUILLÉN POR ENSEÑARME QUE SIEMPRE SE SIGUE  
ADELANTE Y NUNCA DETENERME ANTE LOS OBSTÁCULOS.

A RUFINO ÁLVAREZ POR APOYARME EN MIS DECISIONES POR MUY  
ARREBATADAS QUE TE PAREZCAN Y SER UN EJEMPLO A SEGUIR.

A ANDRÉS ÁLVAREZ POR HACER QUE ME EMPEÑARÁ A MIS SUEÑOS Y RETOS.

A LOS ENTRAÑABLES:

CHRISTIAN LOREDO POR LA HERMANDAD QUE AÚN PRESERVAMOS.

DANY DÍAZ POR ESCUCHARME A TODA HORA.

LÁZARO GONZÁLEZ POR LA AMISTAD QUE NOS UNE.

MAGO DE LA O POR ENSEÑARME QUE EL CARÁCTER NO ES OBSTÁCULO.

NANCY LÓPEZ POR HACERME VER QUE AÚN GUARDO SENTIMIENTOS.

IVÁN CIGARROA POR HABLAR A PESAR DE QUE YO NO LO PEDÍA.

A QUIÉN CREYÓ EN MI:  
DANIEL MENDOZA ESTRADA.

LO ÚNICO QUE ME RESTA DECIRLES A TODOS  
¡GRACIAS TOTALES!

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>Capítulo I</b>	
<b>El correr de los años en Sepomex</b>	6
1.1 Definición de correo	7
1.2 Los correos en el mundo	7
1.3 La historia a través de Sepomex	8
1.4 La independencia y el correo	9
1.5 Transformaciones de Sepomex	10
1.6 Presentimiento de una crisis	12
1.7 Declaran el inicio de un posible conflicto	13
1.8 Convenios que no benefician	14
<b>Capítulo II</b>	
<b>Las carencias en Sepomex</b>	16
2.1 Amenazas cumplidas	17
2.2 Adversidades de Sepomex	18
2.3 Versiones encontradas de los actores del conflicto	19
2.4 Promesas en el olvido	20
<b>Capítulo III</b>	
<b>Datos adversos del conflicto</b>	23
3.1 Realidad de correos	24
3.2 Razones de la crisis	24

3.3	Visión de una debacle de correos	25
3.4	Vanguardia que desfavorece	26
3.5	Otros correos en el mundo que podrían ayudar	27
3.6	Visión de servir	28
<b>Capítulo IV</b>		
<b>Un palacio sin corona</b>		<b>31</b>
4.1	Palacio Postal, el testigo de la crisis	32
4.2	Excelsos interiores	33
4.3	Estructuras del recinto postal	34
4.4	Daños estructurales	35
4.5	La reestructuración en la planta baja y el primer nivel	36
4.6	Reconstrucción en el tercer nivel	37
4.7	Epoca actual del Palacio Postal	38
<b>Capítulo V</b>		
<b>Sepomex y sus trabajadores</b>		<b>40</b>
5.1	Carencia de promoción al servicio de correos	41
5.2	El programa de retiro voluntario	42
5.3	Poco salario por miles de cartas	43
5.4	Mitos de Sepomex, trabajadores contradicen salarios	44
5.5	La historia en manos de trabajadores	45
5.6	La voz del cambio en sus trabajadores	47
5.7	El trabajo diario	48
5.8	La reestructuración, ¿cambio o ficción?	50

5.9 Una suplica al usuario	51
Capítulo VI	
<b>El arte de la filatelia como crecimiento de Sepomex</b>	<b>52</b>
6.1 Origen de la colección de estampillas	53
6.2 ¿Por qué son especiales las estampillas?	53
6.3 Convención de Berna, ayuda para la filatelia	54
6.4 La filatelia en México	55
6.5 Visiones de la filatelia	57
6.6 ¿Cómo es un filatelista?	58
6.7 Importancia de la filatelia para Sepomex	59
Capítulo VII	
<b>Servicios de Sepomex comparados con otras empresas</b>	<b>61</b>
7.1 Servicios corporativos e individuales	62
7.2 La competencia atractiva	63
7.3 Comparación por cobertura	64
7.4 Deficiencias en "servicios innovadores"	65
7.5 Giros postales, una gran deficiencia	67
7.6 Mexpost, servicio acelerado	69
7.7 Carencias palpables	70
7.8 Mensajería electrónica de Estafeta	72
7.9 DHL, otro obstáculo para Sepomex	73

## **Capítulo VIII**

<b>La reestructuración, planes hacia un futuro</b>	79
8.1 Los cambios en voz de Gonzalo Alarcón	80
8.2 Opinión de cambio en sus ex asesores	81
8.3 Solución de Estafeta a Sepomex	82
8.4 Cambios en la estructura y la ley	83
8.5 Visión o muerte	85
<b>CONCLUSIÓN</b>	88
<b>FUENTES CONSULTADAS</b>	92

## INTRODUCCIÓN

El Servicio Postal Mexicano (Sepomex) pasa por una crisis severa que pone en riesgo de desaparecer todo el sistema de correos, este problema nace desde principios de 2000, en estos momentos se encuentra sumergida en una reestructuración que en nada ha ayudado a superar dicha crisis.

Cabe mencionar que Sepomex es el primer medio de comunicación en América Latina y por ende en México, de aquí la importancia de poder reestructurarlo y evitar su pérdida total. No se pretende juzgar a ninguna de las partes sólo mostrar la forma en que cada una de ellas la vive y la manera en que piensan salir del "bache".

El desarrollo del reportaje recopila cada una de las visiones de los actores principales y el desarrollo de los hechos, lo mismo ocurre con los métodos de investigación, los cuáles se explotan para recabar toda la información.

Debido a que se conjugan diversos géneros periodísticos, tales como la nota, crónica, la entrevista, que es parte crucial de este trabajo, se ofrece una visión conjunta del problema por el que pasa Sepomex.

Muchas personas consideran que la tecnología ha rebasado a Sepomex, pero las razones de la crisis van más allá de avances científicos, se trata más bien de la incapacidad de los administradores para explotar a las instituciones que son parte de la historia del país.

Para abordar la situación de la crisis por la que para Sepomex se ha elegido al reportaje, las razones son que es un género que en la actualidad es muy poco explotado, quizá por que es amplio y últimamente los espacios en los medios son demasiado breves y fugaces, caso de la radio y televisión.

En el periodismo, el reportaje apareció a principios del siglo XX, específicamente en las décadas de 1900 y 1920. Y no solamente el de tipo periodístico, sino en una mezcla noticioso-literaria con matices descriptivos y narrativos.

El reportaje es definido por Martín Vivaldi como "un relato periodístico esencialmente informativo, libre en cuanto al tema, objetivo en cuanto al modo y redactado preferentemente en estilo directo, en el cual se da cuenta de un hecho u suceso de interés actual o humano".<sup>1</sup>

Por su parte, Eduardo Ulibarri lo describe como "una información con carácter profundo; divulga un acontecimiento de actualidad pero amplia e investiga mucho más que la noticia".<sup>2</sup>

La que Xosé López y Miguel Túñez hacen, si bien no es la más acertada, sirve como una aproximación definitiva a la correcta, dice; "el reportaje es un género informativo en el que se refieren hechos que no tienen por qué ser estrictamente actuales, con un estilo informativo que permite más libertad que la noticia, y sin continuidad en el temario de los medios."<sup>3</sup>

Mientras que Vicente Leñero y Carlos Marín afirman que el reportaje "es el género mayor del periodismo, caben las revelaciones noticiosas, la vivacidad de una o más entrevistas, la nota, el relato de una crónica, lo mismo que la interpretación de los hechos, propia de los textos de opinión", añaden "profundiza en las causas, explica los pormenores, analiza caracteres, reproduce ambientes, sin distorsionar la información".<sup>4</sup>

El proceso para realizar un reportaje comienza por delimitar el tema y a partir de eso investigar sobre el hecho en cuestión, éste debe ser interesante, tener entrevistas y crónicas de los hechos. Ya que se tiene listo el material se procede a seleccionar la información de una manera útil para la construcción del texto.

---

<sup>1</sup> Martín Vivaldi, Gonzalo, "Géneros periodísticos", pp. 35.

<sup>2</sup> Ulibarri, Eduardo, "Idea y Vida del Reportaje", pp. 42.

<sup>3</sup> Xosé López y Miguel Túñez, "Redacción en prensa: la noticia Santiago de Compostela", pp.66.

<sup>4</sup> Leñero Vicente, Marín Carlos, "Manual de Periodismo", pp. 34.



El reportaje debe responder a cuatro características primordiales: la profesión periodística, el género debe describir, narrar de forma detallada y si no hay investigación no hay reportaje.

Según esto, los elementos para realizar un reportaje, considerando lo expuesto por Martín Vivaldi son:

Clara visión de los hechos (observación).

Análisis de los mismos (reflexión).

Mentalidad científica (objetividad)

Exposición detallada.<sup>5</sup>

La importancia social del reportaje es demostrar la realidad que nos rodea, ya que cada vez es más compleja y el lector contemporáneo es diferente y se han creado nuevas necesidades y exigencias, no sólo de estar informado conociendo lo que ocurre sino el por qué, para qué y cómo ocurre.

Este reportaje nos evitará caer en la aseveración de Sebastián Bernal y Luis Albert Chillón, "el abandono efectivo de su primigenia función informativa en manos de los mass-media audiovisuales y de los futuros medios basados en el desarrollo de la telemática conducirá irremediamente a la prensa hacia la adopción de funciones de profundización, contextualización y argumentación de las noticias 'duras' servidas a través de aquellos canales", que serían la prensa y el reportaje como medio conjunto.<sup>6</sup>

En un reportaje es importante mostrar todas las versiones del tema que se está tratando, de esta manera se podrán refutar declaraciones más no juicios de opinión, las entrevistas darán los elementos estructurales del trabajo, ya que demuestran la versión de los principales implicados, la narración permitirá enriquecer la lectura ya que el lenguaje se puede hacer interesante y atractivo a la vista del lector, es indispensable contar con los elementos de la nota informativa, el ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿por qué?

---

<sup>5</sup> Martín Vivaldi, Gonzalo, "Géneros periodísticos", pp. 37.

<sup>6</sup> Bernal Sebastián y Chillón Luis Albert, "Periodismo informativo de creación", pp. 53.

El reportaje está estructurado de la siguiente manera:

En el primer capítulo se sumerge en la historia del Servicio Postal Mexicano, la definición de correos y su historia, este apartado resalta la importancia histórica de Sepomex y la forma en la que ha salido adelante ante adversidades pasadas, se narra desde la época de las dinastías del viejo continente hasta su aparición en la colonia, el significado de correos dentro de la independencia y las transformaciones que la han ayudado.

En el capítulo dos se presentará la situación de Sepomex, las carencias a las que se enfrentan, las amenazas de huelga que han recibido desde el inicio del conflicto, las diversas versiones del por qué están en crisis contadas por el director de correos, del director de Filatelia, del líder sindical y algunos trabajadores. También se exponen las promesas de las cuales dicen ser víctimas los empleados y que ven incumplidas conforme pasa el tiempo y al parecer nunca llegarán.

En el tercer capítulo se encuentra la realidad de correos, se dan a conocer cuáles son las acusas que ocasionaron la crisis, las principales razones por las que continúan en esa situación y las versiones de los empleados y usuarios.

El capítulo cuarto se juega con la narración y la emotividad al contar una historia de un imperante edificio que se ubica en la calle de Tacuba en el Centro Histórico del Distrito Federal y que es visitado por miles de turistas, el Palacio Postal, es considerado pieza clave del mandato de Porfirio Díaz.

El capítulo cinco contiene la historia de correos a través de sus trabajadores, cuentan cómo han pasado por el retiro voluntario, el salario que ganan, las condiciones en las que laboran, con sus declaraciones contradicen lo mencionado por las autoridades de Sepomex y también exponen algunas soluciones que según su perspectiva podrían generar un cambio estructural en la institución.

El sexto capítulo habla acerca de la filatelia que es considerada como el coleccionar sellos postales de todo el mundo, aquí aparece una entrevista con el director de Filatelia de México quien expone sus puntos de vista. Antes de esto se encuentra una breve historia de esta actividad. Se escribe sobre cómo coleccionar estampillas puede influir en el rescate a correos.

El séptimo capítulo sirve para comparar los servicios que ofrece Sepomex con los de otras empresas dedicadas al mismo negocio, se mencionan dos compañías como DHL y Estafeta quien a decir de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) cuentan con una buena calidad y son las más usadas por los mexicanos. Se hace una comparación por cobertura, por los servicios que ofrece cada una de ellas, se resaltan tanto las deficiencias como los aciertos de correos y se ejemplifican algunas opciones novedosas que se relacionan con internet.

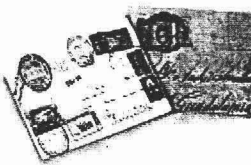
El octavo capítulo, la reestructuración de Sepomex y los planes. El director de correos da una posible solución y cómo efectuarla, así como la opinión de ex asesores y otras empresas dedicadas al mismo ramo, los cambios que se podrían realizar en la estructura y la ley de las normas que rigen al Servicio Postal Mexicano.

Cabe señalar que las observaciones hechas con anterioridad son lo que impulsó el reportaje de Sepomex, ya que esta introducción no son parte del reportaje sino una pequeña reseña del por qué se realizó y la manera en que se espera sea útil, lo mismo ocurre al termino de los ocho capítulos con la conclusión.

---

# CAPÍTULO I

## El correr de los años en Sepomex



### **1.1 Definición de correo**

El concepto de correo y cómo nace es importante para resaltar la relevancia de este medio de comunicación, la Real Academia de la Lengua Española define la palabra correo como el servicio público que tiene por objeto el transporte de la correspondencia oficial y privada.

También se le conoce como la persona que tiene por oficio llevar y traer la correspondencia de un lugar a otro, lo que para nosotros es el cartero.

La definición académica ayuda a ejemplificar las diferentes etapas históricas por las que ha pasado el correo y en general la necesidad que tiene el ser humano de comunicarse a través de mensajes verbales y escritos; las pinturas rupestres y las señales de humo que fueron el inicio de lo que se desarrolló a la postre.

### **1.2 Los correos del mundo**

Diversas civilizaciones poseían sistemas de comunicación a larga distancia, que se basaban en paradas de escala, retenes o postas, las cuales se unían por corredores, todo esto dio origen a la palabra correo. En Egipto, en el año 2500 antes de Cristo existía una extensa red de mensajeros postales.

En la época de la dinastía Tchou, en el Imperio Chino (1255-1122 a.C.) había un sistema de correos muy eficiente, consistía en una serie de casas de recargo (casas de postas), donde los mensajeros podían descansar y cambiar el caballo.

Por su parte los medas y los persas también conocían el sistema de transmisión de mensajes, los registros indican que Cyrus (559–529 a.C.) reorganizó un sistema de correos que funcionaba desde tiempos inmemoriales.

---

Sin embargo, fue en Europa a finales del siglo XIV y principios del XV, donde el correo tuvo su desarrollo como lo conocemos actualmente, con la instauración de las postas, que eran lugares en los cuales los mensajeros recargaban carruajes y caballos en mejor estado para continuar con el viaje; así el término "postal" se fue generalizando en su utilización en todo el mundo, y de ahí el nombre de la Unión Postal Universal.

### **1.3 La historia a través de Sepomex**

A medida en que el correo evolucionó, la necesidad de crear mecanismos y reglas más organizadas resultó imperante; en el inicio de la colonia española los viajes por ultramar impulsaron a la corona a formar el Correo Mayor de las Indias.

En América se contaba con dos sistemas avanzados de mensajería equiparables a cualquier correo europeo u asiático, se trataba de los sistemas azteca e inca, en regiones que hoy abarcan México y Perú.

Cabe mencionar que en sus orígenes en la nación era utilizado únicamente por la nobleza y los altos mandos militares, así como el clero y los comerciantes marítimos, al paso del tiempo su uso se fue popularizando hasta alcanzar todas las capas sociales de los países y lenguas. Con la aparición de la imprenta en 1452 el oficio se generalizó.

En la época de la corona española el correo estuvo en manos privadas hasta que en 1762, se instrumentó el uso de los buzones distribuidos en todas las dependencias, veredas y rutas postales, es en este momento cuando por primera vez aparece la figura del cartero.

Como dato curioso, el primer cartero de manera oficial en el país fue Joseph Lazcano quien repartía correspondencia en un plazo de 12 horas, y por el cual recibía un pago de 50 pesos anuales.

A finales del siglo XVIII el correo comunicaba ya a tres continentes entre sí. Europa, América y Asia, compartían una red de comunicación extensa, por lo que las Ordenanzas del Correo establecieron la normatividad y gran parte de sus disposiciones continuaron vigentes en el México independiente, hasta el 31 de diciembre de 1883, antes de publicarse el primer Código Postal en 1884.

#### **1.4 La independencia y el correo**

En México, durante la guerra de independencia, el correo contaba con una red de 401 oficinas postales, cerca de 28 mil kilómetros y con personal cercano a los 900 trabajadores. Durante el conflicto armado el Virrey Félix María Calleja ordenó abrir toda la correspondencia en los poblados insurgentes, por lo que los independentistas tuvieron que improvisar sus propias vías de comunicación.

Una vez concluida la guerra de independencia, el 27 de septiembre de 1821, la Junta Provisional de la Regencia dictaminó que la Dirección General de Correos sería dependiente de la Secretaría de Estado así como del Despacho Universal de Relaciones Interiores y Exteriores y de Gobernación.

Durante el primer gobierno de la República al mando de Guadalupe Victoria se determinó que la "Renta de Correos" fuera dependiente de la Secretaría de Hacienda, donde permaneció hasta 1891, año en que se integró a la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, para julio de 1901 se le consideró como un servicio público con lo que adquiere el rango de Dirección General.

### **1.5 Transformaciones de Sepomex**

Entrados en el siglo XIX, la Dirección General de Correos se transformó en Administración General de Correos y, durante esta etapa, el correo sufrió múltiples transformaciones, mas no dejó de prestar sus servicios.

Muestra de ello es que en 1900 tuvo un movimiento de correspondencia cercano a los 135 mil piezas postales, contando sólo con mil 972 oficinas y nueve mil 784 empleados; además abarcaba una extensión territorial de 91 mil 68 kilómetros contemplando zona fluvial y marítima.

Para ese momento, los recursos de traslado de la correspondencia eran escasos; se contaba con rutas postales que se cubrían a pie, a caballo, con carruaje o por medio del nascente ferrocarril que contaba con apenas 12 mil 213 kilómetros, mientras que los caballos cubrían alrededor de 29 mil kilómetros.

El primero de julio de 1901 se publicaron Las Cartas Postales de la República Mexicana, las cuales fueron impresas en Chicago, Estados Unidos, por el grabador y editor George F. Cram; en ellas, se encuentra toda la información respecto a las diferentes rutas y recorridos que cubría la entonces Dirección General de Correos.

Gracias a las Cartas Postales, se inició lo que sería la cartografía en nuestro país, ya que son el antecedente inmediato de los mapas de carreteras y ferrocarriles, que años más tarde registraron el avance geográfico de México.

El 14 de septiembre de 1902, Porfirio Díaz, entonces presidente de México, colocó la primera piedra de lo que sería el Palacio Postal.



Para 1921, se celebra el Congreso de Buenos Aires, Argentina, por el cual se crea la "Unión Postal Panamericana", a la que México se adhiere. En 1931, cambia el nombre de la organización a "Unión Postal de las Américas y España". El Congreso de 1990, celebrado nuevamente en Buenos Aires, se establece la anexión de Portugal como miembro y desde entonces hasta la fecha se conoce la asociación como la "Unión Postal de las Américas, España y Portugal", de la cual el país o forma parte.

Los resultados de estas acciones se impulsaron aun más con el decreto presidencial del 5 de julio de 1977, donde se reestructuró administrativa y operacionalmente la Dirección General de Correos.

El 16 de noviembre de 1979, se inicia la desconcentración administrativa de la Dirección General y se crean nueve Gerencias Postales Regionales; en 1980 nuevamente se reestructura la organización que permanece hasta 1983 y por la cual se publica un acuerdo que modifica la estructura orgánica de la Dirección General de Correos.

El 20 de agosto de 1986, se crea por decreto presidencial el organismo descentralizado del Servicio Postal Mexicano para modernizar y optimizar el funcionamiento administrativo y operativo de la comunicación epistolar. Así, el organismo obtiene personalidad jurídica y patrimonios propios, con lo que queda a cargo de la administración paraestatal.

Dentro de las primeras acciones como nuevo organismo, se sustituye a las nueve Gerencias Postales Regionales por 31 Gerencias Postales Estatales, con lo que se descentraliza la operatividad administrativa a cada una de las jurisdicciones.

El Servicio Postal Mexicano el primero de abril de 1989, se reorganiza y amplía sus funciones, se crea la Dirección Comercial que se encarga de las funciones de la Dirección de Planeación y Sistemas, con lo que se incorporan nuevas áreas departamentales encargadas de la atención de aspectos tales como la calidad en el servicio, atención a los usuarios, relaciones laborales, promoción filatélica, proyecto y control de obras entre otros.

A medida que la comercialización y privatización de los servicios avanza, se incrementa la necesidad de desarrollar nuevas estrategias para asegurar la competitividad, sobre todo con las empresas de mensajería privadas.

Es así como se crea la Dirección de Mexpost, como apoyo a la función social y comercialización del servicio de correos; también se crean las Coordinaciones Metropolitanas y de Gerencias Postales y se fortalecen las funciones de la Dirección de Operación y la Dirección Comercial y de Servicios.

### **1.6 Presentimiento de una crisis**

Correos en el país se estaba desarrollando “viento en popa” pero por alguna extraña razón a principios de la década de los 90 inician una serie de movimientos y cambios los cuales auguraban el inicio de una crisis.

La reestructuración queda asentada por la H. Junta Directiva y las autoridades sectoriales correspondientes en agosto de 1993, como ya se dijo encaminada a mejorar los índices de eficiencia y calidad en cada una de las funciones asignadas, que tiene como principal objetivo resarcir la crisis inicial del organismo.

El director general de Sepomex, Gonzalo Alarcón Osorio, indica “en 2001 se declara la quiebra del Servicio Postal porque la crisis se siente más, los niveles de

competitividad del servicio son casi nulos, los procesos son más tardados y hay un creciente en el número de quejas de los usuarios, es por eso que se decide crear una reestructuración de fondo que permita a Sepomex ser líder en el ramo, la cual ya lleva tres años y aún no se ven los resultados”

### **1.7 Declaran el inicio de posible conflicto**

En 2001, el presidente de la República, Vicente Fox Quesada, reconoció la quiebra del Servicio Postal, con esto iniciaron los planes para crear una reestructuración, la cual inició en forma en 2003.

Gonzalo Alarcón explica “la reestructuración abarca varios aspectos, uno de ellos es la reducción de costos, creando retiros voluntarios, también por la reingeniería de procesos y la reestructuración organizacional, de tal manera que el personal directivo sea menos”.

Cabe mencionar que de enero de 2003 a junio de 2004 el personal directivo del Servicio Postal se ha reducido en un 27 por ciento y han simplificado los procesos administrativos, también se encuentran en los procesos de certificación del ISO-9001-2002.

Para esto será necesario que en 2006 se cumplan con los tiempos de entrega con estándares internacionales como el D+24, que obligaría al Servicio Postal ha entregar las cartas en menos de 24 horas, en todos los destinos.

“En la actualidad se han tenido disminuciones en el manejo de correspondencia, pero se derivan de la correspondencia que viene del exterior y que nosotros contabilizamos, para 2004 se prevé concluir con más de 800 millones de piezas postales, por lo que el servicio no es tan solicitado del exterior a nuestro país”,

enfatisa el director general de Sepomex, Gonzalo Alarcón Osorio.<sup>1</sup>

Lo anterior se adjudica a la carencia de una reforma y de los estatutos que rigen al Servicio Postal Mexicano, como señala el ex coordinador de asesores del instituto, Oscar Reyes "es importante que se transforme con rapidez, que vuelva a ser líder de las telecomunicaciones pero modificarlo desde la raíz y reactivar los convenios internacionales a su beneficio, de esta forma saldrá adelante".<sup>2</sup>

### **1.8 Convenios que benefician a correos**

Unos de los convenios más importantes para Sepomex a nivel internacional, se dio en 1874 y se conoce como la Constitución de la Unión Postal Universal, así como el Convenio de Seúl en 1994, ambos destacan los siguientes puntos:

1. Formar un solo territorio postal entre todos los países miembros para el intercambio recíproco de envíos de correspondencia.
2. Garantizar, dentro del territorio de la Unión, la libertad de tránsito.
3. Uniformar las tasas que cobra cada país por los envíos de correspondencia destinados al conjunto del territorio de la Unión; sin embargo, debe constatar que este principio ya no se aplica con el mismo rigor de antes, debido a la facultad que tuvieron las administraciones de aumentar en gran medida o de reducir las tasas básicas ya que éstas se convirtieron en indicativas a partir de la entrada en vigor de las actas del Congreso de Washington en 1989.
4. En lo que respecta a los envíos de correspondencia se debe suprimir la

---

<sup>1</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

<sup>2</sup> Entrevista realizada el 3 de mayo de 2004.

participación de las tasas entre el país expendido y el país destinatario, conservando cada Administración, por completo, las tasas que cobra para retribuir, según las normas establecidas, a las Administraciones intermediarias que aseguran el tráfico de sus envíos.

5. Crear un procedimiento de arbitraje para solucionar los conflictos entre sus administraciones.

6. Crear con el nombre de Oficina Internacional, una oficina central, cuyos gastos corren por cuenta de todos los países contratantes.

7. Reunir periódicamente un Congreso de Plenipotenciarios de los países miembros para revisar las actas básicas de la Unión y debatir los problemas comunes.

En la actualidad muchos de los países miembros no cumplen con los acuerdos y tampoco realizan reuniones para discutir y determinar planes de acción ante las crisis que enfrentan varios países en este sector.

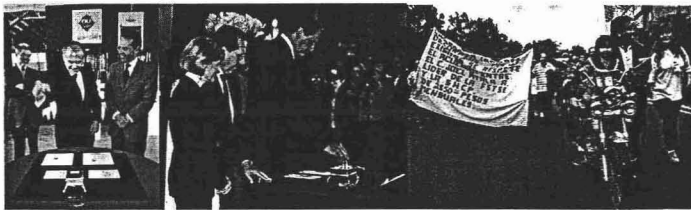
Uno de los factores que no han dejado morir a Sepomex es la filatelia, los coleccionistas exigen a las autoridades les otorguen estampillas de calidad y con buenas temáticas.

Sin embargo, las carencias del Servicio Postal Mexicano son cada día más y se necesita una rápida actuación para que éstas no sigan proliferando.

---

## CAPÍTULO II

### Las carencias en Sepomex



El Servicio Postal Mexicano (Sepomex) atraviesa por una severa crisis en sus ofertas de servicios, esto debido a la falta de infraestructura en sus instalaciones, la carencia de competitividad y el retraso en los envíos, de seguir así originaría la desaparición de correos, el desempleo de miles de trabajadores y posibles movilizaciones de su sindicato, aseveró Manuel Acevedo González, líder de los trabajadores sindicalizados de Sepomex.<sup>3</sup>

Los trabajadores de este servicio amenazan con realizar paros en toda la República Mexicana, en caso de que las promesas hechas por el director general de Sepomex, Gonzalo Alarcón Osorio, no sean cumplidas, éste ha declarado "el Servicio Postal Mexicano (Sepomex) está vivo y coleando, estamos trabajando en forma muy intensa para modernizarlo, para que cambiemos la cultura laboral de los trabajadores y así tener más eficiencia en el servicio y ser más competentes ante la crisis que se vive actualmente, ya que ésta ha generado el despido de empleados".<sup>4</sup>

Ante las promesas incumplidas trabajadores informan que "cada día tomarán las oficinas administrativas en caso de que no se vean resultados en la reestructuración de Sepomex".

### **2.1 Amenazas cumplidas**

Cabe señalar que en agosto de 2003, los empleados de Sepomex amenazaron con un paro nacional de labores mismo que efectuaron en algunas zonas del país, como Veracruz, en esos momentos las acciones no fueron contundentes, pero cumplieron, en parte, con el cese de labores.

---

<sup>3</sup> Entrevista realizada el 27 de Abril de 2004.

<sup>4</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

Probablemente en este 2005 la suerte no sea la misma, los trabajadores sindicalizados de correos exigen la homologación de sueldos de los carteros con las del sistema burocrático del gobierno federal que es de casi cuatro mil pesos.

## **2.2 Adversidades de Sepomex**

Las adversidades son muchas, esto ante el retiro voluntario que ha implementado la Federación para dejar de pagar los sueldos de los burócratas y ahorrar cantidades estratosféricas de dinero, tan sólo en 2004 ahorraron cuatro mil 600 millones de pesos, así como el cese de 12 mil plazas.

Dentro de todo este programa también entran los trabajadores de Sepomex quienes son invitados a entrar al "retiro voluntario", lo que origina falta de personal en las oficinas postales y que la calidad decremente.

El sindicato en voz de Acevedo González afirma "queremos conservar nuestra fuente de trabajo, de esta forma se podrán alcanzar niveles de salarios dignos para las personas que integran el Sindicato de Trabajadores del Servicio Postal Mexicano".<sup>5</sup>

Las versiones son encontradas, ante la crisis por la que se encuentra el Servicio Postal Mexicano, cada una de las posturas que dependen del tradicional correo se contraponen, la única realidad es que este medio de comunicación se está perdiendo irremediamente y no existe autoridad que pretenda brindar ayuda al servicio.

---

<sup>5</sup> Entrevista realizada el 27 de abril de 2004.



### **2.3 Versiones encontradas de los actores del conflicto**

El 13 de mayo del 2004, el Servicio Postal Mexicano, en manos de su director general, Gonzalo Alarcón, indicó que en el segundo trimestre del año, presentaron, junto con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), el anteproyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales a la Cámara de Diputados, para buscar consensos en los procesos de revisión, sin embargo esta propuesta continúa varada.

Sin embargo, esta medida aún no concluye por lo que los trabajadores consideran que la ley continúa rezagada "mientras esto siga parado no hay ley que ampare una privatización o un cierre de Sepomex", indicó Acevedo González.<sup>6</sup>

El líder sindical explicó "si nadie hace nada dentro de dos años ya no existirá correos, porque continúa la fuga de dinero y recursos por la ineficacia del servicio, aunque nosotros hacemos lo posible por cumplir, las autoridades no nos dan elementos, no promocionan el servicio".

A pesar de esta urgencia, Alarcón Osorio dijo que con el nuevo marco jurídico, Sepomex busca autonomía de gestión y captar más recursos para su rentabilidad.

Ante esta explicación, Acevedo González contestó de manera tajante "lo que se busca es privatizar Sepomex, por eso no le echan ganas, quieren que todo se pierda para que alguna empresa privada se quede con la lucha y el esfuerzo de tantos años por correos".

---

<sup>6</sup> Entrevista realizada el 27 de abril de 2004.

A principios de este año, en un comunicado Sepomex informó que una de las principales metas del organismo en 2004 era alcanzar estándares internacionales de calidad a través de un rediseño de los procesos operativos postales, haciendo principal énfasis en el análisis de tiempos y movimientos, pero este objetivo no se cumplió.

El comunicado explicaba que la dependencia instrumentaría un sistema para la medición de los tiempos de entrega, acorde con las metas establecidas en función del destino de la correspondencia.

Sin embargo; el ex asesor de Sepomex, Óscar Retana Reyes, quien actualmente cuenta con una empresa dedicada al servicio de mensajería, indica que “la falta de visión de autoridades genera que el Servicio Postal Mexicano se esté cayendo, desafortunadamente no tienen idea de renovar los servicios, que deben ir cambiando conforme las necesidades de los usuarios, el correo está en riesgo de desaparecer de forma paulatina, lo que originaría mayores problemas de desempleo”.<sup>7</sup>

Añadió “aunque prometan que cambiarán la manera de entregar el servicio y que renovarán el sistema para ser más eficaces, se quedan en las palabras y no en los hechos”.

#### **2.4 Promesas en el olvido**

A pesar de las críticas y ante una posible privatización Gonzalo Alarcón asegura que no formará alianzas con instituciones públicas, privadas y algunas cadenas comerciales y de comercio en pequeño para ampliar la cobertura del servicio.

---

<sup>7</sup> Entrevista realizada el 3 de mayo de 2004.

Al contrario, afirmó, la meta de Sepomex en el presente año es atender una demanda de 706.4 millones de piezas postales, tres por ciento más que las correspondientes a 2004.

Añadió que el grueso de los ingresos de Sepomex en 2004 provinieron de franqueo y porte pagado, por más de mil 500 millones de pesos, seguidos de los productos postales se recaudaron 301 millones, los servicios de mensajería y paquetería obtuvieron 188.5 millones y el servicio internacional generó 105 millones.

Por los recursos de comisiones financieras, mercancías, y estampillas para filatelia, éstas son exclusivas para coleccionadores de todo el mundo, se podrían obtener grandes ganancias, el Servicio Postal Mexicano registraría ventas por 41.8 millones y 21.8 millones de pesos, respectivamente.

En el mismo rubro, Jorge Puflea, titular de Filatelia de México, principal organización que se dedica a la colección de sellos postales, argumenta "lo que le hizo y hace falta a la administración de Sepomex es visión, por lo que su idea de competir con empresas grandes y organizadas que en términos financieros y de infraestructura son mucho más fuertes, por lo que es claro que Alarcón no va a lograr los objetivos que promete y mucho menos formando equipos de trabajo con personas que tienen poca experiencia en la materia".<sup>8</sup>

Jorge Puflea expresa que los recursos sí se pueden obtener de los coleccionadores de estampillas, pero hasta el octavo mes de 2004, Sepomex a penas había emitido dos sellos postales y estos carecían de temas atractivos.

---

<sup>8</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.

---

Por lo que considera que la falta de visión es la principal causa de la crisis, "porque es muy fácil hablar y decir que todo se mejorará con una reestructuración, pero el problema está en las autoridades que ni siquiera conocen el tema de correos, por lo que no pueden ayudarlo, ya que no les interesa", aseveró el presidente de Filatelia de México.

---

## CAPÍTULO III

### Datos adversos del conflicto



### 3.1 Realidad de correos

La realidad del Servicio Postal Mexicano (Sepomex) es de una crisis desde hace años, que ha generado una empresa deficitaria que ha perdido miles de clientes al igual que operaciones, ocasionando una grave caída en la prestación de sus servicios.

Son diversas las causas por las que Sepomex se encuentra en crisis, de igual manera son las versiones que tienen los principales actores de esta problemática o bien personas que dependen de correos.

### 3.2 Razones de la crisis

El origen del conflicto de correos data desde hace décadas, los motivos son diversos; al iniciar por la falta de competitividad hasta la nueva era de internet, pasando por problemas burocráticos, la falta de interés en las autoridades que lo rigen, al menos así lo considera Jorge Puflea, titular de Filatelia de México, una institución dedicada a la colección de timbres postales y uno de los posibles sustentos de Sepomex.

En tanto que para el director de Sepomex, Gonzalo Alarcón Osorio, el principal rango de desventaja es en la entrega de correspondencia a nivel nacional, ya que correos llega hasta la última de las rancherías o de las poblaciones rurales y las empresas privadas únicamente lo hacen en zonas residenciales o en ciudades muy bien ordenadas “entonces eso les permite tener costos más baratos que los del Servicio Postal Mexicano”.<sup>9</sup>

Alarcón Osorio añade “el Servicio Postal pasa por una crisis generada de la falta de inversión del gobierno y los medios jurídicos que la rigen desde hace décadas,

---

<sup>9</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

lo mismo sucede con la competencia desleal de miles de empresas que no tienen la mínima cobertura y los procesos de servicio que se deben hacer de manera gratuita”.

### **3.3 Visión de una debacle de correos**

Ante las miles de explicaciones que dan las diversas personas que se relacionan con correos el futuro no se ve muy prometedor a pesar de las modificaciones que las autoridades federales tengan planeadas.

Jorge Puflea no es tan optimista, asevera que “es importante señalar que la carta, principal servicio de Sepomex, ya no es rentable para una empresa que dentro de la evolución empresarial y la globalización se ha quedado atrás, contrario a lo que demuestran las otras compañías donde prestan otros servicios, esto ha ocurrido a nivel mundial, ya que tuvieron la visión de planear su crecimiento y diversificar sus servicios con oportunidad”.<sup>10</sup>

La opinión de los usuarios no dista mucho de la realidad adversa, reconocen que el servicio está rezagado pero acuden a él por economía “a correos lo uso más o menos una vez al mes, yo creo que podría ser un poquito mejor, porque se han quedado estancados, como que les faltaría mejorar el servicio y la rapidez”, afirma Anabel González, usuaria desde hace 20 años.

Existen posturas encontradas entre los mismos usuarios, tal es el caso de Martha Landa, que utiliza el servicio de Estafeta, empresa dedicada a la mensajería y paquetería, “ya casi no uso el servicio porque existen otros sistemas para comunicarnos, realmente el correo ya no, además existen otras empresas de

---

<sup>10</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.

paquetería que son más rápidas y seguras”.

Por su parte, los trabajadores consideran que la cobertura a nivel nacional es excelente ya que llegan a lugares donde los servicios de mensajería no tienen cobertura y afirman estar bien preparados ante los cambios tecnológicos.

El ánimo también se vislumbra en el director general de Sepomex, Alarcón Osorio, quien asegura que la crisis de años anteriores se está reduciendo, aunque indicó que el principal factor para salir del “bache” es que los gastos sean menores a los ingresos “hasta ese momento se podrá tener una solución viable”.

Sin embargo, los trabajadores opinan lo contrario, tal es el caso Obdulio Gallegos, empleado de correos desde hace 31 años quien explica que “la falta de interés de autoridades vinculadas al servicio origina que las expectativas de crecimiento sean pocas y éstas generen desconfianza en los usuarios”.

Obdulio Gallegos afirma “el problema no es la atención al usuario sino un auge de los titulares de Sepomex, hace falta más promoción ya que la calidad que ofrecemos al usuario es estupenda porque el conocimiento de los empleados que están a nuestro cargo es buena, además conocen el manejo de las máquinas manuales y automáticas, por lo que sería importante que difundieran comerciales de cuánto cuesta una carta para que nuestro público se anime a utilizar el servicio”.

### **3.4 Vanguardia que desfavorece**

Aunado a esto aparecen los nuevos sistemas de comunicación como es Internet, lo que desfasa a este organismo que en la actualidad no es considerado



como un buen medio, por lo que sería importante analizar modelos que vayan a la vanguardia de la comunicación.

Otra opción sería adoptar modelos que hayan sido exitosos en los demás países como Estados Unidos quienes conjugan el servicio tecnológico con la empresa de correos tradicional.

Desafortunadamente para concretar estos proyectos sería necesario que el Estado mexicano realice una fuerte inversión, pero esto no ha sucedido desde 1983, por lo que ocasiona un retraso tecnológico.

Uno de los factores que genera la crisis son los partidos políticos ya que cuentan con franquicias postales, las cuales no pagan por sus servicios a Sepomex y éste debe brindarles toda la cobertura sin ningún costo.

Este tipo de franquicias sólo se dan en México y son inviables ya que ocasionan una pérdida millonaria, en 2003 los comicios a nivel federal, estatal y local le costaron más de 500 millones de pesos, el dinero no le fue redituado.

### **3.5 Otros correos en el mundo que podrían ayudar**

Al pasar las décadas Sepomex se ha ido transformando, desafortunadamente atrás han quedado los años mozos donde el correo era uno de los principales medios de comunicación y una forma que redituaba a todos los trabajadores al igual que a las autoridades gubernamentales.

Tal y como afirma Jorge Puflea "el Servicio Postal Mexicano ha tenido la responsabilidad de manejar una de las actividades más estratégicas en el país como es la comunicación escrita, en la actualidad se enfrenta a las peores

condiciones en su larga vida".<sup>11</sup>

Las esperanzas de Gonzalo Alarcón aún se mantienen estables, afirma que para salvar a Sepomex se necesitan copiar fórmulas extranjeras que permitan subsanar el daño, "podemos hacer alianzas como lo han hecho otros correos, el correo de Alemania compró DHL; el de Francia ya está estableciendo alianzas con otros correos y con otras empresas; en Estados Unidos igualmente, entonces creo que hay un gran movimiento modernizador de los correos y nosotros debemos de ir hacia ese movimiento".<sup>12</sup>

El titular de Sepomex argumentó que para lograr toda esta reestructuración se necesita "una regulación postal, que nos permitan las alianzas estratégicas con otras empresas; que haya un órgano regulador también de la actividad postal y que tengamos un área reservada creo que con esto el correo puede dar un salto cuántico para mejorar sustancialmente su existencia".

Las versiones se contraponen, y las esperanzas en que el servicio de correos salga a flote son pocas, tal como lo comenta el titular de Filatelia de México: "las autoridades postales se han olvidado de que a pesar de las adversidades que tenía el país, como las guerras, el ajuste de gobiernos, inestabilidad económica, siempre hubo correo en todos los rincones del país y ellos no hacen nada para fomentar el uso del servicio, al contrario lo están dejando perder".

### **3.6 "Visión de servir"**

Ante esta carencia de acuerdos se podría denostar que Sepomex no ha cumplido con sus objetivos, la misión de este órgano es apoyar la integración y cohesión

---

<sup>11</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.

<sup>12</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

---

nacional y de México con el mundo a través de la entrega confiable y oportuna de cartas mensajes.

Asimismo, ha dejado de lado el ser una empresa confiable que satisfaga las necesidades de correspondencia de envíos de toda la población con estándares internacionales de calidad, competentes e innovadores, teniendo un segmento prioritario en la atención de grandes usuarios, que garanticen el servicio universal de correos, el cual permita modernizar, diversificar y consolidarse como una organización autónoma y que cuente con un ambiente laboral productivo.

Otro factor en el que ha fallado considerablemente es en los objetivos de calidad, al no alcanzar los estándares pues no entrega la correspondencia y envíos de forma confiable y oportuna.

La importancia de Sepomex radica en que a pesar de sus múltiples carencias es reconocida por casi el 66 por ciento de la población, según una encuesta realizada por la empresa Parametría, la cual indica que dos de cada tres mexicanos han escuchado hablar sobre este instituto descentralizado.

El lema del organismo es: “en Sepomex nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros servicios, aprovechando óptimamente los recursos públicos y buscando la rentabilidad de los procesos para la entera satisfacción de la población de México”, [www.sepomex.gob.mx](http://www.sepomex.gob.mx).

La reflexión de por qué es tan importante el Servicio Postal Mexicano proviene de su historia y cómo ha sobrevivido a lo largo del tiempo.

Por lo que cuenta con un gran edificio que respalda su importancia en el país y el esplendor que tuvo a lo largo de la historia, el Palacio Postal es un mudo testigo del éxito que en algún momento causó Sepomex y la debacle que en estos momentos protagoniza.

---

## **CAPÍTULO IV**

### **Un palacio sin corona**



#### **4.1 Palacio Postal, el testigo de la crisis**

Excéntrico edificio que acoge al Palacio Postal, recinto mudo de una crisis que en estos momentos padece el Servicio Postal Mexicano (Sepomex).

Ideado en el periodo porfirista como una de las principales piezas arquitectónicas mexicanas que mostrarían, a lo largo de la historia, el esplendor de un gran imperio, es así como nace el Palacio Postal.

En la esquina que forman las calles de Eje Central y Tacuba, en el Centro Histórico del Distrito Federal, se asoma el monumental Palacio Postal muestra de las fiestas del centenario del inicio de la Independencia de México, la cual comenzó en 1910, esta obra maestra es el pilar de la antonomasia, este recinto junto con su vecino el Palacio de Bellas Artes son un emblema nacional.

La edificación del Palacio Postal inició a mediados de 1901, en los restos del demolido Hospital de la Tercera Orden Franciscana quien también fue Escuela de Administración y hotel de ferrocarrileros, la primera piedra del recinto de correos fue colocada por Porfirio Díaz, quien en esos momentos fungía como presidente nacional, el 14 de septiembre de 1902, el edificio se terminó de construir el 17 de febrero de 1907, el costo de la obra ascendió a dos millones, 921 mil pesos con 94 centavos.

El Palacio Postal se encuentra construido en un área aproximada de tres mil 730 metros cuadrados que nació en lo que antiguamente se conocía como la calle Santa Isabel, el diseño de esta magna obra estuvo a cargo del arquitecto italiano Adamo Boari (1863-1928), y fue construido por el ingeniero militar Gonzalo Garita (1867-1921); la construcción agrupa varios estilos arquitectónicos como el gótico isabelino y el plateresco español.

El primero fue coautor del Palacio de Bellas Artes, mientras que el segundo edificó el actual Hotel de la Ciudad de México (antes Centro Mercantil); la Columna de la Independencia y fue director de Obras del Palacio Nacional y del Castillo de Chapultepec durante el Porfiriato.

Esto porque fue pensado como un moderno y funcional edificio de correos, acorde a las necesidades de principios de siglo, por lo que el inmueble alberga la belleza de los elementos estéticos con las técnicas más modernas de construcción del momento, característica que lo hacen único en su tipo.

Cabe mencionar que el Palacio Postal fue planeado por la Dirección General de Correos, la hasta entonces Administración General de Correos, el Ministro de Comunicaciones y Obras Públicas, Francisco Z. Mena y el Director General de Correos, Ramón de Zamacona e Inclán, plantearon la necesidad que tenía el servicio de correos de contar con un edificio propio, acorde a la importancia de sus funciones y al volumen de piezas postales que se manejaban en ese momento que era de 134 millones.

#### **4.2 Excelsos interiores**

En su interior, el edificio es una maravilla que ofrece a sus visitantes, la embelezante vista de una decoración plagada de adornos, hierros forjados y mármoles que engalanan las escaleras, mostradores, mesas y buzones de este soberbio edificio.

Esta obra se distinguió por décadas de ser receptor de miles de cartas, en el año 2000 se calculaba que tan sólo este recinto recibió más de 134 millones de cartas, datos que maneja el Instituto Nacional de Estadística Geográfica e Informática (INEGI), la cual es la última estadística que se hizo.

Caso curioso de este receptor de promesas de amor y compromisos incumplidos es que no ha presentado ningún hundimiento en su estructura, por lo que ha sido testigo mudo de los sismos de 1911, 1957 y 1985, asimismo, de las reestructuraciones a su hábitat natural como son las calles del Centro Histórico.

#### **4.3 Estructura del recinto Postal**

El inmueble consta de cuatro niveles y 30 metros de altura las columnas fueron hechas de yeso con un acabado de cera de abeja denominado escayola, para luego protegerlas con una armazón de acero con tela de alambre por dentro.

Estas características hacen al edificio más ligero y esbelto, parte del armazón y la estructura de acero fueron traídas por contratistas de Nueva York, el material de fierro y bronce fue traído de Florencia; la parte de escultura y decorado a base de cantera blanca de Pachuca y los mármoles de la fábrica de Santa Julia.

En lo que respecta al piso original y los acabados de bronce que aún se mantienen en algunas partes de la planta baja y el primer piso fueron exportados de Venecia, el reloj proviene de Alemania, aunque por causas desconocidas se perdió una manecilla, en la actualidad ya opera con varias partes nacionales, los sillares de piedra de las fachadas están ligados entre sí por amarres de hierro y a su vez con columnas, con el propósito de hacer trabajar mejor la estructura del conjunto y prevenir el efecto de temblores, así como de hundimientos.

Cabe señalar que tanto en su interior como exteriores, el edificio se encuentra lleno de obras de arte, ornamentado con mármoles y trabajos de escayola en sus bellas columnas, así como de un fino trabajo de cantería en su hermosa fachada de piedra de cantera blanca de Pachuca.



Sobresalen, entre otros elementos, en la sala de juntas, los frescos de Bartolomé Gallotti, pintados al temple sobre una base de oro de 24 kilates, con motivos alusivos a la historia de la comunicación escrita y el envío de mensajes; en las fachadas, las gárgolas y detalles de los pórticos, y la herrería de bronce dorado elaboradas en la Fondería Pignone de Florencia, Italia.

El momento máspreciado para los asiduos al Palacio Postal es cuando fue declarado como Monumento Artístico el 4 de mayo de 1987.

#### **4.4 Daños estructurales**

Pero no toda la vida de este inmueble ha sido “rosa”, a principios de la década de los 50 el tercer y cuarto nivel fueron concesionados al Banco de México, quienes construyeron un puente entre ambos edificios para comunicarlos entre sí, esto culminó en 1991 cuando las autoridades bancarias decidieron realizar un entre piso, una cocina y un comedor entre otros espacios, lo que rompió con la estructura original.

Uno de los mayores incidentes que sufrió la estructura original fue la pinta de toda la herrería de negro y las columnas de naranja, la justificación para realizar estas obras fue que los efectos de la contaminación ambiental hacían necesarios, que en julio de 1996, empezaran los trabajos de remodelación y concluyeron de manera parcial en los primeros meses de este año.

Para la realización de estos trabajos se ocuparon 500 planos diseñados para suplir la ausencia de los originales perdidos en los terremotos de 1985, los cuales fueron realizados por el arquitecto Ricardo Prado y su colega Juan Urquiaga.

La labor consistió en restituir más de tres mil piezas de cantera que se habían desprendido de la estructura.

#### **4.5 La reestructuración en la planta baja y el primer nivel**

A finales de la década de los treinta se pusieron de moda los apartados postales, para alojarlos se construyó, con estructuras de acero y losas de concreto, una prolongación del mezanine original. Esta fue demolida al igual que los pisos de diversos materiales que se habían colocado anárquicamente.

El aspecto estético del edificio tuvo muchas modificaciones desafortunadas como la herrería pintada de negro; además, se habían suprimido los dos elevadores del vestíbulo y destruidas sus rejas, se retiraron los candiles de bronce y en su lugar se instalaron lámparas fluorescentes. La yesería y la escayola marmoleada se pintaron y repintaron con pintura al aceite y vinílica.

El vitral, obra de Adamo Boari, es un emplomado de 100 metros cuadrados aproximadamente, que cubre el hall principal del edificio donde está la escalera monumental. Estaba cubierto de polvo y hollín y tenía muchos vidrios rotos o deformados.

Para limpiarlo y restaurarlo se construyó una estructura especial de 18 metros de altura. Los diferentes módulos se lavaron a mano con cepillos de cerdas suaves y una solución de agua, amoníaco y detergente neutro; los vidrios rotos se sustituyeron por nuevos.

En los arcos que rodearon el hall monumental, pintados al óleo aparecían los escudos de los países que desde 1878 integraron la Unión Postal Internacional,

como estaban deteriorados, se limpiaron y repintaron.

Finalmente se protegieron con barniz a base de resina. El yeso de la ornamentación de la arquería se consolidó, se resanó y se le aplicó oroino de hoja para darle el acabado original.

La ornamentación del interior, de lámina troquelada en zinc, además de haber sufrido serios desprendimientos, estaba abollada y oxidada, por lo que se removió la pintura inservible; los golpes se eliminaron tal como se hace en la hojalatería automotriz, se unieron las láminas y se repusieron los ornamentos en formas vegetales faltantes fundiéndolos en aluminio.

Las ventanillas de la planta baja, que originalmente tuvieron un baño galvanoplástico de bronce perdido con el tiempo, fueron pintadas de negro.

Luego de aplicar un removedor para retirar el esmalte se limpiaron cuidadosamente y se enjuagaron con thinner. Los elevadores Otis, los primeros en su tipo en instalarse en México, fueron destruidos en forma absurda en los años sesentas. Para rescatarlos se contaba con algunas fotografías del vestíbulo original. Su restauración fue uno de los trabajos más laboriosos de toda la obra, se lograron reconstruir las cabinas panorámicas de acero y cristal y las puertas de los diferentes pisos. También los elementos ornamentales, tanto de las ventanillas como de la escalera monumental, se recrearon exitosamente.

#### **4.6 Reconstrucción en el tercer nivel**

El tercer nivel fue liberado de agregados, como cancelas, plafones, lámparas, puertas de madera y metálicas así como de las losas de siporex, la estructura metálica del mezanine y lo que servía de ducto de las cocinas añadidas.

El tercer nivel era una de las áreas más dañadas del palacio. Una vez liberado de añadiduras, se restauraron todos sus acabados basándose en los planos originales: las columnas y medias columnas, con escayola, los pisos con parquet de encino, las oficinas, pasillos y vestíbulos con mármoles de Carrara y de Teayo y las puertas de acceso a las oficinas con madera de cedro rojo tallada a mano.

A grandes rasgos, esta es la descripción de las zonas que más necesitaron de la reestructuración, es importante mencionar que todo se ejecutó conforme a un plan maestro previamente establecido. La intervención humana y los avances tecnológicos dieron como resultado que ahora se levante de nuevo con, todo su esplendor, un palacio de gran categoría que representa una etapa de nuestra historia que ya podemos considerar parte del “siglo pasado”.

#### **4.7 Época actual del Palacio Postal**

Un dato importante para el desarrollo tecnológico del Palacio Postal es que a partir de enero de 2002, se convirtió en la sede del Sistema Nacional e-México, y en su interior se encuentra el Centro Nacional e-México que entre sus tareas está la de definir el desarrollo y mostrar la transformación de los mexicanos a través de la intercomunicación entre sí y con el resto del mundo con las telecomunicaciones.

En este nuevo concepto se puede obtener información sobre el desarrollo y avances de los programas e-salud, e-educación, e-economía, e-gobierno, e-cultura que impulsa el Sistema Nacional e-México, además existen salas dedicadas a exposiciones y proyectos; se efectúa un recorrido virtual por la historia del Palacio Postal, donde existe un Club House, un Centro Comunitario Digital y un recorrido histórico por la evolución de las telecomunicaciones en México, que destaca el paso de la carta a internet, resaltando la importancia del derecho universal a la información y el conocimiento que tiene todo individuo y de

---

las distintas aplicaciones que en la vida diaria hace de las telecomunicaciones el hombre.

En este espacio el público en general conocerá la historia de las telecomunicaciones y sus repercusiones en la vida diaria del hombre, así como los alcances del Sistema Nacional e-México.

El usuario de este servicio puede realizar tareas educativas, de consulta y de recreación al establecer comunicación con diferentes interlocutores, aprovechando la conectividad y los contenidos del Sistema Nacional e-México.

El Palacio Postal es recordado por generaciones, por el servicio que durante muchos años ha brindado y por la magnificencia que en sí conlleva el lugar, este recinto es un reflejo de las excentricidades del periodo porfirista, afortunadamente este “capricho” de Porfirio Díaz ha aguardado las ilusiones de miles de mexicanos y ¿por qué no? de uno que otro extranjero.

---

## CAPÍTULO V

# Sepomex y sus trabajadores



## 5.1 Carencia de promoción al servicio de correos

“Para mí Sepomex ha sido bueno, dicen que nací con la estampilla pegada en la frente y yo creo que sí, hace 40 años que ingresé al Servicio Postal Mexicano, fue en el palacio postal, en Tacuba y Juan Ruiz de Alarcón”, dice Teresa Jiménez trabajadora de correos.<sup>13</sup>

Esta versión se escucha por los pasillos del Palacio Postal y miles de oficinas de correos, algunos trabajadores están comprometidos laboral y emocionalmente a las filas del Servicio Postal Mexicano, el entrañable cariño que los empleados sienten por lo que ellos llaman “mi correo” es inigualable.

A pesar de que el Servicio Postal Mexicano pasa por una de sus más severas crisis financieras, los trabajadores confían en el servicio que proporcionan, asimismo consideran viable la reestructuración y los fines con que ésta se realiza.

Algunos temen ser cesados de sus puestos ante la modalidad de retiro voluntario, pero mantienen la alegría de llamarse carteros o bien de atender una oficina de correos.

Tal es el caso de Rómulo Gallegos quien tiene 29 años de servicio en Sepomex, indica “a mí me ha tocado ver todos los cambios de lo manual a lo automatizado, desde las modificaciones en las rutas, en circuitos, a nivel Distrito Federal se han implementado muchos circuitos periféricos y rutas postales”

Otros confían en que la reestructuración y un poco de publicidad ponga a la vanguardia a Sepomex, así lo expresa Jesús Gutiérrez, quien se desempeña desde hace 20 años como cartero “lo que pasa es que hace falta más promoción a

---

<sup>13</sup> Entrevista realizada el 20 de mayo de 2004.

nuestro servicio, correos es tan bonito, ya que la calidad que ofrecemos al usuario es estupenda porque los empleados tienen el conocimiento de todos los servicios que la gente necesita”.

Jesús Gutiérrez añade “además conocen tanto la forma manual de hacer las cosas como automatizable, lo que hace falta es que le den un auge a nuestro correo, con especie de comerciales, que el público conozca cuánto cuesta una carta y de esta forma el usuario se anime a depositar una carta en nuestro servicio, ya que la cobertura a nivel nacional es excelente y cuenta con todas las rutas”.

## **5.2 El programa de retiro voluntario**

Con cinco mil pesos de sueldo mensual Ramiro Santos, empleado desde hace 25 años, sólo espera el momento para jubilarse al considerar que el sueldo es muy bajo y las prestaciones ya no le alcanzan para mantener a su familia, por lo que él será uno de los trabajadores que ingrese al retiro voluntario y de esta forma dedicarse a otra actividad,

Argumenta “como ya tengo edad para jubilarme lo haré, si no entro en el retiro voluntario, ya que sólo recibo una ayuda de vales de despensa de 50 pesos al mes, es muy poco, en cuestión de otras percepciones”.

Con gestos cansados tras una labor de más de ocho horas entregando cartas José García, quien desde hace 25 años está al servicio de Sepomex, señaló “varias veces me han hecho la invitación, las autoridades nos dicen que si no deseamos irnos de retiro voluntario, ya son varios jefes los que atraviesan por aquí y les he dicho que no, siento que todavía puedo aportar algo al correo y entonces aquí me quedo dando lata todavía otro rato”.



María Antonieta quien ha permanecido por 21 años detrás de una ventanilla dando sellos postales a los usuarios, argumenta “hace cinco meses nos invitaron a formar parte del retiro voluntario, pero nada más nos dicen, el que se quiera anotar”.

### **5.3 Poco salario por miles de cartas**

Antonio Solórzano, cartero desde hace 35 años, coincide con que los sueldos se han ido modificando para mal al paso de los años, “hubo una época en la que estuvimos muy bien porque los salarios de los trabajadores estaban por encima de los del sindicato del magisterio, desgraciadamente fue decayendo, se fueron menospreciando hasta llegar a esta crisis”, afirma.

Los datos recabados en las oficinas postales de Sepomex y de autoridades de este servicio indicaron que existen diversos salarios y que éstos dependen del nivel en el que el trabajador se encuentre.

Hay 12 niveles, los trabajadores de menos de 10 años de servicio perciben alrededor de cinco mil pesos mensuales sin bonos de productividad, los que tienen más de 11 años de antigüedad reciben seis mil pesos y pagos como vales de despensa, bonos por puntualidad y otras prestaciones.

Entre ellas destacan que los trabajadores de confianza perciben de bonos por productividad de cerca de dos mil 500, el personal de base tiene 700 u 800 pesos mensuales, éstos son adicionales a su salario

Las personas que tienen a cargo alguna área son titulados como empleados de confianza, estos reciben un sueldo superior a los siete mil pesos mensuales,

dependiendo del servicio que coordinen, aparte reciben bonos.

#### **5.4 Mitos de Sepomex, trabajadores contradicen salarios**

Las cifras de salarios que ofrecen autoridades de Sepomex se contradicen con las dadas por los trabajadores, Samuel González, empleado desde hace 14 años, asegura "hay compañeros que con el fabuloso aumento van a sacar mil 500 pesos a la catorcena, claro si no tienen descuentos de pensiones y otros servicios como los préstamos hipotecarios, también existe la prestación especial del ISSSTE, por lo que si les descuentan todo sacan mil 500 pesos catórcenales ya sin deber nada".<sup>14</sup>

Entre los trabajadores de Sepomex comienzan a hacer una especie de rueda, para expresar sus inconformidades ya que como indica Gonzalo Jiménez, trabajador desde hace 13 años "todos se emocionan por denunciar lo que ganamos por eso cuando ven a alguien con grabadora empiezan a gritar las injusticias de las cuales somos víctimas", reafirma la postura de sus compañeros "actualmente el salario mínimo es dos mil 850 y el salario más alto a nivel de trabajadores de base es tres mil 800".

Yadira Ivone, una de las trabajadoras que más grita para ser escuchada y quien es empleada desde hace 11 años, contradice tajantemente la posición de las autoridades "el salario que tenemos no es muy justo, para nuestro desempeño laboral, son mil 200 quincenales menos nuestras deducciones y estamos aquí casi todo el día", asevera.

Por último, Rómulo Gallegos quien trata de poner orden dentro del edificio ubicado en la calle de Tacuba en el Centro Histórico, asegura "vivimos bajo las mismas

---

<sup>14</sup> Entrevista realizada el 20 de mayo de 2004.

condiciones de trabajo que hace 30 años, cuando yo entré, al contrario siento que nos disminuyen el sueldo, porque todo sube menos lo que nos dan, ya no alcanza para tener un nivel digno de vida”.

En lo que respecta a las prestaciones los empleados dicen que la crisis está peor en este aspecto, Martín Camarena, cartero de profesión como él se define desde hace 20 años, asevera “algunas prestaciones son simbólicas nada más están plasmadas en algún artículo de la ley o dentro de las normas de condiciones generales, por decir el derecho a vivienda pues no es suficiente, anteriormente no teníamos la capacidad de obtener una vivienda sin enganche, porque nuestro salario no estaba en la proporción que solicita Fovisste y por ende no éramos sujetos de crédito, ahorita se supone que con el nuevo aumento ya alcanzamos crédito ante Fovisste pero es el mínimo”.

### **5.5 La historia en manos de trabajadores**

El Servicio Postal Mexicano se caracteriza por las inigualables historias que cuentan sus empleados, ya que son los protagonistas de todas las entregas y recepciones de cartas, son ellos la cara de Sepomex, pero muchas veces no integran el organismo para dar mejores condiciones laborales, en algunos rostros de los empleados entrevistados se puede ver el deseo con el que esperan que correos salga de esta crisis.

Otros añoran los años mozos cuando el cartero u la empleada de la oficina de correos era reconocida al pasar por las calles, desafortunadamente, la falta de infraestructura y las nuevas tecnologías son sólo algunos de los factores que han desfasado el aprecio que la gente le tenía al “correo”.

El cartero Rómulo Gallegos quien recorre las calles capitalinas día, con día, comenta “cuando yo ingresé hace 29 años se transportaba todo en ferrocarril y me tocó vivir el cambio de las rutas postales que ahora se hacen normalmente en camiones”.

Detrás de la ventanilla de correos y ofreciendo sellos postales, Teresa Jiménez añora “a mis 40 años de servicio he pasado por miles de cosas, desde ver como el ferrocarril se iba con miles de cartas hasta los nuevos métodos, incluso recuerdo que antes las familias enteras llegaban a poner sus cartas, cómo los enamorados se escribían y algunos desilusionados también, como la mamá le enseñaba a su hija a poner los sellos, en fin, son muchas experiencias”.

Con mirada triste por lo que el Servicio Postal Mexicano le brindó, Antonio Solórzano, cartero de oficio, explica “los trabajadores de correos estamos olvidados completamente en cuanto a nuestros salarios, hace algunas décadas nos iba muy bien, los presidentes nos hacían reuniones en Navidad y Año Nuevo, en esas festividades nos regalaban cosas para la familia, incluso premiaban a quien entregaba más cartas, eran como ayuda por la productividad que teníamos , pero ahora ni las gracias le dan a quien les sirve”.<sup>15</sup>

Estos son algunos de los testimonios de quienes esperan el regreso del Servicio Postal Mexicano y el temor de quienes prevén, que de seguir las cosas de la misma manera, se dé la inevitable quiebra de Sepomex y el cese de miles de empleos en toda la República Mexicana.

---

<sup>15</sup> Entrevista realizada el 20 de mayo de 2004.

## 5.6 La voz del cambio con sus protagonistas

Sepomex ha pasado por diversos cambios desde la era del ferrocarril, las glamorosas construcciones, hasta el servicio Mexpost con una de las “más altas tecnologías” hasta la crisis que se ha prolongado desde el 2000 hasta el 2005 cuando la desesperanza es mayor y la reestructuración sólo se ha quedado en palabra.

Jorge Mendoza, trabajador desde hace 15 años exclama “las oficinas han decaído un poco por la falta de personal, eso por los retiros voluntarios que se han dado últimamente, pero en aquel entonces éramos una cantidad tremenda de trabajadores que laboraba, en la oficina principal, pero hoy como que de repente lo veo un poquito tristón”.

Los cambios en el Servicio Postal Mexicano se sienten en los pasillos de la calle de Tacuba en el Centro Histórico, el jolgor de recibir una carta ha quedado de lado, ahora sólo existe una voz que merodea en las paredes y pide que se rescate a Sepomex.

Las voces son muchas, todas quieren ser escuchadas y opinar que la situación no está bien, temen por su empleo, pero más por el que ha sido su hogar por décadas “desgraciadamente hemos caído en un bache en cuestión administrativa y esto ha redundado un poco en la calidad, pero aún somos eficientes, lastimosamente la cultura postal que tiene el pueblo mexicano no es la suficiente, por eso es que no somos usados por la inmensa mayoría de la población y las mensajerías paralelas detrimentan la correspondencia que nosotros manejamos”, explica Teresa Jiménez, trabajadora de Sepomex.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Entrevista realizada el 20 de mayo de 2004.

A pesar de las diversas carencias con las que cuenta el servicio, los empleados aún tienen esperanzas “existe buena calidad, pero hay detalles que se tienen que ir viendo, desgraciadamente la gente encargada de esto pues no le inyecta dinero suficiente como para que esto sea rentable en mayor proporción, en mejores vehículos, en mejores incentivos al trabajador”, afirma Teresa Jiménez.

Por su parte el papel del cartero en Sepomex ha sido primordial por ser uno de los principales representantes en las calles, Antonio Solórzano, uno de los principales actores del reparto de cartas, explica “al cartero le han hecho mucho daño otros correos paralelos nos maltratan mucho por culpa de la deficiencia del servicio, por el retraso de las cartas, cosas que en realidad nosotros no sabemos, nosotros trabajamos lo que es normal y los otros correos paralelos son los que nos perjudican en ese aspecto pero las autoridades no se dan cuenta de eso”.

Mientras tanto, Gabriel Escalante, empleado desde hace 31 años de Sepomex afirma que no sólo las otras empresas de mensajería han afectado su servicio, sino la nueva tecnología, “como la tecnología va cambiando también el correo tiene que avanzar, en este caso varias oficinas tienen centros de cómputo, existen servicios como Mexpost que ya tienen computadoras y en la área de carteros hay máquinas operativas y en reparto no hay motos nuevas”.

### **5.7 El trabajo diario**

Los carteros, las oficinistas, los que entregan sellos postales están muy agradecidos con su trabajo, los casos son diversos algunos por la historia que representa estar dentro de un instituto como Sepomex, otros por el simple hecho de tener una labor.

La historia en las calles se platica de otra forma el trato de la gente, la entrega de cartas con unas rutas extensas, son sólo algunas de las condiciones a las que se enfrentan los carteros.

Las quejas de los usuarios, los regaños y los insultos, son acciones que están a la orden del día, las personas que recurren a Sepomex, en muchas ocasiones, se desquitan con los trabajadores por las deficiencias del servicio, por lo que un sinnúmero de historias tejen estos recintos.

“Los carteros entramos a las ocho y salimos supuestamente a las dos y media pero por ejemplo hay compañeros que sus recorridos son más largos y llegan a las oficinas a las 4 o 5 de la tarde, sin embargo por trabajar un poco más no hay ningún pago extra”, afirma Gonzalo Ponce.

Por su parte, Francisco Cruz, quien se considera uno de los pioneros en la entrega de cartas por sus 31 años en servicio, indica “digamos que un 60 por ciento de la población sí nos recibe muy bien, ahora si que les llevamos buenas y malas noticias, cuando son malas nos miran mal, cuando son buenas pues nos sonríen”.

El recorrido por las calles es calificado por Mario Octavio, cartero desde hace 27 años, como “la satisfacción de seguir los 27 años, seguir sirviendo al público, en lo económico pues ahí van las mejoras, no como uno quisiera pero realmente ahí vamos, un logro es la satisfacción personal, porque nos enfrentamos al trato con el público el cual en mi caso siempre ha sido bueno”.

“La sociedad dentro del campo de trabajo te recibe de muy buen humor, mientras tú desempeñes tu función lo mejor posible, dentro de tus posibilidades, en este sentido la gente responde con una sonrisa y con la gratificación de darte las

gracias cada que tú llegas y desempeñas de la mejor forma tu trabajo” añade Mario Octavio.

### **5.8 La reestructuración, ¿cambio o ficción?**

Los cambios son vistos con buenos ojos por parte de los trabajadores de Sepomex, algunos piensan que empezarán a superar las adversidades y que un futuro mejor se vislumbra dentro de la reestructuración.

Francisco Cruz, cartero desde hace 31 años comenta “obviamente como en todo ha cambiado, algunos han sido para mejorar, por ejemplo ahora la correspondencia se clasifica mejor para que haga menos tiempo de traslado y se reduzcan los tiempos de espera, para brindar más seguridad rapidez y eficacia sobretodo”.

Añade “por ejemplo yo creo que hay un promedio de 48 a 72 horas en la entrega de las cartas, esto varía de acuerdo a las distancias, dependiendo si tú me das una carta del norte del país al sureste obviamente esto va a ser un poco más tardado por todos los canales que tiene que pasar”.

Las mejoras en el trato a los trabajadores son tangibles, al menos es lo que éstos exclaman, Mario Octavio argumenta “la normatividad y el trato de la correspondencia ha ido en aumento, se mejora la calidad del servicio, yo pienso que la mayoría de nuestros compañeros ponemos esa parte de responsabilidad que nos exige el trabajo”.

Mientras tanto, la resistencia de más de 20 años a la labor en el Servicio Postal Mexicano, permite a Mauricio López augurar un nuevo comienzo para correos, “los cambios ayudaron para que tengamos mayor conocimiento del campo de trabajo y



mayor amplitud sobre la zona, conocer la República Mexicana, cubrimos diferentes campos tenemos mayor cobertura e infraestructura, esto en comparación con otras empresas de mensajería que no cuentan con todo lo que implementa el Servicio Postal Mexicano”.

### **5.9 Una súplica al usuario**

Los trabajadores de Sepomex piden al pueblo mexicano no dejar de consumir el servicio de correos confían en que todo irá “viento en popa” y la suerte les sonreirá en un futuro.

Una de las mujeres con más trayectoria dentro de la labor para Sepomex es Teresa Jiménez quien aseguró que “los usuarios deben entender nuestra tradición la parte de cultura que correos ha dejado, no lo podemos dejar morir”.

Los carteros confían en que son parte del paisaje pictórico de las ciudades, parte del crecimiento de los mexicanos “creo que existe todavía la imagen del cartero a nivel nacional que desempeña con mayor grado su función de cartero y la sociedad sí te lo reconoce”, exclama Teresa Jiménez.

Pese a las miles de adversidades por las que pasan los trabajadores, éstos afirman que el objetivo es “la satisfacción en ver la cara de felicidad de algunas personas cuando les llevo sus cartas, una respuesta de vivienda, de la escuela o de alguna carta que están esperando de algún familiar y ver la dicha de ellos es la satisfactorio”, exclama José Marcelino, figura emblemática en las calles de la colonia Tabacalera, donde reparte de lunes a viernes la correspondencia.

---

## CAPÍTULO VI

### El arte de la filatelia como crecimiento de Sepomex



### **6.1 Origen de la colección de estampillas**

Uno de los factores que no han dejado morir a Sepomex es la filatelia los coleccionistas exigen a las autoridades les otorguen estampillas de calidad y con buenas temáticas.

La filatelia o colección de timbres postales, es de las actividades más destacadas dentro del Servicio Postal Mexicano, que se desprenden del ejercicio del correo, se piensa que los orígenes de esta actividad datan desde la invención del primer sello postal a cargo de Rowland Hill, en 1840, en aquellos años no se sabía que el arte de coleccionar timbres fuera hacer redituable en aspectos culturales y económicos.

Sin embargo, se puede decir que la colección de estas estampillas empezó con el doctor John Gray, un funcionario del Museo Británico, quien guardó los sellos postales conforme iban saliendo; algo parecido a lo que sucede en la actualidad, sólo que ahora algunos sellos son verdaderas fortunas y se intercambian entre coleccionistas, existe un timbre postal que se emitió en Estados Unidos en plena Primera Guerra Mundial, actualmente este timbre está cotizado en miles de dólares.

### **6.2 ¿Por qué son especiales las estampillas?**

La circunstancia es muy fácil, el sello postal no tiene más que errores en tinta y que fueron impresos al revés, el pequeño avión estadounidense que simboliza uno de los ataques la Primera Guerra Mundial aparece de forma invertida, sólo por este motivo cuesta millones de pesos.

El año de 1850, se toma de referencia a nivel mundial como el año en que en verdad comienza la afición de coleccionar sellos postales y, para 1861 se publica

en París el primer catálogo de sellos postales lo que permitió ordenar la colección y brindar información a los coleccionistas de cuales les faltaban por adquirir.

Para 1860, había intercambio de estampillas en París y Londres; Jorge Berger Levraut da a conocer su colección como catálogo y lo propio hizo Alfredo Poutiquet con su colección titulada "Catálogo de Sellos de Correos emitidos en los diversos Estados del Globo", la que por cierto se considera precursora de los catálogos actuales.

Todos los países cuentan con catálogos que sirven a los coleccionistas ha saber cuales son los timbres que les hacen falta de esta manera se organizan mejor.

En 1862, Jean Baptiste C. Moens, librero e impresor de nacionalidad belga, realizó el "Manual del Coleccionista de Sellos Postales", un elemento indispensable para los coleccionistas que permitió popularizar la afición. En 1922, la Real Academia Española de la Lengua admitió el vocablo "filatelia" en su diccionario.

Una vez establecida esta afición; la tarea era asignarle un nombre y se sugirieron los nombres de "filatelia" y "timbrofilia"; el primero de los casos corresponde a una palabra compuesta por dos palabras griegas "filos" que significa amigo, aficionado y "áteles", que significa exento de impuestos, franqueado.

### **6.3 Convención de Berna, ayuda para la filatelia**

Una de las razones, por las cuales la filatelia es universal, se debe a los fundamentos de la Convención de Berna en 1874, tal como se conocen en la actual Constitución de la Unión Postal Universal, firmada en Viena en 1964, así como el Convenio de Seúl en 1994, que dentro de sus puntos destacan los siguientes:

1. Formar un solo territorio postal entre todos los países miembros para el intercambio recíproco de envíos de correspondencia.
2. Garantizar, dentro del territorio de la Unión, la libertad de tránsito.
3. Uniformar las tasas que cobra cada país por los envíos de correspondencia destinados al conjunto del territorio de la Unión; sin embargo, debe constatar que este principio ya no se aplica con el mismo rigor de antes, debido a la facultad que tuvieron las Administraciones de aumentar en gran medida o de reducir las tasas básicas ya que estas se convirtieron en indicativas a partir de la entrada en vigor de las actas del Congreso de Washington en 1989.

La afición de coleccionar estampillas creció alrededor del mundo de forma inimaginable; por ejemplo, entre 1918 y 1940 se lanzaron más de 38 mil diferentes estampillas; de 1919 a 1979, 250 mil; y de 1979 al 2001 se calcula se han emitido más de 300 mil estampillas según la Unión Postal Universal.

Por otro lado, la generación de estampillas se convirtió en una fuente de ingresos importante, ya que una estampilla antigua, rara o que se pueda considerar de colección por ser único, adquiere un valor histórico.

#### **6.4 La Filatelia en México**

En México, como país miembro de la Unión Postal Universal, se acepta el término “estampilla”, que se diferencia del nombre de “timbre”, de origen francés y connotación fiscal, así como la de “sello”, que se utiliza en España y que en nuestro país se confunde con la marca o estampado de certificación para algún documento.

A pesar de esto, los términos, sello y timbre se utilizan indistintamente como un gesto de "buena voluntad" para cada país que emite y hace llegar a todo el mundo un mensaje con este peculiar pedazo de papel adherible.

Una vez que se establece que el pago de correspondencia y envíos, debería hacerlo el remitente y no el destinatario, así como el pago único y general en cada país, se firma el acuerdo de 1869 por Barón Adolfo Maly, director del correo Austriaco, por el cual se acepta la circulación de las tarjetas postales.

En nuestro país por decreto del presidente de Comonfort, con fecha del 21 de febrero de 1856 se establece la impresión de las primeras estampillas postales, las cuales contenían la efigie de Miguel Hidalgo y Costilla su diseño y grabado fueron hechos sobre una placa de cobre, bajo la técnica conocida como huecograbado, y realizados por José Villegas.

De 1856 a 2001, Sepomex ha emitido tres mil 652 estampillas postales originales, entre series permanentes y conmemorativas; dentro de las cuales existen verdaderas obras de arte del diseño gráfico y emisiones representativas muy localizadas, que marcaron todo un hito en la historia del país, como las de Cuauhtémoc, último emperador azteca, con un valor facial de 30 centavos; la de bajo relieve de una estela en las ruinas de Bonampak, Chiapas, con un valor de 50 centavos, y la que representa a la Danza de la Pluma, de Oaxaca, con un costo de 10 centavos, de las series permanentes de correo aéreo, sobre Arquitectura y Arqueología, emitidas entre 1950 y 1953.

La clasificación de la filatelia mexicana la dividen en cuatro épocas: la época clásica (1856-1883); la época antigua (1884-1910); la época revolucionaria (1910-1923) y la época moderna (1924 a la fecha) donde se destaca aparte de los

Hidalgos iniciales, las águilas y Maximilianos del Segundo Imperio, los medallones de Hidalgo en color verde y azul de cinco y 10 pesos, las Águilas de 1899, por un valor de 50 centavos, uno y cinco pesos, impresos en Inglaterra por la casa Bradbury Wilkinson & Co. Y toda la gama de diseños y temas abordados por el correo.

Primero en planchas de cobre, luego en las de acero, la estampilla postal ha recorrido desde el huecograbado y el offset hasta llegar a las novedosas técnicas por computadora que hacen en la actualidad de la filatelia mexicana, una de las más hermosas y variadas del mundo.

"En esta tarea de coleccionistas, un hecho importante es la aparición de la Oficina Filatélica Mexicana en 1934, "para el filatelista consumado, lo mismo que para el aficionado, la magistral obra de Don Carlos Fernández Terán, 'Catálogo de Estampillas Postales de México, 1856-1996', 140 años de la Estampilla Postal Mexicana, es imprescindible si se quiere conocer a fondo esta apasionante historia", admite Gonzalo Alarcón, director general del Servicio Postal Mexicano (Sepomex).

En México la primera estampilla que se emitió fue en 1856 en la impresión destacaba la imagen de Miguel Hidalgo hasta la época actual han lanzado más de tres mil sellos postales, el último del 2004, salió en junio tiene como tema la juventud.

### **6.5 Visiones de la filatelia**

Jorge Puflea, titular de Filatelia de México, expone "en lo que a filatelia se refiere la situación es peor, ya que Sepomex no tiene una planeación de las emisiones que por regla deben tener todos los países, ya que sus emisiones carecen de

temas o bien no son congruentes con la situación actual ni con los coleccionadores quienes son los más rentables en esta materia, tampoco realizan mínimas copias de las estampillas por lo que no alcanzan a distribuirse con todos los "filatélicos".<sup>17</sup>

Cabe mencionar, que expertos en la materia de la Filatelia afirman que el negocio sería rentable para Sepomex, ya que existen millones de coleccionistas en el mundo que no sólo buscan los timbres de su país sino los de México.

### **6.6 ¿Cómo es un filatelista?**

Jorge Puflea explica que esta actividad, inicia desde muy temprana edad, la afición empieza con colección de monedas, llaveros, cajitas de cerillos, etc. Todos lo que realmente coleccionan algo en algún momento de su vida terminan con las estampillas.

"El sabor de las estampillas postales se encuentra en cómo se pueden coleccionar", muchos inician recavándolas por emisión, por país, por tema, color, historia, o de acuerdo a la imaginación de las personas.

Es difícil que una colección alcance un valor cuando ésta no se estructura de alguna forma, desafortunadamente muy pocos lo logran debido a que las estampillas alcanzan en el mercado valores incalculables.

A pesar de esto, cuando la colección alcanza valores negociables en el mercado de la Filatelia es porque se ha logrado mantener un equilibrio entre lo que se tiene, en ese momento se vuelve un sistema de ahorro, e incluso una inversión lucrativa.

---

<sup>17</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.



### **6.7 Importancia de la filatelia para Sepomex**

En estos momentos la filatelia se vuelve en una actividad que puede llegar a generar beneficios a quienes la practican, pero nunca se debe dejar de lado que esta actividad requiere de tiempo, dedicación, y mantener un desembolso continuo que permita al coleccionista adquirir piezas que se sumen a su colección y las cuáles tienen un costo alto.

Este "arte" como es titulado se debe considerar como una verdadera inversión, la adquisición de piezas de rareza contrata, así como las grandes cantidades de series, determinadas emisiones que por sus características pueden ser a corto o mediano plazo revalorizadas.

La historia de la filatelia ha demostrado que puede ser un gran negocio tan sólo en la circulación de catálogos que circulan en todos los países del mundo, en las listas de precios y las subastas que se hacen.

Sin embargo la falta de planeación de Sepomex en la emisión de estampillas, como la utilización de diferentes papeles, la goma, las tintas de seguridad y hasta la falla en las impresiones ocasionan grandes dificultades a los apasionados en el arte de la colección de estampillas, quienes son un gran mercado para el instituto descentralizado.

"En el país, Sepomex cuenta con un área especial para la atención de Filatelia, sin embargo, las personas que laboran en ella, a pesar de que ya tiene tiempo laborando en la materia, no saben o no les interesa la trascendencia de la actividad que realizan en el contexto nacional y mundial", afirma el titular de Filatelia de México.

"En alguna ocasión se buscó acercarse al área de Filatelia de Sepomex para brindarles atención sobre la materia, se les proporcionaron folletos que emiten en todo el mundo sobre el tema, para que conocieran la calidad de las emisiones, la forma en como se difunden y como programan las temáticas, desafortunadamente las autoridades de correos hicieron caso omiso a lo dicho por la organización", explicó.

Cabe señalar que las autoridades de Sepomex han dejado de lado el tema de la filatelia, el cual les podría proporcionar un poco de recursos, tomando en cuenta que las emisiones de estampillas no sólo se repartirán en el país, sino en todo el mundo, donde los coleccionistas están dispuestos a pagar el precio solicitado.

El mundo de la filatelia cuenta con grandes coleccionista que buscan las excentricidades, en otras naciones han sacado timbres postales con temas de actualidad, un ejemplo de ello es España, que tras la celebración de una boda real se emitieron sellos con la foto de los príncipes.

En Nueva Zelanda salieron unos sellos postales de la película "El Señor de los Anillos", en Estados Unidos han salido de la cinta "Spiderman", esto sólo por mencionar algunos ejemplos.

Lo que hacen otros países debería servir de ejemplo para detallar un poco más el área de la filatelia en Sepomex, de esta forma el organismo descentralizado contaría con un poco más de recursos, que permitirían fomentar otras áreas.

---

## CAPÍTULO VII

### Servicios de Sepomex comparados con otras empresas



## 7.1 Servicios corporativos e individuales

Los servicios que ofrece el Servicio Postal Mexicano en comparación con otras empresas son deficientes, ya que éstos carecen de calidad y seguridad.

Según fuentes periodísticas del año 2003, usuarios y empresas que eran servidas por Sepomex reportaron un sinfín de extravíos lo que ocasionó la pérdida de contratos y que los usuarios de mensajería no vean en correos una opción.

Las tres empresas a las que más acuden los usuarios de mensajería y paquetería son Estafeta, DHL y Sepomex, según los estudios realizados por la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco). A pesar de esto el Servicio Postal Mexicano ofrece dos tipos de servicios: los corporativos y los individuales.

Los corporativos ofrecen la operación de traslado de paquetería a empresas cuando los envíos de cartas superan las 500 piezas y de 250 cuando se refiere a paquetes, para esto debe existir un convenio con ambas compañías, según los datos recavados en las diversas oficinas postales.

Asimismo brinda servicios de comunicaciones privadas, propaganda comercial, publicaciones periódicas, mensajería e impresos, dentro y fuera de las fronteras mexicanas, la tardanza de los envíos dependerá de la época del año y la saturación del servicio, procurando que en traslados nacionales sean de dos a tres días hábiles, aunque podría retrasarse a cinco, asegura Gonzalo Alarcón, titular del Servicio Postal Mexicano.

En el rubro de los servicios individuales el mayor de éstos se concentra en la tradicional carta. Sin embargo, tanto en los servicios corporativos como en los individuales, Sepomex distribuye y comunica diversos paquetes a través de

distintas formas entre las que se encuentran:

Caja de apartado: este servicio fue establecido específicamente para aquellas personas que no cuentan con dirección permanente o con un apartado postal y requieren de asegurar sus envíos; en esta caja de apartado se puede recoger la correspondencia dentro de los horarios establecidos en las oficinas postales más cercanas a la localidad donde habite el cliente.

Actualmente el Servicio Postal Mexicano cuenta con 310 mil 629 cajas de este distribuidas en las mil 870 administraciones de correo en todo el territorio, de acuerdo a la información proporcionada en las oficinas de cobertura de Sepomex.

Las cajas de apartado tienen distintos costos: la caja chica y la caja cuádruple tienen un costo anual de 110 pesos y de 250 respectivamente, así como un pago adicional de 20 pesos por concepto de llave, cada reposición o si desean tener más llaves se cobrará lo mismo por cada sustituto.

## **7.2 La competencia atractiva**

Cabe señalar que en otras empresas como DHL y Estafeta no existen todos los servicios que ofrece Sepomex, sin embargo tienen otros que son atractivos.

En Estafeta destaca el servicio de 7:45 am que tiene como principales características el servicio para documentos y paquetes, la entrega es al siguiente día hábil, de lunes a viernes. Ofrecen envíos de extrema urgencia con cobertura a las principales ciudades de México, así lo marcan en los folletos que se encuentran en las diversas oficinas de mensajería.

Entre los servicios con los que cuentan existe el de domicilio, con un horario de nueve de la mañana hasta las 10 de la noche, el peso máximo por paquete es de 70 kilogramos y el tamaño es de 2.70 metros de largo por cinco metros de circunferencia.

Los precios son de acuerdo a la zona donde va dirigido el envío, existen desde 179.13 pesos, 199.13, 236.5, 255.65, 278.26, 295.65 y 340 pesos, cabe señalar que por cada medio kilo adicional se le agrega un costo de 11.80 pesos.

Otro servicio comparado con el de Sepomex es el de 11:30 am donde sólo se envían documentos y paquetes, la entrega se garantiza con un día hábil, de lunes a viernes. Los precios son de acuerdo a la zona y van de 98.26 pesos hasta 135.65, por cada medio kilo de peso adicional se cobran otros ocho pesos, de acuerdo a las tarifas que se encuentran en las diversas sucursales de Estafeta.

El servicio del Día Siguiende es para documentos y paquetes, los precios son de acuerdo a la zona desde 81.74 hasta 112.17, por cada medio kilo de peso adicional se cobran seis pesos extra.

El servicio de Dos Días es para documentos y paquetes, la entrega se garantiza al segundo día hábil, el servicio de cobertura es en 145 ciudades de México. Los precios son desde 65.22 hasta 96.52 pesos, por cada medio kilo de peso adicional se cobra siete pesos.

### **7.3 Comparación por cobertura**

Cabe mencionar que dentro de estos servicios entre Estafeta y Sepomex, el organismo descentralizado cuenta con una mayor cobertura dentro del país, sus costos son más económicos pero no tienen la misma competitividad en entrega,

es decir en correos la entrega es más tardada.

Otro factor es que Sepomex cuenta con buzones dentro de sus instalaciones, los cuales son rentados a usuarios, en Estafeta debes tener un domicilio fiscal para poder entregarte el envío, de acuerdo a los estatutos que marca correos, donde estipula que todos los habitantes de la República Mexicana tendrán acceso a este servicio.

En lo que respecta a la compañía de mensajería y paquetería DHL cuenta con los servicios básicos, como son envío de cartas y paquetes a todas las ciudades del país, pero no a las zonas marginadas los costos oscilan entre 35 y 50 pesos, según el lugar y por cada kilo adicional se suman 10 pesos a la cuenta.

Por su parte, Sepomex también cuenta con la Tarjeta de identificación postal, según las autoridades de correos está medida ayuda a tener mayor protección de los usuarios en caso de cobro de giros postales, cambio de moneda (Money order), cartas y paquetería certificada, así como en el uso de del servicio de lista de correos.

Dicha tarjeta de identificación postal certifica la firma y los datos personales de los usuarios, tiene una vigencia de tres años y un costo de 40 pesos, este servicio está sujeto a cambios en el precio, ya que esa tarifa se ha mantenido desde hace una década y de acuerdo a Sepomex la garantía es extensa.

#### **7.4 Deficiencias en "servicios innovadores"**

Otro servicio es la lista de correos, la cual está diseñada exclusivamente para las personas que no cuentan con una dirección fija o para aquellas que permanecen

en un lugar por periodos cortos, así se menciona en la lista de obligaciones de Sepomex.

Esta lista de correos consigna el nombre para poder recibir correspondencia y envíos en cualquier parte de la República Mexicana, por medio de la lista que se elabora diario y la cual se publica en las ventanillas de la oficina postal de la localidad y el envío se recoge con una identificación vigente, ésta modalidad es única en su tipo en el país en las empresas encargadas de estos servicios.

Cabe señalar que este servicio no se realiza en todas las oficinas postales, ya que al preguntar por este programa en el Palacio Postal de la calle de Tacuba en el Centro Histórico de la Ciudad de México, decían desconocerlo o bien que el servicio estaba suspendido temporalmente.

El servicio de poste restante al igual que la lista brinda la posibilidad de recibir correspondencia en el lugar en que el sujeto se encuentre, pero contrario a ésta el servicio brinda la ventaja de la confidencialidad, ya que sólo el remitente y el destinatario tienen conocimiento de lo enviado. Todos los servicios de Sepomex antes mencionados son totalmente gratuitos.

Una ventaja de Sepomex son los acuses de recibo, aquí se expide una constancia del momento y la persona que recibió la correspondencia, este servicio se solicita al momento de franquear la correspondencia; los acuses de recibo pueden ser a nivel nacional e internacional, los costos varían de 3.50 a 12 pesos respectivamente, más el porte establecido por el envío.

El acuse de recibo es el más económico en el país, ya que las demás empresas como DHL y Estafeta cobran entre 20 y 30 pesos dependiendo de la zona a dónde



se realiza el envío.

El rastreo de la correspondencia o paquetería enviada, en esta modalidad se asigna un número de control y se recaba la firma de quien lo reciba, el costo nacional es de 4.50 y 16 pesos el internacional. Los demás prestadores de paquetería y mensajería también cuentan con este servicio, el costo va incluido en el precio del envío, sólo se tiene que solicitar.

Sepomex cuenta con el Valor postal intercambiable, el que consiste en adquirir cupones elaborados exclusivamente en Suiza, en la Unión postal Universal que son enviados para su venta a todos los correos del mundo, y que pueden ser intercambiados por estampillas postales que le permiten al remitente pagarle de antemano al destinatario, esto se estipula para el departamento de Filatelia de correos que es el encargado de promover los timbres entre los coleccionadores.

Es importante mencionar que los sellos postales tienen un costo de 20 pesos pero una persona no puede adquirir más de 15 cupones, esto lo establecen todas las oficinas postales de Sepomex.

### **7.5 Giros postales, una gran deficiencia**

Los giros postales en Sepomex se realizan mediante la transferencia de dinero de una población a otra dentro del territorio nacional a través de las administraciones de correos, mediante la situación de una orden de pago a favor de un beneficiario, según los datos de la carta de servicios.

Los tipos de giros son el ordinario que se realiza a través de la red postal y el reembolso donde se trasladan los fondos a los usuarios por la compra venta de mercancía a través de la red postal.

El primero tiene un costo de tres por ciento del valor del envío, más 3.50 pesos y el Impuesto del Valor Agregado (IVA), mientras que el giro reembolso tiene un costo de cuatro por ciento del valor del envío, 3.50 pesos adicionales, más IVA.

Para envío de dinero en el extranjero existe Money order, un giro postal internacional que se emite en los Estados Unidos para su cobro en México a través de las oficinas de Sepomex, estos envíos se pagan en moneda nacional de acuerdo al tipo de cambio establecido por el Banco de México y sólo puede ser cobrado por el beneficiario del envío y éste no puede ser endosado a otra persona.

En este tipo de envío Sepomex es ampliamente superado por empresas que ni siquiera se dedican a la mensajería, la garantía de estos servicios es por la efectividad y la rapidez, la única ventaja del Servicio Postal Mexicano es que es más económico pero entre uno y dos días en entregar el dinero a su destinatario, indica José Camacho, usuario de Sepomex.

Las otras empresas como Estafeta y DHL también son competitivas en el envío de dinero, pero los costos son más elevadas que en las compañías que se anexan sólo para este rubro.

En Sepomex también se puede enviar mercancía y asegurar el pago de ésta al momento de ser recibida por medio del servicio de reembolso, donde Sepomex realiza el cobro del producto o la devolución del mismo.

También se pueden hacer envíos de dinero a través de una carta ordinario siempre y cuando se declare la operación ante un empleado del Servicio Postal, quien cerrará el sobre con lacre para su seguridad.

Para obtener este servicio el usuario tiene que hacer un pago por concepto de seguridad equivalente al 25 por ciento de la cantidad enviada, más el servicio de registro nacional.

### **7.6 Mexpost, servicio acelerado**

En años recientes el Servicio Postal Mexicano creó Mexpost un "servicio acelerado" de mensajería, el cual cuenta con un poco más de rapidez que exigen las comunicaciones de nuestro tiempo, de acuerdo a la folletería de Sepomex.

Mexpost tiene como lema ofrecer agilidad y seguridad en la entrega de correspondencia y envíos. Tanto en el territorio nacional como en el extranjero, la entrega es asegurada.

Este servicio vincula los principales centros de actividad económica y cultural de México. Gracias a una exclusiva red de convenios internacionales a través de EMS (Express Mail Service: servicio acelerado de mensajería de los correos del mundo), es una de las más innovadoras aportaciones del Servicio Postal Mexicano para optimizar las comunicaciones de México.

Paquetería nacional o Mexpost sirve para enviar mercancía pequeña a cualquier parte de la República; el costo por estos servicios es como mínimo de 35 pesos por un kilogramo de peso del paquete en envíos locales y de 12 pesos por 20 kilogramos trasladados de forma foránea a la localidad deseada.

Se pueden asegurar los envíos en caso de pérdidas totales, parciales o por daños en el contenido, su precio es del 25 por ciento del valor declarado del envío, comprobable con factura, más el porte correspondiente.

Otra área de Sepomex es impresos en general, quienes están encargados de distribuir folletos, trípticos, gacetas, boletines, periódicos, revistas o cualquier tipo de publicación.

Por motivos de seguridad el Servicio Postal Mexicano prohíbe el traslado de distintos productos, como por ejemplo: material radioactivo y sustancias infecciosas, explosivos, materias corrosivas, objetos tóxicos o nocivos, líquidos inflamables, materiales comburentes (sustancias que producen oxígeno y facilitan la propaganda del fuego), objetos magnetizados, gas comprimido y materias sólidas inflamables.

Esta medida se matizó después de los atentados en Estados Unidos en Septiembre de 2000, debido a la cercanía con el país de la frontera norte y ser uno de los principales destinos de envío de correos por parte de Sepomex.

### **7.7 Carencias palpables**

Los servicios de los cuales carece el Servicio Postal Mexicano y con los que cuenta Estafeta son:

El Servicio Terrestre es únicamente para paquetes, la entrega es en un tiempo de dos a cinco días hábiles, según distancia, afirman ser puntuales, seguros y de bajo costo para la distribución masiva de paquetes.

La cobertura es nacional, sólo en los destinos de Baja California Sur: Los Cabos, Ciudad Constitución, Loreto, Santa Rosalía y Guerrero Negro, el tiempo de entrega es de siete días hábiles.

Los envíos múltiples se entregan simultáneos de varios paquetes a un sólo destinatario en la misma fecha, con atractivos ahorros al cotizar por embarque.

Los precios son de acuerdo a la zona van de 82.61 a 126.09 pesos este tiene una cierta similitud con los servicios de Sepomex, pero el Servicio Postal Mexicano no realiza distribuciones masivas de cualquier tipo de paquetería sólo es exclusivo en revistas y artículos minúsculos siempre y cuando sean papeles.

La Paquetería Aérea es sólo para paquetes, la entrega se garantiza al siguiente día hábil, de lunes a viernes Servicio para paquetes urgentes con cobertura a 116 ciudades en México, desde 261.74 pesos y por cada medio kilo adicional se cobran ocho pesos.

Para todos los servicios Estafeta ofrece recolección a Domicilio con un costo de 15 pesos, la entrega ocurre sin cargo de entrega al destinatario en las oficinas de esta empresa.

El acuse de recibo tiene un costo de 11 por envío, siempre y cuando el comprobante de entrega este firmado por el destinatario. El documento de Retorno, tiene un costo de 30 pesos del servicio operado, pero el cliente debe firmar al momento de la devolución.

En lo que respecta al Seguro opcional, este sólo será efectuado en 1.25 por ciento del valor declarado del envío, es deducible del 20 por ciento, con un costo mínimo de 15 pesos, la cobertura máxima será de 100 mil pesos. los datos se recavaron en las oficinas de mensajería de Estafeta así como en datos de folletería.

## 7.8 Mensajería electrónica de Estafeta

La innovación de Estafeta es la Mensajería Electrónica, donde todos los usuarios frecuentes contarán en breve con un buzón digital gratuito al cual tendrán acceso a través de una conexión vía internet en la que se hacen cargo de la seguridad.

Utilizando la Mensajería Electrónica los emisores:

- Pueden hacer envíos masivos de información y/o de documentos importantes a través de Internet, con posibilidades de saber cuántos usuarios del sistema abrieron el mensaje, cuándo lo hicieron, etc.
- Implementan una rápida y barata solución de pago electrónico que contempla una gran variedad de instituciones y cuentas bancarias.
- Cuentan con un canal seguro para comunicarse de manera óptima con todos sus receptores.

Dentro de este servicio, los receptores:

- Pueden recibir todo tipo de correo: cuentas por pagar, estados de cuenta, información de su delegación o municipio, publicidad de su interés, etc.
- También pueden liquidar sus cuentas por pagar directamente desde su buzón por medio de nuestro servicio de pagos. Los servicios de pagos brindan un control total de sus cuentas saldadas y por pagar.

Asimismo, pueden transferir sus cuentas por pagar a otros usuarios, lo cual resulta práctico si varias personas en la familia o en la empresa comparten gastos.

- El correo llega preordenado a cuatro buzones diferentes:
  - “Áreas de interés”
  - “Publicidad”
  - “Cuentas por pagar” y
  - “Documentos importantes”
- Sin embargo, todos los usuarios pueden crear subdivisiones en estos buzones y ordenar su correo como deseen.

Los datos de la Mensajería Electrónica fueron recavados en las oficinas de Estafeta así como por una entrevista realizada a José Antonio Armendáriz, director general de Estafeta Mexicana S.A. de C.V.

Cabe mencionar que el Servicio Postal Mexicano carece de innovaciones tecnológicas lo que le resta competitividad ante las demás empresas que día con día se van adueñando del mercado.

### **7.9 DHL, otro obstáculo para Sepomex**

En 1969 nace en México DHL una industria encargada del servicio de paquetería y mensajería, la innovación es que lo hacen vía aérea.

En lo que respecta a DHL de México, ofrecen mantener el control de sus envíos mediante el Sistema de Proceso de Envíos (SPS), de acuerdo al decálogo de los trabajadores.

Este sistema innovador fue diseñado para permitirle manejar y procesar sus envíos diariamente desde su propia oficina.

El SPS crea automáticamente, las etiquetas, facturas comerciales, guías aéreas y otra documentación de acuerdo a los requerimientos.

Asimismo, le permite generar reportes administrativos para el uso interno de su empresa que detallen sus gastos de transporte, la ubicación de sus clientes e información adicional que pueda serle útil e importante.

Export Express de DHL ofrece una manera rápida, confiable y segura de entregar sus envíos que requieren nacionalización puerta a puerta a más de 220 países en todo el mundo.

Con Export Express, se utiliza una sola compañía de transporte. Su envío estará en manos de DHL desde que es recogido por un representante de la empresa hasta la entrega. Esta opción simplifica las operaciones de envío.

El sistema global de rastreo electrónico ofrece la capacidad de rastrear su envío en cualquier momento, las 24 horas del día, siete días a la semana.

Export Express, cuenta con los brokers de aduana de DHL, personal presuntamente entrenado para exportaciones, liberación electrónica previa a los trámites aduaneros, más oficinas internacionales que ninguna otra compañía de envíos aéreos maneja en el país.

Cabe mencionar que el envío total no debe exceder de peso máximo de 250 kilogramos (551 libras) por Guía Aérea y ninguna pieza individual debe exceder los 50 kilogramos (110 libras). DHL ofrece servicios de un día para otro a más destinos importantes que ninguna otra compañía transportadora de servicio expreso aéreo.



El Jumbo Box y Jumbo Junior es el envío de un paquete sujeto al pago de impuestos cuyo peso oscile entre los 25 y los 50 kilogramos, y con Jumbo Junior , de 10 a 20 kilogramos.

Ambos productos serán entregados en cualquier lugar del mundo con facilidad y seguridad; todo incluido a bajo precio, existen dos opciones Jumbo Box y Jumbo Junior.

DHL ofrece reducción en los costos laborales y minimiza el tiempo de operación. Además cuenta con correspondencia que debe ser entregada en un período de 36 horas después de ser recolectada.

WorldMail es el servicio de correo internacional mas confiable y eficiente, según una publicación de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), ya que la correspondencia sólo se coloca sin clasificar ni franquear en una bolsa, se llena una forma de DHL y la empresa se encarga de la entrega. Cabe mencionar que contraria a la cobertura de Sepomex, está empresa no cuenta con una cobertura total en todas las localidades del país.

El servicio de Importación Expressa es exclusivo de DHL y que se encuentra disponible para todos los tipos de importaciones de paquetes o documentos desde 25 países.

El pago se realiza en el lugar de destino bajo un solo número de cuenta de importación que todos sus remitentes pueden usar cuando se solicite.

Import Express es la herramienta perfecta para "Ex Works" o términos de compra

por cobro revertido: en la cual el titular de la cuenta de DHL asume el control de todos los costos y la responsabilidad del transporte de los productos comprados.

El servicio Import Express le ofrece ventajas cuando tiene que relacionarse con los proveedores y clientes a escala mundial. Le otorga pleno control sobre las decisiones de transporte y costos asociados.

Asimismo, tienen centros de logística y centros estratégicos para el manejo de partes y repuestos, localizados en ciudades importantes alrededor del mundo, los cuales le ofrecen acceso local a sus clientes tan pronto como en cuatro horas (a partir de la hora en que se efectuó el pedido).

Además, el sistema es computarizado por rastreo de inventarios, le permitirá manejar y lograr un mejor control de su existencia mediante reportes diarios del movimiento de la misma.

El Seguro de DHL ofrece cobertura de seguro hasta por 25 mil pesos con tan sólo indicar la cantidad por la que desea asegurar su envío en la guía aérea de DHL y mediante el pago de la prima correspondiente. También, otorga cobertura adicional y certificados de seguro mediante arreglo previo. Los servicios en línea con los que cuenta DHL son reservar la hora en que se quiere recoger el envío solicitud de suministro y enviar solicitudes de rastreo por envíos vía e-mail.

Los datos de los servicios que ofrece DHL fueron recavados en las oficinas de mensajerías, así como de folletería.

Dentro de los servicios de Sepomex destaca la cobertura y el precio, por ser uno de los más económicos en el mercado, esto ayuda pero no es suficiente ya que

los usuarios exigen mayor calidad, expone Alicia Juárez, trabajadora de DHL desde hace 10 años.

De la misma manera lo expone, Anabel González, usuaria de Sepomex, “si el costo es económico, por eso prefiero enviarlo por aquí que por paquetería, aunque por paquetería tardaría un poco menos pero prefiero enviarlo por aquí, ya que los costos son menores, lástima que ya no tengan la misma eficacia de años atrás, pero por el recuerdo se sigue utilizando”.

Hugo a la Torre, “uso Sepomex porque las mensajerías sí son más caras, por ejemplo este sobre que yo voy a poner me cuesta seis pesos, esto en mensajería me cuesta 50, por eso uso el correo, la necesidad me hace usarlo ya que se ahorran dinero en lugar de pagar mensajería, por ejemplo si yo mando este sobre fuera de las ciudad me va a costar 80 pesos, si lo mando por el correo, quizás sean 14 o 15 pesos no más, se reducen costos el problema es que tarda más en llegar”.

La burocracia influye demasiado en la crisis del Servicio Postal Mexicano, “una de las principales causas de por qué Sepomex tiene retrasos en el servicio, problemas financieros y laborales y con vicios claros que lo envían a la bancarrota es la burocracia que impera no sólo en sus instalaciones sino en las autoridades que lo rigen”, dice Jorge Puflea, titular de Filatelia de México.<sup>18</sup>

Añadió, “los tiempos de entrega han pasado a la brumosa entrega de seis semanas a nivel nacional, lo que retrasa la recepción de servicios telefónico cuentas de tarjetas de crédito y toda la correspondencia que deben recibir los usuarios.

---

<sup>18</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.

"Con esa imagen, les va a costar mucho trabajo repuntar, será necesario que retomen la experiencia de las gentes que en algún momento hicieron crecer el correo y que pensaron más en servir que en servirse de una empresa tan noble" aseveró Jorge Puflea.

---

## CAPÍTULO VIII

### La reestructuración, planes hacia un futuro



ESTA TESIS NO SALE  
DE LA BIBLIOTECA

### 8.1 Los cambios en voz de Gonzalo Alarcón

En el año 2000 Sepomex fue declarado en una inminente y caótica crisis, esto llevo a las autoridades tanto federales como del Servicio Postal Mexicano a analizar la situación del organismo.

La decisión fue salvar a correos, las medidas eran claras, pero a casi cuatro años de la reestructuración los resultados no han llegado, por el contrario a cada momento se anexan más opiniones que piden un cese de las autoridades, otras desean una privatización.

El director general de Sepomex, Gonzalo Alarcón, pretende una reestructuración esta abarca varios aspectos, "uno de ellos es la reducción de costos, los estamos llevando a cabo a través de los retiros voluntarios, de la reingeniería de procesos, a través de la esta medida organizacional se busca salir de la crisis, de tal manera que el personal directivo sea menos".<sup>19</sup>

Sin embargo los trabajadores se quejan de que su labor sea intensificado "ahora trabajamos más que antes, por el mismo salario, el cual casi no ha aumentado", expresó Rómulo Gallegos, trabajador desde hace 29 años de Sepomex.

Ante esta queja, Gonzalo Alarcón afirma "hemos reducido en un 27 por ciento al personal directivo del organismo, estamos trabajando también en simplificar los procesos administrativos, estamos en un proceso de certificación ISO-9001-2000, de tal manera que en el 2006 el correo sea mucho más eficiente y los trabajadores obtengan beneficios, sólo deben esperar, tenernos confianza y paciencia".

---

<sup>19</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

Y a pesar de que los retiros voluntarios estuvieron a la orden del día, estos nos trajeron más que molestia entre los trabajadores, ante esta situación Gonzalo Alarcón menciona "estamos cambiando, haciendo una reestructuración en los procesos para poder cumplir en forma más eficiente con los clientes, estamos trabajando internamente para mejorar nuestros procesos administrativos, hicimos unos cambios organizacionales que nos permite tener mucho más agilidad en la toma de decisiones".

Añade "hicimos un retiro voluntario también para bajar los costos, estamos trabajando todo el correo en forma muy unida para poder dar un mejor servicio conjuntamente trabajadores, sindicato y administración", los resultados según el funcionario se verán en 2006, mientras los empleados continúan con las quejas.

Y ante las grandes amenazas de que Sepomex se podría privatizar el director general del Servicio Postal Mexicano asevera "no vemos ninguna privatización del correo al contrario lo que vemos es un fortalecimiento del correo, con estos elementos que le he dicho, una nueva regulación postal, que nos paguen los partidos políticos las franquicias que el correo les otorga gratuitamente y combatir a las empresas que están prestando su servicio".

## **8.2 Opinión de cambio de ex asesores**

A menos de un año de que se vean los resultados de la reestructuración no se ha cumplido con los requisitos mínimos, "en los planteamientos de Alarcón Osorio ya deberían verse algunas modificaciones en el servicio, tal como cumplir con tiempos de entrega con estándares internacionales, cuales son estos, por ejemplo el D+24 en la ciudad, esto es que si usted va a depositar una carta al servicio de correos, o en un buzón, que la carta quede entregada el día de mañana, si quiere usted que su carta llegue a otros lugares a Mexicali a Mérida, la carta debe estar

entregada en tres días máximo”, indicó el ex asesor de Sepomex, Óscar Retana Reyes.<sup>20</sup>

Cabe mencionar que el titular de Sepomex admite que el rezagó no concluirá de la noche a la mañana, entre sus metas están concluir este año con alrededor de 800 millones de piezas postales enviadas.

### **8.3 Solución de Estafeta a Sepomex**

Ante esta situación José Antonio Armendáriz, director general de Estafeta Mexicana S.A. de C.V., comenta que las crisis en mensajería son generales y que su empresa no ha cumplido en este año con la visión del mercado “en sí nuestra impresión es de que no se han cumplido las metas que se tenían previstas a principios de año”.

Respecto a las compañías de mensajería “pirata” opinó “existe una cantidad importante de empresas que operan en diferentes, o sea se habla de mensajería y paquetería como un todo, mensajería y paquetería realmente tiene varios nichos, más que mensajería y paquetería yo me atrevería a pensar que son empresas de soluciones logísticas hacia lo que es la distribución”.

Añadió “entonces hay una serie de nichos que existen en esta actividad, la mensajería ocupa a un buen número de personal; yo no me atrevo a que se mencione que sea una actividad ilegal, en su gran mayoría son empresas que operan correctamente que hacen un servicio diferente al servicio público de correos que se presta en México”.

---

<sup>20</sup> Entrevista realizada el 3 de junio de 2004.



Respecto a su cercanía con Sepomex comenta "nosotros guardamos buenas relaciones con correos, son dos actividades como le digo diferentes, el problema que ha existido no es solamente en el Servicio Postal Mexicano obviamente la dirección general está haciendo intentos importantes por mejorar sus sistemas y su calidad, yo creo que todos las personas que integran correos lo requieren".

En su opinión el problema de los correos radica en que con todos los adelantos electrónicos que existen, como el fax y posteriormente con el correo electrónico el internet, pues cada día será menos útil el correo tradicional "muchas cartas ya no se envían, un gran volumen de correspondencia no sale porque ya hay otros medios más sencillos y más rápidos y obviamente más económicos que son todos estos sistemas", explicó.<sup>21</sup>

Añade "el problema no obedece a la existencia de empresas que realizan actividades semejantes a ellos, el conflicto con los correos es la tendencia mundial y así lo entiende la Secretaría de Comunicaciones y Sepomex, al igual que los demás correos".

El futuro de correos se ve desolador, "cada día desafortunadamente su actividad será, menor, porque la gente no manda el papel físico, ya lo manda a través de internet", afirmó José Antonio Armendáriz.

#### **8.4 Cambios en la estructura y la ley**

Otra acción importante para Sepomex es tener una ley actualizada, Gonzalo Alarcón explica como se lograría esta nueva reforma "hemos trabajado en estos últimos años preparando un anteproyecto de ley que recoge las experiencias exitosas de otros correos en el mundo".

---

<sup>21</sup> Entrevista realizada el 25 de mayo de 2004.

En términos generales se busca "que la correspondencia que va a manejar el correo sea de cero a 250 gramos, así se hace en todo el mundo pero en este rango está reservando totalmente para el correo se llaman áreas reservadas y una empresa privada lo puede manejar únicamente si le da valor agregado a su producto y si cobra cuando menos dos veces la tarifa del correo así se maneja en todos los países desarrollado", explicó.

Asimismo se espera que el correo, quien ciertamente tiene un área reservada, disminuya a 250 gramos y que para el año que entra podría ser de 200 gramos", es importante mencionar que en los países europeos la desgravación total va a ser hasta en 2008.

La propuesta de las autoridades de Sepomex radica en la existencia de una regulación económica en esta actividad se espera que el organismo tenga un poco más de libertad y autonomía de gestión para manejar los recursos, su presupuesto, su plantilla de personal, sus adquisiciones y por otra parte que le permitan también las asociaciones o las alianzas con otras empresas que pueden ser de correos o privadas.

En este anteproyecto de ley lo que proponen es que desaparezca la franquicia del Cofipe, la cual es exclusiva de los partidos políticos, esta medida obliga al Servicio Postal Mexicano a entregar toda la correspondencia que indiquen los partidos en época electoral de acuerdo a lo que establece el Código Federal de Procedimientos Electorales, la medida es en forma abierta e ilimitada.

"La franquicia ante Cofipe ocasiona un impacto financiero importante para el organismo porque normalmente no se regresan estos gastos", argumentó Gonzalo Alarcón.

El titular de Sepomex acepta el rezagó, ante ello explica “nosotros no podemos ignorar, es por ejemplo en paquetería las empresas privadas son mucho más eficientes que las del correo, tenemos un programa de inversión para el año que entra se hagan modificaciones en el servicio de paquetería, porque hay que recordar que todos los programas de modernización requieren inversión y ahí es donde hemos estado muy limitados, sin embargo, los escasos recursos que tendremos el año que entra se invertirán para mejorar la paquetería porque sentimos que es un renglón importante para el correo”.<sup>22</sup>

Añade, “sin embargo la aparición de los nuevos sistemas de comunicación no son favorables para Sepomex, los medios electrónicos todos estos nuevos sistemas vienen un poco a limitar al correo, una competencia seria por ejemplo con internet”.

### **8.5 Visión o muerte**

Ante el nubloso futuro del Sepomex, muchas personas intentan un futuro sin llegar a la privatización, algunas de las acciones que pretenden ejercer en correos es “complementar servicios que se den por internet, un comercio electrónico, entregar toda esta mercancía que se maneja a través de este medio, para eso necesitamos modernizarnos entonces creo que debemos de luchar para tener estos servicios de paquetería en forma más eficiente, ser un buen vehículo para el comercio electrónico que es donde hay mucho mercado, el que no hemos explotado eficientemente” asevera Alarcón Osorio.

Para mejorar toda esta operación el correo necesitaría del orden de 500 millones de pesos, que es una inversión mínima, como lo señala Gonzalo Alarcón “lo que se invierte en correos son 500 millones de pesos, para poder resarcir la crisis se

---

<sup>22</sup> Entrevista realizada el 14 de abril de 2004.

tendría que invertir 500 millones de dólares, como lo hacen los correos de Brasil o Argentina en su tiempo. Como lo están haciendo los países europeos y bueno ya no se diga de Canadá y Estados Unidos porque las inversiones son verdaderamente multimillonarias, esto se debe a que cuentan con la iniciativa privada, muchos de ellos ya no dependen del Estado”.

Enfatizó que es el momento de invertir en los niveles de inversión para que tengan un presupuesto de cinco millones de dólares; con los que se daría mantenimiento a todos los medios de transporte y máquinas que se utilizan en Sepomex, así como renovar infraestructura.

El correo para los usuarios individualmente ya no es tan barato, cuesta seis pesos enviar una carta, en un nivel de tarifa bastante alto, entonces para el año que entra esta tarifa no podemos incrementarla porque estaríamos definitivamente fuera del mercado.

Sin embargo las soluciones no han llegado en lo que va de los dos años de reestructuración, por tal motivo se buscan nuevas formas de mitigar el daño ocasionado a correos, la historia de este medio comunicativo es inigualable, pero las visiones de los actores que podrían sacar a Sepomex adelante son encontradas y al parecer no hay decisiones ni reformas que corten de tajo el posible cierre del Servicio Postal Mexicano.

## CONCLUSIÓN

El reportaje de la crisis del Servicio Postal Mexicano (Sepomex) busca que cada una de las personas que lo lea reflexione sobre la utilidad y la tradición que significa este medio para México, por ser la primera forma de comunicación de América Latina.

Sin embargo, Sepomex no cuenta con mucho futuro, y eso es una realidad, las alternativas para que seguir son sólo dos, la privatización y una reestructuración de fondo que permita a la tecnología involucrarse en los procesos de este servicio y así atraer a más usuarios, al igual que extender su mercado a nivel internacional.

Algo que es muy interesante es que el manejo de las autoridades federales para esta empresa descentralizada no ha sido el idóneo, sino que han puesto al mando a gente que no se encuentra vinculada con los correos y por lo tanto no muestra interés en lo que significa este medio de comunicación.

A pesar de tantas cosas en contra, como la falta de infraestructura, la tecnología y el poco interés de sus autoridades, Sepomex cuenta con trabajadores que esperan seguir viviendo de esta empresa, con lo que podrían crear una cooperativa para que la gente interesada en correos pueda sacarlo adelante.

Otra alternativa sería conseguir asesores que diseñarán un plan estructural para que la empresa pueda revivir esos años esplendorosos, la realidad es que la empresa se encuentra estancada y hasta el momento no han diseñado planes que permitan sacarla adelante, o al menos éstos no son percibidos por ninguna de las partes involucradas en la crisis.

"Del olvido al no me acuerdo. Reportaje de la crisis de Sepomex", quedará en la espera, así como cientos de peticiones y algunas suplicas para que se reestructure el servicio de correos, sin esperar que algún día el cartero deje de silbar en las calles y que el lugar que ocupan en el calendario anual quede vacío.

Por tal motivo se utilizó el reportaje para contar esta historia, ya que como nota informativa, crónica, entrevista, quedarían huecos para poner las versiones a las que se recurrió en este trabajo, así como expresar las diversas posturas sobre una crisis que continúa y parece no tener fin.

El reportaje es un género en el que se pueden utilizar todos los recursos periodísticos para dar a conocer cualquier problemática, ya que permite la narración y dar cabida a interpretaciones de los ejes del conflicto.

Sin descartar que cuenta con mayor espacio para contar la historia y explicar cada una de las preguntas que se necesitan para entender las problemáticas como el ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿dónde? y ¿por qué?

El reportaje permitió a este trabajo demostrar las diversas versiones de los implicados en la crisis de Sepomex, así como generar una estructura dónde se entendiera cada parte del conflicto y al momento de terminarlo de leer, tener la idea de que es lo que pasa.

Al término del reportaje del Servicio Postal Mexicano quedan varias experiencias que hacen reflexionar sobre los años que recorrí en los salones de lo que era la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Acatlán, el aprendizaje de diversos profesores que nos enseñaron como construir un reportaje que me permitirá concluir un ciclo como es obtener el grado de licenciatura.

Dentro de los obstáculos a los que me enfrente no sólo en el reportaje que presento, sino en la vida laboral es que hace falta mayor incursión en los medios en la labor o la famosa talacha periodística, esto permitiría abrir el panorama de cómo se desarrollan las cosas.

Actualmente el desempleo está a la orden del día no es exclusivo de los comunicólogos, pero creo que sería conveniente que te prepararan desde un inicio a lo que te enfrentarás tras cursar los cuatro años y medio de la licenciatura.

Algunos tenemos la suerte de sumergirnos en el periodismo, pero dentro de él descubres vicios de antaño y de supervivencia, sería importante destacar en las nuevas generaciones que la mayoría de los medios de comunicación sobreviven

de la publicidad, por tal motivo, en algunas ocasiones, es imposible ejercer la labor con toda la ética aprendida en el plan de estudios.

También sería conveniente exhortar a la titulación de las diversas licenciaturas con el fin de que se terminen ciclos y el alumno pueda aspirar a más grados académicos.

## FUENTES CONSULTADAS

### A) BIBLIOGRAFÍA

Vivaldi, Martín Gonzalo, "Géneros periodísticos", Prisma, 1° edición mexicana .

Ulibarri, Eduardo, "Idea y vida del reportaje", Editorial Trillas, 1° edición, Enero 1994.

Xosé López y Miguel Túñez, "Redacción en prensa: la noticia, Santiago de Compostela", Lea, 1995.

Leñero Vicenye, Marín Carlos, "Manual de Periodismo", Tratados y manuales Grijalbo, 1° edición, 1986

Vivaldi, Martín Gonzalo, "Géneros periodísticos", Prisma, 1° edición mexicana, 1999.

Sebastiá Bernal y Lluís Albert Chillón, Periodismo informativo de creación, Barcelona, Mitre, 1985.

El correo en México, recopilación del Palacio Postal, Editorial Trillas, 1999.

Dirección General de Correos, Las Cartas Postales de la República Mexicana, imprenta de Ignacio Cumplido, México, 1901.

### B) HEMEROGRAFÍA

Revista Filatelía de México, números del 1 al 10.

Mejía Guerrero, Angelina, "Sepomex con nula estructura", El Universal, 13 de mayo de 2004, Sección Finanzas, p.p. 9.



Mejía Guerrero, Angelina, "El Gobierno Federal reconoce quiebra de Sepomex", El Universal, 11 de septiembre de 2003, Finanzas, p.p. 10.

Velasco, Carlos, "Franquicias destruyen a Sepomex", El Universal, 10 de febrero de 2004, Nación, p.p. 21.

Mejía Guerrero, Angelina, "Partidos no pagan a Sepomex", El Universal, 30 de diciembre de 2003, Finanzas, p.p. 15.

Zuñiga, Mariel, "Contra Sepomex", Reforma, 20 octubre de 2004, p.p. 10

Grupo Reforma, "Acusa Sepomex a empresas de mensajería", 6 abril de 2004, Reforma, p.p. 23

### **C) PORTALES WEB**

[www.sepomex.gob.mx](http://www.sepomex.gob.mx)

[www.reforma.com](http://www.reforma.com)

[www.eluniversal.com.mx](http://www.eluniversal.com.mx)

### **D) FUENTES VIVAS**

Gonzalo Alarcón Osorio, director general del Servicio Postal Mexicano (Sepomex), entrevistado en el Palacio Postal el 14 de abril de 2004.

Óscar Retana Reyes, ex asesor del Servicio Postal Mexicano (Sepomex) de 1990 a 2003, entrevistado en la colonia Tabacalera el 3 de mayo de 2004.

Manuel Acevedo González, líder del Sindicato de Trabajadores de Sepomex, entrevistado en la colonia Doctores el 27 de abril de 2004.

Jorge Puflea, presidente de Filatelia de México, entrevistado en la colonia Centro el 3 de junio de 2004.

---

José Antonio Armendariz, director general de Estafeta Mexicana S.A. de C.V., entrevistado en la colonia Del Valle el 15 de mayo de 2004.

### **USUARIOS**

Anabel González usuaria de Sepomex desde hace 20 años.

Martha Landa usuaria de Estafeta desde hace tres años.

José Camacho usuario de Sepomex.

Hugo a la Torre usuario de Sepomex.

### **EMPLEADOS**

Obdulio Gallegos empleado desde hace 31 años.

Teresa Jiménez trabajador desde hace 40 años.

Rómulo Gallegos empleado desde hace 29 años.

Jesús Gutiérrez cartero desde hace 20 años.

Ramiro Santos empleado desde hace 25 años.

José García empleado dese hace 25 años.

María Antonieta empleada desde hace 21 años.

Antonio Solórzano empleado desde hace 25 años.

Samuel González empleado desde hace 14 años.

Gonzalo Jiménez empleado desde hace 13 años.

Yadira Ivonne empleada desde hace 11 años.

Martín Camarena empleada desde hace 20 años.

Jorge Mendoza trabajador desde hace 15 años.

Gabriel Escalante trabajador desde hace 31 años.

Gonzalo Ponce trabajador desde hace 26 años.

Francisco Cruz trabajador desde hace 31 años.

Mario Octavio trabajador desde hace 27 años.

Mauricio López trabajador desde hace 20 años.

José Marcelino trabajador desde hace 21 años.