



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

“ANALISIS Y PERSPECTIVAS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO:
SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLACAS VEHICULARES DEL
PROGRAMA DE REEMPLACAMIENTO VEHICULAR DEL D.F. Y ZONA
METROPOLITANA (NOV. 2001- ABR. 2002)”

TESIS

Q U E P R E S E N T A:
ISMAEL OLVERA PEREZ
PARA OPTAR POR EL TITULO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS POLITICAS Y
ADMINISTRACION PUBLICA
(ESPECIALIDAD ADMINISTRACION PUBLICA)

DIRECTOR DE TESIS:
MTRO. HECTOR MIGUEL SALINAS HERNANDEZ



MEXICO, CIUDAD UNIVERSITARIA, 2003.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS:

A mis padres:

Ismael Olvera González y María Guadalupe Pérez Meza. Por su apoyo incondicional, por su cariño y comprensión y por tener una familia unida.

A mis hermanos:

Patricia, Rosaura, Nazario, Mercedes y Seferino. Por su cariño, solidaridad y por mantener la unión familiar en armonía.

A mi asesor de tesis:

Mtro. Héctor Miguel Salinas Hernández. Por el apoyo brindado, sugerencias y certeros comentarios, que sin duda alguna permitieron enriquecer este trabajo.

A mis sinodales:

Juan Carlos Guzmán Correa, Francisco Javier Díaz Jaimes, Juan Rosales Núñez, y Huberto Castillo González. Por sus valiosas sugerencias y atinados comentarios los cuales mejoraron esta investigación.

INDICE

INTRODUCCION	1
---------------------------	---

Capítulo Primero

Analisis: El Servicio Postal Mexicano como empresa pública	4
-------------------------------------------------------------------------	---

<i>I.1 Origen y desarrollo del correo</i>	4
-------------------------------------------------	---

I.1.1 El correo en México antes de la conquista.....	6
------------------------------------------------------	---

I.1.2 El correo en la época colonial de la Nueva España.....	7
--------------------------------------------------------------	---

I.1.3 El correo en México durante el siglo XIX.....	9
-----------------------------------------------------	---

I.1.4 El correo en México en el siglo XX.....	12
-----------------------------------------------	----

<i>I.2 Marco Jurídico</i>	16
---------------------------------	----

I.2.1 De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.....	16
------------------------------------------------------------------------	----

I.2.2 De la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.....	17
--------------------------------------------------------------------	----

I.2.3 De la Ley Federal de Entidades Paraestatales y del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales.....	20
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

I.2.4 De la Ley del Servicio Postal Mexicano.....	23
---------------------------------------------------	----

<i>I.3 Rol estratégico</i>	24
----------------------------------	----

I.3.1 El correo en el aspecto social.....	25
-------------------------------------------	----

I.3.2 Rentabilidad y funcionabilidad.....	27
-------------------------------------------	----

Capítulo Segundo

Estrategias del Servicio Postal Mexicano en materia de mejora de procesos	28
----------------------------------------------------------------------------------------	----

<i>II.1. Entorno Actual</i>	28
-----------------------------------	----

II.1.1 Servicios otorgados al público usuario.....	29
----------------------------------------------------	----

II.1.2 Situación Financiera.....	30
----------------------------------	----

<i>II.2 Modernización Postal</i>	33
----------------------------------------	----

II.2.1 Modernización Administrativa.....	35
------------------------------------------	----

II.2.2 Modernización Operativa.....	36
-------------------------------------	----

<i>II.3 Logros y avances en el ramo postal, durante los dos primeros años de gobierno del Presidente Vicente Fox</i>	38
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Capítulo Tercero

Estudio de caso: Proyecto de seguimiento y control de placas vehiculares en Sepomex	41
<i>III.1 Antecedentes del proyecto de seguimiento y control de placas vehiculares</i>	41
<i>III.2 Fase Operativa para entrega de placas vehiculares implementada por Sepomex</i>	45
III.2.1 Mesa de Recepción.	45
III.2.2 Proceso del centro operativo para el manejo de las placas vehiculares.....	48
III.2.3 Centros de Reparto y entrega final.....	50
<i>III.3 Implementación informática</i>	52
III.3.1 Módulo informático de reemplazamiento vehicular.....	54
III.3.2 Descripción del módulo informático de placas vehiculares.	55
<i>III.4 Resultados del proceso de entrega de placas vehiculares</i>	57
III.4.1 Disfunciones operativas del proceso de reemplazamiento vehicular en Sepomex.....	58

Capítulo Cuarto

Renovación del Servicio Postal Mexicano	60
<i>IV.1 Cambio organizacional</i>	60
IV.1.1 Calidad total e ISO 9001:2002.....	60
IV.1.2 Beneficios principales de la certificación de calidad.	64
<i>IV.2 Reestructuración Postal</i>	65
<i>IV.3 Política de calidad y proceso de certificación ISO 9001:2000 en Sepomex</i>	67
IV.3.1 Paradigma del Sistema de Gestión de Calidad en Sepomex.....	69
IV.3.2 Alcance del proceso de certificación	73
<i>IV.4 Avances del proceso de certificación</i>	75

Capítulo Quinto

Perspectivas: Nuevas tecnologías en materia de comunicación	77
<i>V.1 Innovaciones tecnológicas</i>	77
V.1.1 Internet, tecnología para mejorar y aumentar la comunicación.....	78
V.1.2 Correo y comercio electrónico	80
<i>V.2 El Proyecto e-México</i>	82
V.2.1 Contenidos del portal e-México	84
V.2.2 Beneficios y propósitos del proyecto e-México	86
CONCLUSIONES	88
GLOSARIO DE TERMINOS POSTALES	93
BIBLIOGRAFIA	100
HEMEROGRAFIA	102

INTRODUCCION

La presente investigación muestra un análisis de los aspectos más relevantes del servicio de correos, cuyo propósito fundamental es entablar la comunicación entre los seres humanos por medio del mensaje escrito.

El rol y la importancia que éste tiene, lo han caracterizado como uno de los oficios más antiguos de la humanidad. Desde que el hombre tuvo la necesidad de transmitir comunicación desplazándose de un lugar a otro ha formado parte de la vida cotidiana de las sociedades.

Su evolución y desarrollo se han visto transformados según las circunstancias de cada época. En sus inicios apoyándose de grandes corredores y haciendo uso de caballos y postas, hasta nuestros días contando con modernos y sofisticados equipos de transportación.

El desarrollo de esta actividad es de vital importancia para el país y forma parte de las áreas estratégicas de la nación. Derivado de lo anterior y para el manejo eficaz de este ramo el gobierno cuenta con un organismo público descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.

Sin embargo, en los últimos años la actividad de este ramo se ha visto cuestionada por la sociedad, ya que el Servicio Postal Mexicano no ha cubierto las expectativas de sus clientes al no ser plenamente eficaz en el servicio y al no garantizar la entrega oportuna de correspondencia.

Es indudable que para corregir estos males se requiere una reestructuración total del organismo público para colocarlo en las vías de la modernidad y ser una empresa

pública altamente competitiva, capaz de garantizar la entrega oportuna de correspondencia y de mejorar la calidad del servicio. Asimismo con el rediseño de procedimientos operativos y con la incorporación de nuevas e innovadoras tecnologías se podrá hacer frente a los retos del mundo globalizado.

En este trabajo de investigación se analizan y explican los aspectos vinculados con las transformaciones que ha sufrido el servicio de correos y las expectativas que se tienen del mismo. Por lo tanto, esta tesis se encuentra dividida en cinco capítulos. El primero de ellos comprende un análisis del correo, desde sus orígenes y hasta lo que en la actualidad se conoce con el nombre de servicio postal. Por otro lado contempla un breve análisis de las leyes y reglamentos que enmarcan la parte jurídica del Servicio Postal Mexicano, así como, el papel que juega ante la sociedad.

En el capítulo segundo se muestra un panorama sobre la situación actual del organismo público descentralizado e integra las estrategias que el Servicio Postal Mexicano ha emprendido en materia de mejora de procesos para coadyuvar con los objetivos rectores del crecimiento con calidad establecidos en el plan nacional de desarrollo 2001-2006 concernientes al sector Comunicaciones y Transportes.

El capítulo tercero abarca el estudio de caso sobre el proyecto de seguimiento y control de placas vehiculares, implementado por Sepomex en su fase operativa e informática relativo a la entrega de correspondencia (placas vehiculares), en virtud de coadyuvar con el Programa de Reemplacamiento Vehicular del Gobierno del Distrito Federal. Asimismo muestra los resultados obtenidos por este proceso y el impacto que tuvo ante la sociedad.

El capítulo cuarto hace referencia a la necesidad que tiene el organismo público de un cambio organizacional para renovar y mejorar la calidad del servicio postal, implementando medidas de calidad total, que permitan lograr la certificación de los procesos relacionados con el reparto a domicilio, bajo estándares internacionales equivalentes a sistemas de calidad, como son los de la serie de normas ISO 9000, en

particular la norma ISO 9001:2000, relativa al diseño/desarrollo, instalación y servicio, con el propósito de aumentar la confianza de los clientes y ser una empresa más competitiva.

El capítulo quinto reseña las perspectivas relacionadas con las nuevas tecnologías que han revolucionado el mundo de la comunicación durante los últimos años, de las cuales sobresalen, el auge de Internet, el correo y comercio electrónico, así como las innovaciones ofrecidas por el proyecto e-México, alojando sus instalaciones principales en el Palacio Postal. Lo anterior en beneficio de la sociedad, aprovechando las ventajas que ofrecen las tecnologías de información para permitir de este modo acortar la brecha digital que existe en los sectores de la población, promoviendo herramientas de intercomunicación para mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

Finalmente el último apartado contempla las conclusiones de este trabajo de investigación.

CAPITULO PRIMERO

ANALISIS: EL SERVICIO POSTAL MEXICANO COMO EMPRESA PUBLICA

I.1 Origen y desarrollo del correo

Uno de los aspectos más importantes para el entendimiento entre los seres humanos es la comunicación, ésta permite establecer relaciones para intercambiar ideas y conocimiento en todos los sentidos. La comunicación por correo es una alternativa que existe para comunicarse de una distancia a otra. Inicialmente esta forma de comunicar se hacía verbalmente. Con el paso del tiempo este proceso fue evolucionado, en un principio instituyéndose el envío en pequeñas misivas, hasta la aparición del papel transformado en cartas.

El “correo” surge con el transporte del mensaje escrito, que viene de la palabra correr. No se conoce con exactitud la fecha en la que se implantaron los primeros correos, sin embargo es una de las actividades más antiguas, sin lugar a dudas, el correo surgió con la necesidad del ser humano de comunicarse con sus semejantes. En la actualidad se le conoce con el nombre de Servicio Postal, que es un servicio público de comunicación que transporta la correspondencia oficial y privada, y la hace llegar a su destino por tierra, mar o aire.

En Egipto durante el siglo VI existió una red de mensajeros postales que maniobraba por medio de relevos, es ahí donde se empieza a usar el pergamino que se fabricaba con piel de animales y también los papiros que eran transportados por el Nilo desplazándose de una ciudad a otra.

El país que contribuyó significativamente al desarrollo del correo en la antigüedad es China, por el invento del papel y por ser poseedor de un servicio postal bien organizado. Este sistema contaba con casas de postas donde los mensajeros podían descansar y cambiar el caballo. El sistema era tan exacto que en cada posta se anotaba la correspondencia de entrada y salida para mantener el control de la mensajería.

Entre los griegos nace una anécdota que por su trascendencia ha marcado historia hasta nuestros días, esta surge con la imagen indeleble del “mensajero griego que en el año 490 a.c. corre hasta Maratón para comunicar el triunfo de los griegos sobre los persas. Grita ‘¡Victoria!’ y cae muerto de fatiga. Para recordar esta hazaña, en los juegos Olímpicos se llama ‘maraton’ a la carrera pedestre de resistencia fijada en 42 kilómetros y 195 metros.”¹

Durante el Imperio Romano antes de nuestra era se estableció un sistema más amplio y eficaz para unir Roma con los puntos más lejanos por medio de la creación de numerosos caminos por los cuales circulaban los caballos y carros por las vías romana. Con esta estructura el “progreso de Roma, que de ser una pequeña ciudad-Estado paso a constituir la cabeza de un vasto imperio que comprendía casi todo el mundo conocido, hizo necesario un sistema de comunicaciones eficaz y rápido que ligara a la metrópoli con los gobiernos de provincias distantes. El procedimiento adoptado fue el *cursus publicus*, el método postal más desarrollado del mundo antiguo.”²

El sistema del imperio Romano por su rapidez y eficacia no pudo ser superado por ninguna otra civilización europea y sirvió de modelo para que “varios siglos después, en el XIII, la universidad de Paris, como lo haría más tarde la de Salamanca, creó un servicio especial de correos, para que profesores y estudiantes se comunicaran con sus familias. Hacia 1576, un edicto del rey francés Enrique III concede a los mensajeros reales los privilegios que ya gozaban los mensajeros universitarios y así se afirman las tres raíces del servicio postal: el correo del rey para asuntos del gobierno, los mensajeros reales destinados al transporte de documentos y a la atención de algunos servicios del público y los mensajeros de carácter privado.”³

¹ Servicio Postal Mexicano., *“El correo en México.”*, 1ª Edición., México, 2000., p. 27

² Ibidem, p. 27

³ Ibidem, p. 28

Es importante mencionar que desde un principio los correos no pasaron inadvertidos por los gobiernos, motivo por el cual estos toman la gestión del correo como una herramienta de poder, para informarse de lo que pasaba en sus territorios y dar a conocer sus leyes.

I.1.1 El correo en México antes de la conquista.

Antes de la conquista del pueblo mexicana, ya se contaba con un servicio de correos en el Estado. Este sistema básicamente formaba parte de la logística militar de los aztecas, cuya sede era la ciudad de Tenochtitlan, organizados en tres tipos de mensajeros: los painanis, los icuicatitlantis y los tequihuantitlantis, cada uno realizaba tareas específicas, “los paynani, corredores en lengua náhuatl. Su formación y sus atribuciones tuvieron un acento militar y religioso”⁴, los “iciuhcatitilanti mensajero rápido. Se les ocupaba en misiones más urgentes y tenían más importancia a los ojos de la población”⁵, y los “tequihuatitlantis embajador tequihua, guerrero importante que informa de la victoria”⁶, así como el desarrollo de la guerra o asuntos de alguna batalla.

Esta clase de mensajeros formaba parte de la milicia azteca y se distinguían por “diferentes insignias según la calidad de la noticia o negocio que llevaban. Si la noticia era haber perdido los mexicanos alguna batalla, llevaban el cabello suelto y desgreñado y sin hablar palabra se iban derechamente a palacio y echándose a los pies del rey daban cuenta de lo sucedido. Si la noticia era de victoria obtenida por las armas del imperio, llevaban el cabello atado con una cinta de color y ceñido el cuerpo con un lienzo blanco, en la izquierda un rodela y en la derecha una espada que de rato en rato esgrimían haciendo varios movimientos de júbilo y cantando las proezas de los antiguos

⁴ Servicio Postal Mexicano., *“El cartero una imagen, un personaje.”* Ed. Acocui, S.A. de C.V., 1992., p. 17

⁵ Ibidem, p. 69

⁶ Ibidem, p. 70

mexicanos, a cuya vista regocijada el pueblo le acompañaba con demostraciones semejantes hasta el real palacio”.⁷

La logística utilizada para hacer llegar más rápido los mensajes consistía en hacer “trechos, por los caminos del reino, unas torrecillas en que habitaban los correos prontos a ponerse en caminos a cualquier hora. Luego que se despachaba el primer correo corría con suma celeridad hasta la primera posta dos leguas, de donde comunicaba a otro el mensaje y le entregaba la pintura que servía de carta, si acaso la llevaba. Este segundo corría sin dilación alguna hasta la segunda posta, y de esta suerte en continua y nunca interrumpida carrera caminaba el mensaje muchas leguas.”⁸

La habilidad que tenían estos emisarios era de gran importancia para el oficio que desempeñaban, ya que se requería de agilidad para correr largas distancias, buena condición física y mental pues los mensajes a transmitir en algunos casos eran orales. El adiestramiento de estos correos lo ejercitaban desde niños y sus instructores eran los sacerdotes que para alentarlos los motivaban con algunos premios.

1.1.2 El correo en la época colonial de la Nueva España.

Tras la conquista española, el servicio de correos no funcionaba como una organización de carácter institucional, todo el proceso se limitaba al manejo de mensajeros particulares que recaía básicamente en miembros del ejército, pues se escribía poco y la mensajería en circulación era la que se enviaba a España informando sobre los acontecimientos y victorias cosechadas en el nuevo mundo.

El correo novohispano en sus inicios fue concebido como una empresa privada y era considerado como un oficio vendible y renunciable. En “1514, el emperador Carlos V había creado el nombramiento de Correo Mayor de Indias. Cuando habían transcurrido

⁷ Clavijero, Francisco Javier. “*Historia Antigua de México*”. Editorial Porrúa, S.A., México 1974., 4ª ed., págs. 211-212

⁸ Ibidem, p. 212

14 meses de consumada la conquista, la reina doña Juana expidió una ley en la cual se anunciaba que se podía renunciar al cargo de Correo Mayor de la Nueva España, y que éste también se podía vender.”⁹

Con el paso del tiempo surgieron grandes ciudades, zonas agrícolas, puertos y centros mineros, lo que trajo como consecuencia la necesidad de expandir e implantar el servicio de correos en todo el territorio de la Nueva España.

Con las Reformas Borbónicas en todo el imperio español, el correo adquirió mayor importancia en los asuntos del Estado. Estos “cambios administrativos permitieron un mejor flujo de correspondencia al interior del territorio. A raíz de estos cambios la oficina de la ciudad de México quedó como Administración Principal, mientras que el resto de las oficinas en las principales ciudades del país quedaron bajo el rubro de oficinas subalternas y, las de menor importancia, como oficinas subagregadas.”¹⁰

En 1794 se emitieron las Ordenanzas Generales de Correos, Postas, Caminos y demás Ramos, con las cuales se reglamentaban las obligaciones de los empleados del ramo postal, asimismo se concedía al personal del correo el honor de portar uniforme. Con la implantación de estas medidas se pretendía establecer una administración más eficiente, siguiendo las tendencias europeas de esa época.

Es importante señalar que en 1802 se establecieron los correos marítimos y la Real Armada, con ello se emitió una serie de lineamientos que se debían cumplir:

“-Reglas bajo, las cuales ha determinado Su Majestad que queden reunidos a la Real Armada los Correos Marítimos.

⁹ Gojman de Backal, Alicia., “*Historia del Correo en México*”. Grupo editorial Miguel Angel Porrúa., México, 2000, págs. 15-16

¹⁰ Barrera Bassols, Marco., Gutiérrez M., Juan Cristian y Montellano Ballesteros, Francisco., “*La Quinta Casa de Correos*.” Editorial Porrúa, México 1990., p. 90

-Siendo conveniente y aun preciso que la parte directiva de las expediciones destinadas a conducir la correspondencia del público a los dominios ultramarinos, se conserve integra en el Ministerio del Estado, continuará a cargo de éste el despacho de aquellas expediciones, siéndole peculiar la determinación de su número y fixar las épocas de su salida, así como señalar las casas principales adonde han de dirigirse en las Américas y la subdivisión que corresponda hacerse en ellas del conjunto de aquella correspondencia.

-A este fin pedirá al Ministerio de Estado de la Marina las embarcaciones que necesite con anticipación de un año, y por el Ministerio de Marina se tendrán a disposición del primero en el número y de las clases que se hubieren solicitado tomándolas de la Real Armada, equipadas y armadas según los reglamentos de ella y disfrutando de goces que estos determinan sus empleos....”¹¹

Con estos lineamientos que fueron expedidos por Don Félix Berenguer de Marquina, teniente general de la Armada y Capitán General de Nueva España, y junto con las ordenanzas de 1794 el correo se transformó y expandió sus servicios por tierra y mar.

I.1.3 El correo en México durante el siglo XIX

El correo jugó un papel muy importante durante la guerra de independencia, sus servicios eran utilizados por miles de personas, para estas fechas ya cubría una extensión de casi 25 mil kilómetros y contaba con 401 oficinas atendidas por 901 trabajadores, su capacidad de servicio se vio reflejada en la entrega de millones de piezas que circulaban por aquella época dando con ello inicio a los primeros síntomas para la independencia de México. Debido a los brotes de rebelión se “ordenó abrir toda la correspondencia en las ciudades donde se sospechaba vivían los insurgentes, lo que motivó a los simpatizantes de la independencia a desarrollar sus propios correos.”¹²

¹¹ Gojman de Backal, Alicia., Op. Cit., p. 41

¹² Servicio Postal Mexicano, “*Breve Historia del Correo en México.*”, p. 5

Con el inicio del movimiento de Independencia se interrumpieron todas las comunicaciones y se suprimieron las oficinas de correos, generando caos y graves trastornos de comunicación. El país estaba pasando por momentos difíciles, sin embargo el correo nunca dejó de operar en su totalidad y mantenía comunicado a ambos bandos, por un lado a los insurgentes y por el otro a la Corona Española, cada bando disponía del correo con sus propias reglas.

Ya consumada la Independencia del país, “la Junta Provisional de la Regencia establece que la Dirección General de Correos, dependerá de la Secretaría de Estado y del Despacho Universal de Relaciones Interiores y Exteriores, así como de Gobernación; y especifica que el correo subsistiría con los emolumentos que obtuviera por prestar el servicio. El 11 de febrero de 1822 es nombrado, por la misma junta Provisional de la Regencia, Don José María Beltrán, como Administrador General de Correos, cargo en el que sustituye al Señor Andrés Mendivil de Amirola, quien se encontraba al frente del correo en la transición de la época de la colonia a la independiente.”¹³

Es importante señalar que el correo durante el transcurso de la guerra de independencia siempre mantuvo su razón de ser, que es la de mantener comunicada a la sociedad, como base estratégica y fundamental de servicio.

En este periodo lleno de convulsiones al interior del servicio postal, se optó por promover varios cambios para hacer más eficiente la operación del correo, debido a que la red postal había crecido, sus tarifas eran muy altas y no se daba el servicio con celeridad. Durante los años de 1848 a 1852 la presidencia del país fue ocupada por el General Antonio López de Santa Anna quien realizó una serie de modificaciones que buscaban una mejor organización y recaudación del dinero. Sin embargo con los problemas generados con la guerra entre Estados Unidos el correo se vio rezagado y

¹³ Ibidem, p. 5

los problemas en su administración fueron creciendo, tal es el caso de robo y desviaciones¹⁴ en el correo.

Años más tarde con el fin de tener un mejor control postal y con el establecimiento de acuerdos internacionales, el presidente Ignacio Comonfort expidió en 1856 una ley que reformó al correo. “En primer lugar impuso el franqueo¹⁵ previo para la correspondencia de porte alto¹⁶, y el facultativo para la de porte bajo¹⁷; desafortunadamente la medida no fue efectiva y tuvo que modificarla el 15 de diciembre del mismo año, estableciendo el franqueo forzoso para toda clase de correspondencia. Por primera vez se crearon en México los sellos postales con la imagen del primer héroe de la independencia, don Miguel Hidalgo.”¹⁸

A pesar de la inestabilidad política y bélica por la que atravesó el país durante el siglo XIX los intentos por modernizar el sistema postal fueron significativos en su tiempo, en esta etapa los servicios del correo hacen uso del ferrocarril mejorando con celeridad la entrega de correspondencia en zonas lejanas. Por otra parte en materia de comunicaciones la modernización comenzó a formar parte de este ramo, y en 1878 se firmó un convenio por el cual México quedaba incorporado a la Unión Postal Universal. La puesta en marcha de la modernización del correo se estaba dando y muestra de esto es la publicación del primer Código Postal del correo Mexicano en 1884.

Como nota relevante que caracteriza a este siglo hay que mencionar que el correo deja de ser una renta de Estado y con ello las ordenanzas españolas desaparecen para dar inicio al correo en su carácter de servicio público bajo control del Estado.

¹⁴ Nota: El servicio postal mexicano, como empresa de mensajería utiliza un lenguaje determinado en la operación y comercialización de sus productos, en este caso el termino de: *desviaciones*, hace referencia a la correspondencia que no llega al destino asignado y es cambiada de ruta ó destino.

¹⁵ *Franqueo* es el pago del porte, esto quiere decir que una pieza postal se franquea cuando se paga el porte correspondiente.

¹⁶ *Porte alto* se refiere a la cantidad más alta que se paga para cubrir la tarifa postal por el envío de una pieza a un destino determinado.

¹⁷ *Porte bajo* se refiere a la cantidad más baja que se paga por el envío de una pieza.

¹⁸ Gojman de Backal, Alicia., Op. Cit. p. 75

I.1.4 El correo en México en el siglo XX

México comienza el siglo XX con pasos firmes hacia la modernidad y progreso de la nación. Esto se debe en gran medida a la política que manejó el Gral. Porfirio Díaz, y al impulso que otorgó en la creación de edificios, palacios y monumentos que se construyeron durante este régimen.

A principios de este siglo, el ramo de correos perteneciente a la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas incrementaba sus actividades, por tal motivo era necesario contar con un espacio digno donde pudieran desarrollar sus actividades. Fue así que “el 17 de febrero de 1907, el presidente Porfirio Díaz inauguró el Palacio Postal”¹⁹ como sede y símbolo majestuoso del correo mexicano.

La paz y el progreso que se vivió en la época porfirista, fue interrumpida por el inicio de la revolución mexicana. Debido a que este régimen se caracterizaba por beneficiar únicamente a algunos grupos de la población, motivo que causó descontento en varios sectores sociales, viéndose mayormente afectados los campesinos y obreros del país, dando origen al movimiento revolucionario.

Al iniciarse la revolución mexicana el correo se vio afectado en los servicios que otorgaba a la sociedad, durante este lapso no se contaba con la seguridad adecuada para laborar y no se podían desarrollar las actividades de manera normal. En varios trayectos la entrega de correspondencia sufría muchos riesgos tales como, asaltos y muertes del personal postal, generando grandes pérdidas para el organismo.

La lucha revolucionaria propició que muchos empleados causaran baja de las oficinas postales para enlistarse en las fuerzas armadas. Al mismo tiempo, con el paso de las tropas revolucionarias de distintos bandos causaron daños en el edificio sede del correo y muchas oficinas fueron cerradas al ser tomadas por los rebeldes.

¹⁹Museo del Palacio Postal., Tríptico informativo. “*El Palacio Postal*”

Las restricciones que se dieron en ese entonces en materia postal fueron la de suspender los servicios de correos en los estados del país donde se encontraban grupos revolucionarios y no abrirlas hasta nuevo aviso.

Al terminar la revolución en el país y una vez establecida la calma, se reabrieron las oficinas postales que habían cerrado por causas del movimiento revolucionario. Al mismo tiempo se inició la reestructuración del país.

Entre los aspectos más importantes de inicio de siglo, destacan los servicios que el correo siguió prestando incluso en tiempos de guerra y como se mencionó anteriormente el correo ya cubría por tierra y mar sus servicios, es a partir de este siglo cuando se realizó la primera entrega postal aérea nacional el día 6 de julio de 1917 con “el vuelo del capitán Horacio Ruiz Gaviño, de la estación de Hoyos, cerca de Pachuca, a los llanos de Balbuena cerca de San Lázaro”²⁰. Con la incursión en la aviación, el correo expandió y comercializó los servicios postales aéreos.

El avance económico alcanzado en el porfirismo se detuvo con la revolución mexicana y los gobiernos posrevolucionarios no dieron señas de crecimiento significativo en esta materia, pues lo prioritario en ese entonces era reestructurar un Estado gastado por la revuelta y la urgencia de dotar a la nación de Instituciones.

Es en la época del maximato cuando se proclamó “la Ley sobre vías generales de comunicación y medios de transporte en la cual se reiteraba que estaba reservado al gobierno el servicio público de correos”²¹.

En el periodo presidencial del Manuel Avila Camacho, surgen acontecimientos internacionales como la segunda guerra mundial que propiciaron restricciones en materia de comunicaciones, por lo tanto, el presidente de la nación “acordó publicar un

²⁰ Servicio Postal Mexicano, *“El cartero una imagen, un personaje.”* p. 92

²¹ Gojman de Backal, Alicia., op. cit., p. 171

reglamento que se refería a la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas para establecer la censura postal, la de comunicaciones telegráficas, radiotelegráficas, telefónicas y similares. El artículo 2º manifestaba que la censura postal se observaría en toda clase de correspondencias del servicio internacional destinadas al país o procedentes del mismo para el extranjero”²². Con estas medidas, toda clase de materia postal de dudosa procedencia o simplemente sospechosa tenía que ser censurada, separada y remitida al Centro de Censura Postal, para su revisión e inspección.

Al finalizar la segunda guerra mundial, el país comenzó una época de recuperación en materia de comunicaciones. En el periodo del presidente Adolfo López Mateos se modificó la estructura de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas quedando de la siguiente forma: “la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y la Secretaría de Obras Públicas. Se separaron las direcciones de Aeronáutica Civil, Correos y Ferrocarriles en operación.”²³ Con estos cambios Correos queda bajo el mando de la nueva Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

A partir de estas fechas, la Dirección General de Correos empezaba a crecer, para el año de 1961 el correo ya contaba con “14,836 empleados presupuétales, 278, supernumerarios y 3,723 agentes fijos, que sumaban un total de 18,837 personas. El Movimiento de correspondencia fue de 1,068’181,751 piezas.”²⁴

Durante los últimos gobiernos se han realizado cambios estructurales en el organismo. Con el gobierno del presidente José López Portillo en 1978 se tomaron “medidas como la del mejoramiento del transporte postal urbano y entre las diferentes localidades; se hicieron estudios para elevar la eficacia de la clasificación y encaminamiento de

²² Ibidem, p. 180

²³ Ibidem, p. 186

²⁴ Ibidem, págs. 187 y 188

correspondencia, se elaboró el Código Postal Nacional* y se reglamentaron las obligaciones y facultades en algunas especializaciones del personal.”²⁵

En el periodo presidencial de Miguel de la Madrid Hurtado, aumentaron las oficinas postales al igual que la red de transportación postal. Durante este mandato “fueron creados los organismos descentralizados de Telégrafos de México y Servicio Postal Mexicano, con lo que se avanzó en la modernización de estos servicios, se redujo la carga que representaba para el erario y se logró una operación más ágil”.²⁶

En el sexenio del presidente Carlos Salinas de Gortari, el Servicio Postal Mexicano continuó sus acciones para atender la demanda del servicio de correos. Se establecieron programas de interés social y el servicio de mensajería acelerada Mexpost “estableció el giro internacional llamado Money Order”²⁷. Así mismo con el programa nacional de solidaridad se unieron esfuerzos para cubrir más puntos de servicio en toda la república.

Con el periodo presidencial del Dr. Ernesto Zedillo Ponce de León, continuaron las transformaciones en materia postal y del mismo modo se dio prioridad a la remoción del palacio postal que para estas fechas ya presentaba severos daños al interior del inmueble. Sin embargo por la crisis económica no se alcanzó un repunte importante para este ramo.

A pesar de los esfuerzos que se han hecho en el ramo postal por mejorar el servicio de correos durante este siglo, el Servicio Postal Mexicano no ha alcanzado un punto de estabilidad y crecimiento económico que le permita consolidarse como empresa competente para enfrentar los retos que impone el nuevo milenio.

* El Código Postal es una clave numérica que sirve para el encaminamiento y distribución de la materia postal, integrada por 5 dígitos que identifican el área geográfica de una dirección, ya sea remitente o destinatario.

²⁵ Ibidem, p. 193

²⁶ Ibidem, p. 198

²⁷ Ibidem, p. 200

I.2 Marco Jurídico

Los antecedentes jurídicos del Servicio Postal Mexicano, básicamente los encontramos desde la época de la colonia cuando se dictaron las reales ordenanzas de correos en 1762, siguiéndole con el paso de los años numerosas leyes y decretos para el perfeccionamiento del correo, hasta que desaparecieron las ordenanzas y se consideró al correo como un servicio público y de carácter estratégico para el Estado, quedando posteriormente plasmado en la carta magna de los Estados Unidos Mexicanos.

El marco jurídico del Servicio Postal Mexicano es la base fundamental que da legitimidad a este órgano como empresa pública descentralizada, dentro de este marco se establecen las atribuciones conferidas para el desarrollo de sus actividades. Las leyes y reglamentos a los cuales esta sujeto, proporcionarán formalidad a los objetivos de crecimiento y modernización que requiere el Estado.

Derivado de lo anterior se muestra a continuación un breve análisis de las leyes y reglamentos que enmarcan al Servicio Postal Mexicano en el entorno de la Administración Pública Federal, sustentando la base legal para este organismo.

I.2.1 De la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el artículo 28 en su párrafo V señala que, “el Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado.”²⁸ Entre otros servicios el correo es una función del Estado y forma parte de las áreas estratégicas de la nación.

²⁸ *“Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”*, Ed. Porrúa., 145ª edición., México, 2003., p. 43

Para la organización de la administración pública federal, se establece en el artículo 90 constitucional que “La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la Ley Orgánica que expida el Congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.”²⁹

I.2.2 De la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

Enseguida se detallan algunos artículos de esta ley que establecen las bases de la Administración Pública Paraestatal y sus relaciones con el Ejecutivo Federal quien las agrupará en sectores conforme a su ámbito de competencia. Estos artículos enmarcan al Servicio Postal Mexicano en la administración paraestatal denotando su subordinación y los ámbitos de competencia.

“Artículo 1º.- La presente Ley establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal.

La Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, los Departamentos Administrativos y la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, integran la Administración Pública Centralizada.

Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito,

²⁹ Ibidem p. 95

las instituciones nacionales de seguros y de fianzas y los fideicomisos, componen la administración pública paraestatal.”³⁰

“Artículo 3.- El Poder Ejecutivo de la Unión se auxiliará en los términos de las disposiciones legales correspondientes, de las siguientes entidades de la administración pública paraestatal:

I.- Organismos descentralizados;

II.- Empresas de participación estatal, instituciones nacionales de crédito, organizaciones auxiliares nacionales de crédito e instituciones nacionales de seguros y de fianzas, y

III.- Fideicomisos.

Artículo 9.- Las dependencias y entidades de la Administración Pública Centralizada y Paraestatal conducirán sus actividades en forma programada, con base en las políticas que para el logro de los objetivos y prioridades de la planeación nacional del desarrollo, establezca el Ejecutivo Federal.”³¹

Debido a que el ramo postal depende del Sector Comunicaciones y Transportes, es a esta institución a quien debe reportar las actividades realizadas en esta materia. En este sentido los asuntos correspondientes a dicho sector figuran en el artículo 36 de esta ley, el cual establece lo siguiente: “A la Secretaría de Comunicaciones y Transportes corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I.- Formular y conducir las políticas y programas para el desarrollo del transporte y las comunicaciones de acuerdo a las necesidades del país;

³⁰ “*Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*.”, Editorial Sista, México, 2003, p. 3

³¹ Ibidem, p. 4

II.- Regular, inspeccionar y vigilar los servicios públicos de correos y telégrafos y sus servicios diversos; conducir la administración de los servicios federales de comunicaciones eléctricas y electrónicas y su enlace con los servicios similares públicos concesionados con los servicios privados de teléfonos, telégrafos e inalámbricos y con los estatales y extranjeros; así como del servicio público de procesamiento remoto de datos.”³²

Los artículos anteriores de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, encuadran al Servicio Postal Mexicano como un organismo descentralizado que forma parte de la administración pública paraestatal, y como entidad, auxiliará en sus actividades correspondientes al Poder Ejecutivo de la Unión, las cuales se conducirán en forma programada conforme a los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo.

“Artículo 45.- Son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.

Artículo 48.- A fin de que se pueda llevar a efecto la intervención que, conforme a las leyes, corresponde al Ejecutivo Federal en la operación de las entidades de la Administración Pública Paraestatal, el Presidente de la República las agrupará por sectores definidos, considerando el objeto de cada una de dichas entidades en relación con la esfera de competencia que ésta y otras leyes atribuyen a las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.

Artículo 49.- La intervención a que se refiere el Artículo anterior se realizará a través de la dependencia que corresponda según el agrupamiento que por sectores haya realizado el propio Ejecutivo, la cual fungirá como coordinadora del sector respectivo.

³² Ibidem, p. 26

Corresponde a los coordinadores de sector coordinar la programación y presupuestación, conocer la operación, evaluar los resultados y participar en los órganos de gobierno de las entidades agrupadas en el sector a su cargo, conforme a lo dispuesto en las leyes.”³³

Con base en los artículos anteriores se atribuye al Servicio Postal Mexicano personalidad jurídica y patrimonio propio, y así como lo establece la ley sus funciones quedan agrupadas dentro del Sector de Comunicaciones y Transportes, a su vez, la Secretaría correspondiente regirá como coordinadora independiente y será a ella a la que corresponda la construcción de la infraestructura federal así como regular, inspeccionar y vigilar los servicios públicos de correos de este organismo público descentralizado.

I.2.3 De la Ley Federal de Entidades Paraestatales y del Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales

Con la finalidad de incrementar el desarrollo en las actividades de las empresas públicas del país, el día 14 de mayo de 1986, se publica en el Diario Oficial de la Federación, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, dicha ley establece los lineamientos para que se logren las metas de eficiencia y productividad, ello debido a una mayor autonomía de gestión. Asimismo regula las relaciones entre el sector central y paraestatal, siendo la administración respectiva la responsable de su conducción, desarrollo y resultado, como se demuestra en los siguientes artículos.

“Artículo 1º.- La presente Ley, reglamentaria en lo conducente del artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene por objeto regular la organización, funcionamiento y control de las entidades paraestatales de la Administración Pública Federal.

³³ Ibidem, págs. 38-39

Las relaciones del Ejecutivo Federal, o de sus dependencias, con las entidades paraestatales, en cuanto unidades auxiliares de la Administración Pública Federal, se sujetarán, en primer término, a lo establecido en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias y, sólo en lo no previsto, a otras disposiciones según la materia que corresponda.”³⁴

Asimismo, como se establece en la carta magna el correo forma parte de las áreas estratégicas del Estado el cual ejerce funciones exclusivas para garantizar las necesidades populares.

“Artículo 6.- Para los efectos de esta Ley, se consideran áreas estratégicas las expresamente determinadas en el párrafo cuarto del artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión.

Se consideran áreas prioritarias las que se establezcan en los términos de los artículos 25, 26 y 28 de la propia Constitución, particularmente las tendientes a la satisfacción de los intereses nacionales y necesidades populares.”³⁵

“Artículo 11.- Las entidades paraestatales gozarán de autonomía de gestión para el cabal cumplimiento de su objeto, y de los objetivos y metas señalados en sus programas. Al efecto, contarán con una administración ágil y eficiente y se sujetarán a los sistemas de control establecidos en la presente Ley y en lo que no se oponga a ésta a los demás que se relacionen con la Administración Pública.”³⁶

Con el objetivo de promover la modernización del sector paraestatal y hacer de este un instrumento mas productivo y eficiente para el desarrollo económico y social del país, se publica en el Diario Oficial de la Federación el día 26 de enero de 1990 el reglamento

³⁴ “Ley Federal de las Entidades Paraestatales”. Editorial Sista, México 2003, p. 72

³⁵ Ibidem p. 73

³⁶ Ibidem p. 74

de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, el cual en su primer artículo dice lo siguiente:

“Artículo 1º - El presente ordenamiento tiene por objeto reglamentar la Ley Federal de las Entidades Paraestatales en lo que toca a la construcción, organización funcionamiento, control y extinción de las unidades paraestatales.

Artículo 22- La operación de las entidades paraestatales se regirá por los programas sectoriales en cuya elaboración participen y, en su caso, por los programas institucionales que las mismas formulen y aprueben sus órganos de gobierno, en consecuencia con los objetivos y prioridades del Plan Nacional de Desarrollo.

Para la ejecución de los programas a que se refiere el párrafo anterior, las entidades elaborarán programas anuales, a partir de los cuales deberán integrarse los proyectos de presupuesto anual respectivos.

Igualmente los órganos de gobierno emitirán los criterios y políticas de operación que las entidades deban observar, tomando en cuenta la situación financiera de las mismas y los objetivos y metas a alcanzar.”³⁷

Cabe destacar que con esta ley, el Servicio Postal Mexicano busca los medios idóneos para promover los procesos de modernización que requieren las empresas públicas, así como reorganizar y perfeccionar el funcionamiento de la institución como área estratégica del Estado.

³⁷ *“Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales”*. Editorial Sista, México 2003., págs. 100 y 106

I.2.4 De la Ley del Servicio Postal Mexicano

Esta ley publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1986, con última fecha de actualización al 25 de enero de 2001, establece los lineamientos por los cuales el correo otorgará el servicio público de correos.

“Artículo 1º.- La presente Ley es de orden público e interés social y tiene por objeto regular todo lo relativo a la prestación del servicio público de correos y de los otros servicios que expresamente se contemplan.

Artículo 2.- Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

LA SECRETARIA.- Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SERVICIO PUBLICO DE CORREOS.- La recepción, transportación y entrega de la correspondencia.

CORRESPONDENCIA.- La contenida en sobre cerrado y tarjetas postales, que se ajuste a las normas previstas en la presente Ley y en las disposiciones reglamentarias que al efecto se expidan.

SERVICIOS DIVERSOS.- La Recepción, transportación y entrega de envíos, distintos a la correspondencia.

ORGANISMO. - El Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.

Artículo 3.- Los actos relativos a la prestación del servicio público de correos y de los servicios diversos a que se refiere esta Ley son de competencia federal.

Artículo 4.- El Gobierno Federal, por conducto del Organismo, tendrá a su cargo la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, así como la planeación, establecimiento, conservación, operación, organización y administración de los servicios diversos contenidos en esta Ley.

Artículo 5.- La Secretaría tendrá a su cargo la regulación, inspección y vigilancia del servicio público de correos y de los servicios diversos.

Artículo 6.- El correo y los servicios diversos se rigen por esta Ley, por los tratados y convenios internacionales y por las demás leyes y reglamentos aplicables.”³⁸

Cabe mencionar que para el cabal cumplimiento de sus tareas el Servicio Postal Mexicano tiene establecidas las Condiciones Generales de Trabajo de conformidad con lo estipulado por el artículo 90 de la Ley Federal los Trabajadores al Servicio del Estado, así como el Contrato Colectivo de Trabajo, garantizando de esta manera las relaciones laborales con los trabajadores de base del organismo.

Con lo anterior se proporciona al correo las bases normativas para su desempeño y operación en materia postal, definiendo su carácter de servicio público de interés social.

I.3 Rol estratégico

El 20 de agosto de 1986, se creó por decreto presidencial el organismo público descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano³⁹, dicho organismo tiene por objeto principal operar el servicio público de correos como medio tradicional de comunicación del país y conforme lo marca la ley. El correo, es un servicio público de comunicación que a través de los años ha contribuido con el desarrollo del país, tanto en el aspecto económico, como en el aspecto social, su importancia radica en el papel que juega dentro de la esfera política y económica del gobierno, por otra parte su prioridad que tiene en cuanto a la prestación del servicio se considera de interés social beneficiando a un amplio sector de la población. Su constante modernización requiere ponerlo al día y a la vanguardia en la prestación de servicios universales de comunicación, asimismo beneficiarse con las nuevas tecnologías que ofrece la era de la globalización.

³⁸ Diario Oficial de la Federación., “Ley del Servicio Postal Mexicano”, de fecha 24 de diciembre de 1986., págs. 33-40

³⁹ Diario Oficial de la Federación., “Decreto por el que crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano”, de fecha 20 de agosto de 1986, p. 85

Adicionalmente el organismo tiene asignados objetivos complementarios, como la prestación de otros servicios relacionados:

I. Impresos.

II. Diarios, libros y publicaciones periódicas.

III. Bultos y paquetes que contengan mercancías (recepción, distribución y entrega de paquetería, cuyo peso máximo es de 20 Kg. y dimensiones de 60x35x30 cms., por paquete; o 1.20x40 cms. de diámetro cuando el paquete sea cilíndrico).

IV. Piezas agrupadas con tasa única.

V. Cartas y tarjetas distintas a la correspondencia.⁴⁰

De acuerdo con su reglamento de operación y la Ley del Servicio Postal, tiene también la facultad de prestar, dentro de la categoría de servicios diversos, la transferencia de fondos o giros postales y la distribución acelerada de correspondencia y envíos.

En el año de 1999, su rol como creadora de fuentes de empleos contribuyó en la creación de 23,074⁴¹ plazas y el movimiento de correspondencia anual alcanzó la cifra de 1,158'189,198⁴² de piezas distribuidas a nivel nacional e internacional.

1.3.1 El correo en el aspecto social

En la última década el correo ha tenido un avance significativo en cuanto a la cobertura del servicio a nivel nacional, prueba de ello es la ampliación de acciones para atender adecuadamente las demandas del servicio de correos. También se estructuraron las tarifas del correo acelerado en sus ámbitos nacional e internacional para hacerlas competitivas. Asimismo, el servicio postal ha incrementado sus puntos de servicio en

⁴⁰ Servicio Postal Mexicano., *“Manual de políticas comerciales para depósitos masivos y aplicación de la tarifa postal”*, p. 27

⁴¹ Servicio Postal Mexicano., *“Prontuario estadístico, septiembre 2000”* p. 63

⁴² Ibidem, p. 23

toda la republica para atender la demanda insatisfecha de la población en las zonas populares.

Por otra parte el “Servicio Postal Mexicano estableció los siguientes programas básicos:

- I. Comunicación postal en las colonias populares.
- II. Comunicación postal en unidades rurales
- III. Apoyo postal a la modernización industrial y comercial del país”⁴³

Un aspecto rescatable del sentido social que caracteriza al correo es la responsabilidad que este tiene con la sociedad, como ejemplo se puede citar la entrega de los libros de texto de la SEP en zona remotas y en condiciones climáticas adversas a lo cual los carteros tienen que sortear caminos intransitables y peligrosos, pero al fin logran su cometido de entrega final.

En la actual administración del presidente Vicente Fox, el correo contribuyó en el proceso de participación ciudadana por medio de encuestas por correo directo en el denominado “Programa Mande”, que tuvo como objetivo recabar propuestas sobre 110 temas nacionales agrupados en las tres grandes áreas que se han definido para la acción de este gobierno: desarrollo social y humano, crecimiento con calidad y orden y respeto.

Para tal efecto se utilizó la infraestructura del Servicio Postal Mexicano, en 2000 oficinas de correos en todo el país. En este sentido se puede destacar la importancia que cumple el correo en el ámbito social.

⁴³ Gojman de Backal, Alicia., Op. Cit., p. 199

I.3.2 Rentabilidad y funcionabilidad

Durante varios años el servicio postal mexicano ha sorteado una serie de inestabilidades tanto en materia económica como en infraestructura. Los esfuerzos en cuanto a su modernización han sido significativos, pero no suficientes para ponerlo a la vanguardia en comparación con la competencia. A pesar de esto el gobierno ha impulsado medidas que buscan mejorar la rentabilidad y funcionalidad del correo, promoviendo la calidad en el servicio y la entrega acelerada de envíos.

Desafortunadamente el servicio de correos tiene una mala imagen y tal vez no sea muy eficiente con una carta suelta depositada en un buzón lejano. Sin embargo, el Servicio Postal Mexicano está reorganizándose con la meta de lograr la autosuficiencia económica, la cual sólo se podrá obtener mediante una mejoría en todos los servicios, primordialmente la entrega. Mejorar los servicios a grandes usuarios, incluidos el correo directo que tienen prioridad.

La falta de inversión en materia postal ha rezagado la capacidad de funcionalidad y operación del servicio postal, poniéndolo en desventaja con sus competidores. Lo que hace necesario promover inversión financiera en este ramo, actualizar maquinaria y equipos para su pronta recuperación y estabilidad financiera.

Dado que en México como en otros países, los correos públicos y las mensajerías privadas compiten en el mismo mercado por los mismos clientes, el servicio postal mexicano requiere ajustarse a un nuevo paradigma que le permita ser más competitivo y rentable, apoyándose de las nuevas tecnologías para ofrecer un mejor servicio.

El salto que dio el correo, desde sus inicios de ser considerado como empresa privada hasta nuestros días como empresa pública representa un gran reto para el gobierno, el cual debe sortear con la implantación de nuevas estrategias para desarrollar, impulsar y promover mecanismos que saquen a flote al servicio postal mexicano. Con lo antes señalado se abordará el siguiente capítulo de este trabajo de investigación.

CAPITULO SEGUNDO

ESTRATEGIAS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO EN MATERIA DE MEJORA DE PROCESOS

II.1. Entorno Actual

Derivado del análisis realizado en el capítulo anterior y dada la importancia del Servicio Postal Mexicano como servicio público, se puede decir que el correo ha recorrido un largo camino y se ha transformado según las circunstancias de la época, sin embargo en las últimas décadas el correo ha perdido fuerza e imagen ante la sociedad, rezagándose en infraestructura y tecnología, lo que refleja olvido o falta de interés de los gobiernos por mantener en óptimas condiciones este organismo público descentralizado.

El Servicio Postal Mexicano actualmente está pasando por una crisis que no le permite desarrollar su potencial al máximo, esta crisis se viene dando a partir de 1997, cuando “la autosuficiencia financiera se terminó, fundamentalmente porque Sepomex está obligado a proporcionar el servicio en todo el territorio nacional (correo social), lo que implica altos costos, principalmente en la comunidades rurales que, por su gran dispersión y baja demanda, ocasionan una operación deficitaria.”⁴⁴

Además del carácter social, el Servicio Postal Mexicano también realiza la atención del correo comercial que incluye: servicios como mensajería y paquetería acelerada así como la atención de clientes corporativos⁴⁵ que muchas veces con los recursos generados por estos ha sido posible financiar el correo social.

Como resultado de lo anterior se refleja escasa ó mínima inversión al organismo, de igual forma se ve reflejado el descuido en el mantenimiento de la infraestructura postal,

⁴⁴ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, *“Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006”*, México, 2001. págs. 238-239

⁴⁵ Se entenderá por *Clientes Corporativos* a aquellos que depositen en el Organismo desde 500 piezas por evento en los servicios postales comerciales.

otro factor que influye en el rezago postal es el constante avance tecnológico y la coyuntura global en comunicaciones que han disminuido aun más el potencial del Servicio Postal Mexicano.

II.1.1 Servicios otorgados al público usuario.

El correo postal (Sepomex) como empresa pública ofrece a sus clientes una gran variedad de servicios postales, el cual cubre un radio de operación que abarca poblaciones tanto nacionales como internacionales, las tarifas varían dependiendo del servicio que se contrate. De la misma forma ofrece servicios adicionales que garantizan al cliente la entrega satisfactoria del bien asegurado.

En la actualidad el correo (Sepomex) ofrece los siguientes servicios al público:

- I Correspondencia
 - 1. Cartas y Tarjetas Postales
- II Envíos
 - 1. Impresos en General
- III Paquetería
 - 1. Local y Foránea
- IV Productos Filatélicos
 - 1. Hojillas filatélicas
 - 2. Sobres de primer día de impresión.
- V Servicios Adicionales
 - 1. Registrados
 - 2. Acuse de Recibo
 - 3. Reembolso por Pieza
 - 4. Seguro Postal
 - 5. Giros Postales
 - 6. Aviso de Pago de Giro
 - 7. Cajas de apartados
 - 8. Llaves de cajas de apartados
 - 9. Tarjetas de identificación Postal
 - 10. Almacenaje
 - 11. Reexpedición hacia población diferente
 - 12. Trámites extraordinarios.⁴⁶

Además por su modalidad, el Servicio Postal Mexicano clasifica su servicio en dos categorías, como lo muestra la tabla No. 1:

⁴⁶ Servicio Postal Mexicano., "Dirección Comercial"

Tabla No. 1

Clasificación del correo según su modalidad

Correo Social	Correo Comercial
Servicio postal proporcionado en todo territorio nacional	Es aquel que incluye servicios como mensajería y paquetería acelerada, y su desempeño incide directamente en el desarrollo de actividades económicas y sociales.

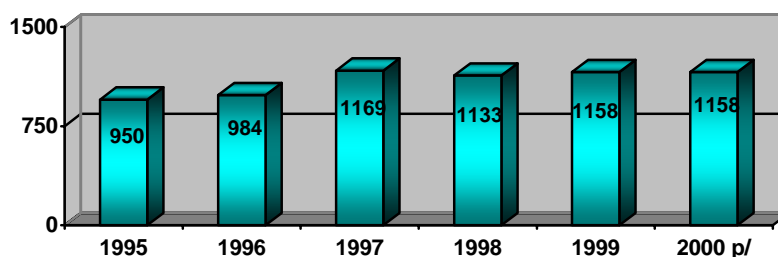
Cabe mencionar que como parte integral para el manejo de mensajería y paquetería acelerada el organismo cuenta con una instancia denominada MEXPOST, que es la encargada de ofrecer estos servicios y que a diferencia de los costos del servicio tradicional sus tarifas son más elevadas, por tratarse de una alternativa a la competencia de las mensajerías privadas, así mismo, su capacidad de respuesta es superior comparada con el servicio ordinario.

II.1.2 Situación Financiera

En los últimos años se puede decir que el correo ha visto reducidos sus ingresos, lo que propicia déficit financiero, esto se debe principalmente al auge de la competencia desleal, es decir, al incremento de mensajerías privadas que atraen a los clientes del correo ofreciendo los mismos servicios de entrega de correspondencia. Asimismo se debe a la disminución de la demanda y en gran medida a que el organismo no cuenta con los recursos necesarios para solventar sus gastos.

Para conocer la capacidad de operación en volumen de correspondencia que maneja el Servicio Postal Mexicano por año, se muestra la siguiente gráfica.

VOLUMENES DE CORRESPONDENCIA (millones de piezas al año)



* Incluye 79 millones de piezas de franquicias a partidos políticos.
p/ preliminar
Fuente: SCT, Sepomex.

En la anterior gráfica se puede observar que el volumen por correspondencia entregada entre el año de 1999 y 2000 no aumentó y por lo tanto los ingresos del organismo se vieron afectados al mantenerse dentro de esos mismos rangos.

A continuación se muestran los ingresos y egresos obtenidos por el organismo durante los años de 1999 al 2002.

Tabla No. 2

Comportamiento de Ingresos y Egresos en el Servicio Postal Mexicano
(Miles de Pesos)

Año	Ingresos por Venta de Servicios	Egresos por prestación de Servicios
1999	\$ 1'734,038,039.18	\$ 2'279,675,538.11
2000	\$ 1'723,154,664.85	\$ 2'310,251,794.03
2001	\$ 1'625,086,529.09	\$ 2'439,432,625.94
2002	\$ 1'854,668,669.49	\$ 2'312,512,962.54

Fuente: Servicio Postal Mexicano
Gerencia de Estadística.

Como se puede apreciar en la tabla No. 2 el Servicio Postal Mexicano mantiene un déficit alarmante, pues lo coloca en una situación vulnerable de autosuficiencia financiera y no ha logrado repuntar en los últimos años.

Por otra parte el Servicio Postal Mexicano por concepto de franquicias postales deja de percibir una suma considerable de ingresos, debido a que son concesiones o permisos otorgados para depositar correspondencia sin portear, es decir, sin cubrir el pago del servicio. La tabla No. 3 detalla los ingresos no percibidos por este concepto durante los dos últimos años.

Tabla No. 3
Franquicias Postales 2001-2002

Concepto	2001		2002	
	Volúmenes (Miles de pzas.)	Ingresos no percibidos (Miles de pesos)	Volúmenes (Miles de pzas.)	Ingresos no percibidos (Miles de pesos)
Partidos Políticos	3,595.99	10,787.96	1,636.33	9,817.97
P.R.I.	540.66	1,621.97	452.45	2,714.68
P.A.N.	1,584.02	4,752.06	1,029.87	6,179.21
P.R.D.	1,190.50	3,571.49	49.33	295.97
P.T.	11.23	33.69	9.02	54.12
P.V.E.M.	4.08	12.25	5.02	30.16
C.D.P.P.N	23.03	25.21	46.69	280.13
P.A.S.	8.40	69.10	16.18	97.07
P.S.N.	234.06	702.19	27.77	166.63
Poder Judicial	2,360.44	8,497.57	2,940.54	20,583.76
Tribunales Admtivos.	468.77	1,687.58	140.91	986.37
Total	6,425.19	20,973.10	4,717.78	31,388.10

Fuente: Servicio Postal Mexicano

Los costos de operación en el manejo de la correspondencia por concepto de franquicias listados en la tabla anterior son cubiertos por el Organismo y representan ingresos que la empresa deja de percibir.

Por este y otros factores, es necesario que la situación financiera del organismo se re-orienta con nuevas políticas fiscales y esquemas financieros que permitan regular y sanar las finanzas de la empresa.

A pesar del déficit financiero, el correo (Sepomex) continúa siendo el organismo con mayor cobertura de servicios postales en todo el país y “atiende al 93 por ciento de la población”⁴⁷, por lo tanto la aplicación de nuevas estrategias para sanar los ingresos del correo deben ser objetivos prioritarios en la administración del organismo.

II.2 Modernización Postal

“El sector público requiere una renovación que revitalice sus esquemas de trabajo, reoriente sus incentivos, simplifique sus procedimientos y modernice sus métodos de gestión”⁴⁸. En este sentido el Servicio Postal Mexicano está rediseñando e integrando nuevos esquemas de trabajo para incrementar la productividad en el trabajo y ofrecer al cliente un mejor servicio.

Como parte del desarrollo económico del país es necesario aplicar medidas de modernización en la gestión pública, pues con la aplicación de estos procesos se logra mejorar el manejo eficiente de recursos en los organismos, mismos que permiten mejorar el desempeño y productividad en las instituciones viéndose reflejado en el crecimiento económico del país.

Actualmente esta surgiendo una tendencia en los correos oficiales (institucionales), éstos se están orientando hacia la modernización integral para convertirse en órganos más eficientes productivos y rentables.

Como parte inherente a los objetivos rectores del Crecimiento con Calidad establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, el programa sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006 contempla metas para avanzar en la ampliación, modernización

⁴⁷ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, op.cit., p. 239

⁴⁸ Poder Ejecutivo Federal, *“Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000”*, México, 1995, p. 65

y conservación de la infraestructura y los servicios de comunicaciones y los transportes a través de cuatro objetivos generales:

- “• Integrar una red de infraestructura de transportes eficaz, segura y respetuosa del medio ambiente, siempre accesible a todos los mexicanos en los ámbitos nacional, regional y local, facilitando además la participación del país en la globalidad.
- Integrar un sistema de redes de diversos modos de transporte y logística para el traslado de bienes y personas, capaces de hallar aquel segmento de la demanda en el cual sean más eficientes y representen la alternativa de menor costo, proporcionando servicios de calidad a los usuarios con un enfoque multimodal, eficiente, seguro, integrado y competitivo.
- Contar con un sistema de comunicaciones apoyado en las más modernas tecnologías, que integre a las diversas comunidades del país tanto urbanas como rurales, de cobertura universal y que facilite la prestación de servicios en las mejores condiciones de oportunidad, precio y calidad para aprovechar las ventajas de la globalización y la era de la información y el conocimiento.
- Desarrollar y administrar con políticas de calidad los recursos humanos, financieros, materiales y las tecnologías de la información con el objeto de que la operación de la Secretaría sea transparente, eficiente y eficaz.”⁴⁹

Dentro de estas líneas correspondientes al sector Comunicaciones y Transportes, el Servicio Postal Mexicano perfila sus objetivos principales para coadyuvar y cumplir con las metas establecidas en el plan nacional de desarrollo, para el crecimiento comercial del país.

⁴⁹ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, op.cit., p. 46

Para que estos retos se cumplan es necesario “modernizar y transformar los servicios de correos y telégrafos en medios universales de comunicación oportunos, eficientes y accesibles a todo el país, además de lograr su autosuficiencia financiera.”⁵⁰

Para dar cumplimiento a este nuevo proceso de modernización del servicio postal, el correo inició una etapa de cambio institucional, la cual pretende la reestructuración total del correo, así como la recuperación de la autosuficiencia económica a través del incremento en la productividad, el reajuste en las tarifas, captación de nuevos clientes y mejorar la calidad del servicio que presta.

II.2.1 Modernización Administrativa

Implantar procesos de modernización administrativa en el sector postal es prioridad del actual gobierno, con la finalidad de lograr la rentabilidad del organismo, se contemplaron las siguientes líneas de acción para el periodo 2001-2006:

Modernizar la administración interna de Sepomex.

- Reestructuración organizacional durante el ejercicio 2001
- Regionalización y descentralización durante el periodo 2001-2002
- Contabilidad de costos por actividades a partir del 2002
- Implementar la carrera postal a partir del 2003

Promover la creación de un marco jurídico que reafirme el servicio de correos como una actividad estratégica exclusiva del Estado, permita establecer alianzas o asociaciones con particulares y le dé autonomía de gestión...⁵¹

Para reforzar la modernización administrativa el Servicio Postal Mexicano ha establecido una serie de acciones que permitirán mejorar los procesos administrativos

⁵⁰ Fox Quesada, Vicente., “*Primer informe de Ejecución 2001*”, México., 2001p. 319

⁵¹ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, op. cit., págs. 244-245

evitando así males burocráticos que aquejan al organismo. Por consiguiente se establecieron los siguientes puntos:

- 1.- Reforzar las acciones encaminadas a lograr la autosuficiencia del Servicio Postal Mexicano, y de la modernización de la administración interna con la finalidad de reducir costos y apoyar en la recuperación de la rentabilidad del Organismo.

Contar con un sistema de contabilidad de costos por actividades (ABC), un sistema para registrados y del Servicio Mexpost, un Sistema que interactúe con los diferentes centros de recepción, clasificación y distribución de la correspondencia para el proceso (ISO 9001:2000)

Promover el programa de retiro voluntario.

- 2.- Capacitar empleados que intervienen en los procesos sustantivos del Organismo.
- 3.- Reestructuración organizacional.⁵²

Mediante estos puntos se busca fortalecer más la fase administrativa del organismo, depurando procesos, capacitando al personal, y adquiriendo sistemas computacionales para la operación automatizada de los sistemas administrativos que requiere el organismo.

II.2.2 Modernización Operativa

Dentro de las estrategias establecidas para el programa sectorial de comunicaciones y transportes 2001-2006, se contemplan las líneas de acción relativas a la modernización

⁵² Servicio Postal Mexicano *“Programa de Trabajo 2002”*

operativa, con la finalidad de mejorar la infraestructura de Sepomex, las líneas de acción aplicables a este periodo son las siguientes:

Modernizar el equipamiento y los sistemas en los centros operativos regionales, de atención a clientes, de reparto y de clasificación automatizada, para agilizar la concentración y distribución de correspondencia en todo el país.

- Modernizar los centros operativos, de clasificación y de reparto.
- Mejorar la flota de vehículos de reparto a domicilio.
- Realizar reingeniería de procesos a todas las operaciones logísticas.

Ofrecer servicios con estándares internacionales de calidad, al entregar la correspondencia y los envíos en una misma localidad en dos días a lo sumo (D+2), en las 552 ciudades que integran el ámbito urbano y semiurbano del país...⁵³

En este sentido el correo ha realizado estudios que permiten identificar las necesidades del mercado y así como la revisión de los procesos de entrega y recepción de mercancía en el servicio de Mexpost (mensajería acelerada). De tal forma que con los resultados obtenidos se permitirá iniciar la fase de reingeniería de procesos para mejorar e incrementar la calidad y productividad en materia postal.

Cabe señalar que para llevar a cabo el proceso de modernización en el sector postal es imprescindible la participación directa y la cooperación de todas las áreas y empleados que integran el organismo.

Sin lugar a dudas la modernización operativa en el Servicio Postal Mexicano es uno de los principales retos que tiene la administración en curso, pues con los cambios que implican estos procesos se logrará recuperar y fortalecer la capacidad de respuesta además de potenciar y proyectar al correo en la vías de los servicios universales de comunicación.

⁵³ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, op. cit., p. 243

II.3 Logros y avances en el ramo postal, durante los dos primeros años de gobierno del Presidente Vicente Fox.

México comienza el nuevo milenio con una visión de cambio y renovación. El país inicia la alternancia en el poder, y con ella un nuevo gobierno, el gobierno del cambio, es decir, un gobierno no surgido de las filas del anterior partido en el poder. A dos años de gestión del nuevo gobierno, se puede hablar poco de los resultados obtenidos en tan corto tiempo, pero estos cambios se han dado paulatinamente en beneficio de la sociedad. Como parte de estos logros, se detallan a continuación los avances obtenidos durante estos primeros años (2001-2002) de gobierno del presidente Vicente Fox Quesada, en el Sector Comunicaciones y Transportes, específicamente en el Servicio Postal Mexicano.

Los resultados obtenidos por el organismo durante el primer año de gobierno, como lo expresa el presidente de la República en su primer informe de ejecución son los siguientes:

- El Servicio Postal Mexicano (Sepomex) incrementó su cobertura en 9,216 puntos de servicio, principalmente en comunidades rurales. Así al cierre de 2001 se contó con 33,168 puntos de operación.
- Se continuó apoyando al Patronato de Ahorro Nacional y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), a través de 229 módulos de servicios financieros básicos y de 190 módulos de administración tributaria en oficinas postales.
- Se ganó la licitación del Gobierno del Distrito Federal para la entrega de placas, del programa de reemplacamiento vehicular.
- Se inició el estudio para adecuar el proceso de reparto domiciliario en las principales ciudades del país a los elementos y requisitos establecidos en el programa de certificación ISO 9001:2000

- Se inició el desarrollo del sistema informático para la administración y control de la base de datos, para lo cual se validaron, actualizaron e incorporaron 12.2 millones de direcciones postales, que involucran 16.3 millones de viviendas donde SEPOMEX cuenta con carteros. Además se contrataron, revisaron y verificaron horarios y se sincronizaron 2,016 rutas postales de la red básica de transportación de la correspondencia y envíos, con base en el esquema de centros operativos regionales.
- El enfoque comercial se reforzó proporcionando atención personalizada con ejecutivos de cuenta y centros especializados, para la recepción y clasificación de los depósitos masivos de los clientes corporativos, lo que permitió, durante 2001, incorporar 1,055 nuevos clientes y manejar 1,023.5 millones de piezas postales, 11.6 por ciento menos que lo realizado en 2000...⁵⁴

Durante el transcurso del segundo año de gobierno de la actual administración el Servicio Postal Mexicano contribuyó con diversas acciones vinculadas al cumplimiento del plan nacional de desarrollo 2001-2006, de las cuales destacan las siguientes:

- Elaboración del “anteproyecto de Ley de Correos, que reafirma esta actividad como estratégica exclusiva del Estado, el cual se encuentra en revisión final para enviarlo al Honorable Congreso de la Unión para su discusión y aprobación. El anteproyecto considera aspectos como: definición del servicio universal, mecanismos de financiamiento del servicio universal, establecimiento de un regulador de la actividad postal y apertura del área al sector privado.
- Con el propósito de mejorar la calidad del servicio, se continuó trabajando en el Programa de Certificación del proceso postal bajo la norma ISO 9001-2000 en las 10 principales ciudades del país. Con base en los conceptos de misión y visión institucionales, Sepomex definió su política y objetivos de calidad; integró los valores de su código de conducta, seguridad, productividad, excelencia, desarrollo y orgullo; impartió un curso de formación de instructores en el Sistema de Calidad y concluyó la elaboración del manual de calidad.

⁵⁴ Fox Quesada, Vicente., *“Primer Informe de Ejecución 2001”*., México., 2001, p. 314

- Paralelamente, el organismo inició la reingeniería de sus principales procesos; desarrolló un sistema de medición con el propósito de evaluar y dar seguimiento al cumplimiento del objetivo de calidad y medir la satisfacción del cliente; e inició el proceso de análisis de estadísticas, que cumpla la medición de los tiempos de entrega de correspondencia...⁵⁵

Con las acciones realizadas por el correo durante los dos últimos años el organismo empieza a perfilarse y consolidarse como una empresa con capacidad de enfrentar los retos del mundo global, sin embargo, aún falta mucho por hacer como lo demuestra el programa de reemplacamiento vehicular, 2001-2002, mismo que Sepomex inició, pero no concluyó satisfactoriamente. Este suceso representó para el organismo pérdida de ingresos y falta de credibilidad ante la sociedad, deteriorando la imagen de la empresa y repercutiendo directamente al cliente automovilista quien era el beneficiario y destinatario final.

En este trabajo de investigación, es precisamente lo que se desea presentar como resultado del proceso que implementó el Servicio Postal Mexicano para la entrega y cumplimiento del programa de reemplacamiento vehicular (exclusivamente parte y manejo de la operación postal). Este estudio de caso se describe en el siguiente capítulo.

⁵⁵ Fox Quesada, Vicente., *“Segundo Informe de Ejecución 2002”*, México., 2002, p. 420

CAPITULO TERCERO

ESTUDIO DE CASO: PROYECTO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE PLACAS VEHICULARES EN SEPOMEX

III.1 Antecedentes del proyecto de seguimiento y control de placas vehiculares.

El presente estudio de caso tiene como finalidad mostrar y detallar el proceso implementado por el Servicio Postal Mexicano en su fase de entrega de correspondencia, en este caso (placas vehiculares), en virtud de coadyuvar con el Programa de Reemplacamiento Vehicular a cargo del Gobierno del Distrito Federal, por medio de la Secretaría de Transportes y Vialidad (Setravi).

Este programa fue ejecutado por la Secretaría de Transportes y Vialidad, sus objetivos principales consistieron en:

- “Dotar de nuevas placas a un universo aproximado de 3 millones de vehículos
- Generar un Padrón confiable y actualizado de los vehículos del Distrito Federal
- Introducir mayores elementos de seguridad en las placas
- Otorgar un servicio de calidad para los ciudadanos”⁵⁶

Asimismo, para el cumplimiento de este programa se diseñaron cuatro fases operativas que se llevarían a cabo durante el tiempo que dure el programa.

A partir del 1º de julio de 2001, comenzó la *solicitud de reemplacamiento*, dando inicio a la primer fase de este proceso, en esta etapa se llevaron a cabo las siguientes acciones:

Tramitar la solicitud de reemplacamiento ante el módulo de atención, para ello los ciudadanos tendrían que cubrir los siguientes requisitos:

⁵⁶ Secretaría de Transportes y Vialidad., *“Programa de reemplacamiento vehicular 2001”* p. 1

- Pago de tenencia 2001 en Banco o Tesorería
- Factura, Re-factura, Carta Factura (con vigencia no mayor a 30 días) ó Pedimento de importación en el caso de autos extranjeros.
- Tarjeta de circulación (a nombre del propietario)
- Identificación oficial: cartilla militar, credencial de elector, pasaporte vigente, formatos FM2 ó FM3 (en caso de personas extranjeras)
- Comprobante de domicilio: recibos de pago de luz, agua, predial, teléfono ó banco (con una antigüedad no mayor de 3 meses a la fecha de la solicitud de trámite)
- Cambio de propietarios si es el caso.
- Para modelos anteriores al año 1990 presentar comprobante de R.F.V y las cinco ultimas tenencias o constancia de pago de derechos

Las fechas de atención para esta primera fase se asignaron de acuerdo al siguiente calendario:

Tabla No. 4

Calendario 2001 /2002			
	Institucional	Módulo	Verificentro (Inspección Física)
Rosa	(7 y 8)	Julio/Agosto	Agosto/Septiembre
Rojo	(3 y 4)	Agosto/Septiembre	Septiembre/Octubre
Verde	(1 y 2)	Septiembre/Octubre	Octubre/Noviembre
Azul	(9 y 0)	Octubre/Noviembre	Noviembre/Diciembre
Amarillo	(5 y 6)	Noviembre/Diciembre	Enero/Febrero
Doble cero (00)		Durante todo el periodo, según el color del engomado.	Primeros 15 días de cada mes, dependiendo el color del engomado.

Fuente: Secretaría de Transportes y Vialidad

Con la documentación requerida y en las fechas establecidas inició la captura de los datos del ciudadano y del vehículo; de igual forma se microfilmaron los documentos originales.

Al concluir esta fase por parte del ciudadano se procedía con la segunda etapa denominada *Inspección en Centros de Verificación*, la cual consistía en revisar físicamente el automóvil en el Verificentro Vehicular.

En esta fase se comprobaron los datos que aportó el ciudadano en el módulo con respecto a su vehículo, mediante una inspección física, que consistió en la lectura y calca del Número de Identificación Vehicular (NIV ó VIN, por sus siglas en inglés). Dichas actividades se realizaron cuando se presentaban los autos en los Verificentros.

Entrega a Domicilio fue la tercer fase del programa de reemplacamiento vehicular, la cual consistió en el envío de placas, tarjeta de circulación y engomado, vía correo certificado, en el domicilio del ciudadano.

Finalmente la cuarta fase denominada *cambio de placas* consistió en el intercambio de las placas anteriores por una especie arbórea o planta de ornato, esta fase era opcional no obligatoria.

Con el cumplimiento de las cuatro fases mencionadas anteriormente se cerraba el ciclo para el proceso de reemplacamiento vehicular por parte de la Secretaría de Transportes y Vialidad.

Este programa representó para el gobierno del Distrito Federal un costo de “240 millones de pesos, que fueron erogados en la elaboración de más de 3 millones de placas que cuentan con código de barras, en la compra de equipos de cómputo y de 10 módulos.”⁵⁷

⁵⁷ Gobierno del Distrito Federal “*Boletín de prensa 437*”, de fecha 8 de abril de 2003.

Para la implementación de la tercera fase del programa de reemplacamiento vehicular, la Secretaría de Transportes y Vialidad licitó la entrega de las placas vía mensajería, resultando ganadora de esta licitación el Servicio Postal Mexicano.

Como ganador de la licitación, el Servicio Postal Mexicano estableció un convenio con la Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal, donde se acordaba la entrega de placas vehiculares que consistía de “dos a tres millones de juegos hasta el 31 de diciembre del 2002.”⁵⁸ Así como las condiciones y compromisos establecidos entre el Gobierno del D.F. y Sepomex.

Para cumplir este compromiso el Servicio Postal Mexicano diseñó e implementó un proyecto que permitiera dar seguimiento y control de las placas vehiculares, como respuesta a la tercera fase del programa de reemplacamiento del Gobierno del Distrito Federal.

⁵⁸ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, “*Boletín de prensa (SCT) 034*”, de fecha 18 de abril de 2002.

III.2 Fase Operativa para entrega de placas vehiculares implementada por Sepomex.

Con la presencia de la Secretaria de Transportes y Vialidad, Jenny Saltiel Cohen “acompañada por el director de Regulación al Transporte, Alejandro Ordorica, y del director del Programa de Reemplacamiento Vehicular, Luis Briones Pérez, así como del coordinador de Reemplacamiento del Servicio Postal Mexicano (Sepomex), Alejandro Gómez, la servidora pública entregó los primeros juegos de placas en la colonia Jardín Balbuena, delegación Venustiano Carranza.”⁵⁹ Comienza así, a partir del 15 de noviembre de 2001 el Servicio Postal Mexicano la primera entrega oficial de placas y en cierta forma arranca la tercera fase del programa de reemplacamiento.

Por otra parte el Servicio Postal Mexicano para comenzar la operación del proyecto de seguimiento y control de placas vehiculares, acondicionó una oficina en las instalaciones del correo ubicadas en el complejo Pantaco al norte de la ciudad de México, lugar donde se depositaron las laminas para ser procesadas y posteriormente distribuir las a los automovilistas que hicieron su trámite completo (destinatarios finales).

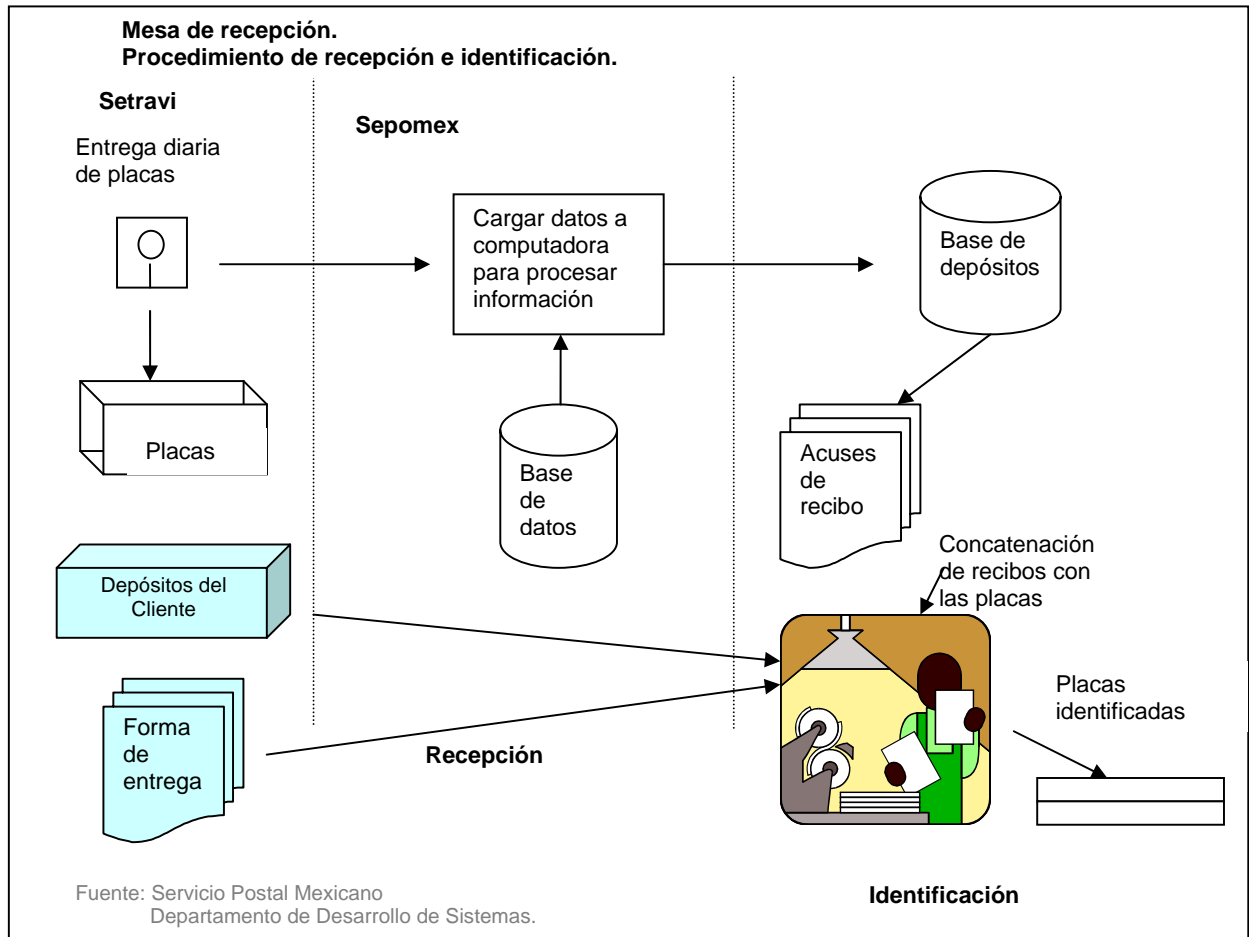
III.2.1 Mesa de Recepción.

El Servicio Postal Mexicano comenzó este proceso con la recepción de la materia postal (placas metálicas) por parte de la Setravi, así como la recepción de un archivo electrónico con los datos para la elaboración de los acuses de recibos como comprobante de entrega al destinatario final.

⁵⁹ Gobierno del Distrito Federal, *“Boletín de prensa 862”*, de fecha 15 de noviembre de 2001

El siguiente esquema visualiza el procedimiento para la recepción e identificación de la materia postal.

Diagrama No. 1



En el esquema anterior, el proceso operativo comenzaba por la entrega de la materia postal, que la Secretaría de Transportes y Vialidad asignaba al correo. Por otra parte el Servicio Postal Mexicano recibía cada día un lote de placas vehiculares y un archivo electrónico con los datos relacionados a las láminas, estas láminas eran llevadas y depositadas en la oficina de correos en Pantaco, D.F.

La siguiente acción a desarrollar era procesar la información contenida en el archivo electrónico para crear una base de datos y de esta forma generar los acuses de recibo (forma postal S.P.M.-78).⁶⁰

La forma S.P.M. 78 contiene los datos tanto del remitente como del destinatario. Asimismo contiene unos campos especiales que indican la oficina destinataria, el contenido de la pieza, tipo de correspondencia, la fecha de elaboración y un número de control que se denomina Número de Registrado que es importante, pues este número indica el registro y control que la oficina de correos asigna a la materia postal para que en un futuro se puedan hacer aclaraciones de dicha pieza en cuestión.

La elaboración y llenado de esta forma es indispensable, pues con ella se comprueba que el destinatario recibió de conformidad la pieza postal.

Para el llenado de esta forma, se realizó una aplicación de computadora que leyera la información de la base de datos e imprimiera cada formato por pieza postal (placa). Una vez impresa cada forma se procedía a identificar, engrapar y concatenar cada recibo con las placas correspondientes.

En esta fase del proceso se perdía mucho tiempo, pues el engrapar y concatenar cada forma con su placa implicaba un ordenamiento de lotes (bloques de placas o contenedores de placas) debido a que el Servicio Postal Mexicano no recibía estos contenedores en el orden en que mandaban el archivo electrónico. De lo contrario, si la Setravi hubiera entregado cada lote ordenado conforme al archivo electrónico, Sepomex se hubiera ahorrado un tiempo considerable en ordenar los contenedores de placas y su identificación sería más fácil y rápida.

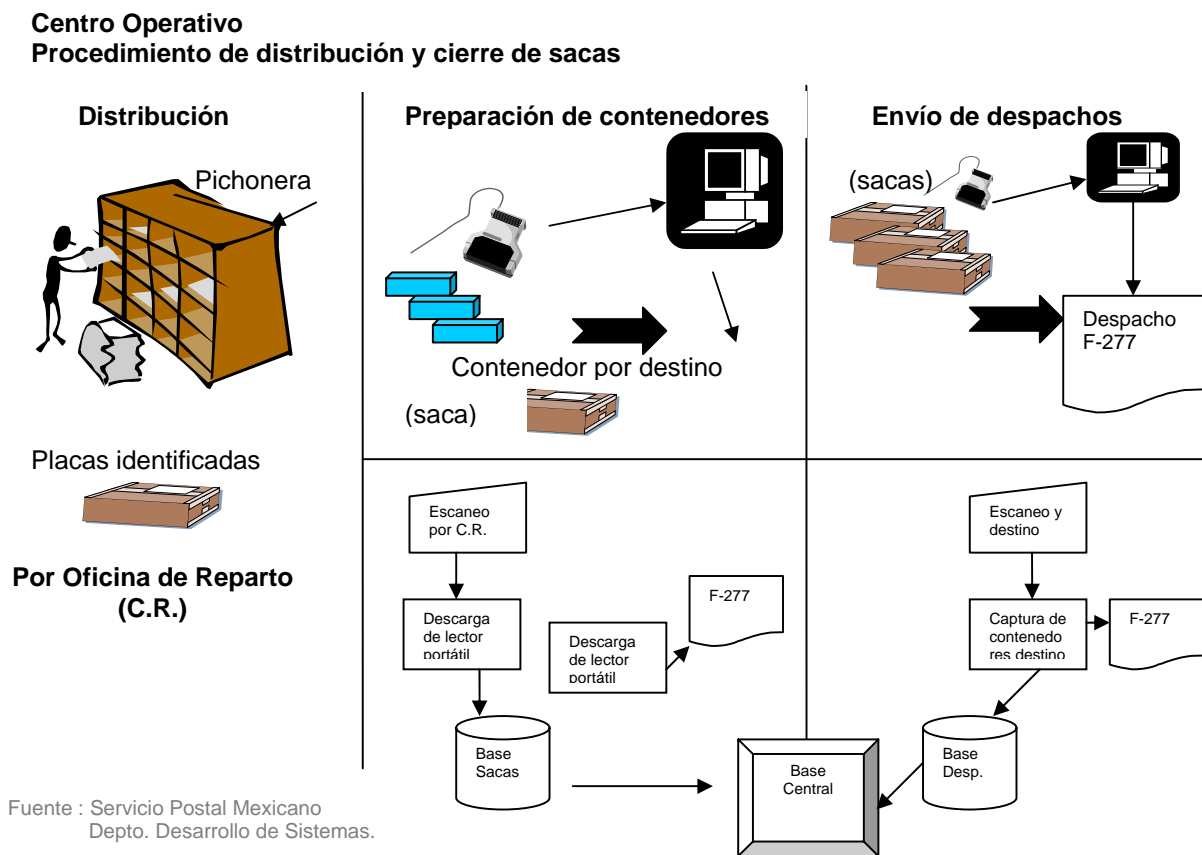
⁶⁰ La forma S.P.M. 78 es un formato de uso exclusivo del correo y se usa para acreditar al remitente la entrega al destinatario de una pieza registrada a nivel nacional.

III.2.2 Proceso del centro operativo para el manejo de las placas vehiculares.

El centro operativo es la oficina que se encarga de recibir, distribuir y encaminar la correspondencia y envíos a nivel nacional como internacional.

Esta fase del proyecto consistía en clasificar las placas ya identificadas y engrapadas con su respectivo acuse de recibo (forma SPM.78) para ser distribuidas a la oficina postal destinataria. A continuación la siguiente ilustración describe el proceso operativo.

Diagrama No. 2



Cada pieza postal (placa vehicular) es clasificada por Centro de Reparto⁶¹ para su distribución y entrega. Esta clasificación se hace colocando y distribuyendo dentro de

⁶¹ *Centro de Reparto* es la oficina postal que ofrece el servicio de entrega de correspondencia y envíos a través de carteros.

una pichonera⁶², cada juego de placas. Para ello las pichoneras tienen en cada rejilla un nombre del centro de reparto, que es por el cual se agrupan las piezas postales y donde finalmente llegaran las piezas dentro de una saca⁶³.

Una vez ordenado y clasificado cada juego de placas vehiculares por su centro de reparto se juntan varias placas para llenar una saca con un peso no mayor a 20 kilos y se genera un listado ó documento oficial llamado forma-277 interna para cada saco, esta forma indica el nombre de la administración o centro de reparto a donde se dirige la saca, la fecha y hora de elaboración, el número de registrado de cada una de las piezas postales (placas vehiculares), así como, su destino y el total de piezas que contiene cada saco.

Cada saca debe contener las piezas así como una copia del listado llamado forma 277 interna y su peso no debe exceder los 20 kilos, se debe cerrar con un marchamo⁶⁴, se juntan, agrupan y etiquetan para ser enviadas a su destino de distribución final (centro de reparto). Este proceso es denominado por las áreas operativas del correo como cierre de sacas.

Posteriormente al proceso de cierre de sacas (paso anterior) se procede con el despacho de sacas y envío de despachos, que es precisamente la preparación de los sacos contenedores de la materia postal para ser entregados a las rutas postales y de ahí a su destino final que son los centros de reparto quienes se encargan de la entrega a domicilio por medio de los carteros.

⁶² Dentro de las áreas operativas del correo el término "*pichonera*" se refiere a un contenedor en forma de casillero con ranuras de tipo rejillas donde se ordenan y separan cada pieza postal.

⁶³ El término "*saca*" hace referencia a un costal o bulto de uso exclusivo del correo para transportar cartas o cualquier tipo de materia postal.

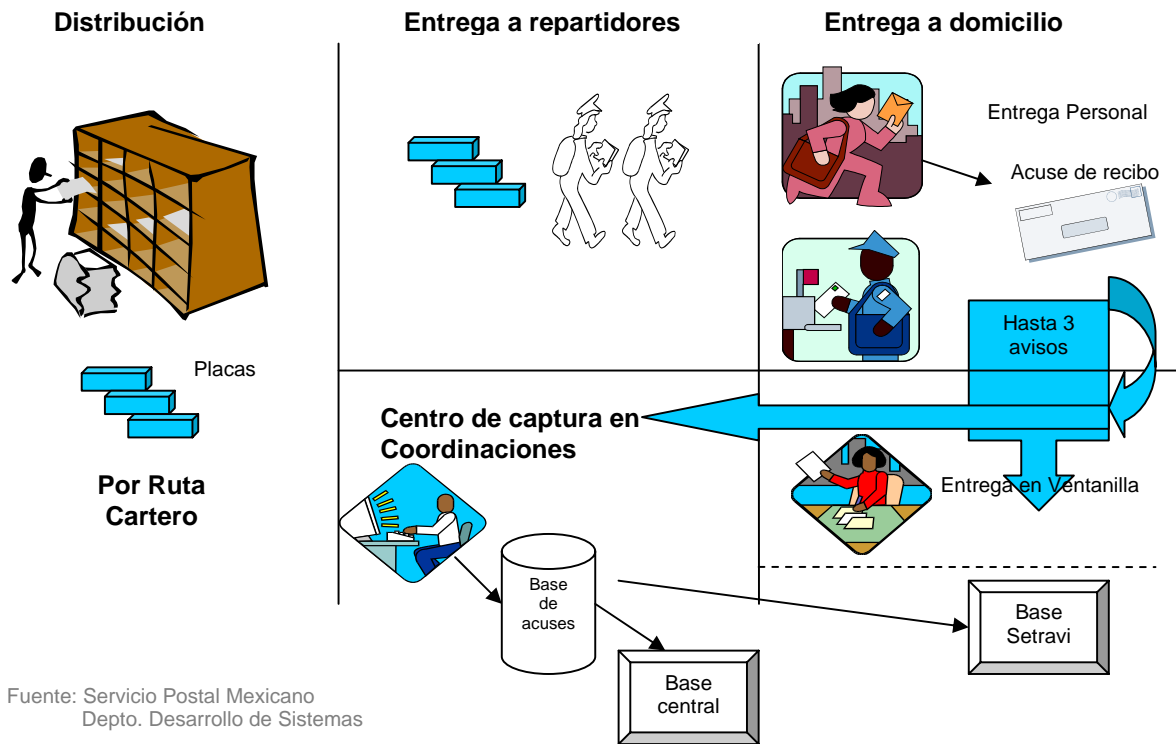
⁶⁴ El término *marchamo* hace referencia a un sello u otro dispositivo para asegurar el cierre de una saca, y que reproduce una marca de identificación de la oficina de origen. También recibe el nombre de precinto.

III.2.3 Centros de Reparto y entrega final

Esta etapa del proceso es la parte final de entrega de correspondencia. Los centros de reparto se encargan de recibir la correspondencia que las rutas postales le entregan. En cada una de estas oficinas postales se reciben los sacos y se procede a la revisión de cada saca. El siguiente cuadro ilustra lo anterior.

Diagrama No. 3

Centro de Reparto Procedimiento de distribución y entrega de placas



Fuente: Servicio Postal Mexicano
Depto. Desarrollo de Sistemas

Cada oficina postal (Centro de Reparto.-C.R.) se encarga de vigilar que los sacos no estén maltratados. “Luego, los abren, sacan la correspondencia y guardan el marchamo, por si se encuentra dañada. Separan los envíos registrados de los

ordinarios. Colocan las cartas de modo que el encabezado quede al frente y les ponen el resello de la oficina, que marca la hora y fecha de llegada.”⁶⁵

Aquí es precisamente donde inicia el oficio del cartero quien se encarga de tomar, “de la pichonera, la correspondencia de su rumbo. La agrupa por calles y debe marcar, cada carta, con el sello correspondiente. Separa la correspondencia irregular –con datos insuficientes o tasada–, la reporta al administrador o pregunta a sus compañeros si alguien conoce al destinatario. Compagina las cartas con un número, escrito a lápiz, en el sobre, según el orden que vaya a seguir para repartirlas –de acuerdo con el itinerario que más le convenga. Ata las cartas por grupos y las guarda en la cartera. Luego reporta al administrador la correspondencia que va a repartir.”⁶⁶

Posteriormente el “cartero reúne las formas necesarias –por ejemplo, para dejar avisos, o bien recibos de correspondencia certificada. Si lleva correspondencia tasada, el administrador le proporciona los timbres necesarios para que el destinatario pague o complete el franqueo. Revisa su medio de transporte bicicleta o motocicleta. Sale al reparto. La cartera debe pesar, cuando mucho, veinte kilos.”⁶⁷

Finalmente entrega los juegos de placas a cada destinatario. Si el destinatario no se encuentra “razona la correspondencia que no pudo entregar –es decir, escribe en el sobre, con brevedad, por qué no lo hizo. Pone la fecha y su firma. Cuando supone que el destinatario puede regresar, separa su correspondencia para entregarla al día siguiente –sólo insiste una vez, la segunda ocasión deja un aviso. Si el destinatario se mudó, lo anota en su libreta y reexpide sus cartas –el cartero lleva, al día, un registro de los cambios de domicilio en su rumbo. Si no conoce el nuevo domicilio o la dirección está incompleta, lleva las cartas al pregón. Si recogió cartas sin franquear en los

⁶⁵ Servicio Postal Mexicano., *“EL cartero una imagen, un personaje.”*, p 36.

⁶⁶ Ibidem, p. 36.

⁶⁷ Ibidem, p. 36.

buzones, debe respaldarlas. Por último, descarga de su libreta la correspondencia registrada y entrega los recibos al administrador.”⁶⁸

Adicionalmente como parte del acuerdo entre la Secretaría de Transportes y Vialidad y el Servicio Postal Mexicano, el correo se comprometió a realizar has tres visitas para intentar la entrega de los juegos de placas, al termino de las cuales, de no ser exitoso, Sepomex devolvería los juegos no entregados explicando las razones de la no entrega.⁶⁹

El último paso era la recopilación de los acuses de recibos (forma SPM. 78) para captura y procesamiento de las placas entregadas. A su vez con este proceso se generaba un listado de entrega diaria de correspondencia (placas vehiculares) a la Secretaría de Transportes y Vialidad con la finalidad de rendir cuentas y del avance de entrega para el cumplimiento de este programa.

III.3 Implementación informática

La parte informática de este proyecto estuvo a cargo de la Gerencia de Sistemas por conducto del Departamento de Desarrollo de Sistemas, quien a su vez proporcionó los recursos informáticos para el desarrollo de un programa que permitiera llevar el control y seguimiento de las placas procesadas en el centro operativo.

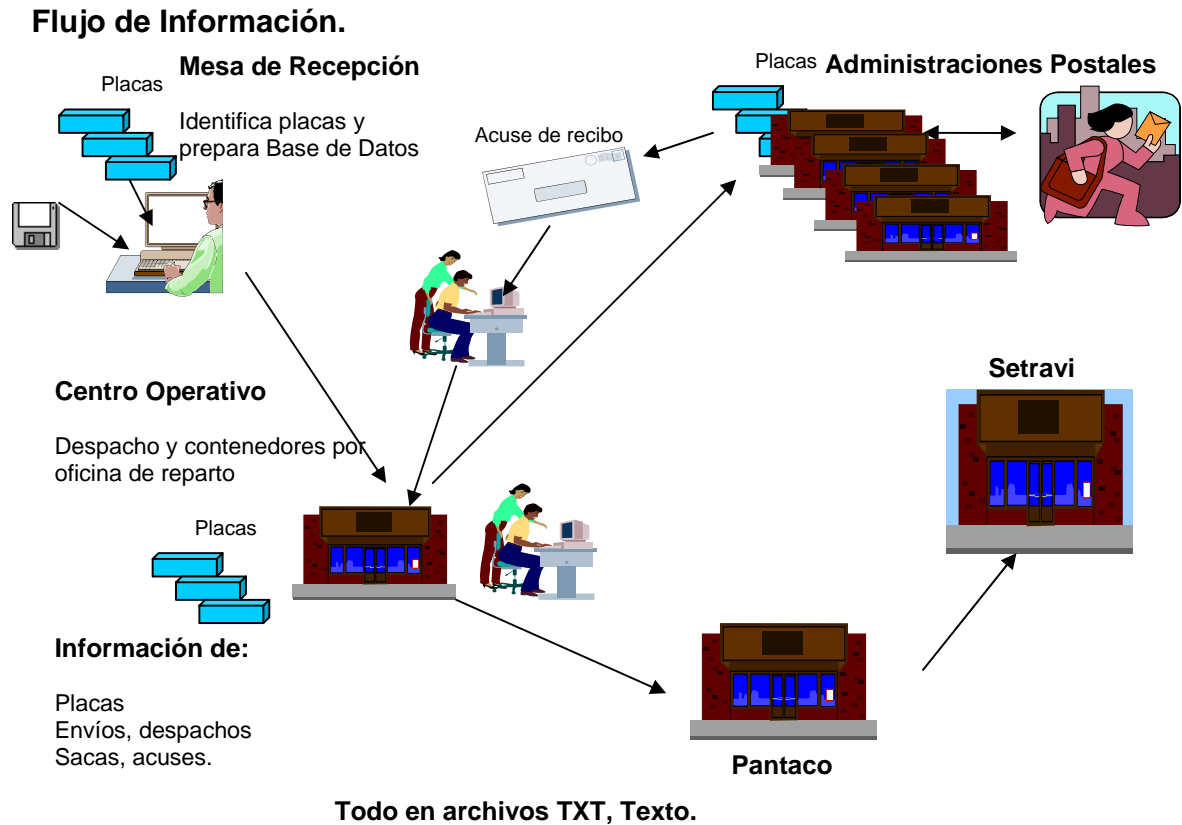
Los principales objetivos del Departamento de Desarrollo de Sistemas consistieron en proporcionar y aprovechar las facilidades informáticas para el intercambio de información entre el cliente y el Servicio Postal Mexicano.

⁶⁸ Ibidem, p. 46.

⁶⁹ Secretaría de Comunicaciones y Transportes, “*Boletín de prensa (SCT) 034*”, de fecha 18 de abril de 2002.

El siguiente diagrama muestra el flujo de información que retroalimentó el sistema desarrollado para este fin.

Diagrama No. 4



Fuente: Servicio Postal Mexicano
Depto. Desarrollo de Sistemas

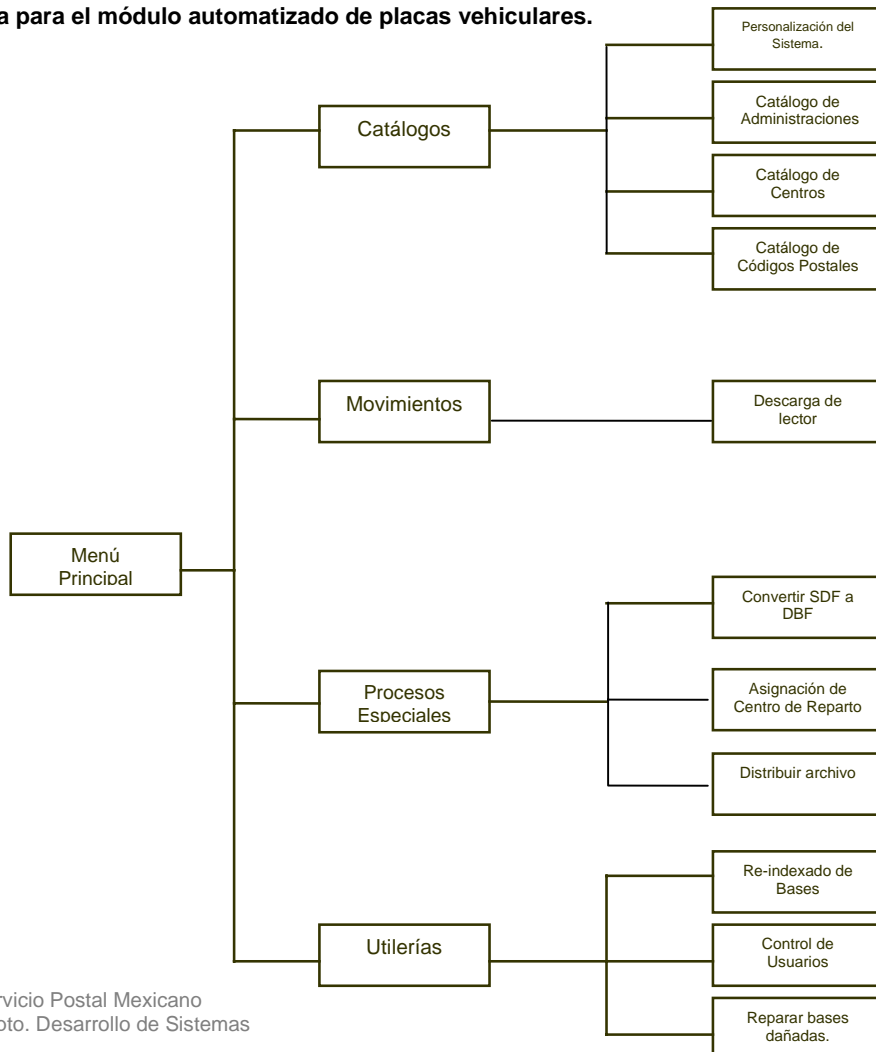
Como se aprecia en la gráfica el flujo de información comenzó desde la recepción de la materia postal en este caso con el disco magnético que acompañó a cada lote de placas, el cual contenía la información que retroalimentó las bases de datos del sistema ó el módulo informático. En este primer paso la información fue procesada para obtener los acuses de recibos de las placas así como su identificación con el número de registrado para controlar la entrega de la materia postal.

El siguiente proceso informático consistió en el despacho de los contenedores o sacas que fueron enviados al Centro de Reparto para su distribución final. Una vez ya entregadas las placas vehiculares se remitieron los acuses de recibo para su captura y procesamiento y de esta forma rendir cuenta a la Setravi que la materia postal fue entregada y aceptada por el destinatario.

III.3.1 Módulo informático de reemplacamiento vehicular

Con la finalidad de automatizar el proceso informático para el proyecto de entrega de placas vehiculares, la Gerencia de Sistemas a través de su Departamento de Desarrollo de Sistemas diseñó un módulo informático que permitiera operar y controlar de manera eficaz el proceso sistemático para el reparto y entrega de placas vehiculares. Este módulo informático fue diseñado de acuerdo al siguiente esquema:

Estructura para el módulo automatizado de placas vehiculares.



Fuente: Servicio Postal Mexicano
 Depto. Desarrollo de Sistemas

III.3.2 Descripción del módulo informático de placas vehiculares.

El sistema informático para la operación de este proyecto permitió automatizar procesos que de lo contrario manualmente hubieran repercutido en tiempo y eficacia de la operación logística de este programa.

Las partes que integraron este sistema según el esquema del punto anterior y que coadyuvaron con el flujo de información son las que se describen a continuación.

La primera interacción con este sistema informático la integra un menú principal el cual contiene a su vez submenús para navegar dentro del sistema.

El primer submenú agrupa la parte de los catálogos del sistema. Estos catálogos son esenciales para el flujo de la información y la retroalimentación del sistema. Su utilidad es la siguiente:

Catálogo de Administraciones*	Este catálogo contiene todas las administraciones postales con las que cuenta el organismo y su función es utilizada para asignar los centros de reparto al que corresponde cada pieza postal.
Catálogo de Centros*	Al igual que el catálogo anterior contiene todos los centros operativos que dispone el correo.
Catálogo de Códigos Postales*	Este catálogo contiene todos los códigos

* Estos catálogos son generados por la Gerencia de Base de Datos del Servicio Postal Mexicano y son considerados de dominio público.

	postales a nivel nacional y su función es indispensable para validar y corroborar los códigos postales asentados en cada destino de las piezas postales (placas vehiculares).
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Todos estos catálogos y su relación entre sí permitieron validar que la información asignada para que cada destino de las piezas postales fuera correcto y de esta forma evitar y disminuir los destinos incorrectos, originados por datos mal capturados desde su alta y captura en Setravi.

El siguiente submenú era el relacionado a los movimientos del sistema, esto es, la parte de descarga de la información, la cual generaría automáticamente la forma 277 interna, que es la que contiene y agrupa los datos individuales de cada pieza postal, así como el destino al cual serían enviadas cada saca, asimismo, designaría la oficina postal ó el centro de reparto correspondiente.

Los procesos especiales de este módulo estaban integrados por el submenú de conversión de archivo texto a base de datos, esto es, que el archivo que enviaba la Setravi con formato texto era convertido por Sepomex a una base de datos para procesar la información y contar con los datos de cada destinatario y a su vez retroalimentar el sistema de información.

También como parte de los procesos especiales se encontraba el submenú de asignación de centro de reparto y como su nombre lo indica este proceso generaba y asignaba de forma automática la oficina postal (C.R.) a donde llegaría cada placa vehicular.

El submenú de distribución de archivo tenía la función de segmentar el archivo en partes para retroalimentar las bases de consultas, envíos y otras relacionadas.

Por último el submenú de utilerías contemplaba los indexados de las tablas, es decir, el ordenamiento del archivo ya sea por número consecutivo o por nombre del destinatario. También contenía un submenú de usuarios el cual permitía asignar y dar de alta a nuevos usuarios para poder utilizar y operar este sistema.

Finalmente la última utilería de este sistema permitía reparar las bases dañadas ya sea por fallas eléctricas o por motivos desconocidos.

Es así, que de esta forma fue diseñado el sistema automatizado para el manejo y operación informática que utilizó el Servicio Postal Mexicano para el programa de reemplacamiento vehicular.

III.4 Resultados del proceso de entrega de placas vehiculares

Como resultado de esta fase del proyecto implementado por el Servicio Postal Mexicano que inició con la entrega de las primeras placas vehiculares el 15 de noviembre de 2001, al no cumplirse las expectativas del Gobierno del Distrito Federal con el servicio que ofreció Sepomex, dado que no se entregaron los juegos de placas vehiculares a sus propietarios con la celeridad que ameritaba el programa de reemplacamiento, se interrumpió el proceso y se tomó la decisión de cancelar el convenio establecido entre la Secretaría de Transportes y Vialidad en su calidad de cliente y por la otra parte el Servicio Postal Mexicano como prestadora del servicio de mensajería.

Finalmente el tiempo establecido para la entrega de las placas vehiculares vía (Sepomex) fue reducido a un periodo de 6 meses, es decir del mes de noviembre de 2001 al mes de abril de 2002, lapso en que el Servicio Postal Mexicano tuvo en su poder las placas para ser entregadas a los destinatarios (automovilistas).

Durante este periodo el correo recibió por parte de la Secretaría de Transportes y Vialidad un total de “805 mil juegos de placas vehiculares”⁷¹, las cuales fueron entregadas a sus respectivos propietarios.

Con la cancelación de este contrato el Gobierno del Distrito Federal implementó un plan emergente para continuar entregando las placas vehiculares por cuenta propia. Deslindando al Servicio Postal Mexicano del programa de reemplacamiento vehicular.

La anulación de este convenio repercutió para el organismo con pérdida de ingresos de “nueve millones”⁷² de pesos, aunado a esto se originó desprestigio de la empresa por algunos automovilistas inconformes con los resultados de entrega de sus placas vehiculares.

III.4.1 Disfunciones operativas del proceso de reemplacamiento vehicular en Sepomex

Durante el periodo que el Servicio Postal tuvo en su poder las placas vehiculares para ser entregadas a sus propietarios, se presentaron diversos obstáculos los cuales tuvo que sortear, entre ellos se pueden mencionar los retrasos que había en la entrega de placas por parte de la Secretaría de Transportes y Vialidad, así como la inconsistencia en la información emitida en el disco magnético para la identificación de las placas vehiculares.

En la fase operativa la concatenación de los acuses de recibos con los juegos de placas vehiculares originaba retraso al engrapar los acuses, pues se tenía que validar que cada juego de placas correspondiera con el acuse asignado.

⁷¹ Páramo Arturo y Acosta Alberto., Grupo Reforma., “Crítica SCT a AMLO por reemplacamiento.”, de fecha 3 de mayo de 2002.

⁷² Luna Francisco y Guzmán Susana., El sol de México, mediodía “Malquerientes formaron un cuello de botella”, p 3-B

Otro factor inconveniente en el manejo de los juegos de placas fue el peso de la materia postal (placas), pues no es lo mismo manejar sobres o cartas para distribuir en pichoneras que el peso de dos laminas metálicas cerradas en una bolsa, ya que para su desplazamiento y operación se requería mayor esfuerzo físico por parte de los operadores del centro operativo.

Al mismo tiempo el Servicio Postal Mexicano estaba pasando por una etapa de reestructuración hacia su interior la cual consistía en fusionar y reducir algunos Centros de Reparto lo cual causaba desviaciones de correspondencia la cual no llegaba a su destino en los tiempos estimados.

Un factor más que afectó este proceso fue el hecho de que los carteros al hacer la visita no encontraban al dueño del vehículo y por lo tanto tenían que hacer otra visita o dejar un aviso para que se presentará por su juego de placas en la oficinal postal más cercana.

También problemas ajenos al Servicio Postal Mexicano contribuyeron con las demoras y fallas de este programa de reemplacamiento vehicular, tal es el caso de direcciones incorrectas o domicilios inexistentes que retrasaban aún más esta entrega.

CAPITULO CUARTO

RENOVACION DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

IV.1 Cambio organizacional

En noviembre del año 2001, casi al mismo tiempo en que el Servicio Postal Mexicano comenzaba su programa para la entrega de placas vehiculares, comenzó paralelamente un proceso importante para el organismo, el cual consiste en elevar la calidad de los servicios que ofrece al público (clientes). Este proceso que inicia el correo tiene la finalidad de obtener la Certificación ISO 9001:2000.

El cambio organizacional por el cual esta pasando el Servicio Postal Mexicano implica una serie de transformaciones de las cuales destacan, la reducción y depuración de la plantilla de personal, cambio estructural del organismo, modernización postal, y entre los más importantes, figura la implementación de un programa de calidad total.

Todas estas transformaciones redituarán en la mejora de la empresa y por eso como meta principal para la presente administración es consolidar un servicio postal con autosuficiencia y capacidad de respuesta garantizada.

IV.1.1 Calidad total e ISO 9001:2002

La calidad total es un tópico de suma importancia para las empresas. Este fenómeno ha tenido gran auge y aceptación durante los últimos años, quien se apega a los procesos de certificación ISO 9000 logrará aumentar la confianza de sus clientes y podrá ser más competitivo en el comercio internacional. Es por ello que Sepomex como proveedora de servicios busca certificarse bajo estas normas.

La calidad para Sepomex hablando de servicios postales significa, "satisfacer las necesidades del cliente, es hacer bien las cosas desde la primera vez, y lograr la

prestación de los servicios sin errores”⁷³, asimismo la calidad representa para el organismo alcanzar la excelencia para entrar a la vanguardia en la prestación de servicios.

El tema de ISO 9000, contempla una serie de normas diseñadas para ser usadas como un paquete integral cuyo propósito es estandarizar servicios, productos, procesos y muchas otras cosas. Estas normas se rigen por una institución denominada International Organization for Standardization y por sus siglas en inglés las normas ISO más conocidas son:

Tabla No. 5
Estándares ISO más conocidos

“ ISO 9000	Administración de la calidad. Guía de selección y uso.
ISO 9001	Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en planeación, desarrollo, instalación y servicio.
ISO 9002	Sistema de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad para producción e instalación.
ISO 9003	Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de la calidad en la inspección final y prueba.
ISO 9004	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Guía.” ⁷⁴

No son las únicas normas, pues existen más. Cada país cuenta con organismos que rigen sus propias normas, sin embargo, las ISO 9000 cumplen una función primordial que es registrar sistemas de calidad a nivel internacional, y aunque no son obligatorias para establecer relaciones comerciales entre las naciones, quien logra certificarse bajo este sello alcanza un mayor grado de competitividad internacional.

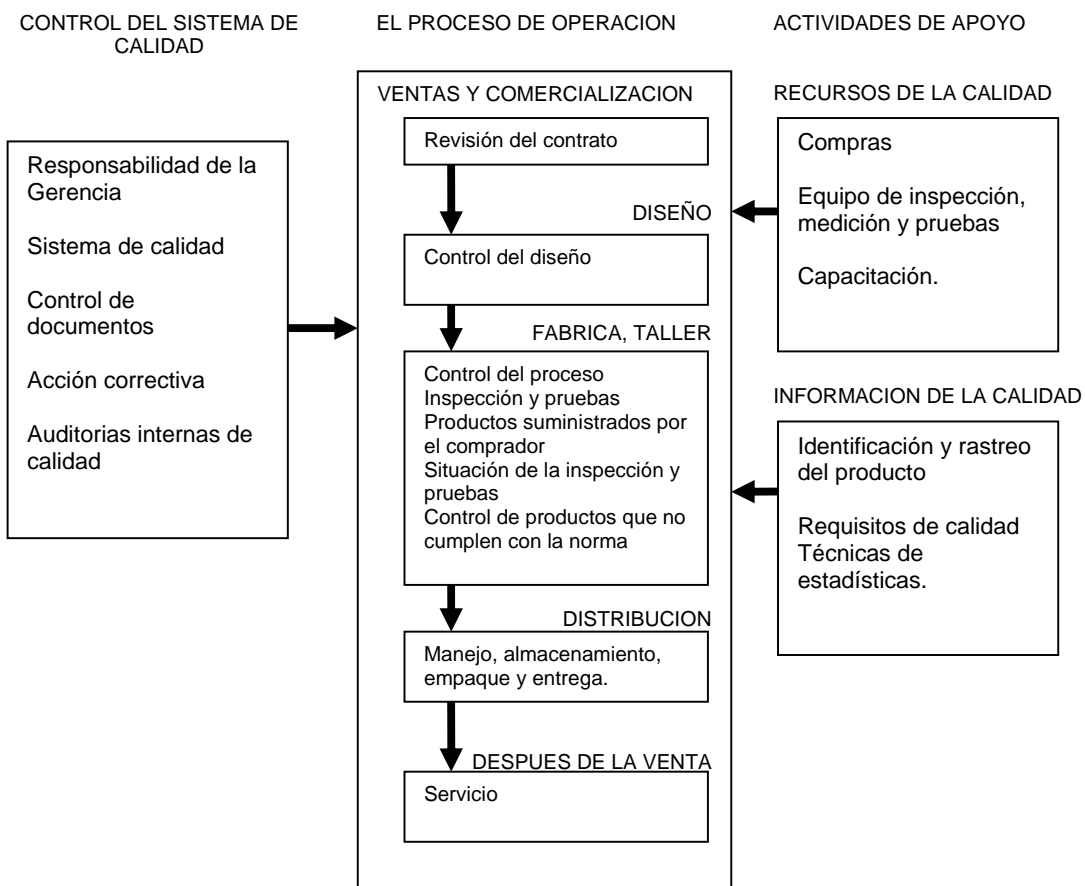
La norma ISO 9001:2000 forma parte de los estándares de las series ISO 9000 equivalente a sistemas de calidad. Esta norma señala los “requisitos para aumentar la

⁷³ Servicio Postal Mexicano, *“Rumbo a la calidad total”*, No. 1 p. 2

⁷⁴ Jackson, Peter y Ashton, David., *“ISO 9000 BS5750 Implemente calidad de clase mundial”*, Ed. Limusa, México., 2000., p. 9

satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él y por las disposiciones legales obligatorias que sean aplicables. Asimismo, puede ser utilizada internamente o por un tercero, incluyendo a organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para satisfacer los requisitos del cliente, los obligatorios y los de la propia organización.”⁷⁵

La norma ISO 9001:2000 define los requerimientos que necesita un sistema de calidad bajo el siguiente esquema:



Fuente: ISO 9000 BS 5750 Implemente calidad de clase mundial p. 40

Las normas ISO 9000 desde su publicación han sufrido varias modificaciones con el propósito de tomar en cuenta los desarrollos tecnológicos y de mercado.

⁷⁵ Secretaría de Economía. *"Nuevas Normas ISO 9000"* p. 4

La revisión más reciente en lo que respecta a la norma ISO 9001 es precisamente la del año 2000, por eso se le conoce como ISO 9001:2000 alusivo al año en que fue modificada ó actualizada.

Cabe destacar que los requisitos que se ampliaron para la versión del año 2000 son los siguientes:

- Obtener el compromiso de la alta dirección
- Identificar los procesos de organización
- Identificar la interacción de éstos con otros procesos
- Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos
- Asegurarse de que la organización tiene procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes.⁷⁶

Sin lugar a dudas implementar un proceso de certificación requiere de gran voluntad y compromiso con el proyecto, además de seguir los procedimientos antes descritos la calidad es compromiso de todo el personal involucrado en el proyecto. En este sentido el Servicio Postal Mexicano tiene una gran tarea para coordinar y sacar adelante este proyecto.

⁷⁶ Secretaría de Energía op. cit. p. 4

IV.1.2 Beneficios principales de la certificación de calidad.

Surge una pregunta importante cuando se habla de calidad y certificación, en este caso ¿por qué certificarse en servicios postales? Bien, dada la importancia que tiene una certificación, el correo requiere garantizar a sus clientes que los servicios que ofrece, cuentan con calidad, seguridad y servicio satisfactorio. En un entorno de competencia, estos motivos obligan a las empresas a buscar nuevas alternativas para cubrir las expectativas de sus clientes. Es por ello que se puede percibir en la actualidad, que cada vez es más común que las organizaciones opten por certificar sus productos y/o servicios.

Entre los beneficios que se pueden obtener al certificar un producto o servicio se encuentran: reducción de costos, mayor productividad, posibilidad de ser más competitivo, abarcar mayor mercado, mejora continua en las organizaciones y el más importante alcanzar la satisfacción del cliente.

En términos de producción, la productividad en las empresas esta muy ligada con los resultados en cuestiones de calidad, ésta a su vez forma parte de los objetivos de la mayoría de las organizaciones, es necesaria para aumentar los índices de producción y competitividad laboral. El vínculo que existe con la calidad se ve reflejado en la producción total o producto final, optimizando recursos, tiempo, dinero y esfuerzos. Por lo que es importante no confundir productividad con cantidad de producción ya que el “concepto de productividad no implica que se deba producir más, sino que es la medida de la eficiencia con la que se produce lo que se desea.”⁷⁷

Por otra parte un sistema de calidad se puede ver como una herramienta de control administrativo, pues ésta, contribuye en la fase administrativa de las empresas ya que representa una serie formal de procedimientos.

⁷⁷ Keith Davis, John W. Newstrom., *“Comportamiento Humano en el Trabajo Comportamiento Organizacional”*, Ed. Mc Graw Hill, México, 1995. p. 17

Como inconvenientes a este proceso se pueden citar la burocracia, y los gastos que implica invertir para certificar un producto/servicio, quizá el inconveniente más significativo se reflejaría en los costos que esto representa, ya que son demasiado altos, y a su vez se tienen que contemplar los gastos en consultorías, capacitación, mercadotecnia y similares.

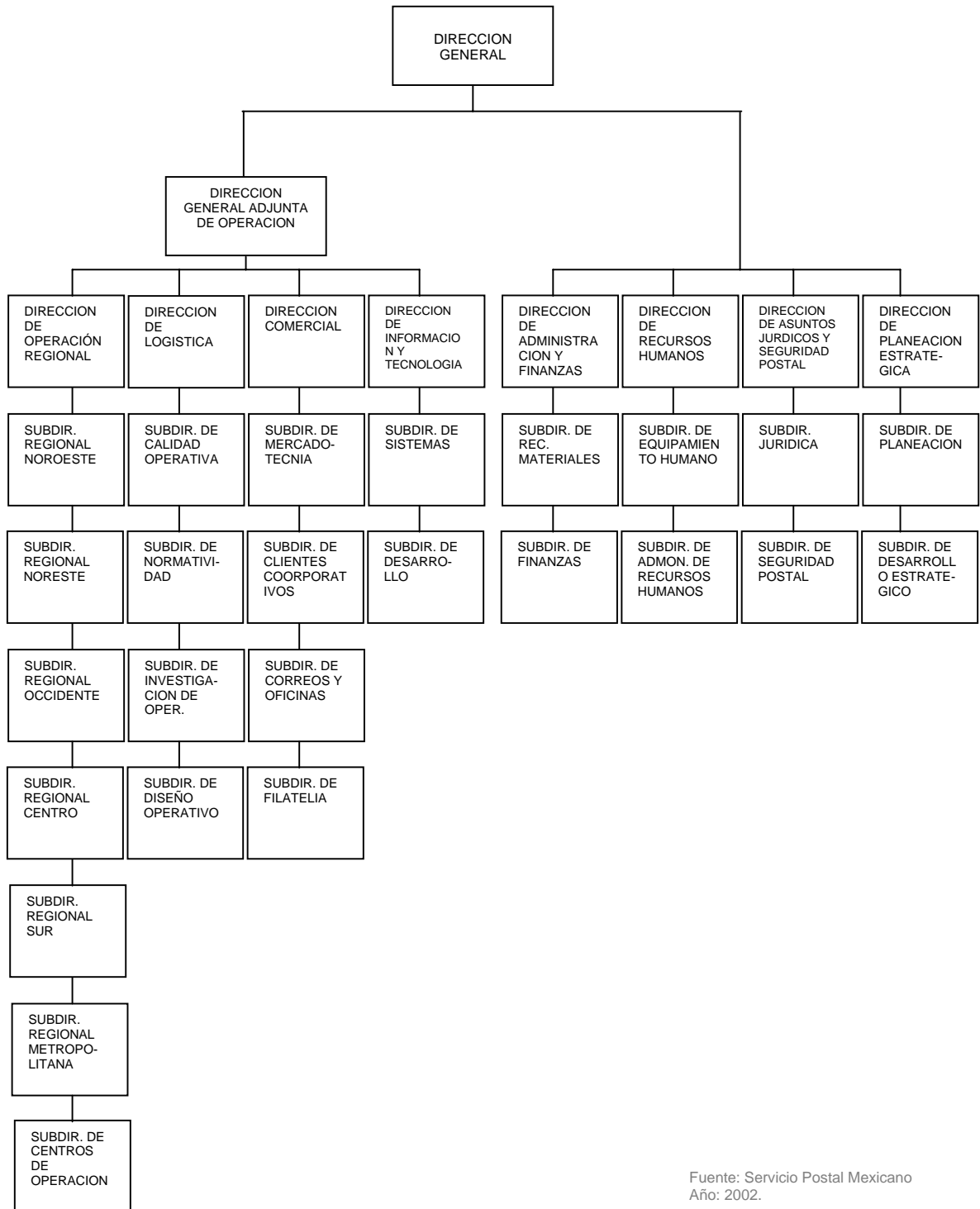
Sin duda alguna el beneficio más importante que pueda obtener un organismo que se apegue al proceso de certificación se verá reflejado con el éxito que el negocio puede alcanzar.

IV.2 Reestructuración Postal

Una de las partes en materia de reestructuración postal se ve plasmada en la nueva estructura orgánica que el Servicio Postal Mexicano ha reorganizado como compromiso de los cambios inherentes al proceso de certificación y al crecimiento con calidad, establecidos en el plan nacional de desarrollo.

Gráfica No. 1

Estructura Orgánica del Servicio Postal Mexicano



Fuente: Servicio Postal Mexicano
Año: 2002.

Como se puede apreciar en el organigrama actual se ha dado mayor peso a lo que representa la parte operativa del correo, asignando una nueva Dirección General Adjunta de Operación de la cual dependen 4 direcciones que a su vez contemplan 17 subdirecciones más, todas ellas encargadas de lo que es la operación, manejo logístico, comercialización e información y tecnológica del correo. Mientras que la parte administrativa esta constituida por 4 direcciones de las que dependen 8 subdirecciones, encargadas de los asuntos administrativos y financieros, los recursos humanos, los asuntos jurídicos y la planeación estratégica.

Sin lugar a duda se decidió este esquema como estrategia para poder cumplir los compromisos de la certificación ya que las actividades operativas del correo forman parte sustantiva y razón de ser del organismo.

IV.3 Política de calidad y proceso de certificación ISO 9001:2000 en Sepomex

El país necesita cambios y éstos se están gestando en muchos sectores de la sociedad, para que el país logre un desarrollo económico, fuerte y sólido, es necesario implementar políticas de calidad que se encarguen de poner en marcha el crecimiento de la nación.

En esta línea de acción, el Servicio Postal Mexicano ha diseñado como política de calidad: “apoyar el desarrollo de México proporcionando a los usuarios individuales y corporativos servicios postales que satisfagan sus necesidades bajo los estándares internacionales más elevados en materia de oportunidad, seguridad y servicio”.⁷⁸ Asimismo con la participación, capacitación y desarrollo de los trabajadores del correo, se consolidará la modernización y la autosuficiencia que la empresa requiere para asegurar la mejora permanente de los servicios del organismo y su permanencia en el mercado.

⁷⁸ Servicio Postal Mexicano, *“Rumbo a la calidad total”*, Boletín Informativo, Feb 2002, No. 1 p. 1

A efecto de contribuir con el desarrollo del país, se requiere involucrar al personal que integra del organismo para que se sienta parte del cambio y del proceso, haciéndole saber que su participación es importante y que por medio de capacitación y motivación personal, ganan ellos y gana la empresa.

Ahora más que nunca las empresas han optado por certificar sus productos y/o servicios, ya que la demanda del mercado se ha vuelto cada vez más exigente y menos tolerante. Ante los avances tecnológicos y la creciente competencia, quien no opte por certificar sus productos quedará rezagado y por lo tanto verá disminuido sus ingresos repercutiendo en la producción de la empresa, es por ello que es necesario aplicar procesos para lograr mayor productividad y ser más competitivo a nivel mundial, dado que en un mundo globalizado se requieren productos y servicios de calidad.

El proceso de certificación ISO 9001:2000 que el Servicio Postal Mexicano busca implementar, tiene la finalidad de certificar el proceso de reparto a domicilio y de construir básicamente un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción de sus clientes al satisfacer los requisitos establecidos por él.

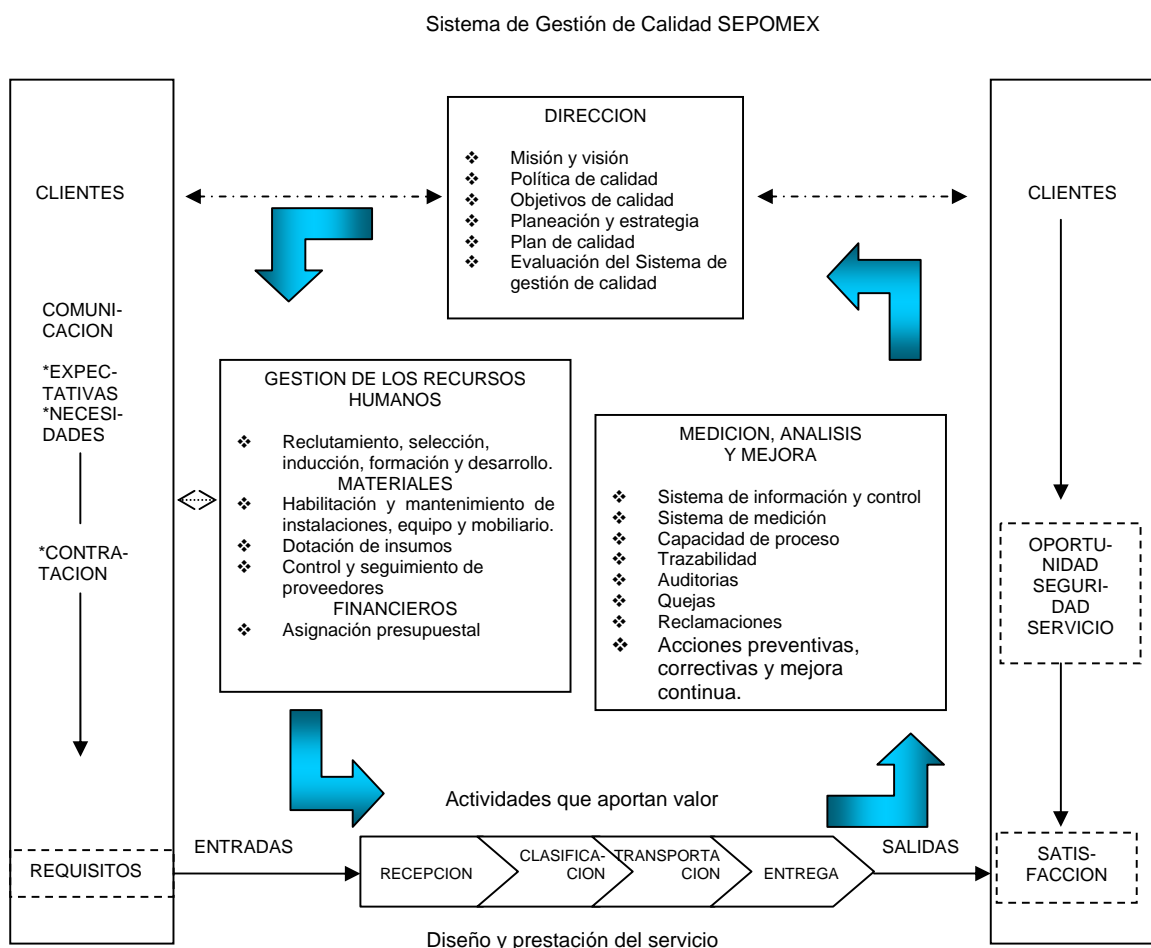
Para llevar a cabo este proceso, Sepomex se ha dado a la tarea de iniciarlo con diez ciudades que significan el 80% de la actividad del correo. Las ciudades incluidas para esta fase son: Tijuana, Ciudad Juárez, Monterrey, Guadalajara, León, Querétaro, Toluca, Puebla, Mérida y la Zona Metropolitana de la Ciudad de México. Es importante mencionar que se toman estas 10 ciudades por ser los puntos donde se concentra el mayor movimiento de correspondencia del Servicio Postal Mexicano. Asimismo este proceso tiene por objetivo recuperar la confianza de los clientes y aumentarlos, así como cumplir el importante objetivo social asignado al organismo. El propósito de esta nueva tarea, es la Calidad Total en la entrega de la correspondencia.⁷⁹

⁷⁹ Ibidem, p. 1

IV.3.1 Paradigma del Sistema de Gestión de Calidad en Sepomex.

Parte fundamental para la implementación del proceso de certificación es la elaboración de un sistema de gestión de calidad que permita visualizar por medio de procesos y rutinas las áreas e instancias que integran el sistema, así como su operación y puesta en marcha.

De tal forma que el Servicio Postal Mexicano ha diseñado el siguiente esquema para la implementación del sistema de gestión de calidad.



Fuente: Servicio Postal Mexicano.

El esquema anterior representa el sistema de gestión de calidad que el Servicio Postal Mexicano ejecutará como parte del proceso de certificación ISO 9001:2000, apegándose a las directrices establecidas por esta norma.

En primera instancia se establece el compromiso de la alta dirección, el cual involucra los siguientes elementos: misión, visión, política, objetivos, planeación plan y evaluación del sistema de gestión. Para establecer estos principios el organismo realizó estudios y pláticas con los clientes para conocer sus requisitos y demandas.

En este sentido el organismo ha fijado estos elementos para lograr la certificación bajo las siguientes directrices:

“Misión: Apoyar la integración y cohesión nacional, y de México con el mundo a través de la entrega confiable, oportuna y a precios accesibles de cartas, mensajes y envíos de la sociedad.

Visión: Ser una empresa confiable que satisfaga las necesidades de correspondencia y envíos de toda la población, con estándares internacionales de calidad, competentes e innovadores, teniendo un segmento prioritario en la atención de grandes usuarios, que garantice el Servicio Universal de Correos, que permita modernizarnos, diversificarnos y consolidarnos como una organización con autonomía de gestión que cuente con un ambiente laboral productivo.

Política de Calidad: 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.

Objetivos de Calidad:

- Ofrecer a toda la población cobertura de servicio de entrega de correspondencia y envíos a precios accesibles.
- Alcanzar estándares competitivos de calidad, entregando la correspondencia y envíos en forma confiable y oportuna.”⁸⁰

Asimismo dentro de este esquema interviene la gestión de recursos humanos, la cual se encarga del reclutamiento, selección inducción formación y desarrollo del personal. La gestión de los recursos materiales tiene como misión la habilitación y mantenimiento de instalaciones, equipo y mobiliario, por otra parte debe proporcionar los insumos que se requieran en el proceso, asimismo tiene la responsabilidad de llevar el control y seguimiento de proveedores. La gestión de los recursos financieros se encargará de realizar la asignación presupuestal para desarrollar las actividades establecidas en el proyecto.

Una vez conocidas las expectativas y necesidades de los clientes, y con la participación de las áreas que intervienen en este proceso, el organismo diseña las actividades que aportan valor a la prestación del servicio, las cuales representan tanto las entradas como salidas del sistema. Estas actividades son: *recepción* de la materia postal (cartas, misivas, sobres, etc.), *clasificación* (ordenar y clasificar la materia postal por zonas y centros de reparto), *transportación* (establecer los medios y rumbos de reparto para transportar la materia postal) y finalmente la *entrega* (de la materia postal al destinatario final.)

Dentro de este ciclo intervienen las fases de medición, análisis y mejora, las cuales agrupan a los sistemas de información y control, el sistema de medición de tiempos, la capacidad del proceso, trazabilidad, auditorias, quejas, reclamaciones, acciones preventivas y correctivas, así como, mejora continua.

⁸⁰ Servicio Postal Mexicano., Dirección de Recursos Humanos., Documento Informativo de fecha 28 de agosto de 2003.

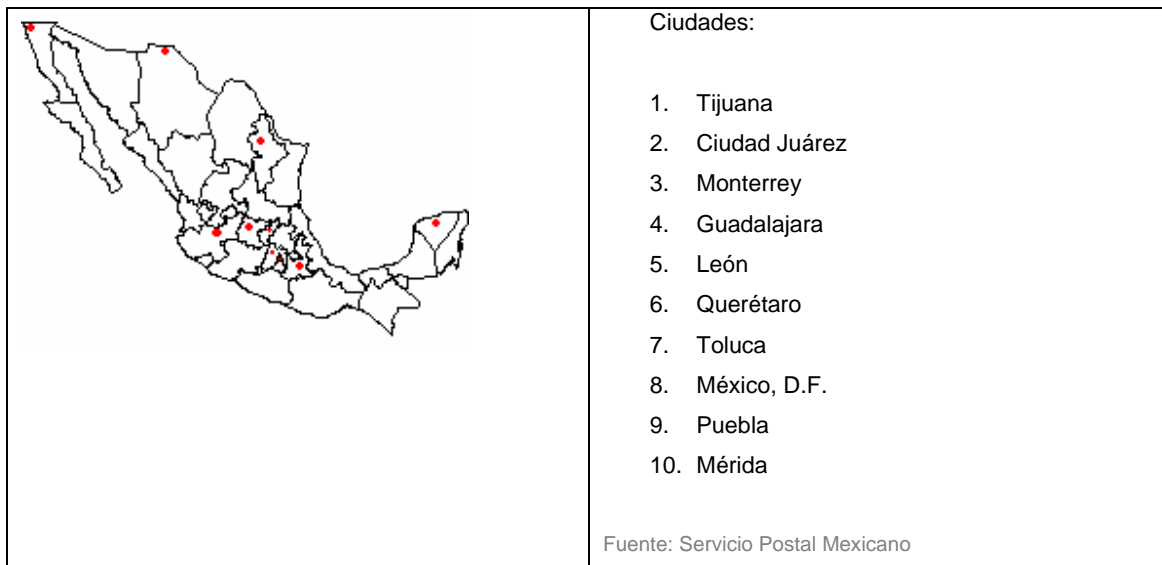
Finalmente se obtienen como resultado los compromisos establecidos para ofrecer el servicio de calidad para los clientes, estos son: oportunidad, seguridad y servicio logrando el objetivo principal que es la satisfacción del cliente.

Resumiendo lo anterior, en el esquema de gestión de calidad de Sepomex, se contemplan la parte del cliente (sus necesidades y requisitos), la parte del organismo (elaboración de un sistema de calidad, donde intervienen varias instancias, así como procesos de operación, medición y análisis), para finalmente estar en condiciones de proporcionar la satisfacción total al cliente.

IV.3.2 Alcance del proceso de certificación

Como ya se mencionó antes la certificación que busca obtener el Servicio Postal Mexicano incluye todo lo relacionado con el **proceso de reparto a domicilio**.

Su alcance territorial cubre 10 ciudades donde se aplicarán los requisitos de calidad de la norma ISO 9001:2000.



Para tal efecto el organismo tiene como objetivos: “lograr una cobertura de reparto del 100% en las diez ciudades en todos los servicios. y cumplir con los tiempos de entrega en 85% para el año 2002, 95% para el 2003 y 100% en 2004, tanto local como entre ciudades.”⁸¹

⁸¹ Servicio Postal Mexicano, *“Rumbo a la calidad total”*, Boletín Informativo, Feb 2002, No. 1 p. 2

Los servicios a cubrir dentro de este proceso son los que se muestran en la siguiente tabla:

METAS DEL SERVICIO			
TIPO DE SERVICIO	DESCRIPCION DEL SERVICIO	TIEMPOS DE ENTREGA	
		LOCAL	INTERCIUDADES
CARTA	Comunicaciones escritas con carácter confidencial, personalizadas, que se depositan en sobres cerrados Peso hasta 1 kg.	D+2	D+3
PROPAGANDA COMERCIAL	Envíos conteniendo comunicaciones comerciales para promover la venta de productos y/o servicios. Se depositan en sobres o empaques abiertos o cerrados parcialmente que pueden contener folletos, catálogos y pequeñas muestras. Peso con destinatario expreso 1 kg. Peso sin destinatario expreso 500 g.	D+4	D+6
PUBLICACIONES PERIODICAS	Libros, revistas e impresos que son publicados con periodicidad determinada y depositados en el correo en forma periódica por sus editores o agentes Peso hasta 1.5 kg.	D+3	D+5
IMPRESOS	Envíos conteniendo folletos, trípticos, gacetas, boletines, periódicos, revista, mapas, etc; sin sujetarse a una periodicidad de depósito. Peso hasta 20 kg.	D+3	D+5
PAQUETERIA	Paquetes conteniendo mercancías con origen y destino nacional.	D+4	D+6
MENSAJERIA MEXPOST	Envíos acelerados Peso hasta 5 kg.	D+1	D+2
PAQUETERIA MEXPOST	Envíos acelerados Peso de más de 5 kg. hasta 20 kg.	D+2	D+5
REGISTRADO	Servicio complementario mediante el cual se asigna un número de control a cada pieza, lo que permite el seguimiento de las mismas hasta su entrega al destinatario.	Se agrega un día más a los tiempos de entrega.	

Fuente: Servicio Postal Mexicano

Cabe mencionar que todos estos servicios que integran el alcance del proceso, se podrían ver afectados por la dispersión y lejanía de las ciudades que abarcan el proyecto al no cumplir con los tiempos de entrega establecidos, debido a que pueden surgir contingencias durante el trayecto, asimismo se deben tomar en cuenta los riesgos que podrían presentarse en el transcurso de entrega tales como: asaltos, desviación de rutas y mal tiempo entre otros.

IV.4 Avances del proceso de certificación

Uno de los principales avances en el proceso de certificación ha sido “dar a conocer a más de diez mil empleados postales, en qué consiste el reto de elevar la calidad”⁸², de los servicios que ofrece el correo. Asimismo se han impartido cursos y talleres de calidad en el servicio, autoestima y demás temas relacionados con la certificación.

También el Servicio Postal Mexicano ha puesto en marcha la reingeniería de procesos, es decir, el rediseño de rutinas y acciones, operativas y administrativas con las que opera el correo. Por lo que se busca que el rediseño de estos procesos operativos y administrativos cumplan y estén enfocados a la satisfacción total del cliente. En este sentido el Servicio Postal Mexicano se ha dado a la tarea de crear sistemas de medición de tiempos en la entrega de misivas con la finalidad de reducir costos operativos, mejorar el aprovechamiento de la capacidad instalada y optimizar los recursos humanos y materiales con que cuenta el organismo.

⁸² Servicio Postal Mexicano *“Programa de certificación IS 9001:2000”*, Boletín Informativo No. 2, abril 2002, p. 1

Los avances obtenidos en el rediseño de rumbos postales dentro de las diez ciudades que integran el proyecto demuestran la participación y el compromiso con la certificación.

RUMBOS		
Ciudad	Actuales	Propuestos
Ciudad Juárez	90	198
Ciudad de México	2,756	2,686
Guadalajara	364	406
León	100	159
Mérida	87	96
Monterrey	314	423
Puebla	154	139
Querétaro	69	91
Tijuana	101	171
Toluca	67	85
Total	4,102	4,454

Fuente: Servicio Postal Mexicano

Finalmente la certificación que logre obtener la empresa beneficiará con mejores servicios postales a los clientes y usuarios del Servicio Postal Mexicano, así mismo, se verá incrementado el grado de autosuficiencia financiera que requiere el organismo.

CAPITULO QUINTO

PERSPECTIVAS: NUEVAS TENOLOGIAS EN MATERIA DE COMUNICACION

V.1 Innovaciones tecnológicas.

El final del siglo XX se caracterizó por muchos acontecimientos que revolucionaron el mundo de las comunicaciones, entre ellos destaca el nacimiento de nuevas tecnologías, algunas de ellas han a tenido gran auge desde su invención y hasta nuestros días, evolucionando y poniendo el mundo informático y tecnológico al alcance de miles de millones de personas.

A partir del surgimiento de las tecnologías de información, éstas empiezan a ser adoptadas por todos los sectores de la población en beneficio y como herramienta auxiliar en el desarrollo de sus funciones.

El deseo que el hombre tiene por incrementar la productividad en todas las actividades que desarrolla, ha llegado a tal grado que todas las ciencias han tenido que evolucionar y constantemente han sido renovadas, tal es el caso de la informática y sus áreas afines.

En este sentido, el efecto revolucionario de la tecnología no puede estar apartado de los intereses individuales y colectivos de los seres humanos. El impacto que ha tenido ante la sociedad se ve reflejado en el aumento y constante uso de estas tecnologías para ayudar a las empresas e individuos a realizar con mayor rapidez y eficacia las actividades que desempeñan en cualquier área.

Los gobiernos aprovechan al máximo todos los recursos disponibles y las tecnologías no son la excepción. Las transformaciones que en la actualidad caracterizan al mundo globalizado hacen que su utilidad sea cada vez más constante y evolutiva.

Es importante mencionar que el Servicio Postal Mexicano está direccionando e incorporando nuevas innovaciones tecnológicas para este sector, que permitan ponerlo en las vías de la modernidad y del crecimiento con calidad.

V.1.1 Internet, tecnología para mejorar y aumentar la comunicación.

Con el surgimiento de Internet el mundo dio un giro de 360 grados. A partir de ahí muchas cosas comenzaron a cambiar y a evolucionar, una nueva cultura surgió como producto de la era de la información.

Internet, ya forma parte del vocabulario común; la mayor parte de la gente ha usado o ha odio hablar de Internet (ó del World Wide Web).

“Internet es una red de área amplia (WAN) que une a millones de computadoras en el mundo, con servidores de todos los continentes”⁸³, es decir, Internet permite la intercomunicación global.

Internet, como lo conocemos en la actualidad, tiene sus orígenes en un “proyecto del Departamento de Defensa de Estados Unidos en 1969. Se deseaba conseguir una red digital de comunicaciones que en tiempo de guerra siempre estuviera funcionando.

Debido al temor de que alguna bomba o un ataque cortara los medios de comunicación, se buscaba desarrollar una especie de red en la cual los paquetes de información pudieran seguir rutas alternas, de manera que si una línea estaba fuera de servicio, la información podía llegar a su destino usando otra ruta.

Esta red se llamó Catenet y fue desarrollada por la Agencia de Proyectos Avanzados para la Defensa (Defense Advanced Research Projects Agency, DARPA) en lo que se conoció como The DARPA Internet Program.

⁸³ Grupo DataNet., “*Guía del usuario a Internet*”, Mexico, 1995., p.9

Alrededor de 1975, la DARPA declaró el proyecto como un éxito y pasó su administración al Departamento de Comunicaciones de Defensa de Estados Unidos.”⁸⁴

Poco a poco y con el paso del tiempo siguió evolucionando esta tecnología, y no fue que “a principios de 1990, investigadores pertenecientes al Centro Nacional para Aplicaciones de Supercómputo (National Center for Supercomputing Applications, NCSA) mejoraron esta tecnología y desarrollaron el NCSA Mosaic, el primer navegador. Fue entonces cuando comenzó el boom del World Wide Web, que atrajo a millones de personas hacia la red.”⁸⁵

Sin lugar a duda, Internet ha cambiado la forma de percibir las cosas. Ahora se ha convertido en una herramienta indispensable para millones de personas, debido a que esta tecnología alberga a la largo y ancho de toda su banda un centenar de toneladas de información a la que se tiene acceso por medio de una computadora o dispositivo que permita entablar una conexión a este mar de información.

Asimismo, cuando antes existía falta de información, ahora se tiene una sobredosis de la misma: universidades, bibliotecas, museos, manuales, libros y comercio, todos en línea, están disponibles con un simple click en su computadora. No cabe duda Internet ha desarrollado una sociedad virtual compuesta por personas de todas partes del mundo y ha cambiado el comportamiento humano para interrelacionarse y hacer negocios entre sí.

⁸⁴ Gassamans Alejandro., Olgúin Adán y Malagón Jesús. *“La evolución de las tecnologías”*, revista Personal Computing, No. 139, México, 1999. p. 64

⁸⁵ Ibidem, p. 64

V.1.2 Correo y comercio electrónico

El crecimiento de Internet, ha motivado a millones de personas en todo el mundo a utilizar los servicios de la red para hacer uso de los beneficios que ofrece la interconexión a la red de redes.

Algunos servicios que se pueden disfrutar al estar conectados a Internet son: entablar comunicación por medio del correo electrónico y realizar transacciones comerciales a través de la red.

El correo electrónico (e-mail), juega un papel muy importante en la actualidad, “es sin duda una de las herramienta más útiles e importantes en Internet. Su fácil manejo, nos permite enviar y recibir mensajes con cualquier persona dentro de Internet.”⁸⁶

Hoy en día este servicio representa un porcentaje muy alto en el tráfico de Internet y su uso cada día es más frecuente, gracias a que es fácil de operar, y que en cuestión de segundos el mensaje llega al destinatario final.

Así como, cada vez es más frecuente el uso del correo electrónico, el comercio que surge en la red (e-commerce), se está incrementando de igual forma. Este servicio permite realizar cualquier tipo de transacción de tipo mercantil con gente y empresas o negocios de cualquier parte del mundo.

Las empresas cada vez están optando por anunciarse en la red para promover sus productos y servicios, con la finalidad de incrementar sus ventas y servicios, así como captar nuevos clientes de forma sencilla, rápida y segura, ya que Internet es una ventana para promover productos y entablar negocios.

⁸⁶ Grupo DataNet., Op. cit., p. 23

Asimismo, las ventajas y beneficios que se obtienen con la integración de la tecnología a los procesos de las organizaciones se pueden ver materializados con la disminución en los costos operativos, junto con la posibilidad de entrar a mercados a los que anteriormente no se tenía acceso.

Para este marco de oportunidades que ofrece Internet, el Servicio Postal Mexicano requiere estar en condiciones óptimas para responder a las miles de transacciones comerciales que se realizan por esta vía y que impliquen la transportación y entrega de productos (*mensajería*) para ser enviados al destinatario final.

Un aspecto muy importante que hay que tomar en cuenta, es que el e-mail ó correo electrónico no sustituye la función del servicio de correos, aunque mejora la comunicación haciéndola más rápida, no sustituye la acción de entrega y presencia que ofrece un cartero.

V.2 El Proyecto e-México.

Dentro de las instalaciones del Servicio Postal Mexicano (Palacio Postal) se encuentra ubicado el Centro Nacional de e-México. El proyecto e-México es un desarrollo social incluyente a través de las tecnologías de información.

Su origen “el 1° de Diciembre el C. Presidente de la República, Presidente Vicente Fox encomienda al C. Secretario de Comunicaciones y Transportes, Arq. Pedro Cerisola y Weber, a encabezar este gran Sistema que reduzca la brecha digital con el uso y aprovechamiento de las TICs.

Posteriormente, el 31 de agosto del 2001, se conformó el Consejo del Sistema Nacional e-México, en el que participan diversas dependencias del gobierno federal, con el cual quedarán integradas las políticas y proyectos de cada dependencia bajo un mismo enfoque.

Más adelante, el 15 de Julio de 2002, se firma en la Residencia Oficial de los Pinos, con la presencia del C. Presidente Vicente Fox Quesada, y con la participación de otras secretarías, el Convenio de Conectividad e-México, con el cual se da el primer paso hacia la intercomunicación, de las grandes microregiones del país.

VISION AL 2025:

El Sistema Nacional e-México como un proyecto de Estado y no de gobierno, con una sociedad integrada y totalmente intercomunicada, en donde cada mexicano vive en un entorno de igualdad de oportunidades entre sí y con el resto del mundo, respetando y preservando la riqueza pluricultural de México.

MISIÓN:

Ser un agente de cambio en el país, al integrar los esfuerzos que realizan diversos actores públicos y privados en la eliminación de la brecha digital y las diferencias socioeconómicas entre los mexicanos, a través de un sistema con componentes tecnológicos y sociales que ofrezca servicios básicos como aprendizaje, salud, intercambio comercial, y trámites de gobierno, siendo al mismo tiempo punta de lanza del desarrollo tecnológico de México.

OBJETIVO:

Generar alternativas de valor a través de un sistema tecnológico con contenido social, que ofrezca las herramientas y oportunidades que hoy es posible alcanzar por medio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos.”⁸⁷

Este proyecto federal contempla eliminar el fenómeno de la brecha digital, haciendo que los beneficios de las tecnologías de información –particularmente las de Internet– alcancen un número creciente de ciudadanos mexicanos, con responsabilidad compartida del Gobierno y de la sociedad.

Por medio de este proyecto cada vez más mexicanos podrán tener acceso, en cualquier punto del territorio nacional, a una mayor variedad de servicios indispensables para mejorar su calidad de vida, tales como: salud, tele-medicina, educación a distancia, comunicación con sus familiares, transferencias de dinero y vinculación con oportunidades de comercio, entre otros.

Asimismo con la operación de este proyecto en las instalaciones del Palacio Postal, así como con la creación de centros comunitarios digitalizados se da un paso más en la modernización del Servicio Postal Mexicano.

⁸⁷ e-Mexico., *“Resumen ejecutivo del Sistema Nacional e-México”* ., p. 1

V.2.1 Contenidos del portal e-México.

Este concepto representa para el gobierno, calidad del servicio integral al ciudadano y “es un proyecto integrador, que articula los intereses de los distintos niveles de gobierno, de diversas entidades y dependencias públicas, de los operadores de redes de telecomunicaciones, de las cámaras y asociaciones vinculadas a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), así como de diversas instituciones, a fin de ampliar la cobertura de servicios básicos como educación, salud, economía, gobierno y ciencia, tecnología e industria, así como de otros servicios a la comunidad.”⁸⁸

El gobierno, en sus distintas instancias, está comprometido a proporcionar servicios de calidad a los ciudadanos mexicanos, a lo largo de su vida. Desde los servicios de salud infantil hasta un retiro digno de la vida laboral, incluyendo su papel como alumno, empresario y contribuyente, las tecnologías de información apoyan el mejoramiento de la calidad de los servicios y facilitan la realización plena del potencial ciudadano.

El contenido que integra este concepto esta compuesto por lo siguiente:

“1) e-Aprendizaje

Brindar a través del Sistema Nacional e-México nuevas opciones de acceso a la educación y capacitación, que estimulen el aprendizaje como un medio para el desarrollo integral de los mexicanos, promoviendo que la educación sea accesible para cualquier persona, respetando su identidad y su entorno cultural.

2) e-Salud

Elevar el nivel de bienestar y de la salud de la sociedad, mediante la integración de un sistema tecnológico y de contenido social.

⁸⁸ Ibidem, p. 1

Poner al alcance de toda la población mexicana información integral de salud, que contribuya al desarrollo humano y de las instituciones del sector salud, eliminando las barreras de acceso a la información y a los servicios de salud.

3) e-Economía

Acelerar el proceso de desarrollo de la economía digital en las empresas, especialmente las micro, pequeñas y medianas, para incrementar la competitividad de la economía mexicana; así como desarrollar la cultura de digitalización de la sociedad, particularmente en los consumidores.

4) e-Ciencia, tecnología e industria

Integrar una sociedad de la información y el conocimiento, que ha alcanzado un mayor grado de desarrollo a partir de sus propios modelos y metodologías que le han permitido atender las necesidades de los mexicanos para el fortalecimiento de su industria y con una vinculación plena con el sector de investigación logrando estándares de calidad de alta competitividad en el mercado global.

5) e-Gobierno

Es un medio para que todos los mexicanos, en el ámbito federal, regional, estatal y municipal, puedan ejercer su derecho a estar informados y acceder a los servicios que ofrece el Estado, a través de la Mega Red del Sistema e-México. Asimismo, el Estado, a través de las diferentes instancias de gobierno, asume su obligación de garantizar el acceso de toda la población, a la información, uso y aprovechamiento de los diversos servicios públicos que ofrece.”⁸⁹

⁸⁹ Ibidem, p. 3

V.2.2 Beneficios y propósitos del proyecto e-México

“La brecha digital o tecnológica, no es otra cosa que la división que existe entre los que tienen acceso a la tecnología y los que no. Esta brecha está creando un nuevo tipo de segregación social y económica basada en la información. Mientras la gente que tiene o puede tener acceso es cada día más sofisticada en términos de su involucramiento tecnológico (utilizando agendas electrónicas, teléfonos celulares con acceso a Internet, computadoras portátiles, etc.), la gente que no tiene acceso se está quedando atrás al estar menos informada, menos calificada en habilidades relacionadas con la tecnología. No hay duda de que esta brecha puede convertirse en una verdadera amenaza que puede exacerbar las diferencias sociales y económicas entre individuos, empresas e inclusive naciones.

Ante esta situación, el Sistema Nacional e-México ofrece una gran oportunidad para que el gobierno fomente mayor igualdad en la sociedad en relativamente poco tiempo y a un costo comparativamente bajo respondiendo a una de sus funciones básicas mejorar el bienestar de la población logrando un alto impacto político y social.

Los propósitos del Sistema Nacional e-México, son de carácter eminentemente social, ya que tienen como objetivos esenciales:

i) Promover la conectividad y generación de contenidos digitales (datos, sonidos e imágenes) vía Internet, a precios accesibles, entre aquellos individuos y familias, de menores ingresos, que viven en comunidades urbanas y rurales del país, con más de 400 habitantes, a fin de apoyar su integración al desarrollo económico y social de México, reduciendo la brecha digital que, por desgracia, existe hoy en día en México.

ii) Capacitar en el uso de las nuevas tecnologías de la información y difusión del conocimiento a las familias de dichas comunidades, con énfasis en su autosuficiencia para consultar y generar contenidos vía Internet en apoyo a sus particulares necesidades de educación, cultura, salud y desarrollo económico.

iii) Poner a disposición de la población en general, la información referente a los servicios que prestan los gobiernos Federal, Estatales y Municipales, a fin de que exista transparencia y equidad en los mismos y se ayude a disminuir el tiempo que actualmente requiere la realización de diversos trámites y mejorar su eficiencia.

Se trata además de un Programa de alto contenido participativo, ya que confluyen a él, además de los esfuerzos del Gobierno Federal a través de la S.C.T., en lo que se refiere al establecimiento de la infraestructura básica para su operación y el de otras dependencias en cuanto a los contenidos que se cursarán en la red, sino también, el de la iniciativa privada y el de la Sociedad en general que contará con un medio de comunicación moderno de bajo costo y accesible en todo el territorio Nacional para comunicar las regiones del país entre sí y con el mundo y acceder a los beneficios que la tecnología de la información genera cotidianamente.”⁹⁰

Con la conjunción de estas tecnologías y el soporte que el Servicio Postal Mexicano puede ofrecer se logra integrar más la unidad nacional al prestar servicios de comunicación que acercan a la sociedad aún estando en lugares remotos con tarifas accesibles y al alcance de todos.

Modernizar y transformar los servicios de comunicaciones representa un reto que requiere de la participación de todos para poner a México a la vanguardia en materia de comunicaciones.

⁹⁰ Ibidem, págs. 4 - 5

CONCLUSIONES

Sin lugar a dudas el Servicio Postal es un oficio que ha logrado subsistir con el paso del tiempo, prueba de ello es que en la actualidad está considerado como uno de los oficios más antiguos y vigentes en todo el mundo.

Su importancia radica en el hecho de mantener comunicado a los seres humanos que por diversos motivos se encuentran separados por la distancia. Indudablemente su función permite entablar relaciones humanas y comerciales.

En México el Servicio Postal, ha desempeñado a lo largo de su historia, la misión fundamental de transportar y entregar el mensaje escrito, al mismo tiempo ha contribuido considerablemente con el progreso cultural, económico y cívico de nuestra nación.

Reafirmar el correo como actividad estratégica del Estado es fundamental para poder brindar este servicio a los sectores más necesitados. Asimismo su función debe estar normada y actualizada dada las circunstancias de la época actual.

El servicio de correos ha sido una institución noble al servicio de la sociedad, a pesar de los momentos difíciles por los que ha pasado a través de la historia de nuestro país, es decir, desde la conquista del pueblo azteca, pasando por la independencia y la revolución mexicana nunca ha dejado de operar y siempre ha prestado sus servicios sin importar las inclemencias del tiempo o los riesgos que la mensajería implica con tal de llegar a su destino final.

La falta de inversión en las últimas décadas han dejado al Servicio Postal Mexicano un rezago que no le ha permitido consolidarse como organismo altamente competitivo ya que no cuenta los recursos necesarios para brindar un servicio rápido y eficaz. Esto se ve reflejado en el deterioro de algunas de sus instalaciones, así como en el descuido de los recursos materiales, es decir el equipo operativo que se encuentra descuidado y

gastado por el uso y por el paso del tiempo. Asimismo, la falta de actualización tecnológica, son factores que han rezagado aún más el progreso de esta empresa.

Coadyuvar con las tareas de otras organizaciones es parte de la labor que ofrece este organismo. Por ello el Servicio Postal Mexicano, planeó y diseñó un programa exclusivo para responder a la necesidad del Gobierno del Distrito Federal en la entrega de placas vehiculares 2001-2002.

Como quedó establecido en el capítulo tres de este trabajo de investigación, para la puesta en marcha del programa implementado por Sepomex, se creó una oficina dedicada a la atención exclusiva de Secretaría de Transportes y Vialidad (Setravi), se utilizó la logística postal y toda la infraestructura con la que cuenta el correo, así como los recursos humanos, materiales e informáticos para estar en condiciones de responder adecuadamente a este proyecto.

Sin embargo la falta de coordinación en los tiempos para la entrega de la materia postal (placas vehiculares) por ambas instancias no fue la adecuada para culminar con éxito y sin demora la tercer fase del programa de reemplacamiento vehicular del Gobierno del Distrito Federal, debido a la poca ó casi nula sincronización que se manejó en los tiempos de entrega-recepción de placas vehiculares en primer termino de la Secretaría de Transportes y Vialidad del Distrito Federal para con el Servicio Postal Mexicano y finalmente vía correo certificado de Sepomex al destinatario final (propietario del vehículo). Generando con ello demora, confusión y malestar en los propietarios que realizaron los trámites a tiempo, los cuales esperaban obtener en forma oportuna el juego de placas nuevas y así cerrar el ciclo del programa de reemplacamiento vehicular.

El impacto originado se vio reflejado en el sector automovilista quienes tuvieron que esperar por más tiempo la entrega de sus placas vehiculares, causando malestar y descontento con el servicio de correos al cual se le atribuyó la demora de la entrega de placas. Sin embargo es importante señalar que Sepomex operó y entregó las placas conforme las recibía durante el tiempo que las tuvo en su poder, pero al no cumplirse

las expectativas del gobierno del D.F., éste asumió la responsabilidad de la entrega de láminas por medios propios y un año después de la cancelación del convenio con Sepomex fue finiquitado el programa de reemplacamiento vehicular.

Asimismo, el rezago tecnológico-estructural, por el que atraviesa el Servicio Postal Mexicano, así como el deterioro en algunas instalaciones postales, equipo de trabajo e infraestructura, aunado a otros factores externos y ajenos al correo causaron que la empresa no culminara con éxito la entrega de placas vehiculares, finalizando con ello el rompimiento del contrato establecido entre la Secretaría de Transportes y Vialidad y Sepomex.

Todos estos factores determinan en gran medida la necesidad que el Servicio Postal Mexicano tiene por implementar nuevas técnicas de trabajo para garantizar un mejor servicio, ver recuperada su capacidad de respuesta, así como incorporar e incluso aumentar nuevos clientes.

La modernización del Servicio Postal Mexicano podrá ponerlo a la altura de los demás correos del mundo, implementando nuevas tecnologías y haciendo uso de éstas se logrará estar al día y a la vanguardia en materia de comunicaciones.

Cabe mencionar, que un aspecto muy importante en este sentido, es el costo que esto implica, pues no solamente se requiere de inversión financiera sino también es necesaria la actualización constante de equipo y herramientas de trabajo, así como la capacitación continua y necesaria para estar en condiciones de operar y mantenerse al día.

La modernización e inserción en el mundo globalizado de este ramo son necesarios para poder estar a la altura de los demás correos del mundo, con ello el Servicio Postal Mexicano podrá responder con oportunidad a los retos de un mundo global, regional, competitivo y cambiante.

Para recuperar la confianza de los clientes y atraer un número mayor, es necesario que el Servicio Postal Mexicano proporcione un servicio de calidad que garantice la satisfacción total del servicio en todos los aspectos tanto en la atención al público, como en la rapidez y eficacia al entregar las misivas, paquetes y demás materia postal.

El desarrollo de este sector es garante para el crecimiento económico que necesita el país, ante la apertura y vínculos comerciales que ha establecido el gobierno mexicano con otras naciones, se requiere mantener al día esta institución para estar en condiciones operativas y funcionales, que permitan satisfacer las demandas surgidas por los intercambios culturales y comerciales entre las naciones.

A pesar del gran avance tecnológico que está surgiendo en nuestros días la función del correo, como conductor de misivas no ha encontrado sustituto alguno. Pues la labor humanizada del cartero es difícilmente sustituible por cualquier avance tecnológico que exista. Sin embargo es indispensable alternar y convivir con las nuevas tecnologías para elevar el grado de eficiencia y eficacia del servicio.

En el aspecto económico, el correo contribuye de manera significativa con la transportación y entrega de documentos mercantiles, contratos y escrituras entre particulares, promociones comerciales, y requerimientos oficiales utilizando el complejo sistema postal de nuestro país.

Como elemento de la promoción de mercados de bienes y servicios, el correo resulta una herramienta insustituible y al alcance de toda la población. Dado su carácter promotor y proveedor de servicios se puede decir con toda seguridad que el correo mexicano ha contribuido con el avance y progreso del país.

En la actualidad el correo es una institución sólida que se ha mantenido viva a través de los años, gracias a la tradición ancestral que la respalda. Esta organización trata de introducir las innovaciones y progresos tecnológicos para realizar y facilitar el

intercambio de correspondencia ya sea a niveles locales, regionales, nacionales e internacionales.

En el aspecto social, cuenta con un amplio campo de acción que cubre el Servicio Postal Mexicano quedando claro que cumple con el rol primordial de coadyuvar al progreso socio-económico y cultural del país al promover una mayor integración nacional y fomentar los vínculos internacionales.

Entre las principales aportaciones destacan en primer término la de comunicar a todos los mexicanos, distribuir en todo el territorio nacional los artículos y objetos de comercio, auxiliar a la formación educativa y cultural al fortalecer el envío a las poblaciones aisladas de todo el material didáctico necesario, esto es la entrega de libros de texto gratuitos.

Por otra parte el Servicio Postal Mexicano sigue siendo el único medio de comunicación que llega, sin excepción a los lugares más aislados. Asimismo es un medio de comunicación sumamente económico, por lo tanto es el servicio de mayor uso por parte de los habitantes con menores de ingresos de la población económicamente activa.

Es importante destacar que para cubrir la demanda del servicio, es fundamental dotar al organismo de los medios y recursos necesarios que le permitan realizar las actividades encomendadas para este giro. De lo contrario dejar en el olvido y rezago a este ramo representaría una mala inversión de la cual no se puede dar lujo ante estos tiempos de alta competitividad mundial.

Para que el Servicio Postal Mexicano pueda estar en condiciones de garantizar el servicio universal de correos es fundamental invertir más en este ramo y no permitir que se siga rezagando este importante ramo.

GLOSARIO DE TERMINOS POSTALES

Acuse de recibo	Formato con el cual se acredita al remitente la entrega al destinatario de una pieza registrada a nivel nacional.
Administración de Correos	Oficina Postal encargada de recibir, clasificar, despachar y entregar la correspondencia y envíos que el cliente individual o corporativo deposita.
Agencia de Correos	Oficina que se encuentra ubicada en ciudades importantes o bien, en pequeños poblados, y que depende de la administración más cercana.
Almacenaje	Consiste en la conservación y guarda en las oficinas postales de correspondencia y envíos a petición del remitente o del destinatario.
Aviso de pago de giros	Consiste en otorgar al solicitante una constancia de pago del giro postal, y se podrá solicitar en el momento de la expedición del mismo, o dentro de los 30 días siguientes.
Aviso de recibo	Formato con el cual se acredita al remitente la entrega al destinatario de una pieza certificada a nivel nacional.
Bulto Postal	Paquete o costal de tela u otro material que se utiliza en el Servicio Postal Mexicano, para contener la correspondencia y envíos.
Buzón Postal	Recipiente metálico por cuyas ranuras

	se deposita la correspondencia y envíos confiados al Servicio Postal Mexicano.
Caja de Reparto	Caja o casilla instalada en una oficina postal, que es alquilada a usuarios individuales o corporativos, para que reciban la correspondencia y envíos dirigidos a ellos.
Cartas	Correspondencia con carácter confidencial y personalizado contenida en sobre cerrado, que un individuo envía a otro para comunicarse.
Cartero	Empleado del Servicio Postal Mexicano encargado de la entrega a domicilio de las piezas postales.
Cecograma	Neologismo que designa las impresiones en relieve para uso de los invidentes que se transportan por la vía postal.
Centro de Reparto	Oficina postal que ofrece el servicio de entrega de correspondencia y envíos a través de carteros.
Certificado	Pieza postal que recibe tratamiento especial desde su depósito, asignándole un número de control que permite su seguimiento hasta su entrega al destinatario a nivel internacional.
Clasificación	Separación manual, mecánica o automatizada de la correspondencia y envíos según su destino (centro de

	reparto)
Código Postal	Clave numérica que sirve para el encaminamiento y distribución de la materia postal, integrada por 5 dígitos que identifican el área geográfica de una dirección, ya sea remitente o destinatario.
Correspondencia	La contenida en sobre cerrado y las tarjetas postales, que se ajuste a las normas establecidas.
Correspondencia ordinaria	Consiste en el recibo, transporte y entrega de correspondencia sin que se lleve un control por escrito de cada pieza.
Cupón respuesta	Valor postal cambiante entre los países miembros de la UPU, contra una o varias estampillas postales, para permitir al expedidor pagar a su destinatario en el extranjero, el franqueo de una carta de respuesta.
Centro Postal	Oficina postal operativa donde se recibe, distribuye y encamina la correspondencia y envíos tanto nacional como internacional.
Destinatario	Persona o empresa a la que va dirigida la pieza postal.
Empaque postal	Recipiente de cartón, papel resistente polietileno, etc., empleado para contener, envolver o proteger objetos o piezas que se transportan a través de la red postal.

Encomienda postal	Envío (bulto o paquete) conteniendo generalmente mercancías que se transportan a nivel internacional.
Envíos	Piezas postales distintas a la correspondencia, que se reciben, transportan y entregan a través del Servicio Postal Mexicano o de otras personas.
Franqueo	Es el pago del porte, esto quiere decir, que una pieza postal se franquea cuando se paga el porte correspondiente. El pago del porte se puede comprobar de 3 maneras: <ul style="list-style-type: none"> *Estampillas *Marcas de máquina franqueadora *Leyenda impresa de porte pagado
Giro Postal	Envío de dinero por medio de un documento postal, a favor de beneficiario determinado a través de las oficinas postales o endosado a una institución bancaria.
Impresos depositados por sus editores o agentes	Son impresos (libros, mapas, partituras de música, folletos no promocionales, diarios y publicaciones periódicas) que los editores o agentes distribuidores envían en paquetes hasta de cinco kilogramos dirigidos a un mismo destinatario en el país.
L.C.	Letter Carte, abreviatura en francés que significa cartas y tarjetas postales,

	utilizada a nivel internacional.
Marchamo	Sello u otro dispositivo para asegurar el cierre de una saca, y que reproduce una marca de identificación de la Oficina de Origen. También recibe el nombre de precinto.
Pequeño paquete	Paquete o bulto de pequeñas dimensiones con peso máximo de hasta dos kilogramos, que contiene mercancías y se transporta al extranjero
Porte	Cantidad que se paga para cubrir la tarifa postal por el envío de una pieza a un destino determinado.
Poste restante	Pieza postal cuyo domicilio de entrega es una oficina es una oficina postal y el destinatario podrá recibirla cuando acuda personalmente a solicitarla sin que exista una lista publicada.
Preclasificación	Separación manual, mecánica o automatizada de la correspondencia y/o envíos por Código Postal y por Delegación Política en el D.F., Municipio en la Zona Conurbada y Entidad Federativa del País.
Propaganda comercial	Comunicaciones impresas que en su texto promueven la venta de productos y/o servicios, se pueden acompañar de un escrito promocional personalizado no confidencial.
Publicación periódica	Impresos con periodicidad determinada

	que depositan por pieza en el Servicio Postal Mexicano, los editores o agentes distribuidores, para su entrega en cualquier punto del territorio nacional.
Reembolso	Servicio adicional al envío conteniendo un producto o mercancía cuya entrega está subordinada al pago por el destinatario del monto determinado por el remitente.
Registrado	Pieza postal que recibe tratamiento especial desde su depósito asignándole un número de control que permite su seguimiento hasta su entrega al destinatario a nivel nacional.
Remitente	Persona o empresa que realiza el envío de una pieza postal
Respuesta a promociones comerciales	Son respuestas de encuestas, promociones, suscripciones, etc., que reciben las empresas contratantes del servicio a través de la oficina postal asignada.
Rotulación	Inscripción del domicilio postal en la correspondencia y envíos.
Rumbo de reparto	Ruta que cubre el personal postal para realizar la entrega a domicilio de la correspondencia y envíos impresos (diarios y publicaciones periódicas, mapas y partituras de música) que en sacas y con un peso mayor a 10 y hasta 20 kilogramos, se transportan al extranjero a un mismo destinatario.

S.A.L. (A.P.R.)	Surfase Air Lifted, abreviatura en inglés que significa envíos transportados por vía aérea con prioridad reducida.
Tarjeta Postal	Pieza de correspondencia constituida por una hoja de cartón o de papel muy resistente cuyo anverso está ocupado por una imagen, grabado o fotografía.

BIBLIOGRAFIA

Alcazar Cayetano, **Historia del correo en América, notas y documentos para su estudio**, Madrid, 1920.

“Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”, 145ª ed., Grupo Editorial Porrúa, México, 2003.

Alvarez, José J. Y Rafael Durán, **Itinerarios y derroteros de la República Mexicana**, Imprenta A. Godoy, México, 1856.

Anuario estadístico, 1995, Sector Comunicaciones y Transportes, Servicio Postal

Bandera de Rivero, Beatriz, **Cronografía de correos en México, en México a través de los informes presidenciales, Las Comunicaciones**, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, México, 1976.

Barrera Bassols, Marco., Gutiérrez M., Juan Cristian y Montellano Ballesteros, Francisco., **“La quinta casa de correos”**, Editorial Porrúa, 1ª edición., México 1990, 175 págs.

Cárdenas de la Peña, Enrique, **Historia de las comunicaciones y los transportes en México. El correo**, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, México, 1987.

Carrera Stampa, Manuel, **Historia del correo**, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, México, 1970.

Clavijero, Francisco Javier. **“Historia Antigua de México”**, Editorial Porrúa, S.A., México 1974., 4ª ed.

Condiciones Generales de Trabajo, Servicio Postal Mexicano. México 1996.

Gojman de Backal, Alicia., **“Historia del correo en México”**, Grupo editorial Miguel Ángel Porrúa., 1ª edición., México 2000, 205 págs.

Jackson, Peter y Ashton, David., **“ISO 9000 BS5750 Implemente calidad de clase mundial.”**, Ed. Limusa., México., 2000, 240 págs.

Keith Davis, John W. Newstrom., **“Comportamiento Humano en el Trabajo Comportamiento Organizacional”**., 8ª edición, Mc Graw Hill. México, 1995

Krauze, Enrique, Biografías del poder, Núm 1 **Porfirio Díaz, Místico de la autoridad**, FCE México 1987.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. Editorial Sista, México, 2003.

Manual de Organización, Servicio Postal Mexicano, 1994 SCT.

Mason Hart, John, **El México revolucionario**, Alianza Editorial Mexicana, México 1997.

Medina Peña, Luis, **Hacia un nuevo estado**, México, 1920-1940, Fondo de Cultura Económica, México 1972.

Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000., Presidencia de la República

Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006., Presidencia de la República

Servicio Postal Mexicano., **“El cartero una imagen, un personaje”**, Editorial Acocui S.A de C.V., 1ª edición, impreso Hong Kong, 1992, 111 págs.

Servicio Postal Mexicano., **“El correo en México”**, México 2001, 171 págs.

HEMEROGRAFIA

Diario Oficial de la Federación., **“Decreto por el que crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano”**., de fecha 20 de agosto de 1986

Diario Oficial de la Federación., **“Ley del Servicio Postal Mexicano”**., de fecha 24 de diciembre de 1986.

Fox Quesada, Vicente., **“Primer Informe de Ejecución 2001”**., Poder Ejecutivo Federal, México., 2001.

Fox Quesada, Vicente., **“Segundo Informe de Ejecución 2002”**., Poder Ejecutivo Federal, México., 2002.

Gassamans Alejandro., Olguín Adán y Malagón Jesús. **“La evolución de las tecnologías”**, revista Personal Computing, No. 139, México, 1999.

Gobierno del Distrito Federal **“Boletín de prensa 437”**, de fecha 8 de abril de 2003.

Gobierno del Distrito Federal, **“Boletín de prensa 862”**, de fecha 15 de noviembre de 2001.

Grupo DataNet., **“Guía del usuario a Internet”**, México, 1995

Ibirico., **“Revista AMAE (Asociación de Mail-Artistas Españoles), No. 1”**, Madrid, España., Octubre, 1995.

Luna, Francisco, y Guzmán Susana., **“Malquerientes formaron un cuello de botella...”** El sol de México, ejemplar del mediodía, de fecha 20 de abril de 2002.

Museo del Palacio Postal., Tríptico informativo. **“El Palacio Postal”**, México, 2003.

Páramo Arturo y Acosta Alberto., Grupo Reforma., **“Crítica SCT a AMLO por reemplacamiento.”**, de fecha 3 de mayo de 2002.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, **“Boletín de prensa (SCT) 034”**, de fecha 18 de abril de 2002.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, **“Boletín de prensa (SCT) 034”**, de fecha 18 de abril de 2002.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes, **“Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2001-2006”**, México, 2001.

Secretaría de Economía. **“Nuevas Normas ISO 9000”**, México, 2003

Secretaría de Transportes y Vialidad., **“Programa de reemplacamiento vehicular 2001”**

Servicio Postal Mexicano., Dirección de Recursos Humanos., **Documento Informativo de fecha 28 de agosto de 2003.**

Servicio Postal Mexicano **“Programa de Trabajo 2002”**

Servicio Postal Mexicano. **“Programa de Certificación ISO 9001:2000I”**, Boletín Informativo No. 2, Abril 2002.

Servicio Postal Mexicano. **“Programa de Certificación ISO 9001:2000I”**, Boletín Informativo No. 3, Agosto 2002.

Servicio Postal Mexicano. **“Rumbo a la Calidad Total”**, Boletín Informativo No 1, Febrero 2002.

Servicio Postal Mexicano., **“Manual de políticas comerciales para depósitos masivos y aplicación de la tarifa postal”**, México, 2002.

Servicio Postal Mexicano., **“Prontuario estadístico”**, México, septiembre 2000.