

29  
2ej

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO  
( UNAM )

FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

REZAGOS Y REMEDIOS  
" EL SERVICIO POSTAL MEXICANO "  
( REPORTAJE )

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACION

P R E S E N T A :  
ELVIRA LOZANO BARAJAS

CIUDAD UNIVERSITARIA SEPTIEMBRE DE 1991.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



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 está 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.

# I N D I C E

	Página
INTRODUCCION	1
DESARROLLO	
I EL CORREO	4
EL SERVICIO PARA TODOS	4
EL PROCESO SE SIMPLIFICA	10
SERVICIO AUN DEFICIENTE	12
ENTREGAS CON RETRASOS	14
II UNA ESTRUCTURA CAMBIANTE	19
RED EXTENSA	19
LOS VEHICULOS DEL CORREO	23
CLASIFICAR, LABOR CLAVE	29
D. F. EL NUDO DEL PROCESO	31
III INTENTO DE MODERNIZACION	36
AYUDAS MECANICAS	36
TRANSITO AGIL	37
ERA VIEJO Y SE HIZO MAS	40

IV	EL CODIGO POSTAL PUERTA DEL CAMINO	43
	NUEVA IDENTIFICACION	43
	BOLETO DE TRANSITO	44
	LAVADO DE CARA	46
	EL CARTERO SIEMPRE PRESENTE	49
V	SITUARSE EN EL PRESENTE	52
	CUATRO FRENTES DE LUCHA	52
	LA COMPUTADORA EN TODO	54
	NO TODO ES BUENO	59
	AUN FALTA POR RECORRER	61
VI	SERVIR PARA ALGO MAS	64
	SERVICIOS BARATOS	64
	HUELLA DEL PASADO	68
	LA FILATELIA: TARIFA Y CULTURA	70
	LA ULTIMA CARTA	75
	CONCLUSIONES	81
	BIBLIOGRAFIA	85
	HEMEROGRAFIA	86
	APENDICE I GAJES DEL OFICIO	90
	APENDICE II VIOLACION POSTAL	94

## I N T R O D U C C I O N

El correo es la Institución más antigua que ha fundado el hombre para comunicarse. Cumple la misión fundamental de fomentar la comuni cación interpersonal y facilitar el intercambio comercial y cultural; moviliza publicaciones periódicas de carácter informativo, cultural, artístico, científico, etc., así como documentos mercantiles contra- tos, escrituras, promociones y requerimientos, entre otras funciones.

Sus ventajas son: el bajo precio del envío, la confidencialidad, - en ocasiones la autenticidad de la expresión autógrafa del usuario y el estar al alcance de quien lo desee, por ello constituye uno de - los pilares de la comunicación en el mundo.

A pesar de sus múltiples funciones el correo mexicano no es trata do co mo debiera, en cuanto institución que coadyuva a la extensión- cultural, económica y social de nuestro país. Se encuentra colocado- en una situación desventajosa económicamente hablando para realizar- sus tareas y por ello día a día se advierte de modo evidente, la ne cesidad de hacerlo acorde a las demandas de un país como el nuestro.

El correo como conductor de correspondencia no ha encontrado subs tituto, ni en los más modernos sistemas de comunicación. Se puede de cir que el nuestro es anacrónico por tener grandes deficiencias, pe- ro no que carece de perspectivas, ya que se hacen un sin número de esfuerzos para que no siga sumergido en el atraso en que se encuen - tra y sobre todo para que el usuario disfrute de la comidad de remi tir su correspondencia a un costo insignificante y se entregue al - destinatario en un tiempo razonable.

Incluso dentro de nuestra estructura socioeconómica es difícil en contrar un medio de comunicación a distancia, que sea más barato y ac cesible que el correo. A nivel mundial diariamente millones de perso nas lo utilizan con diversos fines, por ello no se concibe una socie dad sin este servicio de vital importancia.

El correo mexicano ha evolucionado de tal manera que lo que fue - por mucho tiempo un servicio limitado, caro, lento, inseguro y restringido, se ha transformado en uno complejo, amplio y en ocasiones seguro y rápido. Además no ha estado ajeno a los cambios de la administración pública del país, por lo que en cada sexenio se le asigna un nuevo director y se emprenden por consiguiente nuevos proyectos.

En la medida en que el proceso de recepción, clasificación, con - ducción y entrega de la correspondencia se ha vuelto cada vez más complejo, debido al mayor número de piezas postales que se maneja y por la diversidad de los puntos de destino, el correo mexicano decidió hacerse de Centros Postales Automatizados, para la clasifica - ción a alta velocidad de la correspondencia. Así comenzó su etapa de modernización.

Se inició en 1988 cuando se echaron a andar los cuatro centros au - tomaticados, con equipo de avanzada tecnología e inmuebles modernos: uno en Guadalajara, Jalisco; otro en Monterrey, Nuevo León y dos en el Distrito Federal; el de Aeropuerto y el de Pantaco, al oriente y norte de la ciudad respectivamente. Su finalidad es agilizar el proceso de recepción, clasificación y entrega de la correspondencia y - hacer del correo mexicano una institución que brinde un servicio de - comunicación eficiente.

Su primera acción la emprendió el 20 de Agosto de 1986, al con - vertirse en un organismo descentralizado de la Secretaría de Comuni - caciones y Transportes (SCT), al que desde entonces se le denomina - Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).

Como institución descentralizada se enfrenta a enormes retos como: modernizar sus sistemas operativos y administrativos, los que tienen un atraso de 18 a 20 años; acortar los tiempos de entrega de las pie - zas postales, para competir con los correos paralelos como: DHL, Fe - deral Expres, Mex-Courier, Estafeta y otras empresas que manejan del 15 al 20% de la correspondencia generada en el país.

También debe mejorar la situación de los trabajadores; además de tomar medidas de seguridad contra la frecuente violación de la correspondencia, sobre todo la que proviene de los Estados Unidos. Difundir la utilización del código postal, elemento fundamental para que opere el equipo de los Centros Automatizados, entre otras cosas.

Frente a esto es conveniente hacer un examen de la situación actual del correo mexicano, sobre todo porque comienza a modernizarse y a fijar entre sus metas: el alcanzar una mayor productividad y eficiencia en los servicios que se otorga; asimismo, precisar su papel en las diversas actividades del país y dar a conocer cómo la correspondencia llega a su destino a tiempo, destiempo o no llega.

Con lo anterior pretendo dar a conocer tanto aciertos como fallas del Servicio Postal Mexicano, elementos que de alguna forma pueden contribuir a que esta institución llegue a ser un servicio de comunicación eficiente, como lo es en Francia o Inglaterra.

La forma que elegí para abordar los tópicos mencionados es el Reportaje, ya que es el género periodístico que permite mayores posibilidades de retomar hechos y acontecimientos directos, describirlos, narrarlos y exponerlos, para enriquecer y ampliar la información sobre este tema.

## I EL CORREO

### SERVICIO PARA TODOS

Hoy en día existen medios técnicos en el mundo que aceleran la modernización de todos los ámbitos de la vida humana. En las telecomunicaciones recientemente hizo su aparición el teletex, mejor conocido como correo electrónico.

Esta nueva técnica computarizada de comunicación permite que en sólo 30 segundos se pueda transmitir por vía electrónica un documento hasta el otro lado del mundo. Es una innovación tan revolucionaria como hace tiempo lo fue, por ejemplo, el sistema telefónico.

Pero a pesar de la rapidez y confiabilidad del correo electrónico es difícil que desplace al intercambio de correspondencia por medio del correo tradicional, ya que su labor no sólo se reduce a una actividad ... veamos porqué.

Sin duda alguna el correo electrónico como todo avance tecnológico ofrece grandes ventajas; reproduce el mensaje en su forma original, en menor tiempo trasmite mayor información, procesa datos en caracteres de todo tipo, retratos y hasta firmas. La computadora al procesar esos datos los integra en un archivo electrónico, por lo que lo que pueden ser consultados en el futuro si se requiere.

El inconveniente de este medio es que a nivel mundial no se ha podido generalizar su utilización por sus elevados costos. Desde hace 5 años es empleado sólo por algunos empresarios, economistas, banqueros, periódicos y universidades, entre otros sectores.

Además hay que tener en cuenta que esta técnica hasta el momento se aplica en 2 medios; las máquinas denominadas facsímil (fax) o por las computadoras personales. Hay alrededor de 2 millones de fax en el mundo en uso y cuestan entre 1,650 y 2,800 dólares; son del tamaño de un televisor pequeño o portátiles; ambas son muy sencillas de

manejar.

Por ejemplo la marca NEC maneja 2 tipos, uno de ellos es la NEC - FAX mide 34.5 centímetros de ancho, 34.4 centímetros de largo, 12.8 centímetros de alto, pesa 4 kilos y transmite una cuartilla en 15 segundos.

Hay fax mucho más rápidos que pueden transmitir una página en sólo 5 segundos, pero al igual el télex y otras técnicas requieren de líneas telefónicas que hasta hoy no son muy comunes para este fin. - Además cuanto menos tiempo tarde la máquina en transmitir el mensaje mayor es su costo.

El correo electrónico por computadora tiene ventajas sobre el fax, es más barato y sus textos se redactan directamente, aunque necesita de un mecanógrafo que le proporcione la información. En este ámbito entran las exploradoras que anteriormente costaban 30,000 dólares; - ahora sólo cuestan 3,000 dólares.

También hay máquinas más completas capaces de leer la vasta variedad de caracteres comunes que se encuentran en libros y revistas, pero su precio es mucho más elevado, las hay de 40,000 dólares, que - convertidos al cambio actual, equivalen aproximadamente a 100 millones de pesos o un poco más.

Sin embargo se cuenta con el correo tradicional que lleva a cabo varias actividades, incluso se le considera como el servicio de comunicación por excelencia, al cual tienen acceso todos los habitantes de la tierra. Una población de más de 4'700,000,000, con una red de 533,000 puntos de contacto en el mundo, como lo indica el comunicado de prensa "El correo siempre en todas partes" de la Unión Postal Universal (UPU) de 1987.

A diferencia del correo electrónico por medio del correo tradicional se pueden enviar cartas de diversos contenidos: personales,-

familiares, administrativas o de negocios, comunicados masivos de todo tipo, impresos, libros, revistas, catálogos, instrucciones, pedidos, notificaciones, estudios, informes, reclamaciones, solicitudes facturas, fotografías, discos, cintas de video, filmes, tarjetas, mercaderías, muestras de medicamentos, etc.

El correo nació como institución en 1464, desde entonces contribuye a acercar entidades e individuos, lo que fomenta el intercambio de ideas y por lo tanto, el conocimiento de otras culturas, sin importar nacionalidad, raza, creencias o ideología. En este caso se puede hacer válida la frase típica de la UPU "el correo no tiene fronteras".

Se hace alusión a esta frase debido a que la UPU es un organismo internacional que facilita el tránsito de la correspondencia por el mundo, además es una agencia especializada de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y cuenta con más miembros.

Surgió en 1874 por la necesidad de establecer una base común para el intercambio postal entre sus miembros e hizo desaparecer las barreras internacionales, al formar un sólo territorio con los países firmantes y haber unificado las tarifas postales. Misión que también lleva a cabo la Unión Postal de América y España (UPAE) creada el 8 de enero de 1911.

Antes de la creación de ambas organizaciones, cada nación tenía sus propias políticas postales, lo que originaba que al cruzar las fronteras, la correspondencia se enfrentara cada vez a diferentes disposiciones de tarifas, pesos y reglamentos, ahora se dan intercambios recíprocos.

México se incorporó a la UPU en 1879 cinco años después de su creación; lo que representa un siglo sin barreras. Se ajustó a sus

disposiciones y principios, al igual que los demás países miembros, - en ese entonces como: Austria, Bélgica, Alemania, Hungría, Luxemburgo, Holanda, Noruega, Portugal, Rusia, España, Suecia, Suiza, Egipto, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Italia, Rumanía, Turquía y los Estados Unidos.

Esta adhesión marcó un hito en el largo camino recorrido por el - correo mexicano, para transformarse en uno de los servicios más disponibles de comunicación a pesar de las deficiencias que tiene.

La historia del correo mexicano está aunada a las diversas etapas de desarrollo que el país ha vivido. Desde la época prehispánica se contaba con este servicio, aunque era restringido y de carácter eminentemente militar. Hasta 1580 se constituyó como correo mayor de - España, con carácter mercantil y se dio origen a 186 años de marcha continua de este oficio.

En 1766 se pone fin a los privilegios y condiciones antes existentes, y se fusiona el correo de mar entre España y América y el correo mayor. Para 1830 crece el número de oficinas de correos en el - país y hasta 1833 se declara como monopolio del Estado con fines lucrativos. De 1884 a 1913 se le dota de un nuevo ordenamiento legal y adquiere la nota distintiva que conserva hasta la fecha: ser un servicio público administrado por el Estado encargado del recibo, transporte y entrega de la correspondencia.

En 1939 se promulga la Ley de Vías Generales de Comunicación, dedicando el libro sexto al regimiento del correo. En julio de 1954 - la Dirección General de Correos pasa a formar parte de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, cuatro años después se divide esta Secretaría en Comunicaciones y Transportes y la de Obras Públicas, y el correo quedó como institución de la primera.

Hasta el 20 de agosto de 1986 el correo mexicano comenzó una nueva etapa, cuando el Ejecutivo Federal dispuso su conversión en Servicio Postal Mexicano, Organismo Público Descentralizado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, al que se le otorgó personalidad y patrimonio propios.

Sin embargo a pesar de su larga trayectoria esta colocado en una situación de desventaja, su infraestructura es ya insuficiente para manejar diariamente los dos millones de piezas postales generadas por 85 millones de habitantes aproximadamente, que integran la sociedad mexicana.

Además el crecimiento acelerado del país, la creación de nuevos centros de población, la excesiva concentración de ésta en el Distrito Federal y Area Metropolitana y paradójicamente su amplia dispersión en el territorio, ha provocado la insuficiencia de este servicio y a la vez, la necesidad de introducir en los centros de operación postal instrumentos y sistemas que agilicen las etapas del proceso de la correspondencia.

Por mucho tiempo esta idea se quedó en sólo eso, pero hoy en día el correo mexicano es el único de América Latina que cuenta con la más avanzada tecnología postal para la clasificación automática de las cartas y tarjetas postales, ambas piezas son lo que más circula por este servicio, representan el 80% de la correspondencia generada en el país.

El equipo para procesar estas piezas postales se adquirió en 1987. Se instalaron 4 Centros Postales Automatizados en todo el país, con módulos de lectura óptica, de codificación y apiladores, con casilleros e inmuebles modernos. "Tecnología avanzada que se vale de lo que hoy prevalece en el mercado mundial como: la cibernética, la microinformática y otras técnicas más", indico en entrevista el ingeniero

Filiberto Cepeda Tijerina, entonces director del correo al referirse a la modernización que emprendió.

El problema es que a pesar de contar con avanzada tecnología, aún la correspondencia en general tarda mucho tiempo en llegar a su destino. En promedio una carta en la actualidad llega entre 12 y 15 días en el Distrito Federal y de 15 a 25 días y a veces hasta un mes, en el interior de la República, según estadísticas del centro de transportación del Servicio Postal Mexicano de 1988.

¿ Pero a qué se debe esto y qué se hace para contrarrestar los tiempos de entrega ? Para responder estas cuestiones, veamos cómo es el proceso postal.

## EL PROCESO SE SIMPLIFICA

"Para que una carta o paquete llegue a su destino tiene que pasar por varias etapas, ya que todo objeto depositado en cualquier oficina de correos recibe el nombre de correspondencia y está sujeta a un proceso perfectamente definido, que comienza desde que el usuario hace su depósito en un buzón y termina siempre que el cartero hace la entrega al destinatario". Fueron palabras del señor José Bazán Mora, administrador con 13 años de experiencia en materia postal, al manifestar el tratamiento que se le aplica a la correspondencia.

"Desde que ingresé al correo, las fases del proceso según la terminología postal - comienza a recordar - eran: recolección, transporte a la administración de origen, separación, encabezado, cancelación, preeliminación, clasificación, ensacado, amarrado, embarque, transporte a la administración de destino, apertura de sacas, desatado, clasificación por rumbo, clasificación por dirección y la última reparto . . ."

"Es decir cuando una carta o tarjeta postal se lleva a una oficina de correos, se le adhiere un timbre que cubre su porte, si el no se le da curso a la pieza, se deposita en una rendija según sea su tratamiento: vía aérea o por superficie".

Efectivamente el timbre como lo manifiesta el Sr. Bazán es un elemento fundamental para el proceso de la correspondencia. La idea de cubrir el porte de una pieza por el remitente como hoy se hace surgió en 1840. Todo comenzó en Inglaterra cuando Rowland Hill propuso que el porte se pagara de antemano por el remitente y no como se acostumbraba hasta ese entonces por el destinatario.

Este acontecimiento revolucionó el ambiente del correo al aparecer la implantación del uso del sello o estampilla, mejor conocida como timbre postal. La palabra timbre es un galicismo, estampilla un anglicismo derivado de stamp y sello es un término castizo.

En nuestro país es más usual el vocablo timbre, aún cuando las autoridades postales en sus discursos o en eventos usan el de estampilla; en España y en casi todos los países de Sudamérica emplean la palabra sello, pero a fin de cuentas la acción es la misma y el porte se debe cubrir.

Al continuar con la explicación del proceso, el señor Bazán demuestra su experiencia conforme lo va describiendo: "Un empleado de la oficina las saca de la rendija y las lleva a una mesa, la vacía y las comienza a separar. Las coloca cuidando siempre que la estampilla quede en el ángulo superior derecho, precedente a la cancelación que consiste en colocar el sello en la estampilla, en el que se indica fecha y oficina de destino y con ello no puede volver a utilizarse para otro envío".

Posteriormente señaló que la correspondencia pasa para clasificarse según las rutas de transporte o las zonas de reparto. Esto depende de su destino ya sea nacional o internacional y se coloca en las sacas respectivas para transportarse a su embarque o al camión del circuito, como cotidianamente se lleva a cabo.

El camión del circuito es el que recorre las administraciones cabeceras de zona, al llegar al área de carga y descarga, se bajan las sacas de correspondencia de todo tipo para su proceso. De igual forma se hace con la que es transportada por algún embarque, se pasa al circuito y se envía a la administración correspondiente. La apertura de las sacas se hace conforme se van bajando, a cada pieza se le estampa al reverso otro sello que indica la fecha y el número de la administración receptora de destino y se pasa para hacer su distribución por rumbos.

Después se distribuye en los diversos casilleros o pichoneras de la administración, para entregárselas al cartero correspondiente, quien generalmente las acomoda en su mochila de cuero, luego la ama-

rra o la sujeta a su moto o bicicleta, si no tiene vehículo se la -  
cuelga al hombro sale a la calle y comienza con el reparto.

Las 16 etapas que señaló el administrador se han venido simplifican  
do por la utilización y adquisición de instrumentos y maquinaria des-  
tinados a disminuir el esfuerzo del hombre en la realización de los-  
trabajos postales, e indicó que ahora sólo se habla de 3 etapas que-  
ilustran el proceso de la correspondencia en general y son: recolec-  
ción, clasificación y entrega. Asimismo añadió que hay que tener en-  
cuenta que si este proceso se llevara a cabo cuidando todos los as -  
pectos, una pieza postal tardaría en llegar a su destino entre 3 y 4  
días, no más.

Finalmente manifestó con voz pausada y ánimo: "Si se lograra es  
to, nuestro país otra vez llegaría a tener un servicio de comunica -  
ción eficiente, como lo fue el correo de los años 40 y 60. Era un -  
servicio de calidad, la correspondencia tardaba en llegar entre 3 y 5  
días a su destino, por lo que en ocasiones se recibían felicita -  
ciones por el buen funcionamiento y servicio de correos que nuestro -  
país ofrecía, aunque desde entonces su evolución era lenta, aún ésta  
no tenía graves repercusiones".

#### SERVICIO AUN DEFICIENTE

Sin embargo no sólo el retraso de la correspondencia es lo que -  
aqueja al correo mexicano, debe también superar problemas de adminis  
tración, organización y operación, ya que como organismo descentrali  
zado no ha podido superar enormes retos.

Tiene un rezago de 15 a 20 años en los sistemas operativos y admi  
nistrativos, por ejemplo algunas de las instalaciones de las 1,600-  
oficinas postales que se distribuyen en los Estados y Municipios de  
la República no se les da mantenimiento y se encuentran en malas condi

ciones, otras en el Distrito Federal están instaladas en edificios - dañados por el temblor de 1985, tal es el caso de la administración- 46 de Buenavista y otras han desaparecido, además de la escasez de re cursos materiales y humanos indispensables.

Al igual que las administraciones, los 4,000 carteros del Distrito Federal son insuficientes. Este problema se extiende al área metropo- litana donde se dispone sólo de 80 oficinas, algunas sin reparto a domicilio y las otras no cuentan con suficiente personal.

El servicio es insuficiente a pesar de llegar a los lugares más - apartados , por lo que se refleja la necesidad de ampliar la cobertu- ra de la red postal, ajustar las tarifas a la realidad económica, di fundir los diferentes servicios que brinda el correo como son: reem- bolso, cajas de apartado, registrados, giros y vales postales, lista de correos y poste restante, correspondencia ordinaria, con derechos por cobrar, propaganda comercial, publicidad periódica, máquinas - franqueadoras, tarjeta de identidad y cupón respuesta Internacional. En total son 16 servicios tradicionales que el correo mexicano ha im plementado a lo largo de su trayectoria.

Otro de los problemas es cómo identificar o impedir que algunos - empleados postales, por interés, curiosidad o hasta por costumbre - violen la correspondencia, sobre todo la que proviene de los Esta- dos Unidos. Anualmente 60,000 piezas son víctimas de esta anomalía y la mayoría de ellas contiene dinero en efectivo.

Asimismo en lugar de ampliar los horarios de servicio de las adminis- traciones, por el contrario se han suspendido las guardias o los - tiempos extras los sábados, domingos y días festivos, lo que perjudi- ca a las zonas donde la correspondencia llegaba sólo esos días. Ade- más los vehículos son insuficientes para el transporte de la corres- pondencia, hay unidades en malas condiciones y abandonadas.

Por si esto fuera poco se ha originado una dura competencia entre nuestro correo y los correos o mensajerías privadas, las que manejan de un 15% a 20% de la correspondencia que se genera en el país; - por supuesto pagando el usuario una cantidad mucho mayor que la del correo tradicional, pero realizan en 48 ó 72 horas lo que los empleados del Servicio Postal llevan a cabo en varias semanas o meses.

Con respecto a la automatización el problema es que sólo se aplica en una de las etapas del proceso postal, en la clasificación en donde un sólo hombre puede procesar hasta 60 mil cartas por hora, - además la implantación de estos centros se restringe a los Estados - generadores de mayor cantidad de correspondencia, pero el tiempo de entrega aún con este equipo no se ha reducido.

#### ENTREGAS CON RETRASOS

El correo ha provocado huelgas por el retraso o pérdida de cheques de pago a trabajadores, paros en la producción de algunas industrias al no llegarles a tiempo sus respectivos recibos de agua, - predio, teléfono, etc., o las mercancías para trabajar.

Se presentan además otras anomalías, pero el público usuario no es capaz o no se atreve a manifestarlas, prefieren someterse a lo que se les obliga para evitarse "problemas", sólo que llega un momento en que se cansan y se deciden a todo.

Por ejemplo, algunos carteros en muchas ocasiones sólo cumplen con la entrega de cartas, paquetes, cheques y demás piezas cuando los destinatarios los gratifican, porque de no ser así, entonces dicen al usuario que "su envío no ha llegado".

Esto tuvo lugar en la administración de correos número 17, situada en Mar Mediterráneo 54, Colonia Tacuba, donde desde hace 5 años - decenas de jubilados tenían que dar una propina de \$1,500.00 pesos o más, para poder recibir sus cheques a tiempo, de lo contrario los documentos eran devueltos a la institución que los expedía.

Todo comenzó cuando el Instituto Mexicano del Seguro Social - - ( IMSS ) dejó de entregar directamente los cheques a jubilados y éstos los hacían efectivos en los bancos correspondientes. Ahora se vale del Servicio Postal Mexicano y los interesados deben acudir a recogerlo, los presionaban a ir dos o tres veces, en cambio si a la mano traían 1,500 pesos, el envío era encontrado de inmediato, resultaba que lo habían puesto en otro lugar y no aparecía.

El correo tuvo conocimiento de dicha anomalía hasta el 1º de Agosto de 1989, cuando el señor Guillermo Chávez de aproximadamente 75 años de edad se presentó al módulo de quejas de esta institución y manifestó su descontento diciendo: "Estamos a 1º de noviembre y mi cheque aún no llega, siempre lo recojo 1 ó 2 días antes de que termine el mes, pero . . . ya me cansé, siempre tengo que dar \$1,500.00 pesos, lo raro es que el mes pasado me llegó hasta mi domicilio. ¡ Es extraño ! " .

Después de tomarle sus datos se le dio una tarjeta para que llamara en 2 ó 3 días si nuevamente no recibía su cheque, ya que se encargarían de solucionar esta problemática. Sin embargo el señor no quedó del todo satisfecho y manifestó: "Ojalá la entrega de cheques vuelva directamente a manos del personal del IMSS, donde no se nos pedía dinero y sí cumplían a tiempo su cometido . . ."

Pero no es ésta la única anomalía del correo, con frecuencia se publican notas en los diferentes periódicos capitalinos que dan a conocer otras. Por ejemplo el lunes 8 de junio de 1987, el periódico Excélsior publicó "Siete meses perdido un envío postal", en la que el señor José Jaime Enríquez usuario del correo, externó que - - "El Servicio Postal Mexicano tiene los defectos de todo correo subdesarrollado: ineficiente, lento, caro: de ribete inseguro".

Esto debido a que el 2 de octubre de 1986 envió a Querétaro documentos personales importantes para él y un cheque de 50,000 pesos en un sobre registrado. El envío nunca llegó a su destino, a pesar de las gestiones hechas por recuperarlo, mismas que describió. Otro caso es el del señor Octavio Aguilar, también publicado en Excélsior - del 16 de junio de 1987, el señor recibió el 22 de mayo una pieza - registrada que había enviado desde el 8 de mayo, la pieza tardó 14 - días en llegar de Monterrey, N.L. al Distrito Federal.

El Sol de México publicó el 18 de febrero de 1988, "El correo, ya no tortuga, cangrejo", o la de "El Universal" del 5 de julio de 1987 denominada "Decadente el Servicio Postal del país" ambas manifiestan que posiblemente ésta no sea la época del correo aunque sea un servicio necesario pero ineficiente.

Sin embargo también hay que tener en cuenta que en ocasiones el correo debe paralelamente a su función desempeñar otras, como por ejemplo durante 2 meses tuvo que cumplir con la entrega de 1 millón 300-mil calcomanías de tenencia de automotores de 1988.

Ese año fueron mínimos los problemas para la entrega, según indicó una nota del periódico "El Diario de México" del 3 de febrero de 1988. Los propietarios que no las recibieron fue debido a datos imprecisos de las formas prellenadas que envía a domicilio el Departamento del Distrito Federal.

No obstante la principal causa del retraso de la correspondencia radica en la clasificación de las piezas, etapa intermedia del proceso postal; según determinó un análisis de 1982 de los dirigentes del Servicio Postal Mexicano.

Por lo que se decidió en 1983 la implantación de los Centros Automatizados. Equipo utilizado para el procesamiento de cartas y tarje-

tas postales, con un operador postal que clasifica hasta 120,000 cartas en dos horas.

El sistema automatizado se adaptó al código postal de nuestro país, útil para clasificar en forma automática las cartas, por medio de un lector óptico accionado por las marcas luminiscentes que un operadór pone en el sobre, utilizando una pequeña máquina de escribir. A esta etapa se le denomina indexación.

El problema es que aún no se ha creado el hábito de escribir el código postal, elemento fundamental para que operen las máquinas de los centros automatizados, a pesar de haberse introducido desde hace 8 años en nuestro país. Asimismo se necesita modificar la mentalidad de los trabajadores que laboran con la nueva tecnología, hacerles entender que la adquisición de maquinaria moderna no pretende desplazar la fuerza de trabajo humano, sino brindarles apoyo.

Si no se hace esto los centros fracasarán como los mecanizados instaurados en 1967. En nuestro país hasta 1964 se usaron exclusivamente los sistemas manuales, a partir de 1965 se empezaron a adoptar las pequeñas ayudas mecánicas. En 1966 se hicieron los proyectos sobre la mecanización del proceso de la correspondencia, lo que culminó con la instalación de los Centros Postales Mecanizados.

Operaban bajo el sistema semiautomático y el uso intensivo de ayudas mecánicas, para el transporte interno en las oficinas postales de menor capacidad, pero se dejaron de utilizar por falta de preparación al personal y fallas mecánicas.

Ahora se cuenta con la automatización postal, pero predomina la utilización del sistema manual. El empleado postal se encuentra auxiliado por muebles especiales y de algunas herramientas elementales como: mesas de trabajo, pichoneras para separar las piezas según su-

destino; carritos para transportar los sacos de correspondencia, cajas para el manejo de cartas, tijeras, mata sellos, etc., así como pequeñas máquinas de velocidad para agilizar alguna actividad o etapa del proceso.

De lo que no hay duda es que el sistema manual seguirá utilizándose en las oficinas postales, donde el volumen de la correspondencia manejado no permite, desde el punto de vista económico, la inversión en ayudas mecánicas o instrumentos más complicados.

## II UNA ESTRUCTURA CAMBIANTE

### RED EXTENSA.

El proceso de recepción, clasificación y entrega de la correspondencia, cada vez se vuelve más complejo, en virtud del número de piezas que se manejan a diario, y por la diversidad de los puntos de destino.

La República Mexicana está integrada por 120,000 comunidades y nuestro correo sólo llega a 85,000, esto es más de 15 millones de mexicanos diseminados en unas 35,000 comunidades de 500 habitantes o menos, en serranías y zonas semidesérticas se encuentran aislados del resto del país, al no tener este servicio de comunicación, tan antiguo como el hombre mismo. Esto lo indica la nota del 3 de junio de 1988 del "Diario de México".

Retomando los datos del informe de labores del Servicio Postal Mexicano de 1987, indica que el correo cuenta con 6,134 oficinas en servicio, de ellas 1,747 son administraciones, 4,371 agencias 264 sucursales; con 274,453 cajas de apartados y 11,759 buzones, 9 oficinas de servicio directo y 4,708 expendios de estampillas distribuidos de acuerdo a las necesidades de la población.

Las administraciones se han establecido en las poblaciones de más de 5,000 habitantes, éstas proporcionan todos los servicios que brinda el correo, tienen reparto de correspondencia a domicilio y mínimo cuentan con un cartero. Las sucursales son oficinas auxiliares de alguna administración y a veces cuentan con el servicio de reparto, están a cargo de un sólo trabajador habilitado para todas las funciones postales.

La mayoría de las agencias se localizan en poblaciones menores de 5,000 habitantes, están instaladas en pequeñas comunidades, prestan algunos de los servicios postales y son atendidas por una persona

que no depende del correo, sólo se le da una gratificación de 800 a 1,000 pesos mensuales. La persona que acepta la función de concen - trar y entregar las piezas postales a los destinatarios de ese lugar lo hace como un favor a su comunidad.

Por ejemplo en Oaxaca 400 de sus municipios tienen unicamente re - presentante o agente postal. En Toluca el 25% de la correspondencia se entrega a través de las agencias, cuando alguna persona de una po - blación lejana se presenta a la agencia se le entrega la correspon - dencia del lugar que proviene para que la reparta, pero con frecuen - cia se dan casos en que el interesado debe acudir personalmente a la oficina a recogerla, para ello recorre grandes distancias.

Las oficinas ambulantes son carros de ferrocarril, funcionan como oficinas postales y como medio de transporte de los objetos de corres - pondencia. Existen también expendios de estampillas, dedicados exclu - sivamente a la venta de timbres postales, para completar su operaci<sup>o</sup>n cuentan con un buzón y se ubican en alguna tienda, ferretería, pape - lerías, etc. con la finalidad de atraer más gente y servir a la co - munidad. El dueño del expendio adquiere los timbres postales y los vende en su negocio.

Las oficinas de servicios directos son atendidas por un auxiliar postal o por otro empleado que conoce el movimiento de la oficina y se dedican al servicio exclusivo de alguna institución, empresa o - dependencia y trabajan dentro de las instalaciones de la misma.

En el Distrito Federal la ciudad más poblada del mundo, se gene - ran alrededor de 320 millones de piezas al año, se cuenta con sólo 153 administraciones postales y de ellas sólo 74 tienen reparto a domicilio; están divididas en 1,478 rumbos cubiertos por 1,300 carte - ros de los cuales 450 se auxilian para su labor de una motocicleta, el resto de bicicleta o a pie.

A lo largo de los 133 kilómetros que conforman los primeros 15 - ejes viales puestos en servicio, se decidió instalar buzones en los - muebles urbanos, con la finalidad de hacer algunos ajustes en los - rumbos de reparto de la correspondencia, evitar que los carteros al desarrollar su labor tengan que cruzar esas vías rápidas y sobre to do para ampliar la red postal.

Los buzones se localizan cada 300 metros en el centro y en las - zonas comerciales: en las zonas residenciales e industriales se ins - talaron cada 500 metros, con dos compartimientos que se pueden iden - tificar, uno para la correspondencia aérea y el otro para la de su - perficie.

El problema es que la correspondencia sufre desviaciones o concen - traciones en las grandes poblaciones del país, o en alguna adminis - tración del D.F. Toda la correspondencia se dirige primero a la ofi - cina central de la zona respectiva, la que se conoce como cabecera - de zona, lugar donde concentra la correspondencia para ser distribui - da en las oficinas cercanas y subalternas, por este motivo se llega a dar un retraso hasta de 7 días o más, sin que la pieza haya salido - de la localidad donde fue depositada.

Un ejemplo claro de esto se da en el Centro Postal Benito Juárez, donde se concentra toda la correspondencia de vía aérea, por lo que - toneladas de papel, tinta de colores y sobres de todo tipo conforman la montaña de piezas almacenadas para ser procesadas una por una.

Otro de los factores que influye en el retraso de la corresponden - cia es su transporte de una localidad a otra, al entrevistar al señor Isaac Peña Dueñas, Gerente actual de Operación quien lleva 35 años - de servicio en el área del transporte del correo, explicó que "el - transporte de la correspondencia se hace por diversos medios, pero - las rutas postales se dividen en: contratadas, gratuitas y remunera-

das, o por guías de encaminamiento, que pasan por diferentes lugares hasta llegar a su destino".

Las contratadas son como su nombre lo indica, las que el correo utiliza para que le den servicio a cambio de un pago. Las gratuitas se dan cuando las líneas de autobuses, proporcionan un espacio para transportar la correspondencia de un lugar a otro, esto por el acuerdo del correo con las centrales de autotransportes.

Especificó: "El problema es que las líneas de autobuses también brindan el servicio de correos y sobre todo ahora son los principales competentes del correo tradicional, entre ellas está: Estrella Blanca, Flecha Roja, Transportes de Oriente y otras, además sus tarifas son mucho más bajas".

Las remuneradas -como las describió- reciben un pago significativo por el servicio y se puede decir que éstas son las más usuales. Por las contratadas se tiene que pagar una cantidad fija, que en ocasiones el correo no alcanza a cubrir por el flujo de piezas que maneja a diario y las aparentemente gratuitas son más difíciles de conseguir, pues hay que dar a los autobuses una "corta lana" como dice el Señor Peña, para que le haga un espacio a la correspondencia.

Después de haber explicado la diferencia entre éstas añadió "Además por este motivo en ocasiones la correspondencia se queda meses en alguna bodega o receptoría hasta que se pueda transportar, puesto que no es posible su traslado inmediato, debido a que las líneas de autotransporte son las únicas que llegan a los lugares más apartados e incomunicados".

Otro de los centros concentradores de correspondencia lo es Pantaco, maneja las piezas vía superficie. Están se quedan arrumbadas en espera de su turno para ser embarcadas, mientras los contenidos ansían

una contestación. La madre aflijida por el hijo que abandona su hogar, la novia impaciente por saber la llegada de su amado, la noticia imprevista de la muerte de algún pariente y otras con diversos contenidos.

## LOS VEHICULOS DEL CORREO

Un somero repaso de la historia de nuestro correo nos remite a hechos curiosos y significativos, que han marcado las diversas etapas por las que ha atravesado, para llegar a ser una institución fundamental en el desarrollo del país.

La trayectoria del correo mexicano comenzó hace 5 siglos. Así lo manifiesta la guía del Noveno Congreso Postal Américo - Español de 1966. En el siglo XV siendo emperador de los aztecas Moctezuma II, se creó un cuerpo especial de correos constituidos por hombres que tenían una excelente memoria visual y retentiva, para transmitir con fidelidad verbal los mensajes y a su vez contaban con gran velocidad, agilidad y resitencia en la carrera. Ellos recibían el nombre de paynanis y estaban al servicio exclusivo del imperio.

En ese entonces el servicio del correo era: restringido, caro, inseguro, peligroso y empleado sólo en tiempos de guerra. Se contaba con una compleja organización, compuesta por miles de servidores, además en la medida en que fueron apareciendo y adaptándose en nuestra sociedad los diferentes medios de transporte, se benefició a la penúltima de las etapas del proceso postal, facilitando el transporte de las sacas.

La diversidad de accidentes geográficos en nuestro país obliga al correo a emplear diferentes medios de transporte como son: embarcaciones marítimas o fluviales, ferrocarriles, aviones, bestias de carga, canoas, lanchas, barcos, camiones, bicicletas, etc. Se hace intercambios de correspondencia abordo de toda clase de vehículos, para hacer llegar las piezas a su punto de destino.

Sin embargo el correo no tiene medios propios para el traslado de la correspondencia en grandes volúmenes, por eso está a expensas de lo que puedan proporcionar terceros, como lo indicó el señor Peña - Dueñas al referirse a los medios de transporte que utiliza el correo.

La revista Nuestro Correo en el número 13 publicó el artículo: - "Los primeros correos cubrían a pie 70 kms. al día " e indica que - con la llegada de los conquistadores españoles se obtuvo un primer - medio de transporte: el caballo.

Con esta bestia se establecieron dos medios de conducción para la correspondencia: los correos o mensajeros a pie y los correos a caballo. Estos últimos en un principio eran españoles, ya que a los indios y a los negros se les prohibía montar.

La mayoría de los mensajeros se despachaban los días 20, debían - recorrer 20 leguas diarias lo que equivalea a 111 kilómetros 40 metros, distancia impuesta por la costumbre. Esto para los de caballo - dado que el hombre en paso de marcha recorría 8 kilómetros por hora, o sea de 64 a 70 kilómetros en 8 horas.

Para completar esto tenemos que según el libro "La Historia del Correo en México" de Manuel Carrera Estampa señala que la comunicación con Europa y los Estados Unidos de América, apenas consumada la independencia llevó de inmediato al acarreo de la correspondencia - por medio de barcos de vela, que además trasportaban metales y otras mercancías.

Por ello con frecuencia se daban salidas de barcos de Inglaterra - a Veracruz, para 1883 se da una línea de paquetes entre esta entidad y Nueva York. Durante el trayecto el capitán era el responsable del tratamiento de la correspondencia, se desembarcaba en el mismo puerto para que las piezas se trasladaran por tierra, utilizando otros - medios de transporte.

En 1850 Acapulco se convirtió también en un puerto importante con 3 líneas diferentes de llegada y salida de barcos con correspondencia y otros artículos. Sin embargo hasta 1965 se establecieron los puertos marítimos para las piezas postales y los despachos se hacían más seguido, primero eran cada año, después cada 3 meses los que transportaban: dinero, mercancías, pasajeros y correspondencia.

El 1º de enero de 1873 se inauguró el ferrocarril mexicano, que une al puerto de Veracruz con la capital por Lerdo de Tejada. Con esto se formó una etapa precedente y memorable para nuestro país y sobre todo se empleó un nuevo medio de transporte para la correspondencia.

En 1884 aparecen las rutas postales, vías destinadas por la administración general, para la conducción de la correspondencia, ya fuera por tierra o agua. En la actualidad se dispone de 3,860 rutas postales nacionales, cuya extensión total es de 519,380 kilómetros. Esto es por la que circula la correspondencia y facilita su traslado a los lugares más distantes y aún a los no comunicados.

Ese mismo año se declara abierta la línea de ferrocarril México - Paso del Norte, por la que fluye de inmediato todo tipo de correspondencia hacia la frontera. Sobre todo la transportación de los impresos y bultos se ve modificada, al mismo tiempo que el movimiento de correo es cada vez mayor, debido a que en 1885 se concede el servicio de franquicia postal a varias instituciones que depositan grandes volúmenes sin costarles un sólo centavo.

Este servicio implantado por nuestro país en 1856 no se modificó hasta 1983, las franquicias existían por disposición legal y eran otorgadas a entidades públicas y privadas, grandes beneficiarias debido a que el correo absorbía los gastos de este tipo de correspondencia. Incluso ésta es una de las razones por las cuales el correo-

mexicano se encuentra en desventaja frente a los demás servicios de -  
comunicación, a pesar de brindar diferentes servicios.

El correo dejó de percibir mucho dinero por este servicio y -  
otros, por ejemplo en julio de 1978 no recibió 5.4 millones de pesos  
por concepto de publicaciones periódicas enviadas del D.F., al inte-  
rior de la República y a la zona metropolitana. La cifra en total -  
fue de 21.6 millones de pesos al mes.

Al año eran 259 millones las fugas por franquicias y tarifas redu-  
cidas en correspondencia de segunda clase, además de la oficial con-  
franquicia, que era 3 veces mayor que el volumen de publicaciones pe-  
riódicas, en total era alrededor de 777 millones de pesos anuales, -  
cifra que representó poco más del 50% del déficit con que operó el -  
servicio durante mucho tiempo.

Fue hasta 1983 cuando aparece en la Ley Federal de Derechos de la  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la abolición de las fran-  
quicias, aunque no del todo. No obstante desde entonces el correo ya  
no tiene que cubrir esos fuertes gastos.

Específicamente el artículo 147 de la Constitución Mexicana esti-  
pula que no se pagará el derecho de correo por la correspondencia -  
oficial del Poder Judicial de la Federación de las entidades federa-  
tivas, así como tampoco por la de los tribunales administrativos y -  
el envío de libros gratuitos; también los partidos políticos consti-  
tuidos en los términos de la legislación correspondiente, así como -  
la Comisión Federal Electoral por el envío de su correspondencia or-  
dinaria, su propaganda y sus publicaciones periódicas.

Además con el desarrollo de la red ferroviaria se implementó el -  
servicio postal ambulante abordo de los carro - correos. En 1902 y -  
1903 estos carros mejoraron su servicio e instalaciones, sólo que a -

partir de los años 80 se dio un notable decremento en su utilización, por lo que se suprimieron 65 oficinas, al encarecerse sus costos de operación y por las escasa cantidad de correspondencia que manejaban.

Mientras tanto el servicio postal aéreo nacía y crecía de inmediato, como lo indica la nota de "El Universal" del 8 de septiembre de 1988, encabezada "El correo aéreo en México tiene 60 años de beneficiar a la sociedad". El vuelo de 1917 simplificó la penúltima etapa del proceso postal, al incluir otro medio de transporte para las piezas vía rápida pero la oficina de transbordos para este tipo de correspondencia quedó inactiva hasta 1946.

En el primer año que se utilizó el avión, se transportaron sólo 28 kilos de correspondencia, para 1928 aumentó el volumen y los vuelos fueron diarios. Con este medio se disminuyó considerablemente el tiempo para el traslado de las piezas y por consiguiente su entrega al destinatario. Por ejemplo, en Tampico donde se hacían 30 horas de camino se redujo a 3 horas con 45 minutos y en Tuxpan de 60 a 6 horas y media.

Esto causó gran impacto según indicó el entonces director general de correos Cosme Hinojosa, al grado de establecer un nuevo servicio de entrega inmediata, debido a la rapidez en la transportación de las piezas.

El correo mexicano y la línea aérea Mexicana de Aviación trazaron el 15 de abril de 1928 la primer ruta postal aérea, entre la ciudad de México, Tuxpan, Veracruz y Tampico Tamaulipas, conformada por 393 kilómetros.

La línea aérea se responsabilizó del traslado de piezas postales, incluso se previó una indemnización en caso de maltrato y como norma a pesar de que este medio está diseñado para transportar pasajeros, debía dar preferencia al correo.

El exdirector Cosme Hinojosa confirmó las ventajas de este tipo de transporte sobre los anteriores y le dio gran impulso, además lo gró que se establecieran otros itinerarios nacionales, incluso uno internacional. En el interior de la República se establecieron rutas para comunicar a la capital con otras poblaciones del país que tuvie ran aeropuerto y sirvieran de concentración de la correspondencia de los lugares más próximos, o como vías de reencaminamiento.

Así se inició una nueva etapa tendiente a modernizar los medios de transporte. Los ferrocarriles, tranvías, barcos de vapor, botes, aviones, velocípedos, carruajes y peatones eran los únicos medios que hasta 1928 hacían posible el transporte de las piezas postales.

En la actualidad aún se siguen utilizando las rutas contratadas, para transportar la correspondencia vía superficie de una entidad a otra. Se decía que éstas son para el correo los medios más disponibles, debido a que hasta el momento no cuenta con vehículos propios para trasladar la cantidad de piezas generadas y sobre todo por los puntos de destino.

Al no contar con medios propios de transporte, sufre graves consecuencias: por ejemplo, a principios de octubre de 1989 permanecieron cerrados 18 tramos de carretera por las intensas lluvias de 4 días, por lo que 5 millones de piezas no llegaron a tiempo a su destino. Los desbordamientos de ríos, deslaves y derrumbes en carreteras y otros sucesos provocados por el mal tiempo, impidieron el traslado de la correspondencia.

Sin embargo los prestadores privados de este servicio cuentan con rutas y medios de transporte propios, enlazando sus oficinas en el interior de la República, lo que les permite calcular su tiempo de recorrido y abatir los tiempos de entrega, cosa que el correo tradicional no ha podido hacer.

El avión a pesar de seguir siendo el medio de transporte más rápido que utiliza el correo, maneja un porcentaje mínimo de piezas. Estadísticas del Servicio Postal Mexicano en 1987 registraron un movimiento de 753'447,000.0 piezas de correspondencia, de los cuales el 30% (226'337,000) se trasladó por vía aérea.

Durante el quinquenio 1983 - 1987 la movilización en general tuvo altibajos, el mayor volumen se registró en 1983 con un total de - 857'981,000 piezas nacionales e internacionales, de las cuales - - - 273'500,000 se transportaron por este medio.

La menor demanda se obtuvo en 1985 por la conmoción del sismo de septiembre de ese año, el monto de correspondencia nacional e internacional no superó las 651'835,000, de éstas 189'393,000 se transportaron por avión. . .

La principal razón de utilizar poco este medio, según indicó el señor Isaac Peña se debe a la saturación de piezas, que no se alcanzan a clasificar a tiempo y se "quemán los vuelos", por lo que se buscan alternativas para que la correspondencia se despache lo más pronto posible por cualquier otro medio o vía.

#### CLASIFICAR, LABOR CLAVE.

Sin duda alguna la clasificación de la correspondencia ocupa un papel fundamental en el proceso postal, al grado de que una pieza lleve o no a su destino. Al realizarse correctamente esta etapa, es decir, encaminar la pieza por la ruta adecuada, se agiliza el proceso, lo que contribuye a reducir los tiempos de distribución y entrega de la correspondencia.

Hay casos en que se distribuyen mal las piezas, por lo que tardan más tiempo en llegar a su destino. Se desvían y andan de un lado a

otro hasta que las vuelven a encaminar o las regresan para clasificarse otra vez y si no, corren el riesgo de perderse; por ello todas las medidas del correo están encaminadas a simplificar y asegurar cada vez más esta etapa.

Sin embargo lo obsoleto de los sistemas de selección y distribución de las piezas radica en que éstas no son enviadas a las agencias o sucursales de correo más cercanas del lugar de destino, sino que se dirigen únicamente a las capitales de los Estados de la República, sin llegar a la población correspondiente, sólo a las grandes ciudades. Esto provoca las desviaciones y concentraciones en determinados lugares.

Además se ha comprobado que el elaborar un despacho directo de la administración de origen a la de destino, hace que una pieza postal llegue en 24 horas como tiempo máximo dentro de una misma localidad, no se desvía, se ahorra tiempo y mano de obra en su entrega, pero para ello, se tendría que disponer de otras rutas internas y por consiguiente de más vehículos y personal.

Los principales problemas del retraso de la correspondencia son: su transporte de una administración a otra, o de una entidad a otra y su rezago en determinadas zonas del país, esto por el número de piezas que se manejan, que sobrepasan la capacidad receptiva y distributiva en algunas oficinas, además la dificultad que tiene la clasificación de la correspondencia y su transporte.

La clasificación es una de las etapas más complejas e importantes del proceso postal. Del empleado que desarrolla esta actividad depende el correcto encaminamiento de las piezas, las distribuye en los diferentes casilleros o pichoneras que indican las entidades a donde van. Hay piezas que son de algún poblado chico o desconocido, pero para no desviarla, provocar su retraso o pérdida, se deben consultar los graneros manuales de distribución.

Las demás etapas del proceso postal en ocasiones tienen contra - tiempos, que influyen también en el retraso de la correspondencia, pero en menor grado. Además de que a veces la pieza no trae la dirección completa, está equivocada, se cambian los nombres y la numeración de las calles, o se escribe incluso a personas que ya fallecieron.

Por ejemplo el 20% de la correspondencia en el D.F., lleva la dirección incompleta o equivocada y no se puede hacer su entrega a menos de que el cartero identifique la pieza por el apellido de la familia, de otra forma se devuelve al remitente, a la persona que la escribió.

Hay casos en que la pieza no tiene la dirección completa o correcta, ni del destinatario ni del remitente, no hay forma de hacerla llegar a su destino o devolverla. Para estos casos hay una oficina de rezagos a la que llegan un promedio de 8,000 cartas diarias, que no fueron reclamadas dentro de los 10 días hábiles que permanecieron en una oficina postal.

#### EL DISTRITO FEDERAL EL NUDO DEL PROCESO.

Existe un punto nodal en el tráfico postal y lo constituye el Distrito Federal (D.F.) debido a que las redes de transporte ferroviario, las carreteras y las rutas aéreas tienen en esta entidad su punto de intersección: por esta razón se le determina como el centro expedidor y receptor de correspondencia por excelencia. de la República Mexicana.

El proceso postal en el D. F. está disociado, por un lado se encuentran las administraciones cabeceras de zona y por otro las oficinas de transbordos terrestres o aéreos, a donde se envían las piezas según sea el servicio pagado por el usuario o dependiendo de su destino.

En la administración cabecera de zona se concentra por circuitos de recolección toda la correspondencia que se deposita en los buzones de las avenidas y administraciones subalternas, además de la que depositan allí mismo.

La correspondencia es separada por los empleados según sea su tratamiento: aéreo o superficie. Cada uno de estos grupos se envían en valija por circuitos generales a la oficina postal de transbordos que le corresponde. La someten al proceso de encabezamiento, cancelación, clasificación y despacho.

Las piezas locales se entregan al circuito interzonas para distribuirlas en las 78 cabeceras del Distrito Federal. Las que provienen del interior del país y del extranjero con destino a esta entidad - llegaran a la oficina de transbordos aéreos, mejor conocido como Centro Postal Benito Juárez del aeropuerto o al de Pantaco, terminal de transbordos terrestres.

Es decir las piezas entran por uno de estos dos lados, después pasan a la sección de clasificación, donde se distribufan por zonas - postales, ahora se hace por códigos postales y se envían por circuitos hacia la cabecera de zona.

Al llegar a ese lugar se vuelve a distribuir a su administración o agencia correspondiente, para reclasificarse por rumbos. A cada - cartero se le asigna un rumbo que consta de varias calles o colonias, para que haga la entrega a su destinatario.

Todo este proceso es manual, en algunas administraciones se cuenta con ayudas mecánicas y equipo de transportación como: cancelado - ras rotatorias, máquinas atadoras, cargadores, etc., con la finali - dad de acelerar el proceso, lo que disminuye el tiempo entre el depó - sito de la correspondencia y su entrega al destinatario.

Las canceladoras rotatorias colocan los sobres y estampillas en una posición, para imprimirles un sello automáticamente a una velocidad compatible de 33,000 piezas por hora y rechazan las que conllevan defectos de estampillado. Las máquinas atadoras son las que cierran a presión las sacas de correspondencia y los cargadores son los que comúnmente se conocen como tractores.

Existen también franqueadoras, máquinas que a gran velocidad pasan cada pieza postal para imprimirles un sello que cubre su porte sin que tenga que pegarseles estampillas.

Estos instrumentos se han implementado a lo largo de la historia del correo, además se han hecho estudios de los distintos sistemas de procedimientos diseñados por esta institución en otros países.

Por ejemplo, después de haber analizado los equipos existentes en el mercado y ver su aplicabilidad, se optó por introducir el sistema de procesamiento semiautomático en 1967, para la correspondencia de primera y tercera clase, y un sistema de ayudas mecánicas para la paquetería.

Antes todos los objetos que se trasladaban por correos eran considerados como cartas, cualquiera que fuera su naturaleza, después se dividió en clases. La correspondencia de primera clase la constituyen las cartas, recados, pedidos, recordatorios de cuentas, informes, etc. éstas circulaban en sobres, envolturas abiertas o cerradas, así como tarjetas, correogramas y toda clase de documentos o valores al portador.

La segunda clase aún son: las publicaciones periódicas que obtienen autorización del Servicio Postal Mexicano, para circular como tales, ya que se les aplica una cuota reducida. La tercera clase son publicaciones periódicos, libros, folletos, pruebas de imprenta, pla

nos, cartas geográficas, tarjetas ilustradas, boletas escolares o electorales, circulares, papeles de negocios, etc., la cuarta clase son muestras de productos no destinados a la venta y la quinta clase son envíos que contienen mercancías.

Hoy en día todo lo que es depositado en el correo se denomina correspondencia, por su tratamiento es ordinario o registrado y por su destino es nacional o internacional. Hay también dos clases de correspondencia: la comercial y la familiar, la comercial corresponde a las piezas postales de los grandes usuarios como: instituciones bancarias, comerciales, industrias, Secretarías de Estado, editoriales, etc.

Estas representan el 80% que maneja el correo y el 20% restante corresponde a las piezas familiares que como su nombre lo dice hacen mención a los lazos entre las personas. Dentro de estas encontramos, las cartas de un hijo a sus padres, de una novia, de dos amigos u otras.

De los dos millones de piezas que se manejan por correo, el rango que más sobresale en volumen lo ocupa lo que era la correspondencia de primera clase; en segundo término está la de tercera clase y en menor grado la quinta clase.

Con la introducción de tecnología nueva en los procesos postales se han intentado agilizar las diferentes etapas de manejo y definir cada área, se han podido también eliminar los tiempos muertos en alguna etapa del proceso postal, pero sólo temporalmente debido a varios factores.

Entre ellos el principal es el personal, como lo indicó el ingeniero Filiberto Cepeda exdirector del correo en su entrevista, debido a que los auxiliares postales deben acostumbrarse y tomar práctica para emplear los nuevos instrumentos de trabajo, pero al no adaptarse se

se complican las instrucciones de manejo del equipo, ponen pretextos y los dejan de utilizar.

### III INTENTO DE MODERNIZACION

#### AYUDAS MECANICAS

Se contruyeron en el Distrito Federal los 3 primeros Centros Postales Mecanizados. Por primera vez nuestro país introdujo en los sistemas postales tecnología avanzada, para el procesamiento de la correspondencia sobre todo de cartas y tarjetas postales que sobresalen por su volumen.

Durante la década de los 60 la entonces Dirección General de Correos decidió mecanizar el procesamiento de las piezas postales. Se adquirieron e instalaron equipos de origen francés y belga, con los que se echaron andar los denominados Centros Postales Mecanizados de Pantaco, Aeropuerto y Buenavista, estos debían manejar más del 65% de la correspondencia generada en el país.

El 17 de noviembre de 1970 se inauguró el Centro de Pantaco; éste estaba encargado del recibo y despacho de la correspondencia del interior de la República por vía superficie.

El Benito Juárez entró en operación desde el 3 de noviembre de 1972, manejaba el correo aéreo nacional e internacional. Ambos centros tenían la capacidad para operar 36,000 piezas por hora, 18,000 cada uno.

El centro postal mecanizado "México" a partir del 7 de octubre de 1974 empezó a funcionar, en ese entonces era el más grande y moderno de América Latina. Era exclusivo para la correspondencia del Distrito Federal, contaba con: 4 máquinas habilitadas para operar 72,000 piezas por hora; un transportador de sacas que las conducía a los diferentes niveles y áreas de procesamiento a la cancelación, clasificación semiautomática o manual; y otros transportadores de

banda horizontal, además de deslizadores, toboganes y mesas de rodillos; era el más completo.

El proceso de la correspondencia se realizaba mediante dos máquinas separadoras de cartas por tamaños, 2 encabezadoras-canceladoras y 4 clasificadoras. También contaba con un sistema de control central que determina el arranque o el paro del movimiento detectando las fallas y el lugar donde ocurrían. Además se tenía un circuito cerrado de televisión con el que se podía supervisar el funcionamiento integral del proceso.

Las máquinas separadoras tenían la habilidad para seleccionar por tamaño la correspondencia, lo hacían a una velocidad aproximada de 33,000 piezas por hora distribuyéndolas en sus respectivas zonas. En tanto un operador entrenado en proceso manual es capaz de clasificar un promedio de 1,500 piezas por hora, la máquina maneja de 3,000 a 4,000 piezas en el mismo tiempo, aunque en forma arrítmica dependiendo de la habilidad del operador que la maneja.

Las máquinas separadoras, las encabezadoras o canceladoras y las clasificadoras son los 3 tipos de máquinas del proceso mecanizado, además de los sistemas de transporte automático que sustitúan el esfuerzo físico de los empleados de trasladar las valijas de un lugar a otro.

Para operar estos centros se seleccionó y capacitó a 56 técnicos en mantenimiento y 350 personas más, entre ellos: supervisores, jefes de turno y auxiliares, con la finalidad de brindar a las piezas postales un tratamiento eficiente.

#### TRANSITO AGIL

El 5 de octubre de 1979 la Dirección General de Correos puso en funcionamiento 2 oficinas encargadas del encaminamiento de la corres-

pondencia, para recibirla y despacharla por conducto de los autobuses de pasajeros, debido a que no cuenta con medios de transportes propios y se vale de terceros.

Una está ubicada en la Terminal Central de Autobuses de Pasajeros al Oriente y la otra en los Autobuses del Poniente, su finalidad es agilizar el tránsito de la correspondencia de primera clase que llega o sale a bordo de los autobuses de la Ciudad de México.

En cada central hay una sección de recibo y despacho de correos, las cartas y tarjetas postales se procesan rápida y directamente, por ejemplo si en la terminal oriente se recibe una valija con correspondencia procedente de Orizaba, Veracruz con destino a Guadalajara, Jal., se envía en el circuito interno sin más trámite y sin abrirla a la terminal Poniente, donde se entrega para ser transportada a su destino.

El despacho es instantáneo, sin demora y permite al destinatario recibir la correspondencia en menos tiempo. A simple vista tal parece que estas secciones hacen lo mismo que las oficinas de transbordos aérea o terrestre, pero no es así, la función de las terminales radica en recibir las valijas cerradas de los autobuses para llevarlas a las oficinas correspondientes del D.F., y hacer su entrega.

Antes de poner en práctica estas secciones, toda la correspondencia que llegaba a la capital por este conducto era enviada al Centro Postal Mecanizado México, donde se volvía a procesar a pesar de haber pasado ya por esas etapas en la administración en la que fue despachada. El problema era que la cantidad de piezas que se manejaban sobrepasaban la capacidad operativa del centro.

La misma operación se repetía dos veces o más, por ejemplo Guadalajara al recibir estos envíos, debían otra vez hacer la clasificación para reexpedirse a otra ciudad o a la administración correspondiente.

Con el apoyo de las centrales en las terminales de autotransporte, el Centro Postal Mecanizado México dejó de ser el "cuello de botella" que recibía todo y que procesaba con lentitud por el cúmulo de trabajo. Para apoyar esta medida, a las administraciones del interior del país se les pidió elaborar despachos directos vía Distrito Federal, para su reencaminamiento ágil.

Después de este primer paso se deseaba expandir la mecanización hacia ~~Guadalajara~~ y Monterrey, en un período no mayor de cinco años, acción que nunca se llevó a la práctica. En la actualidad sólo el equipo del Centro Postal Mecanizado Pantaco, es el único que aún sigue funcionando, los otros dos desaparecieron.

La mecanización causó serias deficiencias por fallas mecánicas, falta de refacciones y mantenimiento, lo que originó un decremento del manejo de las piezas, por lo que se tuvo que recurrir a áreas manuales; para entonces ya no se procesaban 18,000 piezas por hora sino 68,310 cartas diarias.

Una de las grandes fallas se presentó en la operación del código interno entre los centros mecanizados; sólo lo conocía el personal que trabajaba ahí y se anotaba en las piezas que ingresaban para su procedimiento. No existía en el resto del país un código, sólo se utilizaba una guía de encaminamiento de la correspondencia, registro numérico para su transporte, elaborado en las oficinas de operación para clasificarla en forma manual.

Utilizaban un código interno de 3 dígitos, con las consecuentes limitaciones, no se tenía un código postal público, sólo lo que aún se conoce como zona postal. Este fue el primer intento de codificación aunque muy primario, se estableció hace más de 35 años y ya no es operativo, aunque hay casos en que se sigue anotando.

Funcionó cuando nuestro país era una ciudad menos poblada, menos extensa; ahora ha crecido, han surgido innumerables colonias y ha cambiado.

Lo que se llamó zonificación postal sirvió para fines de distribución, pero al no ajustarse a la división política del D. F., causó desconcierto, ya que una zona postal en la actualidad toca 2 o hasta 3 delegaciones por el crecimiento de determinadas zonas y localidades.

ERA VIEJO Y SE HIZO MAS.

El correo mexicano compró e instaló todo el equipo para la operación de la mecanización postal en nuestro país, el problema es que adquirió un equipo que había sido desplazado desde hacía 14 años a nivel internacional. Una vez instalado no operaba a toda su capacidad, se detectó que requería de un elemento adicional, por lo que se estudió la implantación de un código postal para el público usuario y facilitar el manejo de la correspondencia. Es decir se procedió al revés y no se obtuvo la eficiencia requerida por la falta de un elemento fundamental: el código postal.

Para ese entonces los países más desarrollados en materia postal como Francia, Inglaterra, Estados Unidos, etc., contaban ya con otro tipo de máquinas más avanzadas y con sistemas automatizados que permitían clasificar entre 30,000 y 40,000 cartas por hora.

Mientras que en México sólo había procedimientos y sistemas mecánicos, con máquinas clasificadoras de 6 operarios y cada operador manipulaba 3,000 piezas o cartas por hora trabajo, lo que hacía que en total cada máquina operara 18,000 piezas por hora.

Se necesitaba que al echar a andar las máquinas o transportadores, todo el personal requerido permanecieran en su lugar, al faltar alguien se cancelaba una fase y el procedimiento se volvía defi-

ciente, razón por la que se tenía que recurrir al trabajo manual.

La cuasa fundamental del fracaso de la mecanización postal, se atribuyó a la falta de un adecuado código postal, según publicó una nota del periódico "EL DIA" del 21 de diciembre de 1987. Los operarios del equipo tenían que memorizar una clave de varios dígitos según el destino de la pieza para inscribirla en la memoria de la máquina al visualizar su dirección, pero se les hacía muy difícil aprendérselas y recurrían nuevamente a clasificarlas en la forma habitual, checando la población o el lugar de destino.

Los directivos del correo tampoco fueron capacitados para conocer el proceso de la correspondencia dentro de la mecanización postal, por lo que se abandonó y relegó este proyecto al reducir el apoyo económico.

Otro problema fue que las máquinas canceladoras trabajaban con base en la detección de fosforescencia del timbre postal, frente a esto las autoridades debieron tomar en cuenta que la franquicia postal de los grandes usuarios, correspondencia sin timbre postal se hiciera con líneas fosforescentes para que operaran las máquinas, o no haber adquirido este tipo de equipo gastando tanto en su adquisición.

En el Centro Postal Mecanizado Pantaco se invirtieron 27 millones de pesos en ayudas mecánicas y equipo de transportación, en el Benito Juárez 30 millones y en el México el más grande, 156 millones; en total 213 millones de pesos.

Además los usuarios ni siquiera conocieron las características de los sobres, la colocación del timbre postal el no introducir objetos en la correspondencia y otras indicaciones, para hacer que el manejo de las cartas fuera mecanizado.

La política aduanal de nuestro país provocó la detención de embarques con maquinaria y refacciones en el Puerto de Veracruz por va-

rios años que provenían como refuerzo para el equipo, pero en la medida en que se agotaron las refacciones existentes se empezaron a utilizar las piezas de las máquinas o transportadores que ya no operaban, desacompletando los equipos instalados.

Por eso hasta 1985 existieron los 3 centros mecanizados, el equipo se mantuvo sólo 13 años, puesto que resultaron tecnológicamente obsoletos, no obstante el centro de Pantaco es el único que aún sigue instalado pero sin funcionar, es la huella de lo que fue la mecanización postal en México.

El ingeniero Francisco Javier González Terán, en ese entonces director de Planeación de Sistemas del Servicio, indicó en su ponencia del coloquio Franco Mexicano sobre Nuevas Técnicas Postales, llevado a cabo del 7 al 9 de Junio de 1988 en esta ciudad, que "era evidente que los equipos y procedimientos con que contaban los centros de clasificación en el Distrito Federal no eran compatibles con el nuevo código postal", al referirse al fracaso de los Centros Postales Mecanizados.

#### IV EL CODIGO POSTAL PUERTA DEL CAMINO

##### NUEVA IDENTIFICACION

A raíz del fracaso de la Mecanización Postal se optó por hacer estudios que culminaron en establecer el código postal en nuestro país. Este elemento consiste en un sistema de números o una especie de clave que reemplaza técnicamente la dirección de una carta; ubica geográficamente su destino.

Comenzó a aplicarse en 1981 con la finalidad de facilitar y acelerar la clasificación de la correspondencia, ya fuera en forma manual o mecanizable, para reducir los tiempos de entrega de las piezas.

La idea de establecer el código postal surgió a raíz de que el licenciado Romeo Rincón Serrano, exdirector General de Correos, autorizó en 1978 analizar la situación de los sistemas postales de Estados Unidos, Francia, Italia y otros países.

Un año después se instaló la Comisión de Codificación Postal, para aprovechar esas experiencias ajustándolas a las condiciones mexicanas.

Los países iniciadores utilizaron su código para el encaminamiento de la correspondencia, empleaban 5 números para tal fin, pero asignaban uno a los centros de clasificación y no al lugar de destino; para ese entonces aún no estaba claro cual era el objetivo de emplearlo.

Por ejemplo Estados Unidos además de su código local de 5 dígitos tenía 4 más para el interno; esto significaba que un remitente debía anotar 9 números, los primeros para el encaminamiento y los otros pa

ra la distribución, por lo que requería de 2 directorios: uno nacional y el otro local, ahora todo ha cambiado.

México aprovechó esas experiencias, implantó un nuevo código teniendo en cuenta las fallas y empleó sólo 5 dígitos en lugar de 9. El código postal fue la solución más adecuada a la homonimia, repetición de nombres de las calles, avenidas y poblaciones, ya que es difícil cambiar de un plumazo sus nombres, en virtud de los intereses que se afectarían sobre todo porque las calles, monumentos, museos y otros lugares forman parte de la historia de nuestro país.

A partir del 20 de abril de 1981 el Diario Oficial de la Federación publicó el decreto con el que se estableció el código postal en México. Ese mismo año se emprendieron acciones tendientes a darlo a conocer, motivar al público usuario a anotar su número correspondiente, para ello se imprimieron en julio varios ejemplares del Directorio del Código Postal y se distribuyeron en las administraciones y a los grandes usuarios para su consulta, así como sellos con una leyenda que estimulaba el uso de este elemento.

#### BOLETO DE TRANSITO

El código postal es una herramienta valiosa para los procesos de clasificación, encaminamiento y distribución de la correspondencia, al basarse en el elemento de división política y geográfica, lo que elimina el problema de repetición de nombres sobre todo de héroes mexicanos, de la Revolución e Independencia.

La codificación tiene 2 finalidades: encaminar y distribuir las piezas. La primera ubica geográficamente la localidad a donde va dirigida la correspondencia, la encamina sin posibilidad de error y la segunda la clasifica para formular su despacho y poder transportarse a la localidad u oficina de destino. Con ésta se da la posibilidad de realizar la distribución local y se determina la cuadra donde vive el destinatario, es mucho más específico.

Al código se le garantiza una vida útil de 50 años mínimo y se le considera como uno de los sistemas de codificación más avanzados en el mundo; el destino de la pieza es identificando mediante la información proporcionada por las 3 últimas cifras.

Es un código de cinco cifras que permite 99,999 posibilidades de codificación del destino de la correspondencia. Los dos primeros dígitos de los cinco, representan una Delegación Administrativa en el Distrito Federal y a un Estado en el interior de la República, con la combinación de los tres últimos dígitos se identifica a partes de delegaciones o estados, municipios, localidades, colonias, oficinas de correos y grandes usuarios.

Un ejemplo práctico: una carta que venga de la colonia Guerrero de esta capital, deberá contener el número de código 06120, los dos primeros dígitos 06 identifican la delegación Cuauhtémoc, el tercero, o sea el uno, identifica el sector en el que se localiza la colonia Guerrero y los 2 últimos dígitos, el 20 identifica un grupo de manzanas dentro del cual se encuentra el domicilio o el destino final de la carta.

En el Distrito Federal existen 16 delegaciones políticas, pero como la ciudad está creciendo, no es difícil que surjan dos o tres más en un futuro cercano, por ello los números del 01 al 16 están destinados a las ya existentes, quedando de reserva del 17 al 99.

A cada delegación se le asignó un millar de números por lo que el Distrito Federal cuenta con 16 millares, el resto se acomodaron en el interior del país, lo que permite que el código sea no sólo de encaminamiento sino también de distribución.

Los estados del interior de la República se identifican con los números del 20 al 50 y tienen 49 números más disponibles. A Guadalajara y a Monterrey por su importancia se les otorgó un millar de nú

meros, se les dio el tratamiento de una Delegación del D.F., y en los demás Estados se distribuyó la reserva en forma racional.

La implantación del código postal ocasionó problemas de adaptación en los procedimientos operativos del correo y constituye aún un problema de educación en los usuarios para su correcta utilización.

#### LAVADO DE CARA

El código postal facilitó la introducción de equipo automatizado más adecuado y de mayor rapidez que la mecanización postal, para la clasificación de correspondencia, por lo que el correo mexicano comenzó desde entonces a adquirir una nueva imagen, de cambio y modernidad.

Se detectó que en Francia se habían dado notables avances en la producción de equipos para la clasificación de alta velocidad de las piezas postales, por lo que se estableció contacto con funcionarios de ese país, para conocer la operatividad de los sistemas y procedimientos que ellos utilizaban.

El correo francés "La Poste" es el más eficiente a nivel mundial, en menos de 24 horas entrega su correspondencia, y siempre está adaptando su nueva infraestructura y sus equipos al tráfico postal que genera. Trabaja desde hace más de 20 años en colaboración con empresas constructoras de equipos cuya concepción modular permite adecuarlas a las diferentes configuraciones postales.

En 1983 en la reunión anual del comité Mixto Franco-Mexicano se estableció un programa de cooperación para desarrollar la promoción del uso del código postal, mejorar las condiciones de trabajo en los centros de clasificación, así como agilizar el flujo de correspondencia.

En 1987 el Servicio Postal Mexicano tomó la decisión de automatizar la clasificación de objetos pequeños como son cartas y tarjetas postales, así lo dio a conocer el ingeniero González Terán en su ponencia del Coloquio Franco-Mexicano. Incluso fue por medio de un Comité Mixto de Cooperación Tecnológica que logró que la administración francesa prestara a la entonces Dirección General de Correos de México, un lote de equipo para la clasificación automática, el que se probó durante 2 años y medio.

A mediados de ese mismo año se instaló en el D.F. un Centro Experimental, equipado con máquinas preclasificadoras y pupitres para la indexación de correspondencia. Se inauguró el 6 de septiembre con el propósito de llevar a cabo pruebas útiles para conformar la base de una nueva etapa del proceso postal en el país.

Durante este tiempo las máquinas se pusieron a prueba, con la finalidad de ver la aplicación que podía dárseles y el rendimiento que ofrecían al correo en general. Se trabajó con correspondencia mexicana para definir sus características y se hicieron algunos ajustes tomándose los tiempos de entrega, además de diseñar las áreas de trabajo de cada centro..

Mismas que se incluyeron en el proyecto para la Automatización de la Clasificación de la Correspondencia en México, documento que establece las características operativas determinadas por los resultados estadísticos del estudio de flujo de correspondencia durante ese período, suministrados por la operación del centro experimental.

En la entrevista al señor Carlos Avilés Garibay, quien fue encargado de Estadística en el Centro Experimental de Clasificación Automatizada hizo referencia a que con la automatización, se buscó la manera más adecuada para la clasificación; etapa en la que se daba el rezago de la correspondencia, además manifestó que: "En la clasi

ficación el personal no se daba abasto, había valijas repletas de correspondencia que sobrepasan la capacidad humana para movilizarlas".

De ahí surgió - agregó - la necesidad de crear un sistema que permitiera agilizar tal etapa, además se detectó que sale más barato clasificar automáticamente que hacerlo manual. La ventaja es que la máquina no se equivoca y lo hace con rapidez, en cambio el hombre tiene limitaciones que le impiden realizar su trabajo.

Por ejemplo - señaló - los clasificadores postales se sentían insustituibles, cuando llegaban tarde no se les podía regresar a su casa, puesto que eran los únicos que podían desempeñar y hacer la distribución de las piezas por la práctica adquirida de años, sabían a que población enviar la carta para hacer más directo y rápido su transporte.

Inclusive cuando se jubilaban no se les podía sustituir fácilmente, puesto que nadie más podía desempeñar su labor, por ser un poco complicado el aprenderse la ubicación de cada pueblo o región y cuáles ciudades son grandes concentradoras de correspondencia, para enviarles la de los lugares cercanos.

Asimismo al dar a conocer las ventajas de este equipo el señor Avilés manifestó que con la automatización no se requiere de capacitación nemotécnica para el personal que clasifica las piezas y además permite a los grandes usuarios preclasificar su correspondencia. Finalmente añadió: "En sí las máquinas son muy fáciles de manejar, se programan para distribuir la correspondencia como se requiere y el proceso de esta manera es más rápido y mas barato."

## EL CARTERO SIEMPRE PRESENTE

Sin embargo a pesar de contar con tecnología postal moderna, la última etapa del proceso postal es y seguirá siendo ejecutada por el cartero, quien hace la entrega de las piezas hasta el domicilio del destinatario. A lo largo de la historia los carteros se han convertido en servidores indispensables e insustituibles.

Durante muchos años el ser cartero ha sido una tarea difícil de realizar. Por ejemplo los paynanis término que se utilizaba para denominar a las personas encargadas de llevar los mensajes, corrían veloces atravesando los abruptos senderos del Anáhuac, hacia los territorales y regiones del norte, occidente y sur del Imperio Azteca.

En ese entonces el correo era un servicio restringido y de carácter militar. La misión de los paynanis no se reducía a la conducción de mensajes, sino también al transporte de los más variados objetos. El emperador Moctezuma II podía darse el lujo de tener a diario y al momento en su mesa, pescado fresco traído desde el golfo de México, que distaba más de 400 kilómetros de la capital.

A lo largo de todos los caminos, a una distancia de 20 kilómetros o menos si el camino era accidentado, se construían pequeñas torrecillas en las que había mensajeros dispuestos a recibir los recados verbales, mensajes escritos, bultos presentes u otros objetos para cubrir el otro tramo.

El nuevo depositario partía a su vez de inmediato y así se iban relevando hasta llegar a su destino. La marcha se estimaba en 4 ó 5 leguas por hora, los paynanis debían estar siempre atentos al ataque y a la sorpresa en su riesgoza misión, ya que su intercepción era frecuente.

Así por nuestro inmenso territorio los paynanis recorrían leguas

solos, con sus pensamientos, ojos y oídos avizores al menor signo de peligro, dispuestos siempre a defender la saca que contenía la correspondencia confiada a su honradez, integridad, valor y hombría, hasta entregarse al destinatario.

En la actualidad la situación del cartero tampoco es privilegiada, se enfrenta a enormes retos sobre todo porque la nomenclatura de las calles representa un obstáculo y a la vez se expone a los constantes riesgos que se dan a diario.

El cartero tiene que repartir correspondencia en una ciudad como México, que posee una nomenclatura anárquica, además según el federario del haber Histórico y Cultural de la delegación Cuauhtémoc indica que en cada delegación política aparece por lo menos una calle con nombre de algún héroe nacional, por ejemplo hay 172 calles que llevan el nombre de Hidalgo, 153 el de Benito Juárez, 138 el de Morelos, 138 el de Guerrero, 109 de Zapata y muchas más, aunque en menor número.

Nos rematan los puntos cardinales; 350 calles con el nombre de oriente, 276 con el de poniente, 220 con el de sur y 224 con el de norte. Si se recibe una carta que trae como domicilio una de las calles mencionadas pero como es frecuente no señalan la colonia, ni el código postal correspondiente, resulta un acertijo localizar el domicilio.

Cuando esto ocurre las cartas andan rodando de un lado a otro, hasta que por casualidad o por ingenio de alguno de los trabajadores de correos llega a su destino, si no se envía a la administración de rezagos.

Para nadie es un secreto que hay muchas ciudades con el mismo nombre, incluso dentro de un mismo estado. El problema de homonimia no sólo se presenta en las calles de la Ciudad de México, también en las poblaciones del interior de la República.

Además hay localidades que forman parte del territorio mexicano donde el único medio de acceso es todavía el caballo y otras donde el reparto de la correspondencia se tiene que hacer a pie, recorriendo grandes distancias como lo hacían los paynanis, en ocasiones por que aún no se cuenta con vehículos suficientes para el reparto o simplemente el lugar por sus condiciones no lo permite.

Los problemas a los que se enfrenta el cartero no sólo se reducen a lo difícil de andar en la calle, sino que además el 20% de la correspondencia en el Distrito Federal lleva la dirección incompleta o equivocada. Para esto los carteros deben tener antes que todo buena vista, ya que diario se ven en la calidad de traductores, decifran letras ilegibles y en ocasiones por lógica hacen llegar al destinatario la carta rotulada con datos parciales o incorrectos.

Lo único bueno para los carteros es que son los que menos padecen del corazón, por el ejercicio cotidiano que hacen, sobre todo cargando su valija de cuero, la que vacía pesa 2 kilos y con correspondencia llegan a pesar entre 15 y 25 kilos.

Los carteros recorren las calles enfrentándose a todo tipo de peligros. Han sufrido algún accidente de tránsito en cumplimiento de su deber, además la mayoría de ellos han sido mordidos por algún perro, su principal enemigo y en más de una ocasión se les ha aplicado su respectiva dosis antirrábica.

Sin embargo a ellos se les facilita la entrega de las piezas con forme aparece su código postal, a simple vista detectan si corresponde o no a su rumbo, por ello la importancia de que una pieza tenga su código postal para llevarla hasta la puerta del destinatario.

## V SITUARSE EN EL PRESENTE

### CUATRO FRENTE DE LUCHA

Paralelamente a la operación del centro experimental, se hicieron estudios de volumen de correspondencia en las grandes ciudades del país, para determinar en cuáles se justificaba la implantación de procesos automáticos.

Entre ellas quedó el Distrito Federal con dos centros; Guadalajara con otro y Monterrey con uno más, hubo otras ciudades que aunque tenían considerable volumen de correspondencia no se le pudo construir un centro automatizado.

En nuestro país se generan al año alrededor de 700 millones de piezas postales, de ellas el 60% o sea, 420 millones son manejados por los 4 Centros Postales Automatizados que se distribuyen en el territorio mexicano. Los 2 del Distrito Federal manejan 76.2%, 320 millones, Guadalajara el 15%, 63 millones y Monterrey 9.5%, 40 millones, y el 40%, 280 millones restantes pertenecen a los demás estados de la República.

El primero de estos centros que se inauguró fue el de Monterrey, el 4 de agosto de 1988 por el entonces presidente Miguel de la Madrid. Este centro está al noroeste de la República y se localiza a la entrada del Aeropuerto Mariano Escobedo, da servicio y maneja la correspondencia de estados vecinos como Durango, Coahuila, Tamaulipas y San Luis Potosí, entre otros.

Para este tiempo el de Guadalajara también ya estaba operando, en él se procesa la correspondencia de Michoacán, Guanajuato, Aguascalientes, Zacatecas, Colima y Nayarit.

Los centros del Distrito Federal reciben la correspondencia que le envía el centro de Guadalajara y el de Monterrey. En Pantaco se califica las piezas que van dirigidas al mismo Distrito Federal y a los estados de México, Puebla, Hidalgo, Querétaro, Morelos, Tlaxcala, Michoacán y Guanajuato. En el del Aeropuerto se clasifica la correspondencia dirigida al sur y este del país, así como la internacional.

Cada uno de estos centros está sujeto a un horario determinado, con la finalidad de satisfacer la demanda de los usuarios. Para un mejor servicio fue conveniente instalar pupitres de indexación manual, los que necesitan un operador que digita en un teclado el código de la pieza, mientras que la automática se realiza por medio de lectura óptica, la misma máquina la codifica para su respectiva clasificación.

El documento para la clasificación automatizada especifica las funciones de cada uno de los 4 Centros, el horario de servicio, la recolección y transporte de la correspondencia, en promedio el tiempo que debe tardar una carta en llegar a su destino, la distribución y operatividad detallada de las máquinas, y la descripción de las etapas del proceso para la clasificación.

Cada uno de los Centros Postales Automatizados cuentan con 5 áreas de trabajo: apertura, preclasificación, indexación, clasificación automática, ensacado y despacho.

En la primera etapa se reciben los vehículos que transportan la correspondencia que proviene de las administraciones urbanas, de las rutas contratadas o circuitos. Para esto se diseñaron los andenes de carga y descarga de las piezas.

Toda la correspondencia se recibe bajo facturas y en sacas que se abren de acuerdo con su tipo, para separar cada una de las piezas, por un lado las que tienen el código postal y en el otro las que no lo tienen. En el encabezado y preparación se acomoda la correspondencia de un sólo lado y se coloca en contenedores para su traslado al área de selección y clasificación, ya sea manual o automática.

La clasificación de la correspondencia por su complejidad constituye uno de los problemas del correo, es la etapa de separación previa de las piezas, con el objeto de encaminarlas hacia su destino.

Anteriormente el trabajador tenía que leer el destino de la pieza y hacer uso de su memoria, para recordar una clave numérica que en forma arbitraria era asignada a ese destino, la tecleaba en su unidad y encaminaba la pieza por medio de bandas al casillero correspondiente.

La clasificación se hacía en función de la memoria del empleado, debía aprenderse todas las claves numéricas asociadas a los diferentes destinos, teniendo que recordarlos en el momento oportuno para poder clasificar la correspondencia.

#### LA COMPUTADORA EN TODO

Día a día se percibe el avance de la ciencia, pero hay que agregar que no sólo de la ciencia, sino también de la tecnología, un ejemplo de ésta, es que cada vez hay más instrumentos de trabajo que simplifican las actividades del ser humano, tal es el caso de la computadora. En nuestros tiempos su utilización se ha hecho fundamental en todos los ámbitos, y por supuesto el correo no ha sido la excepción, la emplea en la clasificación de la correspondencia.

Desde hace más de 20 años el correo francés y sus asociados in-

dustriales adoptaron un sistema llamado ELIT, equipo de cómputo de lectura, de indexación y de clasificación, para el tratamiento del correo ordinario.

La indexación es el proceso mediante el cual el código numérico que ostentan las cartas, es leído, traducido a barras fluorescentes e impreso por un operador en la parte inferior derecha del sobre, para que sean interpretadas por la máquina de clasificación automática. El equipo para realizar esta etapa es muy sencillo, se usa con la misma facilidad que una máquina de escribir.

Este proceso hace que la clasificación sea poco costosa, sencilla, segura, rápida y eficiente. Además permite tratar automáticamente las piezas, sean cuales fueren sus soportes, sus modos de escritura y calidad de impresión de sus direcciones. Razón por la que los correos rechazan el método de clasificación directa de lectura, ya que no todas las direcciones son legibles, incluso el porcentaje de errores de lectura puede ser elevado para la correspondencia con direcciones impresas de mala calidad.

Por ello el correo mexicano al igual que el francés, ha elegido traducir su código postal a un lenguaje legible e interpretado por una máquina, que se vale de módulos funcionales de altos rendimientos de microprocesadores, una impresora que permite planificar la clasificación, las estadísticas, los diagnósticos, etc., del flujo de correspondencia.

La gama modular ELIT, equipo con el que cuenta el Servicio Postal Mexicano, permite automatizar las operaciones de la clasificación postal, consta de una máquina indexadora de teclado móvil, impresora de etiqueta, cinco apiladores y una empaquetadora automática.

Para que funcione este equipo, el código postal debe aparecer en cada pieza. El empleado lee la clave numérica y la teclea en su uni

dad indexadora finalizando con esto su labor. En este caso el operador en ningún momento tiene que recurrir a su memoria, recordando co nocimientos geográficos y postales, sino que se limita a transcribir los números del código y la máquina los imprime automáticamente.

No toda la correspondencia pasa a la sección automática. Hay que tomar en cuenta su peso y dimensiones, para que sea aceptada por la máquina debe tener las siguientes medidas como máximo; de ancho de 8.8 centímetros hasta 16.4 centímetros, de largo 13.8 centímetros, de espesor hasta .5 centímetros y de peso hasta 35 gramos.

No es automatizable la correspondencia registrada, ni la que es internacional, tampoco la que trae grapas, llaves u objetos extraños y por supuesto, la que no trae su código respectivo. Este tipo de correspondencia es detectada al instante y a la vez rechazada.

En la sección de clasificación automática se separa la correspondencia, que por sus características de peso y dimensiones se puede ma nejar en la indexadora. Se reciben las piezas del área de encabezamiento y preparación para el proceso de clasificación pasando primero a la indexadora.

La indexación constituye el paso previo indispensable para la clasificación automática, puesto que se hace la transcripción binaria del código postal, elemento que identifica en cada etapa el destino de la carta en forma económica y eficiente. Durante la indexación la lectura del código puede hacerse por un operador o por medio de lectu ra óptica automática, sistema más avanzado.

La clasificación se lleva a cabo a través de la decodificación del código del destino de la pieza, registrado en la memoria de la computadora, para distribuir el sobre en su casillero correspondiente, des pués pasa a la empaquetadora, donde la máquina tiene capacidad para operar 18 paquetes por minuto.

De esta área la correspondencia sale cubierta con una bolsa de plástico para su protección, las envuelve, las sella con cinta plástica y las despeja por medio de un carro o por una cinta transportadora movida por cadenas. Esta labor sustituye a la etapa de amarrado, además sale con una etiqueta que indica su destino y el número de piezas que contiene cada paquete.

La correspondencia en estas condiciones, se envía en contenedores a despacho, la última área en donde se ordenan los sacos por circuitos de las diferentes partes de una ciudad o a las capitales de los Estados de la República para su entrega respectiva.

Los contenedores son una parte del tratamiento automático del correo, México cuenta con algunos. El uso de este instrumento de seguridad para transportar la correspondencia se lleva al cabo desde hace 15 años en Francia y se ha ido adecuando y adaptando a las máquinas modernas. Hay dos tipos de contenedores: de bandeja o de caja; ambos pueden colocarse en carritos de estructuras rodantes, previstos de freno para evitar las puestas en movimiento intempestivos.

En los contenedores de caja se ordena la correspondencia verticalmente, de tal forma que los datos del destinatario figuren a simple vista, se marca el código de las piezas con unos cursores en una regleta, mientras que en los de bandeja no se puede hacer, pero ambos facilitan el traslado de la correspondencia, le dan seguridad, mejoran las condiciones de trabajo, evitan su pérdida o robo y no sufren tanto manipuleo, debido a que no cualquier persona tiene acceso a ello.

Los objetos voluminosos se envían descubiertos en contenedores de gran capacidad, lo que permite disminuir la duración de las operaciones de carga, descarga y transportarlas a los lugares de trabajo. Minimiza los riesgos de destinos incompletos o falsos de las etiquetas y permite ahorrar mano de obra.

Ciertamente este instrumento para el transporte de la correspondencia tiene también sus inconvenientes, por ejemplo se tienen que utilizar medios de transporte con mayor capacidad, así como adquirir equipos de andén para su adaptación en los camiones e incluso disminuyen la capacidad del avión destinada para el transporte de materia postal.

Existen sin embargo empresas que construyen equipos de todo tipo y que dan solución a estos inconvenientes, por ello su utilización se hace cada vez más general, para la circulación del correo dentro de los centros de trabajo y para el transporte de un lugar a otro.

Para instalar el equipo automatizado se adquirieron 33 pupitres de indexación con capacidad de 5,400 piezas hora hombre cada uno, claro dependiendo de la habilidad de los trabajadores, 14 pupitres se instalaron en el centro postal mecanizado México, 8 en el Benito Juárez, 5 en Monterrey y 6 en Guadalajara. Lo que posibilita la indexación de 168,200 piezas hora/hombre.

Además se adquirieron 10 equipos de indexación portátil que fueron instalados en las administraciones de mayor tráfico postal del D.F.; en la administración uno se colocaron 5 pupitres, en la administración 5 se colocaron 2 y en la administración número 7 , 2 más.

El pupitre de codificación consiste en un sistema automático de separación de cartas y con capacidad de preclasificación, consta de una máquina sencilla, autónoma y de muy alto rendimiento.

De las máquinas clasificadoras se instalaron 2 en el Centro Postal Mecanizado México con 140 casilleros, en total son 280 destinos con capacidad de 30,000 piezas por hora. En el Centro Postal Benito Juárez 2 de 60 casilleros, los que suman 120 destinos; en Guadalajara se instaló 1 con capacidad de 80 destinos y Monterrey con 60 destinos, todo esto para una mejor distribución de las piezas.

## NO TODO ES BUENO

La automatización de la clasificación es uno de los elementos que le permitirán al correo mexicano alcanzar la productividad que requiere en el ámbito moderno. Esa productividad beneficiará al personal reduciendo la duración del trabajo, se podrá ejercer una mejor utilización de los recursos humanos reubicando medios materiales y persona, y la ventaja para los usuarios será la disminución del tiempo de entrega de sus envíos.

Todo implica un cambio, de hecho cualquier cambio en los sistemas de trabajo ocasiona con frecuencia una reacción que es más acentuada en el personal que tiene mucho tiempo laborando en las mismas condiciones de actividad, más aún si estos cambios implican la aparición de equipos y maquinarias que hacen pensar al trabajador en un desplazamiento o incluso en el desempleo por la introducción de equipo automatizado.

La utilización de maquinaria agiliza los procesos operativos y administrativos, además mejora las condiciones económicas y laborales, se puede diseñar nuevos procedimientos de trabajo que permitan ordenar los rumbos de reparto, para no tener desviaciones y hacer la entrega directa al destinatario.

Con los Centros Postales Automatizados se tiene contemplado que la entrega de la correspondencia se haga como máximo en 5 días, siempre y cuando las piezas se clasifiquen automáticamente y sean diarias las frecuencias de las rutas.

Si la correspondencia tiene como origen y destino el D.F., se entrega al destinatario un día después de su depósito, si va a la zona de influencia de cualquiera de los otros centros, Guadalajara o Monterrey se entrega 2 días después, al igual que la que tiene como destino una ciudad con aeropuerto y tardará hasta 3 ó 4 días si va a otra localidad más alejada.

Con el nuevo equipo se simplifica el proceso postal, se requiere de un mínimo de personal y se da más control y seguridad a la correspondencia. Se tiene la oportunidad de efectuar rotaciones en cada turno y lograr condiciones de homogeneidad en las relaciones laborales.

Es indudable que resulta un proceso difícil, pero se ha informado al personal que el uso de nuevas tecnologías no está enfocado a la eliminación de personal, sino que se trata de introducir medios que permitan aumentar la eficiencia para la realización de las operaciones con mayor precisión y rapidez, facilitando el trabajo individual.

Se permitió también la introducción de dispositivos nuevos para el franqueo automático de la correspondencia. Se compraron 6 máquinas clasificadoras, las que costaron alrededor de 4,400 millones de pesos, con las que se procesa la correspondencia a través del sistema del código.

El equipo automatizado tiene un promedio útil de 15 a 20 años técnicamente hablando y una capacidad para operar un promedio de 75,000 a 100,000 piezas diarias, por lo que una carta podría llegar a su destino vía cartero en menos de 24 horas en una misma calidad. Labor que en México hasta el momento no se ha podido lograr por varios factores.

Entre ellos está lo que establece el proyecto del Servicio Postal Mexicano para la automatización, donde el equipo puede procesar el 96% de la correspondencia como son cartas y tarjetas postales, pero se requiere del código postal, elemento indispensable para que operen los nuevos centros.

El problema es que hasta el momento sólo el 65% de la correspondencia que se genera en nuestro territorio lleva su respectivo código, según detectó el estudio del Departamento de Planeación del correo, realizado de junio a septiembre de 1987; otro de los factores en contra es que la correspondencia no lleva la dirección com-

pleta del destinatario o el porte correcto.

Son varios elementos los que influyen y bloquean el proceso automatizado, por lo que se tiene que recurrir al proceso manual y a los procedimientos tradicionales de sellar a mano y separar la correspondencia .

Esto de alguna manera coincide con la aclaración del señor Carlos Avilés en la que manifestó "Los centros postales automatizados no son el 100% como su nombre lo indica, aún intervien en gran medida la mano del hombre. Las máquinas son buenas, pero no pueden por sí solas hacerlo todo, se utilizan sólo para la clasificación de la correspondencia, aunque considero que es la mejor manera de optimizar esta etapa que provoca el rezago de las piezas postales".

Concluyó diciendo que " los centros automatizados son sólo una parte del proceso postal para que el correo llegue a ser eficiente... pero si no se organizan las demás etapas, el trabajo que se agiliza, se pierde y no se logra obtener la eficiencia requerida, al sólo cubrir una etapa de todo el proceso."

Sin embargo, a pesar de que nuestro correo cuenta con tecnología desarrollada, aún le falta mucho por avanzar y superar los retos a los que enfrenta.

#### AUN FALTA POR RECORRER

Quizá en estos momentos a sólo dos años de la modernización del Servicio Postal Mexicano, no sea válida su comparación con el correo de otros países, los cuales durante años le han dado gran impulso a su servicio.

Por ejemplo el correo francés "La Poste" es hoy en día uno de los más avanzados en el mundo, se caracteriza por la eficiencia y

seguridad que proporciona a su correspondencia. Es considerado como el primer sector comercial y es a la vez, la tercera empresa pública más importante por captar mayores ingresos en ese país.

En Francia en cada circunscripción o conjunto de departamentos se cuenta por lo menos con un centro de clasificación manual o automático, según sea el flujo de correspondencia. En total tiene 128 centros de clasificación, de ellos 32 son centros manuales, 88 son automáticos y los 8 restantes son para la clasificación exclusiva de paquetes.

Además "La Poste" cuenta con 17,200 oficinas de correos, 40,000 taquillas, 72,000 rondas de carteros y 300,000 empleados postales; tan sólo en 1987 movilizó 10,000 millones de piezas de correspondencia; más o menos en promedio diario maneja 50 millones de piezas postales. Su tráfico postal es de 17,000 millones de objetos depositados anualmente y con su infraestructura logra entregar su correspondencia en menos de 24 horas.

Otro de los correos más eficientes es el inglés, cuenta con más de 180,000 trabajadores postales, con 82 plantas mecanizadas de distribución y 11,000 buzones en su capital, tan sólo en 2 días de trabajo el número de cartas y paquetes asciende a 100 millones. Al igual que Francia maneja aproximadamente el mismo número de piezas diarias.

En cuanto a nuestro correo hace apenas dos años que comenzó una nueva trayectoria, con su descentralización el 20 de agosto de 1986. Fueron muchos los años que estuvo en una situación, un tanto rezagada de los avances tecnológicos y de las nuevas formas y sistemas de organización.

En los últimos 20 años el panorama del correo se había tornado crítico, en estos momentos está en una transformación para manejar con autonomía y gestión propia los diversos servicios que presta. Su ma -

yor reto es llegar a ser un servicio de comunicación eficiente y autosuficiente, lo que implica valerse de sus propios recursos y eliminar el subsidio.

Nuestro correo como se vio sólo tiene 6,134 unidades de servicio postal, de ellas 1,747 son administraciones, 4,371 agencias, 264 su cursales, 27,002 cajas de apartado y 11,759 buzones, 9 oficinas de servicio directo, 4,708 expendios de estampillas distribuidos de - acuerdo con las necesidades de la población.

Cuenta con sólo uno de los 3 centros mecanizados que existían, además de los 4 automatizados, equipados con la más avanzada tecnología postal aportada por Francia para la recepción transporte y entrega de 2 millones de piezas que maneja diariamente. Laboran - 29,000 empleados, de ellos sólo 8,500 son carteros en todo el país siendo que es hasta 5 veces mayor por su extensión territorial que Francia o Inglaterra.

La situación es ilustrativa si se señala que en el Distrito Federal, la ciudad más grande y poblada del mundo, hay sólo 153 administraciones de correos. Además se concentra más del 40% de los empleados postales, es decir 11,161 de ellos 4,000 son carteros, pero el 50% está en edad de jubilarse. Asimismo se genera el mayor volumen de correspondencia del territorio mexicano; al año se maneja un promedio de 750 millones de piezas, de ellas el 34% corresponden a ésta entidad.

Hasta antes de 1983 nuestro correo llegó a manejar entre 1,500 y 2,000 millones de piezas postales anuales, su flujo de correspondencia en estos tiempos disminuyó a un promedio de 600 y 750 millones.

## VI SERVIR PARA ALGO MAS

### SERVICIOS BARATOS

Al recibir una carta, un impreso, un giro postal, un bulto con mercancías u otra cosa, no imaginamos el sin número de esfuerzos de sarrollados por nuestro correo, para hacernos disfrutar de esa como didad por un costo insignificante. Además por correo no sólo se pue den enviar cartas, sino varios: artículos que disminuyen aún más su porte por depósitos masivos.

A partir de 1989 la tarifa postal pasó a regirse por el sistema denominado Precios y Tarifas del Servicio Postal Mexicano haciéndole algunos ajustes, sin embargo el servicio aún sigue siendo barato y accesible a todos los estratos sociales del país.

En todo el mundo la tarifa está en función de su contenido y de acuerdo a su tratamiento, debido a que esta normada por acuerdos y disposiciones entre los países, además la correspondencia se divide en tres grupos por su naturaleza: cartas y tarjetas postales, impre sos y mercancías.

Las dos primeras dieron origen al correo, después surgieron los impresos y las mercancías. Las cartas y tarjetas postales son las más usuales y todo mundo las conoce, los impresos son de contenido impersonal como publicaciones de ofertas, desfiles, etc., que aparecen en revistas, diarios, libros, folletos, carteles, y posters de publicidad o propaganda.

Las mercancías son regalos, ropa, discos, cámaras fotográficas, semillas, muestras sin valor comercial, etc. Los objetos prohibidos por ejemplo: explosivos, material radioactivo, productos corrosivos,

enervantes, animales vivos, perecederos y material inflamable.

El señor Héctor Gálvez, jefe del Departamento de tarifas del Servicio Postal Mexicano al entrevistarlo manifestó que "las tarifas están elaboradas según el contenido de los envíos, pero en nuestro país el manejo de la correspondencia desde sus inicios se le ha dado un tratamiento con sentido social ... " Sin embargo - añadió - "es hora que se vea por el propio correo ".

La tasa aérea internacional está dividida en 5 regimenes según el país de destino, su costo es más elevado que la que se transporta por vía terrestre. Incluso por eso un envío a Guatemala por esta vía cuesta lo mismo que a China; al igual que el de una carta para el D. F. o a Tijuana.

A las cartas se les da mayor prioridad, su tasa es más elevada, la del impreso es más barata y la mercancía por el contrario se maneja con carácter comercial, pero el transporte de toda la corres-pondencia en general es lo mismo.

El correo mexicano no modificó sus tarifas por un período de 12 años, de 1962 a 1974 siendo estas las más bajas del mundo y altamente subsidiadas. Por ejemplo de cada peso que costaba transportar una carta, el correo pagaba 75 centavos y el usuario sólo cubría el porte de 25 centavos, ni la mitad del costo, era el único beneficiario.

Por tal razón algunas empresas extranjeras enviaban a nuestro país su correspondencia, a una oficina postal o alguien conocido para que se reexpidiera a su destino, les resultaba más barato.

Después se fueron elevando poco a poco, incluso se eliminaron las franquicias postales y se acordó otorgar a la tarifa un aumento en forma escalonada. La del 8 de octubre de 1982 fue el primer aumento notable, después la del 31 de diciembre del mismo año, para

1984 rigen 2 tarifas subsecuentes una del 1º de enero y la otra en agosto.

Una nueva medida se puso en práctica en diciembre de 1987, el agilizar y simplificar el pago del porte de la correspondencia, con la finalidad de evitar molestias a los usuarios problemas en ventanillas y hacer posible la utilización de un sólo timbre para un envío.

El Servicio Postal Mexicano solicitó que sus tarifas fueran acordadas a la centena, que no se presentaran fracciones, sino terminaciones cerradas, por eso no hay venta de estampillas de fracciones como 180 ó 190 pesos, lo que causaba malestar en algunos usuarios y se negaban a no recibir cambio, pagaban más de lo establecido.

El 31 de mayo de 1988 aparecieron nuevas cuotas para los diferentes servicios de correo, los valores faciales máximos de las estampillas postales alcanzaron los 5,000.00 Además se emitieron timbres con distintos valores y con un mismo diseño, pero con diferentes colores.

Al variar y actualizar el valor impreso en las estampillas, se redujo el número de los timbres a utilizar en el envío de la correspondencia. Antes era necesario adquirir varios timbres hasta ajustar el valor del servicio, había ocasiones en que la carta se tapizaba de timbres por los dos lados.

Las tarifas de nuestro correo hasta enero de 1990 presentaban serias deficiencias que las hacían incongruentes, injustas y en general obsoletas. Las incongruencias se reflejaban en la diversidad de criterios para tasar los envíos.

Por ejemplo para cartas y tarjetas postales en el régimen nacional, la tarifa se basaba en el peso, mientras que en impresos y mer

canfias se consideraba además la distancia y el tipo de encaminamiento, ya fuese de superficie o aéreo.

Algunos tenían precios muy elevados, los servicios adicionales como seguro y almacenaje resultaban exagerados,disparados,mientras que la tarifa era muy baja. En el régimen internacional una carta de México a Francia costaba 1,200 y viceversa 2,700 pesos. Nuestra tarifa estaba un 15% debajo del promedio recomendado por la Unión Postal Universal (UPU).

Las tarifas para 1990 que eran elevadas, por el contrario se redujeron como las de impresos y mercancías,por ejemplo enviar 20 kilos a cualquier punto del país cuesta 27,000 pesos, es decir 145,000 pesos menos que la tarifa anterior que era de 172,000, se cobraba más que una mensajería particular que garantiza tiempos de entrega.

La reestructuración actual de la tarifa permitió eliminar las - incongruencias existentes y actualizar los precios de los diferentes servicio. Ayudan a captar mayores volúmenes de correspondencia e ingresos que apoyan la modernización y autosuficiencia del Servicio Postal Mexicano, además lo hacen ser competitivo con las mensajerías particulares.

Otra de las desventajas era que no se comercializaban los servicios, no se consideraban descuentos por depósitos masivos, ahora se otorgan y dobles, uno por anotar el código postal en cada pieza y el otro por el hecho de ser un depósito masivo.

El 24 de marzo de 1989 SEPOMEX publicó una relación de los di - versos servicios que otorga, con la finalidad de dar a conocer a los usuarios los servicios tradicionales y los especiales, debido a que requiere recuperar a los grandes usuarios como instituciones bancarias, clientes comerciales, empresas y organismos del sector publici

co y privado, compañías de aviación, etc.

A la fecha sólo cuenta con 37 grandes usuarios los que constituyen una gran fuente de ingresos, al año se obtienen en promedio 40,000 millones de pesos y la mayoría se concentran en la administración de correos número uno, mejor conocida como "El Palacio Postal", joya arquitectónica del siglo XV.

#### HUELLA DEL PASADO

El correo Mayor o Palacio Postal, ubicado en la esquina de Lázaro Cárdenas y Tacuba, dentro del primer cuadro de la ciudad de México, permite conocer los elementos arquitectónicos que caracterizaron la época de la dictadura porfiriana.

Está trabajado en piedra de cantera y corresponde al estilo conocido como español antiguo, con tendencia del plateresco y del isabelino. Cuenta con numerosos ventanales adornados con leones y querubines que custodian los escudos del interior del recinto, complementan la fachada 15 faroles florentinos que realzan su ornamentación.

Es producto de una influencia tradicional virreinal y de la cultura francesa, incluso fue el más atractivo de su época y con sus 28 metros de altura se convirtió en el edificio más elevado de la ciudad de México en 1907.

La obra se debió a la creatividad del ingeniero militar mexicano Gonzálo Garita y al arquitecto italiano Adamo Boari, quienes dedicaron 5 años para su construcción. Efectuaron un estudio comparativo de las administraciones más importantes de Europa y Estados Unidos para su diseño.

Una vez terminado el proyecto el 14 de septiembre de 1901, el entonces presidente Porfirio Díaz colocó la primera piedra de la obra,

que concluyó el 17 de febrero de 1907. Desde entonces ofrece los ser  
vicios postales.

El Palacio Postal no sólo cuenta con los servicios tradicionales de una oficina de su género, sino también resguarda un museo, una biblioteca y un departamento de Filatelia. En la planta baja alberga la administración número 1, es la más grande de México y es la anti  
gua central de donde salían los carteros a reparto hasta 1954, cuando el D.F. se zonificó.

Tiene ventanilla de giros y vales postales, máquinas franqueadoras, caja y contabilidad, oficina administrativa, archivo, etc. Moviliza a diario alrededor de 250,000 piezas postales entre cartas, tarjetas, impresos, publicaciones y paquetería. Acuden cerca de 11,000 usuarios y coleccionistas de timbres postales, además en su mayoría grandes destinatarios como instituciones bancarias y comerciales.

A partir de 1954 se incorporaron los servicios bibliotecarios, hoy los usuarios pueden consultar una extensa obra histórica consti  
tuida por 7,500 volúmenes en 5 idiomas, 18,000 documentos antiguos y 3,000 revistas de temas postales o editadas por el propio correo.

El marco de la biblioteca esta conformado por 10 frescos origina  
les de Juan Guillot, de imágenes con niños y palomas, máquinas de impresión de colorido sobrio y otros que crean un ambiente para - transportarse al pasado a través de la lectura.

Al subir las escaleras centrales se aprecian diversas fechas con  
memorativas para el Correo Mexicano grabadas en los muros, entre las que resaltan: 1580 cuando surge el primer Correo Mayor, 1817 se funda la primera administración postal en México, 1856 estampilla - efigie del cura Hidalgo, 1878 Adhesión a la UPU y otras más.

En el segundo piso en el departamento de Filatelia se coordina el trabajo previo que da vida al fascinante mundo de los timbres en México para fines filatélicos o uso común.

Una comisión se reúne los primeros jueves de cada mes y de enero a octubre estudia las propuestas de particulares y asociaciones de hechos de probada importancia histórica o social, lo que da origen al programa de sellos cada año.

En la sala de exhibición se encuentran la fotografía del primer Director de Correos, a la que le siguen los posteriores funcionarios hasta la del señor Rodolfo Olavarria, faltando la de 1982 del ingeniero Filiberto Cepeda Tijerina y el actual licenciado Gonzalo Alarcón Osorio.

El edificio en general ha sido remozado varias veces por dentro y constantemente se limpia su fachada, es decir su estructura y acaba - dos han y seguirán soportando el paso del tiempo.

#### LA FILATELIA: TARIFA Y CULTURA

Una de las actividades que le proporcionan al correo ingresos adicionales es la venta de estampillas independientemente de que se utilicen para cubrir el porte de un envío, para colección o filatelia. La estampilla cubre el pago de un servicio, pero al mismo tiempo con su recorrido nacional o internacional difunde la cultura de un país.

Existe una diferencia cualitativa entre coleccionistas y filatelistas. Los primeros se dedican a reunir valores postales como son: sobres con la impresión de algún timbre, pinzas, lupas, lentes, lámparas, álbumes, protectores, sellos postales o simples estampillas que les llaman la atención, toman en cuenta elementos superficiales

para su colección como su forma y tamaño que pueden ser: horizontales, triangulares, rectangulares, verticales, etc., en sí su propósito es la acumulación.

En cambio los filatelistas se concretan a seleccionar y estudiar las estampillas de acuerdo a su tema que puede ser de: arte y ciencia, pintura, agricultura, flora, fauna, personajes ilustres, juegos olímpicos, etc.

La filatelia constituye una actividad que crea un hábito de orden y ahorro, de meticulosidad y disciplina, adquiere conocimientos que le permiten especializarse en todo lo que se relaciona con la elaboración de sellos, impresión, selección de tintas, colores, aplicación de ácidos, fotograbados, hueco-grabados en acero o fotoset y perforaciones, etc., con objetivos prácticos.

La principal característica de la filatelia es que la estampilla haya circulado, salido a la venta, puesto que todo lo filatélico debe ser postal. Por ello toda estampilla tiene un doble valor indicó en una entrevista la licenciada Irene Martínez Aguilar, actual gerente de Filatelia y Cultura del correo mexicano; el facial que cubre el porte de una carta y el filatélico que adquiere por los comerciantes en esta materia, dependiendo de las condiciones físicas en las que se encuentre.

Es importante que una estampilla esté en óptimas condiciones, por ejemplo si le falta la goma se nulifica, debe tener todos sus dientes y si uno de estos por cuestiones de impresión no está perforado, adquiere una modalidad o característica propia que lo distingue y lo hace adquirir otro valor.

Asimismo señaló que: el tiraje de las estampillas mexicanas es de un millón, de esta cantidad el 30% es destinado a la filatelia, mientras que el 70% es para el franqueo de cartas nacionales o internacionales, e hizo referencia a que año con año las emisiones son diferentes.

Hay colecciones permanentes que se imprimen tantas veces se requieran, las especiales por el contrario al agotarse ya no se emiten, las conmemorativas se elaboran con motivo de algún acontecimiento nacional o internacional, o bien para exaltar los valores sociales, son en sí, diferentes temas que se imprimen en un timbre.

El correo mexicano cuenta con una serie conmemorativa y una permanente distribuida en todas las administraciones postales, la permanente es "México Exporta", la cual tiene 14 años de reimprimirse continuamente.

Se le han dado cambios de tonalidades, se han cometido errores de impresión que de alguna manera la hacen variar, y por consiguiente es motivo de colección para los filatelistas. Su monto es mayor ya que cubre todo el servicio en el país.

Además promueve los productos que México vende al extranjero como: flores, tomates, café, maíz, ganado, artesanías, partes automotrices, tubería de cobre, zapatos, etc. Se emiten 50 millones al año de estampillas permanentes, de las conmemorativas y especiales sólo un millón.

De 1956 a 1987 el correo mexicano emitió en nuestro país, 2,352 timbres diferentes, algunos han tenido vida efímera, mientras que otros continúan vigentes, entre ellos los que describen hechos y personajes históricos, como Juárez en la Reforma, Hidalgo en la Independencia, El 18 de Marzo con Lázaro Cárdenas, La Expropiación Petrolera y otros similares.

En 1987 la Dirección General de Talleres de Impresiones de Estampillas y valores (DTIEV) hizo 32 emisiones postales con un tiraje de 45 millones de piezas y 300,000 hojas recuerdo. Salieron las series de la Charrería Nacional, la Séptima Serie de la Fauna, Códices Indi

genas y Personajes Prehispánicos de México entre otras y timbres que conmemoran el Día Mundial del Correo, establecido por la Unión Postal Universal (UPU) en 1984, Los Décimos Juegos Panamericanos, El Gran Premio de México Fórmula Uno, La Reunión de "Los Ocho" Presidentes Latinoamericanos y muchos otros más.

El primer término utilizado para denominar la afición por coleccionar timbres fue: timbrología, luego surgió la palabra filatelia, derivada del griego "amor por el impuesto", en el sentido de que quien compra un timbre para coleccionarlo paga por un servicio postal que no va a utilizar, pero al transcurrir el tiempo le proporciona una satisfacción y un ingreso adicional, debido a que hay más timbres usados que nuevos y adquieren más valor, además tiene la ventaja de que en última instancia puede utilizarse para enviar una carta.

De los timbres que se imprimen el tiraje para la filatelia es mínimo, sin embargo ha adquirido una gran importancia en todo el mundo como disciplina histórica, artística y científica; como medio de difusión cultural y aún como inversión.

La filatelia moderna se divide en aerofilatelia, historia postal y temática. La primera surgió con los timbres aéreos, relativos a vuelos; a la conquista del espacio y a la llegada de los primeros hombres a la luna. La segunda se caracteriza por su tendencia del correo y su relación con el mundo y la tercera considera la belleza y variedad de los motivos ilustrados en emisiones modernas.

Existen en el mundo millares de personas cuya pasión es la colección de estampillas, pequeñas obras de arte que dan a conocer de otra manera el universo. Además como inversión, se dan casos en que se obtienen 100, 200, 300 y hasta 1,000 por ciento de utilidades anuales en la venta de colecciones de estampillas.

En la actualidad la filatelia proporciona al Servicio Postal Mexicano más ingresos, ha llegado a obtener hasta 7 mil millones de pesos anuales o un poco más. Incluso se cuenta con colecciones sobre corizadas por su antigüedad, calidad y otras peculiaridades.

Los filatelistas o coleccionistas les dan valor que en ocasiones resultan inexplicables, como es el caso del timbre conocido como "Madero 156". Esto tiene relación con lo que manifestó la licenciada Martínez, que cuando se da un cambio de tonalidad o se comete algún error en la impresión de una estampilla, ésta cambia y es motivo de colección.

La estampilla en su segunda versión se reimprimió con un error, durante una hora se procesó con la marca de agua "Secretaría de Hacienda", con lo que en apariencia la calidad en el sello del timbre disminuyó. Sin embargo después de algunas semanas en las que la estampilla circuló normalmente, los filatelistas detectaron esta diferencia y le atribuyeron un sobre valor.

Además una estampilla adquiere más valor con marca de agua, debido a que con esta técnica se cumple con dos funciones específicas: una como medida de seguridad que evita falsificaciones y otra por su valor filatélico.

Esta pieza "Madero 156" con un precio de 30 centavos, tiene hoy un valor de 20,000 dólares cada una y como son escasas las existentes, los coleccionistas las hacen más codiciadas.

Al igual que el timbre emitido en 1939 con un valor de 20 centavos, con el que Francisco Sarabia, célebre aviador mexicano dejó plasmado el Primer Servicio Postal a Guadalajara y tiene un valor de más de 700 dólares para los filatelistas.

Otra pieza de incalculable valor histórico es la estampilla de la

aviadora Amelia Earhart, su tiraje sólo fue de 10,000 ejemplares, ella personalmente imprimió su sello a cada timbre que señalaba "Vuelo de Buena Voluntad". Su valor original fue también de 20 centavos, pero a la fecha su costo entre los coleccionistas es de aproximadamente 7 u 8 mil dólares.

Para dar mayor impulso a esta actividad en 1980 se fundó la Asociación Mexicana de Filatelia, cuyos miembros se dedican al estudio del timbre mexicano y se mantiene de los ingresos por concepto de cuotas anuales de sus socios. Asimismo tiene estrechas relaciones de intercambio de información con 42 sociedades y clubes filatélicos de la República Mexicana y el Extranjero.

Por esta razón el correo no sólo es un servicio de comunicación, sino que a través del arte de coleccionar promueve y difunde la cultura de nuestro país y del mundo entero.

#### LA ULTIMA CARTA

el tercer lugar a nivel mundial que llegó a ocupar nuestro correo por la eficiencia en la prestación de sus servicios, ha quedado atrás. Vive uno de los momentos más decisivos de su historia al enfrentarse y competir con las mensajerías privadas.

Este problema no sólo es del correo mexicano, sino de todos los correos tradicionales del mundo, comparten una meta única y urgente: luchar para ganar el mercado que les han quitado durante los últimos 10 años las mensajerías privadas como: DHL, Federal Express, World Courier, TNT, United Parcel Service, Skypak, Estafeta y otras compañías extranjeras y nacionales que tienen oficinas en las principales ciudades del mundo, lo que les permite contar con una red eficiente, abaratar sus costos y tener ingresos redituables.

Si tomamos en cuenta el volumen de sobres y paquetes que cada cual opera, correos mexicanos lleva la delantera, procesa en un día lo que la mejor mensajería maneja en un mes, como es el caso de D.H.L. Visto así cualquiera pensaría que controlar tan enorme porción del mercado, la administración postal no debería alarmarse.

El problema no son los volúmenes que se operan, es más bien un asunto de pesos y centavos para el correo tradicional, a pesar de que durante 1988 logró aportar el 70% de sus recursos financieros y reducir en 20% su déficit anual, según cifras oficiales.

Mientras el Servicio Postal Mexicano cobra 37,850 pesos por hacer llegar un paquete de 2 kilos a Afganistán, una empresa privada cobra 70,000.00 por el mismo servicio. La diferencia radica en que el correo oficial tarda entre 3 semanas y un tiempo indefinido, mientras que la empresa privada garantiza la entrega en un lapso de 48 a 72 horas.

La necesidad de ciertos clientes de contar con un correo ultrarápido con tiempos de entrega garantizados fue descubierto por el sector privado, mismo que ha tenido y sigue teniendo un fuerte crecimiento.

Tan sólo DHL capta el 60% de la demanda mundial de envíos urgentes, en segundo lugar esta Skypak, maneja entre el 15 y 20%, World Courier absorbe entre 2 y 3%, Federal Express cuenta con la sexta flota aérea más grande en el mundo, pero apenas comienza a extenderse en México y otros países. Aunque DHL es la única compañía del ramo que tiene su propia red mundial de computación para el rastreo de envíos.

Frente a esta situación las administraciones postales integrantes de la Unión Postal Universal (UPU) se vieron en la necesidad de crear

un servicio adicional, otorgando a la correspondencia un tratamiento especial. Fue en el seno de la conferencia europea de correos y tele comunicaciones que nacieron los desarrollos históricos de un nuevo servicio. Los correos Holandés y Británico implementaron en 1983 un enlace aéreo para el intercambio de correspondencia acelerado.

Posteriormente en 1984 el correo Francés se unió a ellos y un año después Suecia tomó la misma iniciativa. La idea era que los correos participantes reunieran en la tarde la correspondencia destinada a sus socios y la enviaran de inmediato vía aérea o por superficie. Surgen las redes nocturnas llevando las piezas a la mitad de la noche, lo que permite alcanzar las principales ciudades del país al día siguiente.

Se eligió un nombre fedeador Express Mail Service "EMS" para que el público lo reconociera en todo el mundo y lo identificara por sus colores naranja y azul. Su operatividad se rige mediante acuerdos bilaterales entre los países que deseen establecerlo, ampliando así sus destinos, esto depende de la buena voluntad de sus socios, tanto para la apertura del servicio como para la calidad de su prestación.

Para marzo de 1986 no sólo Europa contaba con este servicio, sino que se extendió al este de Estados Unidos y Canadá. En 1987 las 11 administraciones miembros crearon la Sociedad Cooperativa EMS, misma que toma gestión en enero de 1988. Incluso cada año desde 1984 se organiza un Coloquio a fin de evaluar los puntos de vista para mejorar cada vez más el servicio.

El EMS es el resultado hoy en día de los esfuerzos de 130 correos a nivel mundial que cuentan con más de 5,000 destinos, además se pretende extender a los 169 miembros de la UPU. Los ingresos por concepto de EMS, han permitido mejorar el balance de las finanzas de los correos en cobertura, por ello es considerado un medio de super-

vivencia de los correos tradicionales.

Cada país le asigna un nombre adicional a este servicio, pero todos se agrupan a nivel internacional en el EMS. En Francia es Chrono post y le hace contrapeso a los gigantes de la mensajería privada internacional, ya que genera el 75% de los ingresos totales de "La Poste", correo francés. Se maneja con criterio de empresa privada, con independencia financiera y autonomía en la decisión de sus políticas comerciales, laborales y de operación.

Nuestro país lo denominó Mexpost en agosto de 1989, aunque surgió desde 1987 pero se conocía como Servicio de Correspondencia Agrupada (SERCA), y se tenía intercambio sólo con Brasil.

Mexpost se pretende manejar con criterio de empresa privada al igual que Chronopost y los demás correos EMS, según indicó el licenciado Ignacio Díaz Garza, Director de este Servicio en entrevista. Asimismo, manifestó que "la demanda de los usuarios de disponer de un servicio rápido y seguro que pudiera apoyar al correo tradicional motivó la creación de Mexpost. Servicio que empieza, pero se ha extendido más rápido de lo previsto y ha tenido un gran impacto social.

A pesar de que a nivel nacional está la paraestatal Panamericana de Protección, Estafeta, Mex Courier, Bacasa y Airborne. Hay otras que se dedican a entregas dentro de una misma localidad como Mensajería Especializadora para Empresas (MEE), Estrella Blanca, Roja, ADO y otras líneas de autobuses que manejan el 50% de la demanda vía terrestre.

La nueva administración encabezada por el Licenciado Gonzalo Alarcón Osorio, actual Director General del Servicio Postal Mexicano le ha dado gran impulso a este servicio. Su cobertura se ha ampliado a

ESTA TESIS NO DEBE  
SALIR DE LA BIBLIOTECA

42 países y 382 destinos nacionales, además los usuarios pueden recibir su correspondencia en un plazo de 24, 48 y 72 horas en promedio, como lo hacen las mensajerías particulares.

Sus tarifas están en función del peso del envío sin importar las distancias, son hasta un 15 ó 20% más bajas que la competencia, por ejemplo al usuario le cuesta lo mismo mandar un envío de 1 kilogramo a Baja California Sur que a Yucatán. A nivel internacional la tarifa está dividida en 3 columnas, una para Norteamérica, Centroamérica y el Caribe; otra para Sudamérica y las Antillas, y la última para el resto del mundo. Mientras DHL cobra 102,120.00, MEXPOST sólo \$54,000.00 por un envío a Los Angeles E.U.

Este servicio puede regular sus tarifas debido a que cuenta con un mecanismo que entra en función a nivel internacional, para designar los pagos que se deben efectuar a otra administración por el manejo de envíos EMS. Se fija una tasa por compensación de acuerdo a los envíos que se reciben y se despachan entre las administraciones postales, fijándose un tope convenido.

A través de este servicio los indocumentados o cualquier usuario pueden enviar sus recursos económicos en Money order, documento del Servicio Postal Mexicano para prevenir la constante pérdida de dinero que se envía a familiares.

Incluso el mayor tráfico de correspondencia a nivel internacional que maneja Mexpost proviene de Estados Unidos, el que representa a -proximadamente el 90%. Muestra de ello son las últimas cifras registradas en las que se recibieron 155,477 envíos de enero a octubre de 1990, mientras que el resto de los países sólo 11,979 piezas. Este tipo de correspondencia representa para EMS-Mexpost grandes ingresos, que se recuperan cada año por los acuerdos bilaterales.

Este nuevo servicio forma parte de un mercado en expansión y fuerte rentabilidad que ofrece al correo tradicional llegar a ser un servicio de comunicación eficiente y autosuficiente. Asimismo utiliza todos los medios disponibles para tener una imagen propia, independiente de que aprovecha la infraestructura y la normatividad que rige al Correo Mexicano para el tratamiento de la correspondencia.

Mexpost es en sí la última carta que tiene nuestro correo para no tener una imagen rezagada a nivel nacional e internacional, su compromiso es crecer a fin de garantizar la calidad que se espera obtener y a la vez el impedir que se le reemplace.

## CONCLUSIONES

Sin duda alguna el correo mexicano es uno de los pilares de la comunicación de nuestra sociedad. Se constituye como un medio de acercamiento entre los individuos y los pueblos, permite la difusión de información a través de la prensa y la publicidad y es a la vez, el servicio de comunicación más accesible para toda la población por su red extensa y sus precios moderados.

Desde luego el correo no es el medio más rápido para transportar ideas, si se le compara con el teléfono, el telégrafo, el fax u otro instrumento, pero su servicio es imprescindible en muchas de las actividades productivas que fomentan el desarrollo social, económico y cultural de nuestro país.

Además no olvidemos que existen 2 organismos internacionales como son la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de América y España (UPAE), que a diario luchan por mejorar el servicio; vigilan, norman y rigen las bases para que la correspondencia llegue a su destino sin que sufra desviaciones, pérdidas o violaciones. Ambos ayudan a que el correo no sea obsoleto.

Sin embargo, esta institución en nuestro país vive uno de los momentos más críticos de su historia, se enfrenta a una disyuntiva: satisfacer las necesidades de los usuarios o seguir estancado para ser rebasado, no por los demás medios o servicios de la comunicación sino por las mensajerías privadas que realizan la misma actividad y garantizan los tiempos de entrega.

El correo debe recuperar la confianza del público usuario, así como la eficiencia y seguridad que en otros tiempos le caracterizaron. Es cierto que en las últimas décadas, el desarrollo de esta institución en México se vio superado por los avances en los campos económicos, social y político, además el vertiginoso impulso en la tec-

nología y la aparición de servicios paralelos han propiciado su estancamiento.

Frente a esta situación la principal línea de acción del Servicio Postal Mexicano es continuar con la modernización, emprendida al descentralizarse de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) para enfrentar su problemática, que no sólo se reduce el rezago de correspondencia propiciado por la concentración en determinadas zonas o localidades y deterioro de instalaciones, sino también, a la acentuada falta y distribución de recursos humanos y materiales; al burocratismo e ineficiencia que priva en las administraciones, a la irresponsabilidad de algunos trabajadores y a las deficiencias en los sistemas y procedimientos de organización interna y estructura operacional.

Asimismo a la mínima atención que tenían las autoridades postales para dar solución a estos problemas, además la extensión territorial y la dispersión geográfica de las oficinas postales son un obstáculo, por las distancias que deben recorrerse para el traslado de la correspondencia. Es decir, su infraestructura aunque mayor teóricamente en la práctica está en malas condiciones, tal es el caso de algunas administraciones, vehículos y buzones en las avenidas principales; por citar ejemplos.

En estos momentos la mayor preocupación de los dirigentes del correo es hacer que operen los 4 centros automatizados, para agilizar la clasificación de la correspondencia, incitando al usuario a que cada pieza lleve su respectivo código postal, instrumento fundamental para su funcionamiento, sino de nada va a servir haber dotado al correo mexicano de equipo avanzado.

Los centros automatizados constituyen la columna vertebral del proceso postal, soporte que puede consolidar una nueva reestructura-

ción; aunado a la aparición del servicio de mensajería acelerada - EMS - Mexpost, nuevo recurso para contrarrestar la competencia que se hace al correo tradicional e ir recuperando terreno y adaptarlo a la rapidez que exigen las comunidades actuales.

También se requiere que los procedimientos operativos y administrativos sean revisados, con objeto de simplificarlos e irlos adecuando a los avances técnicos, lo que constituye el principal reto de la modernización postal.

Además de actualizar y destacar la importancia que tiene el código postal, haciendo campañas publicitarias en los diferentes medios de comunicación; reorganizar las rutas postales, confeccionar despachos directos de correspondencia a las localidades de destino, remozar las oficinas de correos, implementar mecanismos que agilicen el recibo, transporte y entrega de las piezas, hacer llegar la comunicación postal al mayor número de habitantes, entre otras medidas.

Adquirir vehículos, reparar los que están en malas condiciones y distribuirlos en donde hacen falta, solicitar máquinas franqueadoras y canceladoras e instalarlas en las oficinas con mayor demanda de este servicio.

Independientemente de contar con tecnología moderna para el procesamiento de las piezas postales, el correo por característica propia es: "un servicio de mano de obra", cuyos principales costos de operación se deben a los recursos humanos con que cuenta, por ello se requiere establecer una política salarial condicionada a la productividad y eficiencia en el desempeño de sus labores.

En la evolución reciente de esta institución, se ha observado un desarrollo favorable por las acciones emprendidas, no obstante, sería erróneo pensar que los resultados obtenidos han solucionado -

los problemas del Servicio Postal Mexicano.

En términos generales se requiere cambiar la imagen de todo el servicio postal, combatir los vicios creados, dar a conocer los diversos servicios tradicionales, mejorarlos para elevar los niveles de calidad y eficiencia, entendiendo por esto la entrega expedita y segura de la correspondencia, comercializar los servicios atendiendo los diferentes segmentos de la población, recuperar a grandes y medianos usuarios, adaptando los servicios a sus necesidades y de esta manera coadyuvar al desarrollo del nuestro país.

Impulsar la filatelia e implantar mecanismos para impedir la violación de la correspondencia, incorporar a la red postal otros servicios financieros o adicionales como: la venta de sobres y envases para las diferentes configuraciones postales.

Falta mucho por hacer, por lo que se desprende que los centros postales automatizados son un eslabón en la cadena de acciones de la modernización y sólo abarcando los aspectos antes mencionados, se logrará contar con un servicio de correos: ágil, moderno, seguro y eficiente.

## B I B L I O G R A F I A

Campillo C. Gustavo. Anuario "Los Servicios del Correo en México". México, D. F. 1949. 130 págs.

Carrera, Manuel "La Historia del Correo en México". México. Secretaria de Comunicaciones y Transportes, 1970. 304 págs.

Dávila Lucio. "Análisis y Estudio sobre el correo en México" México. U.N.A.M. (Facultad de Derecho). 1981. 210 págs.

Del Río, Julio "Periodismo Interpretativo". Quito Ecuador. - Epoca, 1978. págs. 64 - 122.

Guía del Noveno Congreso Postal Américo - Español, UPAE. México, D.F. 1966. 115 págs.

López, Octavio. "Inviolabilidad de la correspondencia en México". México. U.N.A.M. (Facultad de Derecho) 1974. 420 págs.

M. Migone, M. Meynié. M. Bouley, "Coloquio Mexicano - Francés sobre Las Nuevas Técnicas Postales" Paris, Francia. ACTIM, - 1988. 195 págs.

"Programa Nacional de Correo (1965 - 1970)" México, D. F.. - S.C.T., 1970. 199 págs.

"Informe de Labores del Servicio Postal Mexicano 1987". México D.F., Consultores en Comunicación Social, S.A. de C.V., 1988. 29 págs.

"Informe de Labores del Servicio Postal Mexicano 1988". México D.F., Consultores en Comunicación Social, S.A. de C.V., 1990. 24 págs.

"Proyecto para la automatización de la clasificación de la - correspondencia en México". México, D. F., Dirección de Sistemas y Desarrollo Postal, 1986. 240 págs.

"Sesión de la H. Junta Directiva". México, D.F., Servicio - Postal Mexicano, Febrero 1986, 32 págs.

Velarde José. "Diccionario Postal Ilustrado". México D.F. - 1905. 122 págs.

Velarde José, San Juan H. Manuel y Obregón J. "Apuntes y Documentos para la Historia del Correo en México". Tomo I. México, D.F. 1908. 280 págs.

## HEMEROGRAFIA

"Siete meses perdido un envío Postal"  
EXCELSIOR  
MEXICO, D.F.  
JUNIO 8 DE 1987.  
PAG. 4 - A

"Tardó una carta en llegar 14 días"  
EXCELSIOR  
MEXICO, D.F.  
JUNIO 16 DE 1987  
PAG. 4 - A

Perez Alfonso  
"El correo, ya no tortuga, cangrejo"  
EL SOL DE MEXICO  
MEXICO, D.F.  
FEBRERO 18 DE 1988  
PAG. 4 - A

"Decadente, el servicio postal del país"  
EL UNIVERSAL  
MEXICO, D.F.  
JULIO 5 DE 1987  
PAG. 25 - A

"Más chamba a carteros: entregar un millón 300 mil calcomanías"  
EL DIARIO DE MEXICO  
MEXICO, D.F.  
NOVIEMBRE 2 DE 1988.  
PAG. 3 - A

"Incomunicación de millones; correo ineficiente"  
EL DIARIO DE MEXICO  
MEXICO, D.F.  
JUNIO 3 DE 1988  
PAG. 3 - A

"La filatelia en México"

NOVEDADES

MEXICO, D.F.

SEPTIEMBRE 25 DE 1987

PAG. 17 - C

REVISTA NUESTRO CORREO

Aurelio López Martínez

MENSUAL

MEXICO, D.F. S.C.T.

JULIO 1978 16 PAGS.

NUMERO 2 EPOCA 11

VARGAS SALDIVAR NORMA

"Correo Electrónico, más allá del teléfono"

EL HERALDO DE MEXICO

MEXICO, D.F.

SEPTIEMBRE 18 DE 1988

PAG. 1 - A

"Existe esperanza de acuerdo en el correo Británico"

EL UNIVERSAL

MEXICO, D.F.

SEPTIEMBRE 13 DE 1988

PAG. 25 - A

"Lo último: correo electrónico entre computadores personales"

NOVEDADES

MEXICO, D.F.

MAYO 14 DE 1987

PAG. 5 - B

"Urge al país el correo electrónico; Arceo Castro"

EL UNIVERSAL

MEXICO, D.F.

ABRIL 8 DE 1988

PAG. 10 - A

Revista Entrega Postal  
SERVICIO POSTAL MEXICANO  
BIMESTRAL  
MEXICO, D.F.  
VOL. 1 NO. 3 DE 1990

"Hace 60 años que se usa en México el correo aéreo"  
EL UNIVERSAL  
MEXICO, D.F.  
AGOSTO 8 DE 1988  
PAG. 8 - A

"El correo siempre en todas partes"  
CIRCULAR DE LA UNION POSTAL UNIVERSAL  
BERNA SUIZA  
9 DE OCTUBRE DE 1988

CEDILLO GUTIERREZ MARIANO  
"La educación y el fracaso de la mecanización postal"  
EL DIA  
MEXICO, D.F.  
DICIEMBRE 21 DE 1987  
PAG. 13 - A

"Tiene un avance de 90 por ciento la modernización del Servicio Postal"  
NOVEDADES  
JUNIO 3 DE 1988  
PAG. 6 - A

"Permanecen cerrados 18 tramos de carretera; hay rezago postal"  
EL UNIVERSAL  
MEXICO, D.F.  
SEPTIEMBRE 8 DE 1988  
PAG. 21 - A

Revista AMEXFIL  
ASOCIACION MEXICANA DE FILATELIA, AC  
BIMESTRAL  
MEXICO, D. F.  
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 1987.  
Nº 27 AÑO 5. VOL. 5  
380 PAGS.

Revista Información  
ORGANO OFICIAL INTERNO DE LA S.C.T.  
MENSUAL  
MEXICO, D.F.  
NOVIEMBRE DE 1987  
PAGS. 6- 9, 14 15

Diario Oficial  
DECRETO DE LA SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES  
AGOSTO 20 DE 1986.  
PAGS. 85 - 90.

Diario Oficial  
LEY DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO  
DICIEMBRE 24 DE 1986  
PAGS. 1 - 15

## APENDICE I

### GAJES DEL OFICIO

Los carteros son servidores públicos llenos de anécdotas cotidianas, vividas a través de la lluvia y el viento, no importa la hora, ni el lugar, igual en invierno que en primavera caminan incesantemente.

Armando Ramírez Matías es uno de los carteros del D.F., labora desde hace 8 años en la administración de correos 121 ubicada en Santo Domingo, hace su reparto en una motocicleta. Empezó como todos los carteros haciendo su labor a pie, luego cuando se ampliaron las zonas de reparto se le proporcionó una bicicleta y ahora se puede decir que tiene el privilegio de hacerlo en un vehículo más rápido.

El ser cartero es un oficio que en sus inicios tuvo grandes riesgos para desempeñar su tarea. Poco a poco se han ido mejorando sus condiciones, aunque al andar en la calle se enfrenta a cualquier peligro.

Cada año se le dota de uniformes y zapatos, aunque según ellos el color café no les ayuda mucho, se llegan a confundir con los operados de la R-100, su diferencia radica en la gorrita y el silbato.

Dejemos al mismo Armando dar a conocer cómo es un día de reparto cotidiano, ya que comenta que le han pasado varios accidentes, como el que sufrió hace 2 semanas, para variar con un perro. Según él el ruido de la moto los atrae, sino para morderlo, si para darle una co rretiza o pegarle un susto.

Era la mañana del jueves 18 de Julio . . .

...Sólo de vez en cuando la salpicadura de algún auto me rescataba de aquella sensación de aturdimiento. La humedad viscosa que flotaba en el ambiente, después del aguacero de toda la noche y el chipi-chipi que estaba desde la mañana en que llegue a la oficina, se obstinaba en colarse por debajo de la manga con que me resguardaba del agua y con una parte protegía la válija, cuya panza abultaba como vientre de parturienta. Amenazaba con abortar a cada salto de la moto.

El cielo borroneado conspiraba con los esporádicos relámpagos - empañados en malograr el arribo de las cartas a su destino.

Me sentía muy preocupado, debía terminar temprano con el reparato, para darme una escapada y alcanzar a ir a la escuela a presentar mi exámen final de bachilleres.

La carta de doña María Eugenia tenía varios días en la oficina, el administrador ya la quería regresar a su remitente, había cumplido el término de ley, le pedí me la diera de nuevo, haría un último intento, haber si ya no andaba de vacaciones, sino luego me acaba y me regaña.

La dejé casi al final del reparto, tenía que subir caminando y dejar la moto a 4 ó 5 cuadras abajo. Iba con mucho cuidado, pero la moto conforme avanzaba se atascaba o se patinaba, por lo que me tenía que bajar y empujarla.

En varias ocasiones la dejé en la banqueta y caminaba un tramo para hacer las entregas a pie, esperaba unos minutos a que saliera el destinatario, por eso me tarde más, no podía hecharla por debajo de la puerta como normalmente lo hago.

Así anduve todo el tiempo, tocando puertas y silbando, me faltaban 4 piezas por entregar y la de la señora Carmen. Me dirigí a su domicilio, la moto la dejé encargada mucho antes de lo previsto, no se podía pasar por ningún lado.

Ya tenía un buen rato pitando y nada que salía. Sus perros no se veían por ningún lado y se me hizo fácil abrir la reja y entrar, pero precisamente cuando me encaminaba a la puerta de su sala - todavía no me explico de dónde - salió uno de los perros, yo empavorecido, golpeaba la puerta gritando . . . ¡ Doña Carmennn ! . Cuando en el último momento, ella salió y casi me le cuelgo, se retorcia de la risa.

De seguro me había estado espiondo por la ventana desde que oí el primer silbatazo. Incluso este fue el único momento que me olvidé del examen. Entregué su carta sin decirle nada y de inmediato salí sin percatarme de que había tirado las piezas que me faltaban. Al dar la vuelta reaccioné y tuve que regresar, ella las tenía en sus manos llenas de lodo esperando se las pidiera, me las extendió riendose abiertamente.

Proseguí el reparto pidiendo una disculpa al destinatario por entregar en mal estado sus cartas o recibos de teléfonos, creo que entendían mi situación después de comentarles el motivo.

De las prisas y preocupación que llevaba, no pude evitar el pasar por la casa de doña Mary, desde que doblo la esquina para agarrar la calle principal ya me está cazando todos los días, levanta su cabecita plateada y no me pierde detalle.

Es tanta la desilusión que rodea su mirada cuando le comunico que no traigo nada para ella y yo mismo acabo sintiéndome abrumado.- Hace tanto tiempo que nadie le escribe y ella ahí, aferrada a la es-

peranza, mientras yo todo el tiempo me encargo, contra mi voluntad, de desbaratarla.

Una carta más y ya estuvo ... En ocasiones se me hace más largo el rumbo, será según lo que uno traiga dentro, pero aunque uno quisiera olvidarse de los problemas y desempeñar bien su trabajo no se puede, además sin querer me doy cuenta de muchas cosas que por mi labor no me puedo sustraer.

Por fin entregué la última carta, pero el señor se quedó un poco disgustado y me dijo que tuviera más cuidado que no se volviera a repetir, se dio la media vuelta sin darme las gracias. Por unos segundos me quede pensando: "si el fuera cartero y supiera lo que es andar de un lado a otro caminando o en moto, tal vez me entendería un poquito . . . "

Al llegar a la administración no quise comentar nada, si lo hubiera contado habría sido el hazme reír de toda la oficina. Me fui directo a la escuela y todo para que no hicieran examen, se pospuso para el día siguiente.

## APENDICE II

### VIOLACION POSTAL

Uno de los principales problemas que afecta al Servicio Postal Mexicano es la violación de correspondencia. Una de cada 7 piezas llega a su destino en México con alguna irregularidad, según detectó el departamento de Inspección Postal.

La extracción de dinero u otros valores de las misivas o paquetes transportados por correo no se hace por necesidad, sino que se trata de personas que actúan ilícitamente para obtener ganancias a gran escala, para ello desarrollan el sentido del tacto y de la práctica en la manera de abrir la correspondencia, lo que hacen en cuestión de segundos, que a veces ni la propia vista es capaz de detectar.

La repercusión social que causa un acto ilícito de esta naturaleza es grave, sobre todo para las familias de trabajadores migratorios que esperan recibir dinero por medio de una carta y se enfrentan a la situación de que la misma fue interceptada y abierta, antes de que llegara a sus manos.

Esta problemática la presenta sobre todo la correspondencia que proviene de los Estados Unidos. Al mes se reciben de 800,000 a 1'000,000 de piezas postales; y la mayoría sirven para introducir dinero en efectivo al territorio nacional.

De ellas 500,000 cartas o paquetes traen un mínimo de 100 dólares, lo que suma la cantidad de 50 millones mensuales y aproximadamente 500 millones de dólares anuales. Datos retomados del anteproyecto del Servicio Postal Mexicano de 1987 de los indocumentados en Estados Unidos.

Por muy bajo que sea el porcentaje extraviado, supongamos el 1% que son 5 millones de dólares para hablar de un mínimo que se esfuma, multiplicados por 2,260 a la compra dan 11,300 millones de pesos mexicanos que se sabe ni dónde quedan.

Enviar el dinero en efectivo por correo es la forma más fácil en que los indocumentados pueden hacerlo llegar a sus familiares, compran una estampilla en una tienda, meten el dinero en el sobre y depositan en un buzón, ya que al intentar hacerlo por medio de un giro o por el mismo banco, el carecer de identidad legal puede ser causa de su deportación, por eso no se arriesgan.

Esta situación la aprovechan empleados de correos en el extranjero, quienes violan, roban, desaparecen las piezas o cobran al usuario por tramitarle sus envíos. Es un precio que pagan los mexicanos que radican en Estados Unidos ilegalmente y que acuden a pedir asesoría.

Asimismo a raíz de la constante violación de la correspondencia en nuestro país, el correo puso en marcha a partir del 11 de abril de 1988 un programa nacional de seguridad para vigilar y mejorar las diferentes etapas del procesamiento de la correspondencia, se instaló un sistema de vigilancia en los centros postales para controlar su manejo.

Además las autoridades del servicio crearon la figura jurídica de "delito postal" que abarca las acciones u omisiones contra los usuarios, así como aquellos que atentan contra el correo como institución. A este delito se le denomina "el cáncer del correo" por ser difícil de controlar, sus bases se determinaron en el Coloquio de Seguridad Postal de México y aunque está prohibido enviar dinero en una carta, no tiene porqué no llegar, no hay ninguna justificación.

Los dirigentes del Servicio Postal Mexicano antes esta situación

se pusieron en contacto con representantes del correo estadounidense para establecer un mecanismo mediante el cual el trabajador mexicano pudiera enviar sus recursos económicos, pero no en efectivo ni en cheque postal, ya que son muy fáciles de cobrar por cualquier persona; sino un documento que sólo pudiera ser cobrado por el beneficiario y que no tuviera ningún valor en caso contrario.

A ese documento se le denominó Money order, se puede adquirir en cualquier oficina postal de Estados Unidos, es una especie de cheque que el trabajador puede depositar en cualquier buzón.

El servicio comenzó a operar en nuestro país a partir del 1º de agosto, el mismo correo es el encargado de pagar esos documentos a través de sus oficinas en el territorio nacional, además recibe el apoyo de instituciones bancarias.

Las órdenes de pago cuyos formatos están a disposición de los usuarios en las oficinas de correos de los Estados Unidos pueden tomarse sin tener que proporcionar datos personales que los delate como ilegales, son expedidos en dólares y pagados exclusivamente al beneficiario dentro del territorio mexicano.

Su valor no puede ser mayor a 500 dólares y su importe se cubre en pesos mexicanos al tipo de cambio prevaeciente el día que sean presentadas para su cobro, tiene una vigencia de seis meses a partir de su expedición.

Pero . . . habría que ver si dicho documento funcionará o se tendrán que implementar y dar a conocer nuevos mecanismos para prevenir y combatir esta acción.