



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES, SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA SUAYED**

**MODERNIZACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LAS
OPERACIONES DE ENVÍOS DE CORREO Y PAQUETERÍA POR
MEDIO DE LECTORES DE ETIQUETAS.**

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DESDE LA GERENCIA DE
SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LIC. EN CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

P R E S E N T A:

HUGO GÓMEZ MARTÍNEZ

ASESORA: DRA. KARLA PATRICIA SERAFÍN

GARDUÑO

CD. MX. 2023





Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Agradecimientos

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Le agradezco el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me dieron la vida y apoyaron y contuvieron los momentos difíciles. En particular a mi madre Avelina Martínez López, que en paz descanse, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni quedarme en el intento.

Me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Todo esto con una enorme dosis de amor y sin esperar nada a cambio.

También quiero agradecerle este trabajo a mi esposa Betty. Por tu paciencia, por tu comprensión, por tu empeño, por tu fuerza, por tu amor, porque la amo. Debo agradecerle infinitamente y por supuesto pedirle perdón porque ha sufrido el impacto de las consecuencias del trabajo realizado. Realmente, ella me ayuda a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. Nunca dejaré de estar agradecido por esto.

También, quiero agradecerles este trabajo a mis hijos Hugo y Aarón. Sin duda ellos es lo mejor que me ha pasado en la vida, y gracias por estar a mi lado en todo momento, y en el justo instante para darme los ánimos necesarios que me faltaba para terminar el proyecto.

Índice

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. CONCEPTOS BÁSICOS Y ANTECEDENTES DE LOS SERVICIO POSTALES	7
1.1 Marco histórico del correo	9
1.2 El correo en el mundo	12
1.1.1 <i>Del correo en Persia al correo en Alemania</i>	13
1.1.2 <i>Servicio de correo privado en el marco de una actividad prioritaria de los Estados</i>	17
1.1.3 <i>Las organizaciones internacionales en torno al servicio postal</i>	20
CAPÍTULO 2. HISTORIA DEL CORREO EN MÉXICO Y CONTEXTO ACTUAL.....	29
2.1 El correo en México.....	29
2.1.1. <i>Orígenes del correo en México de la época prehispánica</i>	30
2.1.2. <i>El correo en México en la época colonial</i>	31
2.2. El servicio postal en México como actividad estratégica del Estado ...	33
2.3. Antecedentes de Sepomex	35
2.4. Servicios que ofrece Sepomex.....	37
2.5. El servicio de paquetería y mensajería en la actualidad en Sepomex..	39
2.6. El uso de tecnologías en el servicio de mensajería y paquetería en Sepomex en pro de la calidad en el servicio.....	40
2.6.1. <i>Elementos para medir la calidad del servicio</i>	44
CAPÍTULO 3 EL USO DE TECNOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA EN MÉXICO.	47
3.1. El funcionamiento y estructura de Sepomex de cara a la incorporación de nuevas tecnologías.....	54
3.2 El complicado entramado jurídico de una actividad estratégica del Estado.....	59
3.3 La factibilidad económica de Sepomex para la adquisición de las tecnologías propuestas.....	66
3.4 La modernización del Servicio Postal Mexicano	71
CONCLUSIONES	79
BIBLIOGRAFÍA	82

INTRODUCCIÓN

El Diccionario de la Real Academia Española indica que la palabra correo proviene del “francés antiguo *corlieu*, de *corir* ‘correr’ y *lieu* ‘lugar’”,¹ es decir el lugar al que se corre. Se puede entender como el lugar al que se envía algo.

La palabra correo tiene diversas acepciones de acuerdo al mismo Diccionario. La primera de ellas señala que se entiende por correo al: “Servicio público que tiene por objeto el transporte de la correspondencia oficial y privada”.² Como segunda acepción se entiende a la “Persona que tiene por oficio llevar y traer la correspondencia de un lugar a otro”,³ aunque para evitar esta confusión en el idioma español se le suele denominar cartero a quien desempeña este oficio.

Los orígenes del correo como el servicio por el cual se transportan cartas se puede ubicar desde la antigüedad tanto en Grecia como en Roma, y ha ido evolucionando hasta nuestros días. Es hasta finales del siglo quince que el servicio postal de forma regular comienza alrededor de Europa, sin embargo el envío de una carta era demasiado costoso.⁴

En el contexto del correo en México se ubica por algunos expertos desde la época prehispánica, siendo en el periodo presidencial de Porfirio Díaz cuando se inaugura el edificio que hoy alberga el Servicio Postal Mexicano, el 7 de febrero de 1907, denominado entonces “Quinta Casa de Correos”.⁵ A partir de ese momento la

¹ Definición de la palabra correo, obtenida del Diccionario de la Real Academia Española en su versión en línea, disponible en <https://dle.rae.es/correo>, consultada el 7 de enero de 2019 Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

² *Idem*.

³ *Idem*.

⁴ Véase Chakravarthi, Prakash, “The history of Communications From Cave Drawings to Mail Messages”, en IEEE, *Aerospace and Electronic Systems Magazine*, 1992, p. 35.

⁵ Véase Cienfuegos Salgado, David y Guzmán Hernández, Esperanza, “El Servicio Postal Mexicano: Historia, Regulación y Perspectivas”, en Cienfuegos Salgado, David y Rodríguez Lozano, Luis Gerardo (coords.), *Actualidad de los Servicios Públicos en México*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2009, pp. 115-126.

Nota: Actualmente El Palacio Postal o Quinta Casa de Correos se encuentra ubicado en la Calle de Tacuba 1, Centro Histórico de la Ciudad de México, Centro, Cuauhtémoc, 06000. Con horarios de servicio de mensajería y paquetería de lunes a viernes de 8.00 a 19.30 horas, sábados de 10.00 a 16.00 horas y los Domingos de 10.00 a 14.00 horas.

evolución que ha tenido el Servicio Postal Mexicano ha sido de gran relevancia para el país ya que es un servicio fundamental en las comunicaciones.

A nivel normativo el servicio de correos se encuentra presente desde el texto constitucional de 1857 hasta la Carta Magna actualmente en vigor. Además de una serie de leyes, reglamentos, lineamientos, manuales y demás documentos que regulan la actividad que se desarrolla en el Servicio Postal Mexicano, (en adelante Sepomex).

Hoy en día los diversos servicios que se ofertan en Sepomex van desde la caja de apartado, la lista de correos, los giros postales, los reembolsos, entre muchos otros que se han tenido que ir transformando y adaptando al uso de nuevas tecnologías como ha sido la introducción de sistemas de cómputo, sin embargo; es importante que esta evolución tecnológica corresponda a las necesidades de los servicios que se ofrecen, tomando en consideración el concepto de calidad total.

El objetivo general de esta investigación fue indagar sobre la utilización de nuevas tecnologías para hacer más eficientes los trabajos de Sepomex específicamente para dos de sus servicios que son el envío y recepción de mensajería y paquetería.

Esta investigación tuvo como objetivos específicos en principio comprender la historia y evolución de los correos en el mundo y en México; y en segundo evidenciar por qué esta es considerada una actividad estratégica del Estado.

También como objetivo específico se planteó analizar la inclusión de la automatización del sistema postal por medio del uso de lectores automatizados de etiquetas para agilizar el trabajo y omitir errores humanos que en ocasiones generan retrasos innecesarios en el servicio que se comenta.

Asimismo, evaluar si Sepomex cuenta con los recursos tanto económicos como humanos y tecnológicos la mejora en la calidad del servicio. Para poder llegar a esta evaluación fue menester saber cómo se encuentra funcionando el servicio de mensajería y paquetería del Sepomex en las oficinas centrales hasta el año 2019; cuáles han sido las últimas modificaciones o implementaciones para la mejora de estos servicios que se han llevado a cabo en el tema tecnológico tomando en consideración la calidad de estos servicios.

La importancia de este tema radica en que en primer lugar el servicio postal es una actividad estratégica para el Estado mexicano que requiere de mejoras debido que de acuerdo con los estándares de la Unión Postal Universal en 2018 nuestro país se ubicó en el lugar 75 de 172 miembros de esta organización en cuanto a sus servicios lo cual es un indicativo de que hay diversas áreas de oportunidad. No es una situación menor modernizar a Sepomex pues “[l]os servicios postales son además un elemento clave para la cohesión social, el incremento de la competitividad de las empresas y el desarrollo del comercio”.⁶

Como objetivo final se pretendió evidenciar una de las áreas de oportunidad para Sepomex que es la incorporación de las tecnologías para agilizar y mejorar la calidad de sus servicios siendo posible que la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica pudiera proponer la evaluación de la mejora en la calidad de la utilización de nuevas tecnologías. En esta investigación solamente se hará referencia a los servicios de mensajería y paquetería en la transformación de Sepomex pues invariablemente la utilización de nuevas tecnologías impacta tanto en el personal que labora en la institución, la organización de ciertas áreas, e incluso en el presupuesto requerido para la adquisición de dichas tecnologías.

Así, la calidad en estos dos servicios (mensajería y paquetería) se verá impactada en positivo permitiendo una mejora que se podrá replicar en otras oficinas a lo largo y ancho del país haciendo con ello una mejora continua y extendida de la calidad que se puede dar en estos dos servicios.

De esta manera, el tema resulta relevante por varios aspectos, en principio porque no hace mucho el servicio de mensajería y el de paquetería era accesible para solo pocas personas que pudieran cubrir el costo de los envíos, no cualquier individuo se beneficiaba de poder recibir o enviar comunicaciones o paquetes, tuvo que haber una transformación y abaratamiento de los servicios para que estos pudieran ser utilizados por un mayor número de personas.

Sin embargo, y a pesar de que algunos sistemas de correos se han actualizado, aún se observa la obsolescencia y falta de modernización en otras oficinas y la falta

⁶ *Idem.*

de eficiencia y eficacia en la manera en que se realiza la acción de enviar y recibir mensajería y paquetería,⁷ pese a que, como se ha mencionado, ésta es una actividad considerada estratégica a nivel internacional y que en México no es la excepción por lo que debe mejorar y mantenerse a la vanguardia.

“En la actualidad los servicios postales están sufriendo una transformación sin precedentes debido al cambio de las cartas en papel por los correos electrónicos, ya que estos presentan mayor rapidez que los tradicionales al ser el tiempo de entrega inmediato. También se está produciendo un cambio en el tipo de envío, debido a que en la red postal se incrementa progresivamente el uso de la paquetería, provocado por la implantación de los comercios electrónicos, donde desde casa se puede comprar todo”.⁸

Ricardo Alonso Soto, haciendo referencia al Libro Verde de la Comisión Europea sobre el desarrollo del mercado único de los servicios postales, indica que los que son considerados “buenos servicios postales constituyen un motor de crecimiento económico, mientras que malos servicios postales producen un efecto debilitador tanto económica como socialmente”.⁹

El mismo autor continúa su reflexión señalando que:

“para comprender la importancia y la significación de las comunicaciones postales hay que tener también en cuenta, de un lado, que el acceso de los ciudadanos a este tipo de servicios a un precio asequible constituye en la actualidad uno de los derechos fundamentales que integran el contenido del llamado ‘estado de bienestar’, esto es, un conjunto de servicios básicos que el Estado debe poner al alcance de todas las personas residentes en un país; y, de otro, que se trata de servicios que tienen además un componente importante de soberanía, es decir, se trata de servicios públicos inherentes a la naturaleza misma del Estado y de los que éste encuentra una causa justificativa de su existencia”.¹⁰

En este entendido ésta investigación se centró en dos de los múltiples servicios que se brindan en el Sepomex que son el de mensajería y paquetería del periodo

⁷ Por ejemplo Haití, Nicaragua, Venezuela, Cuba, Ecuador o Paraguay.

Unión Postal Universal, Informe sobre el desarrollo Postal 2018, Berna, Suiza, 2018, p. 20, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁸ Vera López, José Antonio, Optimización de las redes de distribución del Servicio Postal Universal, Universidad de Córdoba UCO Press, 2017. Disponible en <https://helvia.uco.es/handle/10396/15072>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁹ Alonso Soto, Ricardo, “La liberalización de los servicios postales”, *Ekonomiaz*, núm. 46, p. 203. Falta el año de esta referencia.

¹⁰ *Idem*.

comprendido en los años (2017-2019) para conocer cuál es el estado actual en el que se encuentran dichos servicios, las transformaciones que se han dado en especial en el tema de incorporación tecnológica y en general el estado que guardan actualmente esos dos servicios.

Es necesario hacer notar que este periodo comprende dos años del final de un periodo gubernamental y también una transición en cuanto al cambio de gobierno que se dio en México y que por consiguiente es necesario que se tome en cuenta al momento del análisis que se presenta por diversos motivos como son el cambio de personal, el tema de presupuesto asignado, incluso la continuidad o no de ciertas políticas.

También, es importante recordar que como se mencionó anteriormente esta investigación se encuentra delimitada por las funciones que tiene la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica en específico, la función que establece (dentro de otras): 1) desarrollar análisis estratégicos para identificar y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno postal y proponer las acciones para el desarrollo y modernización del Servicio Postal Mexicano, 2) Proponer a la Dirección General, estrategias que coadyuven al cumplimiento de los compromisos institucionales contenidos en los programas de trabajo; 3) Dirigir programas de mejora en la calidad del servicio y 4) Coordinar el análisis del desarrollo de tendencias del mercado postal en el mundo, así como de la tecnología de punta del sector postal y en su caso, determinar mejoras al servicio postal, es decir artículo 21, fracciones III, IV, IX y XIX del mencionado Estatuto.

Derivado de lo anterior la delimitación respecto al tipo de estudio que se realiza tiene que ver tanto con las facultades que por normatividad tiene la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica, como con los aspectos tecnológicos e innovadores respecto a los lectores de etiquetas automatizados que se utilizan en la actualidad y finalmente cómo es que este factor innovador ha permitido elevar la calidad en el servicio de mensajería y paquetería como los que se ofrecen en Sepomex.

Para poder alcanzar los objetivos de este trabajo anteriormente expuestos se presenta en el primer capítulo el marco teórico y los antecedentes del sistema

postal. En este primer capítulo se analizan los antecedentes de lo que es el correo, los envíos para entender cómo es que se ha dado una evolución en la prestación de estos servicios. En el segundo capítulo se desarrolla el tema contextual del sistema postal mexicano y la relevancia de la mejora de la calidad de los servicios de mensajería y paquetería de 2017 a 2019 en donde se podrá observar que desde el año 2017 no ha habido una transformación relevante y que es hasta el año 2018 que se da la incorporación de lectores de códigos de barras automáticos dando paso con ello en la mejora de la calidad de estos servicios.

Finalmente, en el capítulo tercero se pretendía explicar la mejora de la calidad de los servicios de mensajería y paquetería haciendo uso de la tecnología, específicamente de lectores de etiquetas automatizados que sustituirán a personal que podría ser reubicado en otras actividades e incluso en otras oficinas lo que representaría un ahorro en tiempos y también evitará errores que se pudieran estar dando actualmente afectando con ello la calidad de estos servicios. Sin embargo; mientras se realizaba esta investigación, se concretó el concurso de licitación para la adquisición de tecnologías y no solo esto, sino que se adquirió tecnología a la que hacemos referencia, misma que se incorporó en 2019, fecha delimitada para el presente estudio. Incluso existe un programa institucional desde el año 2019 que hace referencia a la adquisición de lectores automatizados como parte de la modernización para el envío y recepción de mensajería y paquetería en Sepomex, sin que por el momento se pueda evaluar esta mejora pues es muy incipiente su incorporación. Por ello, nuestra investigación se vio afectada.

CAPÍTULO 1. CONCEPTOS BÁSICOS Y ANTECEDENTES DE LOS SERVICIO POSTALES

Con el avance tecnológico es común que utilicemos un sistema de mensajería instantánea como es WhatsApp o los mensajes de aplicaciones como FaceBook o el mismo correo electrónico. Es normal que las nuevas generaciones no estén familiarizados con los antecedentes de estas comunicaciones digitales e instantáneas.

Para poder entender las situaciones actuales es menester comprender cuál es el origen de las cosas y su evolución, tomar en cuenta las características peculiares del caso y con ello analizar el contexto en el que se encuentran las cosas, los factores que influyen, las condiciones que rodean el fenómeno de estudio para con ello comprender cómo poder hacer propuestas de mejora.

Sin embargo y pese a que los orígenes de los servicios postales se ubican en tiempos muy remotos como las civilizaciones egipcias, griegas y romanas hoy en día existe un marco conceptual en torno a este tema que ha presentado incorporación de vocablos que hoy se utilizan de manera corriente, sin que tal vez se haga reflexión en ellos. Tal es el caso mismo de la palabra **Correo** que si bien es ampliamente utilizada no siempre es bien definida. Por ello a lo largo de este trabajo se consideró la definición de Ricardo Alonso que define al correo como aquella actividad: “que comprende la recogida y distribución de correspondencia (cartas, tarjetas postales y paquetes de hasta un determinado peso), paquetería o encomiendas, otros envíos especiales como prensa, impresos, publicidad, etc y una serie de servicios subsidiarios tales como los de certificado, entrega especial, acuse de recibo, apartados de correos, lista de correos, etc.”.¹¹

Estos servicios se encuentran regulados por ley y son considerados por el organismo internacional denominado Unión Postal Universal “como aquellos que presta ‘el Operador Postal Oficial o Concesionario de Correo’, incluyendo el envío de correspondencia con envíos prioritarios y no prioritarios hasta 2 kilogramos, el

¹¹ *Ibidem*, p. 204.

envío de encomiendas, el correo telegráfico –telegramas- y otros servicios de correo...”.¹²

Como se verá a lo largo de este capítulo los servicios de mensajería no siempre fueron considerados como un **Servicio Público**,¹³ sino más bien estuvieron solo disponibles para las clases dirigentes situación que fue cambiando hasta que actualmente los Estados reconocen la necesidad de contar con este tipo de servicios para todos sus ciudadanos.

Dentro de los servicios diversos que brindan las oficinas de correos se encuentran “[I]a recepción, transportación y entrega de envíos, distintos a la correspondencia”,¹⁴ “[I]a recogida, que consiste en retirar los envíos postales depositados en los puntos de acceso a la red postal del operador (generalmente buzones u oficinas)”,¹⁵ la “admisión, que consiste en la recepción por parte del operador postal del envío que le es confiado por el remitente”,¹⁶ el “tratamiento, que es el conjunto de operaciones auxiliares necesarias para preparar las sucesivas operaciones a que se someten los envíos postales”,¹⁷ el “curso, que es la operación que perite encaminar hacia su destino los envíos postales”¹⁸ y la “distribución, que es el conjunto de operaciones realizadas en los locales de destino del operador postal, a donde ha sido transportado el envío postal de forma previa a su entrega final al destinatario”¹⁹ entre otros.

Este trabajo centra la atención en la relevancia que tiene el servicio de mensajería y paquetería, para poder contar con un correo actual que sea eficaz y eficiente que dé respuesta a las necesidades de sus usuarios, no solo en el envío de

¹² Castillo, Antonio, Niño Romero, Sharon, Pacheco Villabla, Jair, et. al., “Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores internacionales”, 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Panama City, 2012, p. 2. Disponible en <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/StudentPapers/SP293.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

¹³ “Servicio Público de correos.- La recepción, transportación y entrega de correspondencia”. Ley del Servicio Postal Mexicano, publicada en Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 1986, artículo 1o.

¹⁴ *Idem.*

¹⁵ Alonso Soto, Ricardo, *op. cit.*, nota 9, p. 205.

¹⁶ *Idem.*

¹⁷ *Idem.*

¹⁸ *Idem.*

¹⁹ *Idem.*

correspondencia²⁰ y paquetes de manera aislada sino que se comprenda lo que estos servicios significan en la actualidad para la economía y comunicación del país, redundando en beneficios económicos, sociales e incluso culturales como se explicará adelante.

De esta manera el punto fino de esta aportación se encuentra en la **clasificación**, siendo esta “la operación de ordenación de los envíos postales según los criterios habituales de la operativa postal”²¹ y que muchas veces esta actividad se sigue haciendo de forma manual con lo que se generan retrasos considerables además de errores humanos, por falta de pericia, confusión, agotamiento o simplemente por no tener cuidado en esta delicada tarea, por lo que se sugiere incorporar tecnologías que permitan la **automatización de correos**, considerando que “[e]l grado de automatización del correo incide directamente en la calidad de la prestación del servicio postal”.²²

Con la **clasificación automática**, se previenen errores y se agilizan los procesos ya que “[l]as clasificadoras trabajan con programas, que son asociaciones entre destinos y casilleros de salida de la máquina. Así, una salida puede corresponder a un único código postal o varios, a una calle o a toda una sección”,²³ una incorporación de tecnología en las oficinas de correo que incide favorablemente y que ahorra tiempo e impacta directamente en la economía del país que implementa estas mejoras en sus oficinas postales.

1.1 Marco histórico del correo

De acuerdo con la información proporcionada en la página electrónica de la Unión Postal Universal (en adelante UPU)

“El primer documento postal, encontrado en Egipto data del año 255 antes de la era cristiana. Pero incluso antes de ese tiempo los servicios postales existieron casi en todos los continentes en forma de mensajeros que servían a reyes y emperadores.

²⁰ “Correspondencia.- La contenida en sobre cerrado y tarjetas postales, que se ajuste a las normas previstas en la presente Ley y en las disposiciones reglamentarias que al efecto se expidan”. *Idem*.

²¹ *Idem*.

²² Domínguez Esquivel, J. Amador, Correos, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A., Sevilla, Editorial MAD, 2006, p. 116.

²³ *Ibidem*, p. 115.

Con el tiempo, las órdenes religiosas y las universidades agregaron sus propios servicios de envío e intercambio de noticias e información. Algunas estaciones acondicionadas a lo largo de las rutas transitadas por los mensajeros fueron colocadas para acelerar las entregas en las distancias largas. Eventualmente se permitió a los individuos el uso de estos mensajeros para poder comunicarse con otras personas”.²⁴

Como se puede observar el envío de mensajes en un inicio era solamente utilizado por ciertas personas que tenían la facultad de hacer uso de este servicio y es hasta después que los individuos pudieron acceder al envío de mensajes. Es importante recordar la historia del servicio de mensajería puesto que ha evolucionado con los tiempos desde las personas facultadas para enviar mensajes hasta los medios por los que se envían los mismos. Hoy existen incluso servicios de mensajería instantánea como son los llamados “Messenger”, sin embargo; el servicio de mensajería tradicional aún hoy en día es indispensable para las sociedades actuales como las que se realizan desde las empresas, los comercios y también por los individuos.

La UPU, ya referida, señala que:

“Durante los siglos XVII y XVIII, el intercambio de correo entre los países era regida por acuerdos postales bilaterales. Después en el siglo XIX la red de acuerdos bilaterales se volvió tan compleja que comenzó a impedir el rápido desarrollo de los sectores de negocios y el comercio. Así, el orden y la simplificación se requirieron en los servicios postales internacionales”.²⁵

²⁴ En el original se lee “The first known postal document, found in Egypt, dates from 255 BC. But even before that time postal services existed on nearly every continent in the form of messengers serving kings and emperors. Over time, religious orders and universities added their own message delivery systems to exchange news and information. Relay stations were set up along the messengers’ routes to speed delivery over long distances. Eventually, private individuals were allowed to use the messengers to communicate with one another”. (Traducción libre)

Página web de la Universal Postal Union, Inicio, The UPU, Historia, sobre la historia, disponible en <http://www.upu.int/en/the-upu/history/about-history.html>, última fecha de consulta el 30 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

²⁵ En el original se lee “During the 17th and 18th centuries, the exchange of mail between countries was largely governed by bilateral postal agreements. But by the 19th century, the web of bilateral agreements had become so complex that it began to impede the rapidly developing trade and commercial sectors. Order and simplification were needed in the international postal services”. (Traducción libre), *idem*.

Con el paso del tiempo el envío de mensajería y paquetería se fue modificando al punto de introducir sistemas de prepago, estampillas, hasta llegar a la conformación de la Unión Postal Universal en el año 1874. Cuyo objetivo es contribuir a la mejora constante en el servicio postal de los países que son miembros de este organismo internacional.

Entre algunas de las funciones que este organismo se encuentran: 1) fijar tarifas a los servicios, 2) brindar asistencia técnica a los países miembros que al día de hoy suman poco menos de doscientos; 3) establecer pesos en el servicio de paquetería, 4) elaborar reglamentos específicos al tipo de envíos que se realicen y límites a los mismos, entre otras.

Parte de la labor de este organismo también es mejorar los servicios de mensajería y paquetería de los servicios postales de los países miembros apoyado por uno de los organismos de este órgano especializado que es el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio,²⁶ que cuenta con una clasificación respecto al grado de desarrollo que tienen los servicios postales, dividido en cuatro categorías que van desde los países industrializados, hasta los países que carecen de este servicio postal. Dicho Fondo, dentro de sus tareas es ofrecer cursos de mejora comprendiendo el impacto de los servicios postales tanto para los Estados como para los individuos.

Los seres humanos hacemos uso de distintas formas de comunicación. Existen comunicaciones verbales y no verbales. Para llevarse a cabo estas comunicaciones requieren de determinados elementos fundamentales que son, 1) el emisor, quien produce el mensaje, haciendo uso de un código, 2) el receptor, quien habrá de recibir el mensaje si conoce el código utilizado, 3) el mensaje mismo, es decir lo que se quiere comunicar, 4) un canal de comunicación que es aquí por donde se transmitirá el mensaje y es a su vez el mecanismo de recepción del mismo y 5) la decodificación de dicha comunicación que permita que el mensaje sea recibido y

²⁶ Unión Postal Universal, Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio, disponible en https://www.upu-trainpost.com/esp/Detail_cours11.htm.

comprendido por el receptor quien debe conocer la situación y el contexto del mensaje es decir contar con un referente que le permita recibir con claridad el mensaje que se le ha enviado.

En esta ocasión nuestro interés es referirnos a la comunicación escrita, en particular la comunicación que se ha desarrollado con el envío epistolar en principio para comprender cómo las comunicaciones, haciendo uso del correo, se han ido desarrollando a lo largo de la historia de la humanidad pero también en específico en el caso de México nos permita entender cómo se desarrollan las actividades de mensajería y paquetería en la actualidad y sobre todo en el marco de la incorporación de las tecnologías en este importante servicio.

Lo anterior sirve en primer lugar para entender la evolución misma del correo en distintas latitudes, lo que nos permite comprender el desarrollo del mismo en distintos contextos y ubicar nuestro mismo avance en la materia en comparación con otros servicios, y en segundo lugar nos permite conocer el estado en el que se encuentra el correo en México que se ofrece a través del Servicio Postal Mexicano (Sepomex) dejando de lado los servicios de mensajería y paquetería privados, por ahora, aunque más adelante se vean vinculados los servicios del Estado con los privados, que no se puede negar la importancia que tienen, sobre todo en aquellas funciones en la que los servicios oficiales fallan.

A lo largo de este capítulo solo se presentan las generalidades que han marcado pautas relevantes en el correo a nivel nacional e internacional con la finalidad de tener el contexto que nos brinde las herramientas necesarias para posteriormente en los capítulos subsecuentes profundizar en aspectos más específicos con relación a los servicios de mensajería y paquetería de Sepomex.

1.2 El correo en el mundo

De acuerdo a la información proporcionada en la página electrónica de la Unión Postal Universal (UPU) referida antes, el primer documento postal encontrado en Egipto data del año 255 antes de la era cristiana, esto nos muestra la forma en que

ha evolucionado el correo con los tiempos hasta el punto de que hoy existen servicios digitales de mensajería instantánea como son los llamados “Messenger”, a través de plataformas como WhatsApp, Telegram, Signal, Facebook Messenger, entre otros. Sin embargo, el servicio de mensajería tradicional, es decir el envío físico de correspondencia aún hoy en día es indispensable para las sociedades actuales, principalmente utilizados por las empresas y los comercios, y aunque en menor medida, también es utilizado por los individuos.

La UPU, ya también referida arriba, explicaba lo complicado que se volvió que en los siglos XVII y XVIII se dependiera de los acuerdos bilaterales entre los Estados para llevar a cabo los envíos obstaculizando con ello el mismo comercio tan relevante para todos los países. Como se mencionó en un inicio para evitar estas consecuencias se introdujo el sistema de prepago, es decir las estampillas que continúan vigentes hasta nuestros días.

Este sistema de timbrado ha servido para así unificar los costos de los servicios postales, también ha servido para estandarizar la forma en la que se realizan los servicios así como para permitir la regulación de los mismos.

Más adelante en el punto 1.1.3 de este apartado se profundizará sobre la labor de este organismo internacional. Por ahora sirva hasta aquí como una introducción de la situación que guarda el servicio de correo en general y demos paso a la historia y evolución del mismo, de una manera un poco más detallada.

1.1.1 Del correo en Persia al correo en Alemania

No se puede establecer con claridad cuándo surge el correo como esta actividad de enviar mensajes a un tercero haciendo uso de una persona. Es poco claro también establecer qué civilización fue la pionera en el envío de mensajes, sin embargo, de acuerdo a las evidencias escritas que nos han brindado los historiadores como Jenofonte tenemos conocimiento de que en Persia en la época del Rey Ciro existieron “una extensa red de funcionarios y espías —«los oídos» y «los ojos» del

Rey—”²⁷ con la finalidad de mantener la unidad de su Imperio, es por esto que se sabe que los primeros “correos” fueron personas del gobierno que eran utilizados solo por los gobernantes para enviar y recibir mensajes, ya que el envío y recepción de mensajes no estaba a disposición de nadie más. En el mismo tenor

“Herodoto dice que desde las orillas del mar Egéo á Susa, corte de los reyes de Persia, había ciento y cinco casas de posta, cada cual distante un día de camino de la otra: uno de los nobles de primera clase entre los persas era director de este establecimiento, y el mismo Darío había tenido aquel encargo antes de subir al trono; pero este sistema de comunicaciones no estaba dedicado al servicio público; pues el gobierno únicamente gozaba de sus ventajas”.²⁸

Como se menciona en la introducción y con datos obtenidos de la página de la UIT se sabe que Egipto es un referente respecto al correo pues es en esta época en que los faraones trasladaban sus mensajes utilizando una red tanto oral como escrita, pero la particularidad de esta comunicación es el uso de canoas que trasladaban a los mensajeros a través del Río Nilo. Como se puede observar en otras culturas el medio que se utilizaba para llevar los mensajes eran los propios mensajeros a pie, en Egipto se utilizó el afluente del río como un desarrollo en la mejora de esta actividad, es decir se introdujo una innovación en la actividad que antes se realizaba a pie.

Otro antecedente de los correos es la famosa historia de Filípides, de Atenas quien fue:

“un Hemerodromos, es decir, soldado corredor de larga distancia que cumplía con la función de mensajero, y que generalmente debían hacer viajes que duraban más de un día.

Durante las Guerras Médicas, el ejército de Atenas se enfrentó con las fuerzas de Persia en la llanura de Martón. Se dice que Filípides corrió los 40 kilómetros que la separaban de la capital del Ática para llevar el mensaje de a victoria”.²⁹

²⁷ Jenofonte, Ciropedia, Introducción, traducción y notas de Ana Vegas San Salvador, España, Gredos, 1987, p. 11.

²⁸ De Cabanes, Xavier Francisco, Guía general de correos, postas y caminos del reino de España. Madrid, Imprenta de D. Miguel de Burgos, 1830, p. 2.

²⁹ Rubín, María José, “Spartathlon, marathon y leyenda”, Sobre Grecia, 2008, disponible en <https://sobregrecia.com/2008/06/05/spartathlon-maraton-y-leyenda/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Esta historia de Maratón si bien refiere a la contienda deportiva es también un antecedente importante para la historia de los correos en el mundo.

Otra gran civilización que ha aportado en la evolución del correo postal de acuerdo a lo expuesto por Xavier de Cabanes es la antigua Grecia en el que el servicio de correos sí era permitido para particulares: “no había otro medio de correspondencia que una especie de verdaderos *hemerodromos*, célebres por su incansable andar, a quienes así el gobierno como los particulares pagaban para que les llevaran sus cartas”.³⁰

Un antecedente más es el que se tiene sobre Roma en donde también se atribuye a los militares la función de llevar mensajes. Es en esta civilización

“había cierto correo militar conducido por los llamados *statores*, y ciertas casas de posta con el nombre de *stationes*. Bajo el gobierno de Augusto se extendió este correo a todas las provincias del imperio, al principio por mensajeros á pie, y más adelante á caballo cursores, *viatores*, *verendarii*. En el código teodosiano se halla una ley que fija las distancias de las postas y el tiempo que debían gastar en ellas. Hasta entonces los correos del gobierno echaban mano de las caballerías de cualquier individuo, causando molestia y estorsion á todos”.³¹

Xavier de Cabanes en su multicitado texto invita a reflexionar no solo en la evolución del correo en cada civilización sino también sobre las dificultades que se han tenido que sortear para llegar al correo postal en la actualidad. Solo por mencionar algunas de estas dificultades señala la falta de papel para poder redactar las comunicaciones epistolares que tuvo como origen el escribir en pedazos de trapo de algodón o bien otra dificultad se encontraba en las vías de comunicación y las largas distancias que tuvieron también que evolucionar para poder permitir la creación de redes de comunicación para las largas distancias.³² Así fue posible que en Francia ya en la segunda mitad del siglo XV se utilizaran los correos por medio de caballos que eran conocidos como estafetas.

³⁰ De Cabanes, Xavier Francisco, Guía general de correos, *op. cit.*, nota 28, p. 2.

³¹ *Idem*.

³² *Ibidem*, pp. 2 y 3.

También por esas épocas es de resaltar el uso del correo proporcionado por Luis XI en términos de que el correo pudiera ser utilizado por los estudiantes en la Universidad de París ya que a la misma acudían estudiantes de diversas ciudades y era necesario mantener la comunicación con sus familias.³³

Finalmente en esta evolución del correo se menciona en la obra de Cabanes la institución denominada Taxis la cual consistía en que un conde fue nombrado por el emperador como el primer director general de correos.³⁴ Un título que se volvió hereditario.

“Los lombardos introdujeron los correos en Alemania; Francisco Gabriel de los Tassi o Taxis, conde de la Torre de Valsassina, fue el primero que estableció en tiempo de Federico III, un correo al Tirolo; su sobrino Francisco organizó otro de Bruselas á la frontera de Francia, y otro tercero de Bruselas á Viena. Eran correos á caballo; primero no se cambiaba más que el caballo, pero después de cambiaron también los postillones. NO hacían en su origen mas que el servicio público; después los negociantes y particulares pudieron también confiarles sus cartas mediante una retribución; entonces se elevó el producto de tal manera, que Francisco para conservar el privilegio, se comprometió á hacer gratuitamente el servicio público de correos; y en 1516, Maximiliano I le confirió el título de maestro mayor de postas en los Países Bajos; la dieta de 1522 dispuso después que se organizaran otros según las necesidades. Leonardo Taxis les dio estension en 1543, dirigiendo los de los Países Bajos por Lieja, Téveris, Espira, el Wurtemberg, Ausburgo y el Tirolo hasta Italia y Alemania. Rodolfo II prohibió cualquier otra manera de circular las cartas. Lamoral, baron de Taxis tuvo en 1645 el empleo de maestro mayor de postas del imperio como feudo hereditario, Pero cuando los diferentes estados conocieron el provecho y utilidad de los correos, quisieron disfrutar de ellos por su propia cuenta y establecieron otros particulares á pesar de las reclamaciones del emperador y de los condes de Taxis”.³⁵

Como se mencionó al inicio de este apartado, resulta complejo señalar una fecha y lugar preciso en el que se originó el uso del correo postal, sin embargo como se ha dejado de manifiesto en distintas culturas y gracias a la labor de los historiadores hoy podemos conocer los indicios que se han preservado sobre correo a lo largo del mundo. Sirva hasta aquí estas anotaciones en relación a la evolución del correo en distintas civilizaciones y permítasenos transitar a un periodo más actual en el que el correo resulta ahora una actividad prioritaria.

³³ *Ibidem*, p. 3.

³⁴ *Idem*.

³⁵ Cantú, Cesare, Historia Universal, Volúmenes 19 y 20, Madrid, Mellado, 1848, pp. 342-344.

1.1.2 Servicio de correo privado en el marco de una actividad prioritaria de los Estados

En el apartado anterior se mencionó como al inicio los denominados correos fue una actividad desarrollada por personas específicas que se mantenía exclusivamente para uso de los gobernantes, siendo prácticamente imposible que los particulares pudieran hacer uso del mismo. Sin embargo, el sistema postal fue incorporándose para que los particulares pudieran hacer uso del mismo y que también ellos mismos pudieran brindar este servicio.

Los datos que se tienen sobre los primeros correos privados se refieren a los monjes benedictinos que conectaban a más de seis mil abadías, monasterios e iglesias. En el apartado anterior se mencionaba el servicio de correos por parte de la Universidad de París para que sus alumnos pudieran comunicarse con sus familias, un servicio que se brindaba de manera privada, también este servicio estuvo presente en la Universidad de Bologna en el año 1158.³⁶

De este modo los servicios postales pueden prestarse tanto por agentes estatales como entes privados, sin embargo, para aquellos servicios que se prestan por parte de los entes privados los Estados generalmente imponen ciertas condiciones y restricciones. Por ejemplo, la incorporación de las tarifas fue inventada por Rowland Hill a través de los sellos adhesivos, así “el primer sistema de sello postal en el mundo fue emitido en Inglaterra en 1840. Hill también creó las primeras tarifas de franqueo uniformes basadas en el peso y tamaño. Las ‘estampillas’ de Hill hicieron que el franqueo de prepago fuera posible y práctico”.³⁷

³⁶ New World Encyclopedia, “Postal System”, disponible en https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Postal_system, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

En el original se lee:

“Many religious orders had a private mail service, notably the Cistercians connected more than 6,000 abbeys, monasteries, and churches. The best organization however was created by Teutonic Knights. The newly instituted universities too had their private services, starting from Bologna in 1158”.

³⁷ Casanova, Felix, Historia y evolución del correo postal, Historias de nuestra historia, Revista Digital, disponible en <https://hdnh.es/historia-y-evolucion-del-correo-postal/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

La diferencia que se fue dando entre los diferentes prestadores de un servicio de correos y otro necesitó de unificar los criterios pues existía discrepancia en las tarifas que se debían cobrar, los pesos y dimensiones de los paquetes que eran enviados, incluso en la manera que debía brindarse el servicio, por ejemplo, con pago por adelantado o al recibir el servicio. Por ello en 1874 se realizó a petición del Gobierno de Suiza una conferencia internacional. Era la Conferencia Internacional de Berna celebrada el 15 de septiembre de 1874 por la cual surge la Organización Postal Universal de la cual se profundizará en el siguiente apartado.

Sirva por ahora con entender que esta Organización de carácter internacional, reunió a 22 países: Alemania, Austria, Hungría, Bélgica, Dinamarca, Egipto, España, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Rumania, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza y Turquía.³⁸ De este modo se fue perfilando que el servicio de correo era considerado en una actividad específica a cargo de los Estados quienes ejercían una especie de “monopolio”, pero que derivado de la imposibilidad de hacer frente a la demanda de sus servicios debió permitir la entrada de actores privados, es decir empresas de mensajería tanto nacionales como internacionales.

“Dentro del contexto planteado, se considera que a partir de 1970, aparece en el mundo la demanda por los servicios privados de mensajería y paquetería aceleradas, como resultante del desarrollo comercial e industrial principalmente en Europa y Estados Unidos y los procesos de reglamentación y liberación de los mercados.

En este último país, destaca el desarrollo alcanzado por la empresa United Parcel Service (UPS) fundada en 1907.

Las administraciones públicas postales o correos tradicionales, por su propia naturaleza no tuvieron la agilidad necesaria para hacer frente a esta demanda, por lo que surgieron empresas que atendieron con eficiencia el creciente mercado.

Antes de los setenta, la mensajería era atendida por los correos tradicionales como un servicio de correo express (entrega inmediata o special delivery o bien servicio overnight). De hecho, durante siglos, la mensajería fue una parte integral de los servicios postales ofrecidos por los correos públicos. Es difícil establecer la

³⁸ Ascandoni Rivero, Jaime, La Unión Postal Universal, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Internacional Público, Tesis Doctoral, 1983, p. 78, disponible en <https://eprints.ucm.es/54539/1/532868891X.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

diferencia, en épocas pasadas, entre las funciones que cumple una institución pública tradicional como es el correo, frente a las mensajerías.

Es en Europa y Estados Unidos donde surgen las primeras grandes empresas privadas de mensajería, como Federal Express (Fedex), United Parcel Service (UPS) y DHL. Estas tres empresas han observado un desempeño favorable debido sobre todo a que los E.U la venta por catálogo data desde 1872. Esta práctica favoreció a dichas empresas”.³⁹

Aún y con la incorporación de empresas privadas en la prestación del servicio postal, algunos Estados siguen siendo los principales operadores del mismo, quienes permiten la participación de empresas privadas para que operen bajo determinadas condiciones especialmente en casos de envíos urgentes o servicios específicos de paquetería. De acuerdo a la OCDE algunos países han liberalizado su sector postal y otros países conservan pequeñas áreas reservadas. En los casos en los que los países han liberalizado el servicio postal se ha visto una mejora en el servicio y mayor rentabilidad así como aumento en fuentes de empleo y reducciones en las tarifas de los servicios.⁴⁰

Aún y con la participación de los agentes privados los servicios de correos que se brindan por parte de los Estados constantemente buscan las mejoras, la incorporación de tecnologías a fin de que los usuarios puedan tener una satisfacción por la calidad de los servicios. En esta investigación conscientes de las necesidades de mejora en la calidad, se está proponiendo precisamente incorporar tecnología en beneficio del servicio que se presta y evidentemente que esto redundará en la experiencia del usuario.

³⁹ Brito Rojas, Alejandro Raúl, El correo en un marco de competencia. El caso de México, Tesis profesional para obtener el título de licenciado en economía, 2000, pp. 34 y 35, disponible en <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/BritoRAR/Parte3.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁴⁰ OECD Policy Roundtables, Promoting Competition in Postal Services, 1999, p. 10. <http://www.oecd.org/regreform/sectors/1920548.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

En el documento original se lee:

“A few countries have completely liberalised their postal sector and other countries retain a relatively small reserved area. The liberalising countries reported quality of service improvements, increases in profitability, increases in employment and real reductions in prices”.

Nuestra propuesta tiene como antecedente el primer clasificador postal automático del que se tiene conocimiento que data del año 1957.

“El ingeniero canadiense Maurice Levy inventó un clasificador postal automático en 1957 que podía procesar 200,000 cartas por hora, con un margen de error de un sobre cada 10,000, lo cual hizo que las cartas y paquetes llegaran antes a su destino. El Departamento de Correos de Canadá había encargado a Levy que diseñara y supervisara la construcción de un nuevo sistema electrónico de clasificación de correo electrónico, controlado por una máquina. Un prototipo hecho a mano fue probado en la sede postal en Ottawa, y funcionó. El envío postal había dado un paso de gigante en su evolución”.⁴¹

Las comunicaciones para los Estados son actividades fundamentales que impactan directamente en sus economías, si bien, los servicios postales transportan correos y paquetes también se han incorporado otros servicios como explotación de instalaciones postales y venta de materiales postales y filatelia solo por mencionar algunos. Todas estas actividades que generan un impacto tanto en sectores relevantes como es el comercio e incluso las comunicaciones en la vida diaria de las personas que siguen haciendo uso de estos servicios y que por ello organizaciones internacionales constantemente trabajan para realizar propuestas de mejora y modernización como se verá en el siguiente apartado.

1.1.3 Las organizaciones internacionales en torno al servicio postal

Como se ha venido mencionando a lo largo de este capítulo los servicios postales alrededor del mundo hacen esfuerzos siempre por mejorar los servicios. Como se ha podido observar los Estados son responsables de dictar sus normatividades y políticas en relación a sus servicios, se han encargado de establecer límites respecto a permitir o no la participación de agentes privados. Sin embargo como se anunció era necesario estandarizar algunos elementos a nivel internacional y por ello actualmente existen distintas organizaciones que contribuyen con sus actividades en distintos aspectos relacionados con el correo. A continuación se mencionan algunas de estas organizaciones de manera enunciativa más no limitativa y se profundizará en la Unión Postal Universal de la cual México es parte.

⁴¹ Casanova, Felix, Historia y evolución del correo postal, *op. cit.*, nota 37.

- International Post Corporation (IPC) Sistema de Medida y Gestión Medioambiental

Esta organización fue creada en 1989 en Bruselas Bélgica y tiene como finalidad asistir a sus miembros en cuanto a actualizar y mejorar los servicios que brindan en cuanto a mensajería, paquetería, logística entre otros. Sus miembros son servicios postales nacionales de 25 Estados: Alemania, Australia, Austria, Bélgica, Canadá, Croacia, Chipre, Dinamarca, España, Estados Unidos, Finlandia, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

Uno de los temas relevantes que trabaja esta Organización Internacional es el promocionar entre sus miembros la conciencia de:

“analizar el ciclo de vida de los productos, ofrecer a los consumidores información sobre el impacto ambiental generado y dar los primeros pasos hacia la estandarización de la comunicación de esos impactos, estableciendo las mediciones mínimas a considerar.

[...]

La consolidación de esta normativa, que se ha publicado recientemente, es fundamental para identificar oportunidades de reducción del consumo de energía, materiales y emisiones de los servicios postales, y para la aplicación de metodologías de mejora ambiental de vanguardia como es el caso del Análisis del Ciclo de Vida”.⁴²

Sin lugar a duda el tema del impacto que generan los envíos postales es de gran relevancia por lo que deberán ser debatidos y atendidos por todas las oficinas postales alrededor del mundo, un tema que tal vez no debe ser aplazado. Sirva solo para enunciar la temática y dejar hasta aquí esta Organización internacional ya que no es objeto principal de estudio de esta investigación.

- Unión Postal Universal

⁴² Compromiso SER, ¿Qué impacto medioambiental tienen los envíos postales?, disponible en <https://www.compromisorse.com/rse/2014/03/18/que-impacto-medioambiental-tienen-los-envios-postales/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Como ya se había mencionado anteriormente los servicios postales han sido regulados por cada uno de los Estados a su mejor saber y entender con lo cual se generó hasta 1863 una gran diversidad de acuerdos bilaterales. Así, cada acuerdo establecía distintas tarifas y pesos, que evidentemente no estaban estandarizados.

El desarrollo de las vías de comunicación como el tren o los barcos hicieron posible que el correo internacional se incrementara y con ello las complejidades en las diversas tarifas, escalas y demás situaciones en torno a los servicios de correo. Derivado de esta situación y con la finalidad de dar uniformidad a las tarifas, pesos y condiciones en torno al servicio de correo, sobre todo el internacional, en el año 1863 se realizó en París la Conferencia que reuniría a los “representantes de Austria, Bélgica, Costa Rica, Dinamarca, España, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña. Italia, Países Bajos, Portugal, Prusia, Islas Sandwich (Hawai), Suiza y Villas Hanseáticas. Cabe hacer notar que, aunque el Gobierno de Ecuador no envió una delegación a París, había señalado previamente su adhesión anticipada a cualquier decisión que fuera aprobada por la Conferencia”.⁴³ Esta conferencia fue el antecedente inmediato de la Unión Postal.

Jaime Ascandoni señala que:

“Aunque en la Conferencia de París no se llegó a un resultado práctico tangible, sirvió sin embargo para establecer claramente y con autoridad el diagnóstico del mal que sufría el correo internacional. Su éxito fue tan notable que, cuando se examina actualmente la “Carta magna” de los Servicios internacionales de Correos, se pueden ver en ella los grandes principios adoptados en dicha reunión, a pesar de los grandes cambios que la sociedad ha expresado desde entonces en su estructura. Lo cual es una prueba evidente del incontestable valor de sus decisiones, aunque en la práctica se vieran oscurecidas por los egoísmos nacionales que no querían plegarse a un régimen uniforme”.⁴⁴

El mismo autor corrobora que pese a que la Conferencia no fue concebida como un documento vinculante se pudo notar la influencia que tuvo en los contenidos de los acuerdos bilaterales que fueron suscritos con posterioridad.

⁴³ Ascandoni Rivero, Jaime, La Unión Postal Universal, Universidad Complutense de Madrid, *op. cit.*, nota 38, p. 61.

⁴⁴ *Ibidem*, p. 63. Una cita del original fue omitida.

Fue hasta el nacimiento de la Unión Postal Universal 1874 en Berna, 22 Estados⁴⁵ celebraron un verdadero tratado multilateral el cual tuvo que enfrentar diversos desacuerdos, Rivero menciona principalmente el “distinto enfoque que seguía dándose en cada país al Servicio de Correos, pues mientras para unos se trataba de una institución de utilidad pública, para otros era considerado como un servicio fiscal”.⁴⁶

A partir de 1947 es considerado como un Organismo especializado de las Naciones Unidas que está conformado por 192 países miembros, dentro de sus actividades está brindar asesorías, asistencia técnica y también como mediadora en los conflictos que puedan surgir entre sus miembros. Dentro de su papel de Organismo especializado puede ofrecer recomendaciones respecto a los servicios de correos de sus miembros y hacer propuestas para permitir el crecimiento y desarrollo del correo internacional.

Este Organismo se conforma por 4 órganos principales que son: 1) El Congreso, 2) El Consejo de Administración; 3) El Consejo de Operaciones Postales y 4) La Oficina Internacional.

Cuenta también con distintos organismos como son:

— Fondo de Calidad del Servicio (Quality Service Fund)

Creado en 2001 tras la decisión del 22º Congreso en Pekín en 1999, este fondo financia proyectos para la mejora de la calidad de los flujos de correo internacionales para que sean más seguros y confiables sobre todo de los países menos desarrollados. El financiamiento se utiliza principalmente para la compra de software, vehículos y equipos que mejoran el procesamiento de entrega del correo.⁴⁷

⁴⁵ “Alemania, Austria, Hungría, Bélgica, Dinamarca, Egipto, España, Estados Unidos de América, Francia, Gran Bretaña, Grecia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Rumania, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza y Turquía”, *ibidem*, p. 78.

⁴⁶ *Ibidem*, p. 80.

⁴⁷ Universal Postal Union, About Quality of Service Fund, disponible en <http://www.upu.int/en/activities/quality-of-service-fund/about-qsf.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

— Grupo de Seguridad Postal (Postal Security Group)

Este grupo tiene como principal función el proteger de fraude, robo y uso indebido de los servicios de correo a todos los empleados postales así como a los clientes y también a los bienes postales.

Dentro de sus actividades se encuentran:

“La prevención de lesiones a personas debido al transporte de mercancías peligrosas por correo.

Prevención de pérdida o robo de correo confinado a los correos
Prevención de ingresos o pérdidas de activos ocasionados por correos

Preservación de la confianza del cliente en las oficinas postales”.⁴⁸

— Oficinas Extraterritoriales de Intercambio (Extra-Territorial Offices of Exchange)

Respecto al Servicio Postal Universal existen estas oficinas de intercambio junto con los Centros de procesamiento de correo internacional (International Mailing Processing Centres IIMPCs) que dirigen estudios sobre la organización de los mercados postales domésticos y sus efectos en las políticas nacionales y regionales en relación con los acuerdos alcanzados por la Unión Postal Universal.⁴⁹

— Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (World Summit on the Information Society, WSIS)

En el original se lee:

“Celebrating its 10th anniversary in 2011, the QSF has been a stable source of funding for the developing and least advanced countries. Financing is used, amongst others, to purchase software, equipment and vehicles that lead to improvements in mail processing and delivery”. La traducción es libre.

⁴⁸ Universal Postal Union, About Postal Security, disponible en <http://www.upu.int/en/activities/postal-security/about-postal-security.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

En el original se lee:

“Prevention of injuries to people due to the carriage of dangerous goods in the mail

Prevention of loss or theft of mail entrusted to Posts

Prevention of revenue or asset losses by Posts

Preservation of customer confidence in the Posts”. La traducción es libre.

⁴⁹ Véase Unión Postal Universal, Acerca de asuntos regulatorios en la página <http://www.upu.int/en/activities/general-policy-issues/regulatory-issues/about-regulatory-issues.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Respecto a las tendencias que se tienen en servicios de correo la UPU, consciente de las transformaciones tecnológicas realiza estudios sobre cómo la crisis económica y mundial está afectando al sector postal por lo que constantemente hace un monitoreo de las tendencias en el sector a nivel mundial y con base en los datos estadísticos recopilados.

Las Tecnologías de la Información y comunicación no son vistas como amenazas sino más bien como áreas de oportunidad para las empresas postales.⁵⁰

Algunos de los servicios electrónicos que se ofrecen son el seguimiento y localización de los paquetes, o servicios de comercio electrónico, gestiones de pago en línea y gestiones de entrega. La UPU ha elaborado una Guía de asociaciones público-privadas para los servicios electrónicos en el sector postal pues es indudable la relevancia que tiene la incorporación de las tecnologías en la Sociedad de la Información.⁵¹

- Unión postal de las Américas España y Portugal (UPAEP)

Dentro de la región iberoamericana encontramos a este organismo internacional intergubernamental que fue fundado en 1911 en Montevideo.

Dentro de esta Unión Postal los objetivos son:

“Promover la prestación del servicio postal universal, así como mejorar e impulsar el mercado postal en la región, mediante la reforma de las estructuras del sector postal de los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando sus recursos humanos.

Fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros y facilitar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.

Mejorar la calidad de servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de la tecnología de información que permita la medición del desempeño de los servicios postales y una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, correspondiendo de esta forma a las demandas de los usuarios y clientes.

Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial de la UPU y favorecer la interacción, coordinación y

⁵⁰ Véase Unión Postal Universal, <http://www.upu.int/en/activities/postal-economics/trends/about-trends.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁵¹ Véase Unión Postal Universal, <http://www.upu.int/en/activities/electronic-services/about-electronic-services.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

comunicación con la UPU, las Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes interesadas en el ámbito postal”.⁵²

Los países miembros de este organismo son: Argentina, Aruba, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Curazao, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Sint Maarten, Surinam, Uruguay y Venezuela.⁵³ Su última reunión se llevó cabo en Montevideo, Uruguay, en noviembre de 2017 y dentro de este evento se aprobaron distintas resoluciones en miras a atender las necesidades que se presentan en la región para el periodo 2018-2021. Para ello se han considerado los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Finalmente es de resaltar que en esta reunión se crearon cuatro grupos de trabajo dentro de la que para fines de esta investigación la que es de resaltar es el Grupo de Trabajo de Operaciones y Calidad.⁵⁴

- Kahala Post Group

Por último se pensó en mencionar al Grupo Postal Kahala, que se trata de una alianza entre los servicios de correo de once países: Australia, Canadá, China, España, Francia, Estados Unidos, Hong Kong, Japón, Reino Unido, República de Corea, y Tailandia. Solamente para hacer visible que en el contexto internacional estos organismos internacionales cobran relevancia en el tema de los servicios postales y su constante preocupación de mejora.

Al igual que las organizaciones anteriores este grupo busca la mejora en las opciones de servicio postal para los clientes echando mano de acciones colectivas y las capacidades de sus miembros con la finalidad de expandir los negocios.

Sirva hasta aquí este apartado, para hacer evidente que estos organismos internacionales y regionales son de gran valor para los Estados que forman parte de ellos, pues de esta manera a través de la cooperación los Estados menos

⁵² Unión postal de las Américas España y Portugal, La Organización, disponible en <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>, última fecha de consulta el 17 de abril de 2020.

⁵³ Unión postal de las Américas España y Portugal, <https://www.upaep.int/upaep/paises-miembros>, última fecha de consulta el 17 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁵⁴ Unión postal de las Américas España y Portugal, La Organización, *op. cit.*, nota 52.

desarrollados, logren mejorar la calidad en sus servicios y gracias a los estudios y recomendaciones vertidas por estos organismos internacionales, se logran alcanzar ciertos estándares.

1.1.4 Los servicios postales mejor evaluados a nivel internacional

De acuerdo al Informe sobre el desarrollo postal del año 2018 elaborado por la Unión Postal Universal, el sector postal está en pleno cambio sobre todo con la incorporación de las tecnologías en el acontecer diario.

Para poder realizar la evaluación respecto a los servicios postales hay que resaltar que el universo que abarca el estudio es de: “una red mundial conformada por más de 677,000 oficinas postales, 5,3 millones de empleados postales y una infraestructura física presente en 192 países, los servicios postales desempeñan un papel socioeconómico fundamental”.⁵⁵

Este estudio para poder determinar una evaluación en cuanto al desarrollo de los servicios postales utilizó cuatro indicadores, la fiabilidad, la accesibilidad, la pertinencia y la resiliencia.

“El índice integrado de desarrollo postal se alimenta de tres tipos de datos principales de la UPU: los macrodatos postales, las estadísticas y las encuestas. Los macrodatos se utilizan fundamentalmente para calcular los indicadores asociados con la calidad de servicio. Las transacciones, los volúmenes y la conectividad. Las estadísticas se utilizan para medir las fuentes de ingresos y las economías de escala. Por último, los resultados de las encuestas dan lugar a consideraciones más de tipo cualitativo, como la inclusión y la integración.

Un total de 173 países fue evaluado para elaborar la clasificación mundial de 2018 (que se basa en los datos del todo el año 2017). Suiza, Países Bajos y Japón ocupan los tres primeros lugares de la clasificación, seguidos por Alemania y Francia. Estos países obtuvieron buenos resultados debido a su nivel de desempeño equilibrado y constante en cuanto a los cuatros criterios del índice integrado de desarrollo postal: servicios fiables, conectados, pertinentes y resilientes”.⁵⁶

⁵⁵ Unión Postal Universal, Informa sobre el desarrollo postal 2018. Estudio comparativo de una infraestructura fundamental para el desarrollo sostenible, Berna, Suiza, abril de 2018, p. 5, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁵⁶ *Idem*.

Así de los servicios postales mejor evaluados a nivel mundial cuatro son países europeos y solo Japón como representante de un país del continente asiático. En lo que respecta al continente americano de los 173 países evaluados, los cinco países con mejor puntaje obtenido son 1) Brasil es el país que aparece en el número 44 de la lista, 2) Colombia en el lugar 66, 3) México ocupa el lugar 76, 4) Costa Rica en el lugar 90 y 5) Perú en el lugar 99.

En el siguiente subcapítulo presentaremos precisamente las particularidades con las que cuenta el servicio postal en nuestro país, pasando por sus orígenes hasta llegar a la etapa actual en el contexto en el que se ofertan los servicios en Sepomex para con ello tener la posibilidad de en el capítulo 2 exponer con más detalle la situación actual en la que se encuentra la evaluación del servicio de mensajería y paquetería.

CAPÍTULO 2. HISTORIA DEL CORREO EN MÉXICO Y CONTEXTO ACTUAL

Sí bien, Sepomex actualmente cuenta con personal, equipos y tecnologías que permiten brindar los servicios de mensajería y paquetería a los ciudadanos mexicanos la realidad es que la calidad de los mismos se encuentra muy por debajo de lo que el país necesita, especialmente frente a temas que hay que hacer frente como es el constante crecimiento del comercio electrónico que obliga a tener servicios rápidos y a precios accesibles pero sobre todo que sean eficaces y eficientes, es decir que los servicios brindados sean de calidad.

Como se mencionó en el capítulo anterior, los servicios postales han ido evolucionando de formas distintas dependiendo de cada país y sus características. Los organismos internacionales en la materia como se dejó asentado también juegan un papel relevante al tratar de armonizar las distintas realidades y contextos en las que se desenvuelven los servicios postales. Estos estándares deben ser tomados en cuenta por los países miembros pues son obligaciones estatales contraídas, aunque en ocasiones las políticas alrededor al tema o bien el presupuesto asignado a esta actividad no son la mismas en todos los países por lo que la calidad de los servicios y los servicios mismos presentan variaciones importantes.

En este capítulo vamos a centrar la investigación en el contexto mexicano del servicio postal desde sus orígenes hasta la actualidad, resaltando los servicios de mensajería y paquetería en una aproximación hacia la mejora de los servicios antes referidos brindados por Sepomex, y con ello intentar evaluar la calidad de los mismos.

2.1 El correo en México

Los orígenes del correo en nuestro país se encuentran presentes en diferentes culturas prehispánicas como lo es entre los Mayas, los Aztecas quienes contaban con sistemas de comunicación en distintas áreas como el comercio, la religión y por supuesto también los asuntos militares.

Se puede observar que la historia del correo en otras civilizaciones alrededor del mundo, como se señaló en el subcapítulo 1 en Francia, Roma, Grecia, Persia no es tan distinta a la de las culturas de nuestra América, pues también los servicios de correo tuvieron relevancia en las actividades militares, comerciales y religiosas.

La evolución del correo en nuestro país nos permitirá llegar a entender el contexto de la situación actual y con ello poder reconocer la factibilidad, o no; de la propuesta de esta tesina que es la mejora en la calidad de los servicios de mensajería y paquetería brindados por Sepomex haciendo uso de la inclusión de la herramienta tecnológica de lectores automáticos.

Sin más preámbulo se presenta de manera breve la historia y evolución del servicio postal en nuestro país.

2.1.1. Orígenes del correo en México de la época prehispánica

Similar a las culturas griega y romana, en las culturas zapoteca, mixteca, tarasca, azteca y maya, el correo se desempeñó a través de postas, que eran utilizadas por individuos que requerían correr largas distancias.

Durante el siglo XV, al igual que en otras civilizaciones, solamente un grupo selecto de personas podían enviar y recibir mensajes, estos eran llamados payanis y debían memorizar los mensajes pues se transmitían vía oral. Estos payanis debían recorrer largas distancias entre diversos lugares alejados de Tenochtitlán, ellos eran considerados como enviados de una deidad y protegidos por ella en sus funciones.⁵⁷

A parte de los payanis también existían los yciucatitlanis, los tequihuatitlanis y los tamemes. Los primeros eran mensajeros que llevaban datos urgentes, los segundos eran mensajeros de guerra y los terceros estaban relacionados con las comunicaciones derivadas del comercio.⁵⁸

⁵⁷ López Gómez, Oscar, Correos, mensajeros y estantes en la Castilla del siglo XV. Algunas consideraciones, Universidad de Castilla la Mancha, 2015.

⁵⁸ Cienfuegos Salgado, *op. cit.*, nota 5, p. 120.

Los aztecas al igual que la cultura griega y romana construyeron albergues o postas para los mensajeros, “llamadas techialoyanes, que consistían en torrecillas ubicadas aproximadamente a cada seis millas, para el descanso y relevo de los payanis o corredores ligeros y de los iciuchcatitlantis o mensajeros ‘que van de prisa’”.⁵⁹

Los sacerdotes jugaron un papel relevante en las comunicaciones pues ellos eran los encargados de la formación de los mensajeros para que estuvieran en forma y desempeñaran correctamente su trabajo. La formación de estos mensajeros se impartía en los calmecac o telouchcalli.⁶⁰ “Uno de los correos más famosos fue el de Moctezuma II, que le hacía llegar el pescado fresco, mismo que distaba por lo menos doscientas millas de la capital de Tenochtitlan; por medio de esta forma de comunicación se enteró el monarca de la llegada de los españoles a las costas del Golfo de México”.⁶¹

Por su parte Alejandro Raúl Brito, en su investigación sobre el Correo en un marco de competencia, señala que: “El sistema de mensajería indígena cumplió un importante papel en la época de la conquista, durante la cual fue utilizado para enterarse de todos los movimientos de los agresores, así como para establecer comunicaciones entre ellos”.⁶²

Hasta este punto se observa el desarrollo natural de las comunicaciones y los correos al igual que en otras civilizaciones, pues no todos los individuos gozaban de la capacidad para enviar o recibir los mensajes, los mensajeros era una actividad exclusiva y de gran relevancia en los gobiernos, las milicias y el comercio.

2.1.2. El correo en México en la época colonial

Durante la época de la colonia en el año 1580 por medio de una cédula real se estableció formalmente el servicio postal en la Nueva España y surgió la Real Junta

⁵⁹ González Gamio, Ángeles, De los payanis a los carteros, La Jornada, 2007. Disponible en <https://www.jornada.com.mx/2007/01/07/index.php?section=opinion&article=028a1cap>, última fecha de consulta el 3 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁶⁰ *Idem.*

⁶¹ *Idem.*

⁶² Brito Rojas, Alejandro Raúl, El correo en un marco de competencia. El caso de México, *op. cit.*, nota 39, p. 39.

de Correos y Postas de España y las Indias que entró en vigor por la Ordenanza General de Correos, Postas, Caminos y demás Ramos Agregados a la Superintendencia General de Correos.

Brito señala que:

“Durante la colonia y como resultado de las actividades comerciales entre la península y la Nueva España se creó el oficio de Correo Mayor de Indias en Sevilla, para el recibo y despacho de toda la correspondencia, lo que llevó posteriormente a la creación de Correos Mayores residentes en las Indias.

El oficio de Correo Mayor en la Nueva España fue instalado como merced real en beneficio de un particular, a imagen del de España, Con el paso del tiempo, el cargo cambió a ser un oficio vendible y renunciable; asimismo, aumentó la injerencia del Estado.

Así los mensajes, cartas y demás piezas postales enviadas a través del Correo Mayor, se depositaban directamente en el Palacio Virreinal, en donde eran entregadas a los destinatarios que acudían una vez enterados del arribo de los mensajeros”⁶³ quienes se encargaban de pagar el franqueo.

El doctor Óscar Cruz Barney divide por su parte la historia de los correos marítimos entre España y “las Indias” en tres periodos;

“ a) De 1514 a 1764, periodo durante el cual la correspondencia oficial es transportada en los navíos de aviso y la particular en los buques mercantes o de la Armada, sin riesgo, porteo ni responsabilidad alguna por parte del transportista.

b) De 1764 a 1802, época durante la cual se regulariza y organiza el servicio de correos, bajo las ordenanzas e instrucciones particulares de 1764, 1777 y 1794.

c) De 1802 a 1827, periodo en el cual los servicios de correo marítimos entre España y las Indias pasan a ser responsabilidad de la Armada real”.⁶⁴

Será con la llegada de Felipe V al trono que se inició una nueva etapa en la concepción de los servicios de correos pues hasta ese momento el Estado decide centralizar y absorber en sí mismo todos estos servicios que anteriormente se encontraban en manos de particulares.⁶⁵

⁶³ *Idem.*

⁶⁴ Cruz Barney, Óscar, La ordenanza de correos del 8 de junio de 1794 en el México independiente, en La supervivencia del derecho español en Hispanoamérica durante la época independiente, México, UNAM, 1998, p. 110.

⁶⁵ *Idem.*

El doctor Cruz Baney explica que es a partir del año 1716 que se nombra un juez superintendente y administrador de las Estafetas de dentro y fuera de España y el correo pasó a depender administrativamente del Ministerio de Estado a través de la Secretaría de Despacho Universal de la Real Hacienda, y es a partir de ese momento que surgen las diversas disposiciones regulatorias de porte y sellos de correo.⁶⁶

2.2. El servicio postal en México como actividad estratégica del Estado

Durante el México independiente el sistema postal continuó siendo una actividad en manos del Estado que se encomendó a cargo de la Secretaría de Estado y del Despacho Universal de Relaciones Exteriores. A partir del año 1823 la actividad pasó a ser controlada por la Secretaría de la Hacienda. Fue hasta 1856 que se estableció un pago denominado franqueo para que la correspondencia pudiera circular por todo el territorio nacional, democratizando con ello esta actividad.

En el tema normativo la Constitución de 1857 estableció el monopolio del Estado sobre la actividad del servicio postal: “Artículo 28. No habrá monopolios ni estancos de ninguna clase, ni prohibiciones a título de protección a la industria. Exceptuándose únicamente los relativos a la acuñación de moneda, a los correos, [...]”.

Una época que marca un parteaguas en el desarrollo de los servicios de mensajería en el país es el Porfiriato pues en esta época el control de los servicios postales quedan en manos de la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas donde se crea la Dirección General de Correos.

Durante esta época:

“se desarrollaron de manera muy significativa tanto las comunicaciones nacionales como la institución del correo. Ambas jugaron un papel fundamental durante los acontecimientos revolucionarios. El enlace entre los ejércitos, la divulgación entre la población de noticias, el envío de notas, el traslado de hombres, alimentos,

⁶⁶ *Idem.*

armas y provisiones varias fueron el material de trabajo de la mensajería de la época. Las relaciones internacionales de nuestro país, el movimiento de migrantes, tanto nacionales como extranjeros, sus pertenencias, su comunicación muchas veces incluido a ultramar fueron atendidas por los servicios de mensajería de la época”.⁶⁷

El actual edificio de Correos fue construido precisamente durante la época porfiriana, se inició en 1902 y fue culminada hasta 1907. Con esta construcción en el centro de la Ciudad de México los servicios prestados por esta oficina se pusieron de manifiesto la importancia que tenía desde entonces el tema de las comunicaciones vía correo.

La Constitución de 1917 en su artículo 25 estableció que “La correspondencia que bajo cubierta circule por las estafetas, estará libre de todo registro, y su violación será penada por la ley”.⁶⁸

También en la carta magna se estableció en la primera reforma al artículo 25 en los años ochenta las actividades que eran consideradas como estratégicas para el Estado incluidas en ellas los correos, telégrafos y radiotelegrafía entre otras, pero se resaltan estas por ser el tema de esta investigación. “[...] El sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas que se señalan en el Artículo 28, párrafo cuarto de la Constitución manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismo que en su caso se establezcan”.⁶⁹

Artículo 28 párrafo 4 señalaba “No constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las **áreas estratégicas** a las que se refiere este precepto: Acuñación de moneda; **correos**....”.⁷⁰

⁶⁷ Brito Rojas, Alejandro Raúl, *El correo en un marco de competencia. El caso de México, op. cit.*, nota 39, p. 37.

⁶⁸ Texto constitucional disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/legislacion/federal/leyes/1917.pdf>. Última fecha de consulta el 24 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁶⁹ Texto constitucional disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/legislacion/federal/reformas/rc102.pdf>. Última fecha de consulta el 24 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁷⁰ *Idem*.

En la época posrevolucionaria en el año 1933 se creó la Dirección General de Correos y Telégrafos que funcionó por casi diez años siendo hasta el año 1942 que se dividen en la Dirección General de Telecomunicación y la Dirección General de Correos, que en el año 1958 pasaría a formar parte de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.⁷¹

En la mitad de la década de los años sesenta se creó el Programa Nacional de Correos que por vez primera hacía un verdadero estudio de mercado a nivel nacional así como de las operaciones que se realizaban y la administración postal en general. El resultado de este estudio arrojó que la estructura administrativa era inadecuada, que requería un modelo de organización y un plan de trabajo a largo plazo sin que interfiriera o afectara las operaciones.

Las reformas derivadas de este Programa atendieron principalmente a la distribución de funciones entre las oficinas existentes, la creación de la oficina de mecanización postal y la creación del departamento de emisiones postales.⁷²

A pesar de ser una actividad estratégica desde entonces las labores del servicio postal se encontraron en un ir y venir de modificaciones pasando a la desconcentración administrativa y creando Gerencias Postales Regionales, sin dejar de brindar sus servicios. Hasta que en el año 1980 se dio la estructura orgánica de la Dirección General de Correos y posteriormente con la descentralización de las funciones surgió el Servicio Postal Mexicano por decreto del Presidente Miguel de la Madrid Hurtado.

2.3. Antecedentes de Sepomex

Servicio Postal Mexicano se crea como organismo descentralizado en 1986 “como respuesta a la necesidad de modernizar las prácticas operativas y

⁷¹ Véase Medina Lizalde, José Luis, EL Servicio Postal Mexicano, actividad estratégica de la nación, en Moreno Álvarez, Inelvo, (coord.) Desarrollo económico y proceso legislativo, México, Centro de Producción Editorial, 2006, pp. 271 y ss.

También Cruz Barney, Óscar, La ordenanza de correos del 8 de junio de 1794 en el México independiente, *op. cit.*, nota 64.

⁷²

administrativas en busca de una mayor productividad en la presentación de los servicios de comunicación”.⁷³ Esta transformación atendió a los requerimientos de mejorar la calidad de los servicios ya que el Sistema Postal había sido rebasado por la competencia de las empresas privadas.

“Como parte de la reforma postal, de acuerdo con las tendencias mundiales, el servicio de correos deja de ser prestado directamente por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, cuando en 1986 se crea el Organismo Público Servicio Postal Mexicano, con el fin de dotar al operador de una mayor autonomía de gestión respecto de la que gozaba como Dirección General de Correos”.⁷⁴

Con este cambio Sepomex se convierte en un organismo con personalidad jurídica propia y patrimonio propio conformándose como una parte de la administración pública paraestatal con lo que también se crearon 31 Gerencias Postales estatales con facultades de decisión para tramitar asuntos en sus jurisdicciones.

En el año 1989 vuelve a haber cambios sustanciales como que la creación de la Dirección General en lugar de la Dirección de Planeación y Sistemas, se crean áreas departamentales para el desarrollo de funciones básicas para alcanzar los objetivos de Sepomex, específicamente en lo relacionado a la calidad de los servicios, la atención a los usuarios entre otros.⁷⁵

Infortunadamente en lugar de mejorar la calidad de los servicios que se prestan por Sepomex se da entrada a empresas privadas que por el contrario abusaron en no cumplir con los pesos y medidas establecidos por Ley. La competencia entre Sepomex y estas agencias no ha sido equitativo generando incluso que se pierdan ingresos para el Estado mexicano. “Simplemente en 2003, dejó de recaudar más de 500 millones de pesos por esta causa”.⁷⁶

⁷³ Servicio Postal Mexicano, Informe de rendición de cuentas de conclusión de la administración 2012-2018, p. 3

⁷⁴ Brito Rojas, Alejandro Raúl, El correo en un marco de competencia. El caso de México, *op. cit.*, nota 39, p. 38.

⁷⁵ Véase información en el sitio de Aficionados a Coleccionar. Historia del correo en México parte 3, disponible en https://acoleccionar2009.webcindario.com/files/breve_historia_del_correo_en_mexico3.pdf. Última fecha de consulta el 3 de febrero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁷⁶ Medina Lizalde, José Luis, EL Servicio Postal Mexicano, actividad estratégica de la nación, *op. cit.*, nota 71, p. 274.

Poco a poco de 1999 a 2003 la actividad de Sepomex fue decayendo al punto de haber reportado pérdida de clientes y operaciones ante la Auditoría Superior de la Federación en este periodo.

En el año 2004 Deutsche Post firmó un acuerdo de cooperación con Sepomex para hacerse cargo de los envíos de paquetería internacional de Sepomex y utilizar la red de la empresa mexicana para los envíos nacionales.

En el año 2008 Sepomex cambia de nombre a Correos de México, y se transforma. Una de las principales promesas, era la incorporación de nuevas tecnologías, sin embargo, desde los años noventa se ha visto un deterioro de los servicios proporcionados por el correo postal mexicano, se consolidó la competencia desleal con empresas que distribuyen correspondencia a costos de operación mucho menor que los de Sepomex y en distribución de correspondencia masiva, también se ha visto disminuida la función de Sepomex al concentrar sus operaciones en pocos clientes corporativos y otro de los factores que inciden en la poca calidad de los servicios ofertados es el deterioro de las finanzas del organismo.

Otro proceso de reestructuración relevante de Sepomex se concretó en el año 2013 con la puesta en marcha del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes de 2013-2018. A la luz de esta transformación se adquirió equipo de clasificación de material postal con los recursos del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS).

En el año 2015 se adquirieron equipos clasificadores y un sistema informático para estandarizar la información de domicilios postales.

En el año 2017 otra tecnología que se adquirió fue el sistema “Track and trace” que funciona hasta el día de hoy sin embargo, a pesar de esta incorporación tecnológica por medio del cual se identifican los paquetes, correspondencia y envíos no se nota un servicio postal de calidad, sobre este punto se profundiza en el siguiente capítulo.

2.4. Servicios que ofrece Sepomex

De conformidad a la Ley del Servicio Postal Mexicano los siguientes son los servicios que se ofrecen:

“Artículo 32.- El servicio de reembolso consiste en la aceptación y conducción de correspondencia y envíos para entregarse al destinatario, previo pago de la cantidad que señale el remitente.

Artículo 37.- El servicio de seguro postal consiste en la obligación que se contrae en la prestación del servicio, de responder, aun en los casos fortuitos o de fuerza mayor, por la pérdida de la correspondencia o de los envíos o por faltantes o averías de su contenido, hasta por la cantidad en que se hubiera asegurado.

Artículo 42.- El servicio de acuse de recibo de envíos o de correspondencia registrados, consiste en recabar en un documento especial la firma de recepción del destinatario o de su representante legal y en entregar ese documento al remitente, como constancia. En caso de que, por causas ajenas al organismo no pueda recabarse la firma del documento, se procederá conforme a las disposiciones reglamentarias.

Artículo 44.- El servicio acelerado consiste en el manejo especial de correspondencia y envíos, a efecto de apresurar su transporte y entrega. En este servicio se podrá admitir una sola pieza o varias; en este último caso, de manera agrupada y con tasa única.

Artículo 46.- El servicio de almacenaje consiste en la conservación y guarda de correspondencia y de envíos que el público deposita en las oficinas postales. Este servicio se prestará en los términos y condiciones señalados en las disposiciones reglamentarias.

Artículo 47.- El servicio de cajas de apartado, colocadas en las oficinas postales, consiste en el alquiler de casillas en donde se depositan la correspondencia y los envíos dirigidos a las personas que tengan derecho a recibirlos en ellas.

Artículo 49.- El servicio de giros postales consiste en la remisión de dinero, a través de las oficinas postales, por medio de libramientos a favor de beneficiario determinado. Estos libramientos pueden endosarse por una sola vez

Artículo 58.- El servicio postal de identificación consiste en la expedición de una cartilla a nombre de una persona física determinada, en la que se certifica que la firma y demás datos asentados en ella corresponden a dicha persona. La vigencia de las cartillas de identidad será de cinco años a partir de la fecha de su expedición”.⁷⁷

En lo que se refiere a los servicios de mensajería y paquetería existe un Reglamento específico que contiene las condiciones de estos servicios, misma que fue publicada en el año 2011 por el Presidente Felipe de Jesús Calderón Hinojosa. En este reglamento se entiende por servicio de paquetería y mensajería como: “el porte de paquetes debidamente envueltos y rotulados o con embalaje que permita su traslado y que se presta a terceros en caminos de jurisdicción federal. El servicio

⁷⁷ Ley del Servicio Postal Mexicano, Disponible en Diario Oficial de la Federación 24 de diciembre de 1986 última reforma publicada el 31 de mayo de 2018. Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/98_310518.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

comprenderá la recolección, traslado, rastreo, reparto, seguimiento y entrega en tiempos predeterminados, de paquetes, de manera expedita”.⁷⁸

A continuación es menester evaluar las particularidades de estos servicios.

2.5. El servicio de paquetería y mensajería en la actualidad en Sepomex

Al cierre del 2019 la infraestructura de Sepomex cuenta con 1,414 oficinas postales que brindan atención al público localizadas a lo largo del todo territorio nacional, 93 oficinas de atención a clientes corporativos, 58 centros de distribución y trasbordo y 14,510 puntos de servicio con terceros (agencias y expendios).⁷⁹

Se cuenta con 7,805 carteros.⁸⁰ En comparación con otros países en México contamos con un cartero por cada 100 kilómetros aproximadamente mientras que en países como Alemania hay uno cartero por cada kilómetro cuadrado o Estados Unidos un cartero por cada 15 kilómetros cuadrados.

De enero a agosto del 2019, se trasladaron 121,196 toneladas de correspondencia al día.⁸¹ Más estos datos son resultado del trabajo de una institución que en los últimos años ha visto reducido su presupuesto operativo lo que ocasiona que exista un servicio de mala calidad que se traduce en tiempos de entrega excesivos y problemas en el adecuado manejo de la correspondencia y paquetes. Especialmente se hace hincapié por parte de los usuarios sobre el hecho de que los paquetes se pierden, hay robos de objetos enviados, los paquetes se entregan dañados o simplemente dar seguimiento a un envío es difícil y en ocasiones en mejor darlo por perdido que intentar hacer un reclamo.

⁷⁸ Reglamento de paquetería y mensajería, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2011. Disponible en <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/regl-paqueteria-mensajeria.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁷⁹ Página oficial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes “¡Felicidades a nuestro carteros!”, disponible en <https://www.gob.mx/sct/es/articulos/felicidades-a-todos-nuestros-carteros?idiom=es>, última fecha de consulta el 16 de noviembre de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁸⁰ *Idem.*

⁸¹ *Idem.*

Los empleados del servicio postal saben que no cuentan con los materiales para realizar sus actividades cotidianas e incluso al ofrecer los servicios de paquetería señalan que existe la posibilidad en los retrasos en las entregas y que incluso no existe diferencia entre un envío certificado y de uno que no lo es más que el precio que el usuario debe pagar.

El desprestigio con el que cuenta la institución es tal que los usuarios saben del riesgo de hacer sus envíos.

La transformación y modernización del servicio postal en México, es una situación que se ha venido trabajando desde hace ya algún tiempo. En el año 2008, inclusive se contrataron los servicios del diseñador Gonzalo Tassier para dar una nueva cara e identidad al logotipo. En el año 2019 se vuelve a repetir la fórmula y es ahora el diseñador Carl Forsell quien se encargó de esta nueva identidad gráfica con la que se presenta Correos de México. No obstante, la transformación y modernización que urge al servicio postal con el que cuenta México va más allá de una imagen.

2.6. El uso de tecnologías en el servicio de mensajería y paquetería en Sepomex en pro de la calidad en el Servicio

El envío de mensajes se ha visto impactado con la incorporación de los envíos de mensajería instantánea por lo que las misivas entre particulares han disminuido. No es de sorprender que con estos nuevos medios de comunicación los servicios postales a nivel mundial se hayan visto mermados en el volumen de los usuarios que acuden aún a enviar correos y paquetes en las oficinas postales.

“Según Ianni (2010) la demanda por servicios postales ha experimentado cambios dramáticos durante los últimos veinte años. Citando el estudio UPU (2005) encuentra que, en la mayoría de los países, los negocios y gobiernos generan entre el 80% y 95% de todos los envíos de correo, mostrando la tendencia de sustitución de los hogares hacia otras alternativas de comunicación, mientras que en 1999 el 82% del volumen mundial del correo doméstico fue generado por negocios frente al 18% que generaron los hogares. El flujo de correo de negocios hacia hogares fue el más grande (43% de todo el correo), mientras que el flujo de correo entre hogares ha venido decreciendo de manera sistemática: en 1995 representaba el 20% y en 1999 tan solo el 9% de todo el correo. En cuanto a correo

internacional (1.3% de todo el correo) el 55% fue enviado por negocios y 45% por los hogares”.⁸²

En el año 2011 se anunció que Sepomex pondría en marcha el nuevo Modelo Operativo Postal, el cual se trataba de una red troncal que utilizaba una plataforma de clasificación de correspondencia haciendo uso de lectores portátiles de códigos de barras. En ese entonces se comentó que el 75% de los carteros ya tenían estos dispositivos y que los usuarios podríamos seguir el curso de los envíos desde Internet.⁸³

Al buscar información sobre esta tecnología implementada dentro de la normateca de Sepomex solo se encontraron los Lineamientos de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad Informática, registrado por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica, la Subdirección de Desarrollo Estratégico, y la Gerencia de Organización a través de la cedula de registro de manuales de fecha 8 de septiembre de 2017 y nada respecto a la incorporación de los lectores portátiles de códigos de barras.

En estos lineamientos en su introducción señalan tomar en consideración el fomento a la adopción y el desarrollo de las Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Seguridad Informática (TICS) para impulsar un gobierno eficaz que inserte a México en la Sociedad del Conocimiento, que permita el desarrollo de la modernización del gobierno y la mejora de los servicios y bienes públicos.⁸⁴ Sin embargo, en este documento no se hace referencia a la inclusión de las tecnologías para una mejora en los servicios que se prestan en Sepomex sino que hacen referencia a lineamientos para el uso adecuado de las tecnologías que ya se encuentran siendo utilizados en las oficinas de Sepomex por parte de los servidores

⁸² Castillo, Antonio, Niño Romero, Sharon, Pacheco Villabla, Jair, et. al., “Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores internacionales”, 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Panama City, 2012, p. 4. Disponible en <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/StudentPapers/SP293.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁸³ Notimex, 22 agosto 2011, disponible en <https://www.sdpronoticias.com/nacional/rastreo-sistema-operara-sepomex-nuevo.html>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁸⁴ Lineamientos de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad Informática, disponible en <https://www.correosdemexico.gob.mx/DatosAbiertos/Normateca/Adm/TIC/TIC1.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

públicos como es el equipo de cómputo, el software, así como el uso de las contraseñas que están siendo utilizadas para acceder a los equipos, al uso del Internet y el correo electrónico inclusive la aplicación del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de Información, Comunicación y Seguridad Informática (MAAGTICSI). Es por esta situación que se cree pertinente que desde la Gerencia de Supervisión de Calidad se pueda hacer una propuesta de mejora haciendo uso de las tecnologías en dos de los servicios que se prestan que como ya se mencionó son el de mensajería y paquetería.

La propuesta de esta investigación es reconocer que incorporar lectores automatizados de etiquetas en los servicios de mensajería y paquetería podrían optimizar y mejorar su calidad haciendo uso de estas tecnologías. Para lograr esta propuesta se identificó que por medio de la Gerencia de Supervisión de Calidad de la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica se podría someter a la Dirección General una propuesta para que a través de la Dirección Corporativa de Información y Tecnología se pudiera impulsar el aprovechamiento de la tecnología y hacer uso de herramientas que permitieran ampliar la capacidad tecnológica del correo y mejorar los niveles de servicio que es parte del objetivo de esa dirección según el Manual de Organización Institucional de Sepomex.

De conformidad con el Manual mencionado la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica se organiza para su funcionamiento en cuatro subdirecciones

- 1) Subdirección de Planeación
 - a. Gerencia de Planeación
 - b. Gerente de organización
- 2) Subdirección de Desarrollo Estratégico
 - a. Gerencia de Estadística
 - b. Gerencia de Evaluación
- 3) Subdirección de Calidad
 - a. Gerencia de Análisis y Medición de la Calidad

b. Gerencia de Supervisión de la Calidad

- 4) Subdirección de Asuntos Internacionales
 - a. Gerencia de Enlace con Organismos Internacionales
 - b. Gerencia de Normatividad Internacional⁸⁵

Dentro de las funciones que se establecen en este manual, relacionados a la investigación que se desarrolla se encuentran:

1. Proponer a la Dirección General el Establecimiento de directrices y lineamientos para la elaboración integración e implantación de los planes, programas y proyectos de corto, mediano y largo plazo del Servicio Postal Mexicano, atendiendo los compromisos establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo y en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes.
2. Participar con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes en la elaboración e integración de planes programas y proyectos del sector, proponiendo los correspondientes al Servicio Postal Mexicano.
3. Desarrollar análisis estratégicos para identificar y aprovechar las oportunidades que ofrece el entorno postal y proponer las acciones para el desarrollo y modernización del Servicio Postal Mexicano.
4. Proponer a la Dirección General estrategias que coadyuven al cumplimiento de los compromisos institucionales contenidos en los programas de trabajo.
5. Gestionar y promover con los organismos e instituciones internacionales, el apoyo técnico y financiero que requiera el Servicio Postal Mexicano para el desarrollo de proyectos con el fin de mejorar la calidad del servicio.

⁸⁵ Servicio Postal Mexicano, Manual de Organización Institucional, 29 de mayo de 2015, p. 120, disponible en <https://www.correosdemexico.gob.mx/datosabiertos/Normateca/Sus/Plan/PL1.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Las cursivas son propias y no del manual. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

6. Coordinar el análisis del desarrollo y tendencias del mercado postal en el mundo, así como de la tecnología de punta del sector postal y en su caso, determinar mejoras al servicio postal.⁸⁶

Así haciendo uso de estas facultades se podría hacer la propuesta para que la Dirección Corporativa de Información y Tecnología pudiera como se establece en el Manual de Organización Institucional cumplir con su función de: “Promover la modernización y el desarrollo institucional mediante la introducción de nuevas y mejores tecnologías de información para la automatización y sistematización de los proceso”.⁸⁷

2.6.1. Elementos para medir la calidad del servicio

Una realidad que se observa a nivel mundial es que los servicios de mensajería y paquetería que se ofrecen por operadores privados resultan ser de mejor calidad, “las compañías de servicios postales con mejor rendimiento son: Singapore Post (Singapur), United Parcel Service (UPS - EE.UU.), Austria Post (Austria), Poste Italiane (Italia), Australia Post (Australia), FedEx (EE.UU.), Posten Norge (Noruega), bpost (Bélgica), TNT (Países Bajos) y Correios Brasileiros (Brasil)”.⁸⁸

Pero qué hace que estos servicios tengan mejores calificaciones, en principio su capacidad para adaptarse a las nuevas necesidades de sus clientes, seguido de diversificar sus servicios como puede ser la venta de productos para oficina, el pago de servicios o facturas y servicios públicos adaptando en ello las nuevas tecnologías.

En nuestra región:

“[...] los mejores resultados corresponden al nivel intermedio de desempeño mundiales Brasil, Colombia y Jamaica encabezan la clasificación de la región.

⁸⁶ *Ibidem*, p. 121.

⁸⁷ *Ibidem*, p. 98.

⁸⁸ Accenture, “Singapore post, UPS y Australia Post, los mejores servicios postales del mundo, disponible en <https://www.accenture.com/es-es/company-mejores-servicios-postales-del-mundo>, última fecha de consulta el 15 de noviembre de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Brasil logró seguir encabezando la lista (puntaje de 54, 44° lugar de la clasificación mundial) a pesar de una caída de sus resultados en materia de fiabilidad. Las razones que explican estos resultados son las mismas que para la última clasificación: el Correo brasileño tiene una mejor conectividad postal con una red activa de 191 países de destino sexta red mundial), así como una importante demanda de su cartera diversificada de servicios. La mayor mejora relativa de la región corresponde a México (+8,94 puntos y se atribuye a una mejora de la calidad de servicio, y en particular a un importante aumento de los ingresos provenientes de las encomiendas (actualmente el 50% del total de los ingresos) durante los cuatro últimos años”.⁸⁹

Los avances tecnológicos han permitido que empresas de servicios de mensajería puedan hacer entregas de paquetes usando drones por ejemplo o utilizando el Internet de las cosas (IoT) al reemplazar las tareas que anteriormente se realizaban por seres humanos con máquinas lo que permite optimizar los procesos en operaciones logísticas por ejemplo como el proceso que en los servicios de mensajería y paquetería es conocido como la “entrega de última milla” que suele representar el 30% del total del costo de la entrega debido a que es en este trayecto donde aparecen las variaciones de precios por factores a considerar como son el tráfico o la pericia de los repartidores, este es el proceso menos eficiente en una cadena de suministro.

En el caso que nos ocupa incorporar lectores automatizados de etiquetas en los servicios de mensajería y paquetería supondría traería múltiples beneficios pero pese a que exista desde hace ya algunos años el “Track and Trace” no se ha visto la mejora en el servicio pues siguen habiendo problemáticas profundas en la institución que van desde carencias económicas, inclusive problemas laborales que se reflejan en la poca empatía que algunos de los trabajadores expresan al formar parte de una institución que no les brinda las herramientas más fundamentales para llevar a cabo su actividad diaria.

⁸⁹ Unión Postal Universal, Informe sobre el desarrollo Postal 2018, Berna, Suiza, 2018, p. 20, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Algunos elementos para poder valorar la calidad en el servicio son que los ciudadanos mexicanos tengan acceso al servicio de envío de mensajería y paquetería y que estos sean asequibles.

Otro factor medible respecto a una buena prestación de servicio es que los usuarios estén conformes con relación a la calidad y precio, que el servicio sea eficaz y que se muestre la satisfacción del cliente.

Un factor más para esta evaluación es que la capacidad de Sepomex frente a otras empresas que se dedican al mismo rubro, la manera en que se ha adaptado a las nuevas necesidades de la población mexicana y cómo se interrelaciona con otros servicios como son la mensajería y paquetería privadas.

CAPÍTULO 3 EL USO DE TECNOLOGÍAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MENSAJERÍA Y PAQUETERÍA EN MÉXICO.

Los servicios de comunicaciones, como lo es el servicio postal, en la actualidad se han transformado. El servicio de correos tradicional no ha sido la excepción pues ha visto una variación derivada de los avances tecnológicos que dan cuenta del progreso de las telecomunicaciones. Así el telégrafo, el teléfono y después el uso de internet han permitido que se cuestione la relevancia del correo tradicional.

“A finales del siglo XX un nuevo paso en las telecomunicaciones ayuda a la formación de la llamada aldea global y la sociedad de la información. La microelectrónica, la informática, las redes de fibra óptica y la tecnología digital, permiten la aparición de Internet y la expansión de innovaciones como la telefonía móvil, que conforman una nueva visión del espacio-tiempo en la sociedad”.⁹⁰

Las comunicaciones hoy día dan cuenta del uso de herramientas como el correo electrónico, las aplicaciones de mensajería instantánea que permiten comunicaciones más ágiles ocasionado que los servicios de mensajería tengan una especie de contracción en lo que respecta a las comunicaciones entre los individuos de manera privada, sin embargo, se observa que, a nivel empresarial, los negocios siguen haciendo uso de estos servicios como se mencionó con anterioridad.

Un aspecto relevante es que se debe de entender el Servicio de Correos más allá que el simple envío de cartas o tarjetas postales y reconocer la diversidad de productos y servicios que estas oficinas brindan: Paquetería, Servicios bancarios, Transferencia de dinero, y dependiendo de cada país también se puede incluir banca móvil, tarjetas prepagadas y servicios gubernamentales.

“Los Correos forman la mayor red integrada de distribución del mundo: con más de 660,000 oficinas, distribuidas en los 192 Países miembros de la UPU, la red postal permite conectar físicamente a todos los habitantes del planeta. A estas

⁹⁰ Aguilar Pérez, Antonio, “Correo electrónico versus correo tradicional, dos redes conectadas”, *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. VIII, núm. 170(51), 2004.

oficinas de Correos, cabe agregar los 1,4 millones de carteros que visitan cientos de millones de hogares todos los días. Por lo tanto, la red postal consta de más de 2 millones de puntos de contacto en todo el mundo, sin contar los buzones y otros distribuidores automáticos.

Una red electrónica: para permitir la distribución física de objetos (cartas, encomiendas, entregas generadas por el comercio electrónico), los Correos poseen una red electrónica que interconecta a los diferentes operadores y les permite intercambiar datos informatizados en tiempo real. La complementariedad entre estas dimensiones física y electrónica hace que los Correos sean actores clave del comercio electrónico, último eslabón de la cadena logística que permite conectar a distribuidores, sitios de Internet y clientes.

Un actor clave de la inclusión financiera: 2 mil quinientos millones de personas en todo el mundo envían dinero a sus allegados, pagan sus facturas o reciben pagos sociales a través de un Correo. Noventa y uno por ciento de los operadores postales de todo el mundo ofrecen servicios financieros, directamente o en asociación con otras instituciones financieras, lo que convierte a los Correos en el segundo contribuyente más importante a la inclusión financiera a nivel mundial, detrás de los bancos, pero muy por delante de los operadores de telefonía móvil o de las instituciones de microfinanciación”.⁹¹

Contrario a la idea de que el Servicio Postal alrededor del mundo ha decrecido con la llegada de las telecomunicaciones, los datos demuestran que tanto las comunicaciones digitales como el correo tradicional subsisten pues mientras que el comercio electrónico va en aumento, la contratación del servicio de paquetería por las compras en línea ha crecido también. Es por ello que los servicios que se ofrecen han tenido que volverse más eficientes pues los volúmenes de despacho que ahora se tienen no pueden ser resueltos de manera tradicional.

Como ejemplo tenemos que: **“En un contexto de desarrollo de nuevas tecnologías, los Correos muestran día tras día su capacidad de innovación. La utilización de drones o vehículos sin conductor para la entrega de encomiendas, el lanzamiento del correo híbrido, el desarrollo de pagos móviles o de criptomoneda para las transferencias de dinero y la creación de operadores móviles virtuales son solo algunos ejemplos de la capacidad de**

⁹¹ Unión Postal Universal, La red postal, actor de desarrollo socio-económico en América Latina. Plan de desarrollo regional 2017-2020. Berna. Dirección de Desarrollo y Cooperación, p. 7. Recuperado de http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/rdpLatinAmerica20172020Es.pdf, última fecha de consulta el 20 de febrero de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

los Correos para adaptarse o anticiparse a la evolución del entorno en el que operan”.⁹²

La Unión Postal Universal tiene en claro que en lo que respecta a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible considerados por las Naciones Unidas, los servicios postales tienen mucho que aportar, desde el objetivo 1 que es el fin de la pobreza, hasta el objetivo 17 que se refiere a las alianzas para lograr objetivos.

De los datos del Informe de rendición de cuentas de conclusión de la administración 2012-2018 de Sepomex de fecha 31 de octubre de 2018,⁹³ así como distintas notas de organismos y organizaciones que dan cuenta de las actividades que se han desempeñado por parte del Estado mexicano para fortalecer y modernizar a este sector de las comunicaciones, en particular en lo que se refiere al tema de envío y recepción de mensajería y paquetería se reconoce esta actividad como estratégica para el Estado pues a través de éstos servicios se promueven las comunicaciones, se facilita el comercio.

Sin embargo, es una realidad que aún existen países con mejores condiciones que otros en lo que respecta a sus sistemas de comunicación y prestación de servicios como ya se mencionaba con anterioridad. Es por esto que resulta de relevancia entender aquellos elementos que se toman en consideración en la toma de decisiones respecto a una determinada actividad en un momento y lugar en beneficio para una sociedad en específico.

Así, en el caso del servicio de mensajería y paquetería que se brinda entre los mexicanos desde el mes de diciembre del año 2017 en la página del Gobierno de México, se puede leer la misión del Servicio Postal Mexicano que busca “[s]er un factor de inclusión de la población, facilitador de la actividad económica y garante de las comunicaciones interpersonales, a través de la provisión de soluciones

⁹² Ibidem, p. 5.

⁹³ Informe de Rendición de Cuentas 2012-2018 disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/412865/Informe_Consolidado.pdf, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

postales accesibles, confiables y de calidad”.⁹⁴ Su visión es “[s]er la empresa líder en el ramo de servicios postales, mensajería y paquetería, reconocida globalmente como confiable por sus mejores prácticas, por sus procesos de excelencia, por sus niveles de competitividad y por la calidad de sus productos y servicios, en un mundo que de forma constante se comunica de manera diferente”.⁹⁵

En este mismo tenor se tiene como política: “mejorar continuamente la calidad de [los] servicios de correspondencia, mensajería y paquetería, que permitan elevar la eficacia de [los] procesos; con la intervención de los niveles estratégicos del organismo, cumpliendo así con los requisitos legales y reglamentarios. Aprovechando eficientemente los recursos y buscando nuevas oportunidades en beneficio de la satisfacción de [los] clientes”.⁹⁶

De esta manera se tienen cuatro objetivos estratégicos:

“Objetivo 1: Incrementar la participación de Correos de México en el mercado de servicios postales

Objetivo 2: Diversificar la oferta a través de la implementación de nuevos servicios y mejorar su calidad.

Objetivo 3: Poner los servicios al alcance del 100% de la población.

Objetivo 4: Mejorar la autosuficiencia financiera”.⁹⁷

Siendo el objetivo número dos el que impacta directamente en la presente investigación que se desarrolla respecto a la automatización de los servicios de mensajería y paquetería en beneficio y mejora de la calidad de los mismos.

⁹⁴ Gobierno de México. Servicio Postal Mexicano, Misión, visión y objetivos, fecha de publicación 1 de diciembre de 2017, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/documentos/mision-vision-y-objetivos-150014>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

⁹⁵ Idem.

⁹⁶ Idem.

⁹⁷ Idem.

De esta manera dentro de las políticas del gobierno mexicano respecto al Servicio Postal se reconoce como uno:

“de los pilares de la democracia participativa [...] la rendición de cuentas de los entes públicos y sus funcionarios; lo que implica transparentar su quehacer cotidiano, tender puentes de vinculación con la comunidad, provocando una sinergia que vaya consolidando el Estado democrático, social y de derecho. (...) [Para ello implementó al] Órgano Interno de Control en el Servicio Postal Mexicano [y] en conjunto con este organismo, ha diseñado y puesto en marcha una página de Internet en donde la sociedad podrá encontrar información suficiente sobre su estructura, organización, directorio de su servidores públicos, funciones, metas, logros, estadísticas, normatividad, medios para presentar quejas y denuncias contra servidores públicos, así como acciones vinculadas con el Servicio Postal Mexicano”.⁹⁸

Es conveniente señalar que esta información fue colocada en el portal del Gobierno de México desde el año 2014 por lo que hoy por hoy debería de haber una actualización respecto a la misma para asegurar que realmente se encuentra al alcance de la sociedad al menos en los rubros que se destacan los datos más recientes, esto no ha pasado incumpliendo con esta política de democracia participativa y rendición de cuentas.

Por ejemplo respecto a la regularización de la estructura orgánica de Sepomex se encuentra en la página de gobierno el oficio SSFP/408/1030/2015 en la cual se lee respecto a la estructura orgánica y ocupacional de SEPOMEX integrada en ese entonces por 19,670 plazas de personal de mando, enlace y operativo, datos que se encuentran superados como obra en el Informe de rendición de cuentas de conclusión de la administración 2012-2018 en el cual se puede apreciar que el número de plazas ha tenido una variación, siendo que en 2015 efectivamente había 19,670 plazas autorizadas de las cuales 18,582 estaban ocupadas es decir 1,168 plazas se encontraban vacantes.

Para el año 2016 se contaba con el mismo número de plazas autorizadas, pero se encontraban ocupadas tan solo 16,663 esto significa que había 3,007 plazas

⁹⁸ Gobierno de México, Órgano Interno de Control, Servicio Postal Mexicano, publicado el 30 de mayo de 2014, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/es/documentos/organo-interno-de-control-33331>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

vacantes. En el año 2017 se contó con una disminución en el número de plazas autorizadas, 16,321, es decir 3,349 menos plazas de las cuales 15,286 se encontraban ocupadas esto significó 1,035 plazas vacantes, situación que permite visualizar una situación de reforma estructural dentro de la institución máxime si en el año 2017 la “Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó la cancelación de 2,199 plazas”.⁹⁹

Durante el año 2018 las plazas ocupadas se redujeron a 14,856 y para septiembre del mismo año solo había 14,698. Esto ha significado una reducción del personal de 2015 a 2019 en 4,972 plazas, lo cual representa una disminución del 26% aproximadamente de la fuerza laboral, situación que si no ha sido acompañada de una política que integre las innovaciones tecnológicas necesarias que suplan esta situación la misma impactará de manera negativa en los servicios y funciones que se ofertan por parte de Sepomex.

Otro tema respecto a la toma de decisiones desde la autoridad y que parecen poner en tela de juicio la transparencia son la opacidad que parece haberse actuado con respecto a algunas contrataciones entre Sepomex y otras instituciones tal es el caso del servicio postal alemán Deutsche Post DHL desde el año 2013, por medio del cual la empresa alemana puede brindar sus servicios de mensajería y paquetería internacional a través de los 27 mil puntos de servicio de Sepomex, esto como parte de una estrategia mutua ya que derivado de esta relación contractual Sepomex pretende apoyarse en la infraestructura de DHL para realizar envíos internacionales de paquetería.

Lo anterior estaría exento de opacidad si se hubiera realizado una licitación en el que intervinieran todas las empresas del ramo para poder evaluar sus propuestas en un ambiente de transparencia y evitar con ello que una única empresa extranjera participe de esta actividad y probablemente no necesariamente se hubiera elegido contratar solamente con DHL por sobre otras opciones ya que “con la puesta en marcha del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2013-2018,

⁹⁹ Informe de Rendición de Cuentas 2012-2018, *op. cit.*, nota 36.

[...se buscaba] , modernizar al Servicio Postal Mexicano a través de ‘sinergias’ con otras entidades públicas y privadas”,¹⁰⁰ este tipo de acciones sin lugar a dudas tienen repercusiones en las políticas desempeñadas a través del gobierno mexicano.

Así al menos estos dos ejemplos deben tomarse en consideración en la presente investigación pues para poder proponer la automatización dentro de los servicios de mensajería y paquetería es necesaria la evaluación de la calidad de estos servicios considerando los actores que intervienen en este proceso en donde los empleados y los convenios con empresas extranjeras son un elemento clave.

Respecto al rumbo de Sepomex y a cinco años de esta administración, aún no hay mucha claridad al respecto. Pese a que como se ha puesto de manifiesto a lo largo de este trabajo la importancia de este sector de las comunicaciones en beneficio del comercio en México pues cada vez hay más emprendedores y plataformas digitales que ofrecen la entrega de sus productos a través de estos servicios de mensajería y paquetería, sin embargo aún se enfrenta la problemática en cuanto a las tomas de decisiones que han marcado el rumbo de Sepomex en las administraciones pasadas, tal es el caso de las denuncias laborales, el poco presupuesto invertido en su modernización y transformación, llegando incluso a desempeñar las labores básicas sin recursos necesarios, como es el “parque vehicular y refacciones”.¹⁰¹

La Cámara de Diputados en el Palacio Legislativo el 24 de abril de 2018, es decir a más cinco años el senador Humberto Domingo Mayans Canabal del PRI resaltó que si bien:

“Sepomex cuenta con una de las infraestructuras logísticas más grandes del país, lo que permite prestar sus servicios al 94 por ciento de la población, [aclaro] que

¹⁰⁰ Rindecuentas.org. “Correos de México lleva tres años a la orden de DJL, disponible en <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/03/08/correos-de-mexico-lleva-tres-anos-a-la-orden-de-dhl/>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Una cita del original que hace referencia al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes fue eliminada. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

¹⁰¹ Torres, López, “El futuro de Correos de México, AMO responde: me tengo que ir”, debate.com, sección política, 24 de mayo de 2019. Recuperado de <https://www.debate.com.mx/politica/El-futuro-de-Correos-de-Mexico-AMLO-responde-me-tengo-que-ir-20190524-0036.html>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

“su crítica situación financiera obliga al gobierno federal a subsidiar en un alto porcentaje su operación. A su precaria situación económica, se agrega su limitado acceso a las nuevas tecnologías de la información y, sobre todo, el hecho de que la inclusión de nuevas empresas de servicios de mensajería lo han desplazado de los mercados”.¹⁰²

En los fundamentos politológicos que hasta ahora se han expuesto también debe tomarse en consideración que la Comisión de Comunicaciones de la Cámara de diputados ha manifestado que “la estructura del mercado de mensajería ha evolucionado y requiere aprovechar al máximo las novedades de infraestructura logística del país, el gran reto es atender la demanda de los servicios derivados del comercio electrónico en el país”. Por lo cual en esta investigación se ha visualizado como una gran oportunidad integrar las tecnologías como la automatización de procesos en el escenario de la disminución de presupuesto de la institución así como el recorte que se ha dado del personal para que al conjugar ambos elementos se pueda en su caso incorporar las tecnologías, optimizar los recursos humanos e incorporar elementos innovadores que beneficien en principio al servicio de mensajería y paquetería pero que en un mediano plazo redunde en otros beneficios como los que se expondrán más adelante.

3.1. El Funcionamiento y Estructura de Sepomex de Cara a la Incorporación de Nuevas Tecnologías

Al consultar los datos respecto de los datos abiertos y su organigrama estructural en la página oficial de gobierno se volvió a encontrar el oficio antes referido (SSFP/408/1030/2015) en el cual se detalla la estructura de Sepomex desde la Dirección General de Correos de México, las cinco direcciones corporativas, en sus ramos comercial, de asuntos jurídicos y seguridad postal, de planeación estratégica, de información y tecnología así como la administración y finanzas, la coordinación general de logística y operación a cargo de las direcciones

¹⁰² Cámara de Diputados, H. Congreso de la Unión LXIV Legislatura, Nota Número 9883 “Avalan diputados minuta para mejorar y ampliar actividades de Sepomex “por sí o a través de asociaciones públicas o privadas”, aprovechando tecnologías”. Disponible en <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Agencia-de-Noticias/2018/Abril/24/9883-Avalan-diputados-minuta-para-mejorar-y-ampliar-actividades-de-Sepomex-por-si-o-a-traves-de-asociaciones-publicas-o-privadas-aprovechando-tecnologias>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

metropolitana, regional norte, regional centro y regional sur. También se mencionan por separado a nivel de dirección corporativa, pero sin ninguna conexión con las direcciones corporativas o la Dirección General, al Órgano Interno de Control. En un cuarto nivel las subdirecciones, en un quinto nivel las gerencias, y finalmente en el sexto nivel los puestos de enlace.

Así desde 1986 el Servicio Postal Mexicano fue creado como un órgano descentralizado de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Como tal es un tipo de organización de la administración que cuenta con una personalidad jurídica propia, un patrimonio propio y una autonomía de decisión respecto a su ámbito de competencia. A través de un órgano como este se brinda un servicio público para el bien común.

En boletín de prensa emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el 12 de noviembre del año 2019, se hizo un reconocimiento a la labor de los empleados postales. “María Emilia Alejandra Janetti Díaz, titular del Sepomex enfatizó que los carteros saben que la vertiginosa evolución de la tecnología aleja cada vez más a la gente de la hermosa costumbre de recibir una carta a la vieja usanza, y por lo tanto, del uso del correo. Pero dijo que las cartas siguen siendo el único modo de comunicación eficiente para muchos mexicanos excluidos del progreso”.¹⁰³

También es de rescatar que la:

“directora general de Sepomex, María Emilia Alejandra Janetti Díaz, destacó que esta institución ha tenido un papel de vital importancia y ha sido factor de crecimiento clave en el desarrollo de México, un servicio que permite el envío de millones de piezas postales hacia el interior del país y al mundo. Señaló ‘donde el correo funciona, el desarrollo económico y social de un país se beneficia’, por lo que este servicio mantiene su vigencia. Seguimos comunicando localidades, a las

¹⁰³ Gobierno de México, Servicio Postal Mexicano Prensa “Los Carteros, los funcionarios públicos más cercanos y queridos del pueblo: Jiménez Espirú”, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/prensa/los-carteros-los-funcionarios-publicos-mas-cercanos-y-queridos-del-pueblo-jimenez-espru-227013>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

cuales los medios electrónicos y empresas privadas de paquetería y mensajería no llegan”.¹⁰⁴

Es una realidad que los carteros son un elemento fundamental para la institución y que la sociedad reconoce su gran labor pues son cada vez menos los carteros que se desplazan por la República Mexicana, expuestos a todos los fenómenos meteorológicos, condiciones climáticas así como adversidades que se presentan en sus trayectos de miles de kilómetros de recorrido cada día y que sin embargo desempeñan su labor aún en las condiciones más desfavorables. “En la ciudad de México hay 1,008 carteros, hace 3 años eran 1,328”.¹⁰⁵ Y de acuerdo a las experiencias compartidas en distintos foros se sabe que los carteros reciben salarios bajos, que se exponen ante la delincuencia que inclusive les roban la correspondencia e incluso sus medios de transporte.

Un actor principal para el bienestar de los trabajadores de este ramo es el Sindicato Nacional de Trabajadores del Servicio Postal Mexicano que a través de su Secretario General reconoce que “la inclusión de la tecnología sigue siendo utilizado por muchos clientes, requiere de un mayor impulso y de más personal toda vez que [...] fueron retirados más de 2 mil 300 trabajadores de bases, ‘estrategia que lesionó gravemente la operación de nuestro servicio’”.¹⁰⁶

También el Secretario General hizo el señalamiento sobre la reducción del número de trabajadores en la institución y resaltando la importancia de reconocer que “[e]n 1986 al ser un organismo descentralizado se tenían 33 mil 178 trabajadores de base y confianza, atendiendo a una población de 78 millones 934 mil habitantes. En 2019 contamos con 14 mil 218 trabajadores para atender a 119 millones 938 mil 473

¹⁰⁴ Idem.

¹⁰⁵ Carrasco, Patricia, “Los carteros, un personaje muy querido por el pueblo mexicano en extinción, La prensa, en línea, 12 de noviembre de 2019. Disponible en <https://www.la-prensa.com.mx/mexico/los-carteros-un-personaje-muy-querido-por-el-pueblo-mexicano-en-extincion-4447088.html>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

¹⁰⁶ Rivera, Astrid, “Pide sindicato más apoyo para el Servicio Postal Mexicano”, el Universal en línea, disponible en <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/politica/pide-sindicato-mas-apoyo-para-el-servicio-postal-mexicano>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

personas”.¹⁰⁷ Es evidente que el que haya un menor número de trabajadores y un creciente número de habitantes dentro de los cuales hay varios potenciales usuarios lo que hace que el personal comience a ser insuficiente.

El líder sindical Manuel Fermín Acevedo González comentó sobre Sepomex “No tenemos la tecnología, no tenemos los vehículos, no tenemos aviones que en muchas ocasiones tienen las empresas trasnacionales”.¹⁰⁸

Otro factor a considerar es la transformación en la comunicación que se da desde Sepomex y en particular desde Correos de México. La llegada de las tecnologías de la Información y Comunicación también han permeado en la manera en que el gobierno se comunica con la sociedad, por ello desde enero del año 2012 se creó la Página oficial de Facebook de Correos de México contando al día de hoy con una comunidad de 99,793 seguidores. En dicha red social se puede conocer el teléfono de contacto, los horarios de apertura, el correo electrónico de contacto así como la historia de la organización. También se pueden ver notas, fotos y videos referentes a la labor de la institución y su personal, los eventos que se realizan, publicaciones sobre sus eventos y noticias de relevancia. También sirve como un foro de consulta sobre las guías de envío de su servicio de paquetería que son atendidas en promedio pocas horas.

Otras redes sociales con que cuenta Sepomex son:

- Facebook: <https://www.facebook.com/CorreosdeMexico.Mexpost/>
- Twitter: <https://twitter.com/correosdemexico>
- Pinterest: <https://www.pinterest.com/correosdemexico/nosotros/>
- Instagram: https://www.instagram.com/correos_de_mexico
- Google Plus: <https://plus.google.com/+CORREOSDEMEXICOCOM/about>
- Youtube: <https://www.youtube.com/user/CORREOSDEMEXICOCOM>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/correos-de-m%C3%A9xico-oficial>

¹⁰⁷ Idem.

¹⁰⁸ Carrasco, Patricia, “Los carteros, un personaje muy querido por el pueblo mexicano en extinción, *op. cit.*, nota 48.

Infortunadamente en cuanto a la calidad en el servicio en las redes sociales las personas ventilan sus inconformidades respecto a los servicios que reciben por parte de Correos de México siendo los principales la pérdida de paquetes, las grabaciones en los números telefónicos que no son atendidos a pesar de poner a disposición de las personas tanto correos electrónicos, redes sociales y diversos números telefónicos que no son atendidos. Se observa una preferencia por parte de los usuarios de recurrir a otras compañías para realizar sus envíos sobre todo porque en empresas como FedEx, Multipack, DHL, UPS, entre otras tienen una mejor eficacia y calidad en sus servicios.

El descontento se observa tanto en los usuarios de los servicios como los trabajadores al interior de la institución por protestas como la que se suscitaron en Gómez Palacio, Torreón “[l]os trabajadores piden el pago retroactivo, uniformes y recibir un trato digno”.¹⁰⁹

La misma situación enfrentan los trabajadores de Sepomex en Tlaxcala pues:

“se encuentran sin presupuesto y relegado por el gobierno federal de Andrés Manuel López Obrador (AMLO), denunciaron trabajadores sindicalizados en el gremio en Tlaxcala, quienes en voz de su secretaria general en la entidad Rosaura Ayala Hernández evidenciaron que se encuentran sin insumos, ni materiales para trabajar, sin retroactivo salarial, falta de incentivos y recompensas, además de no recibir la segunda parte de su aguinaldo, ni mucho menos uniformes”.¹¹⁰

Este es el contexto en el que se inserta la presente propuesta de investigación ya que por un lado existe el discurso oficial sobre la transformación, modernización e incorporación de tecnologías para hacer más eficientes y eficaces los servicios de mensajería y paquetería ofertados por Correos de México, pero por otra parte se deja ver la carencia que se tiene al interior de la institución respecto a elementos

¹⁰⁹ La I Laguna, “Bajo protesta, trabajan los empleados de Sepomex”. El Siglo de Torreón, 24 de diciembre de 2019, disponible en <https://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/1655780.bajo-protesta-trabajan-los-empleados-de-sepomex.html>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2019.

¹¹⁰ Hernández, Rubén, “Austeridad de la 4T deja sin presupuesto a SEPOMEX”, Quadratín Tlaxcala, 26 de diciembre de 2019, disponible en <https://tlaxcala.quadratin.com.mx/municipios/tlaxcala/austeridad-de-la-4t-deja-sin-presupuesto-a-sepomex/>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

fundamentales como son “insumos, desde plumas, tinta para las computadoras, lazos para amarrar cartas; sus vehículos y motos, para ofrecer el servicio están descompuestas o muy maltratados, y a veces, no hay gasolina”.¹¹¹

Así es evidente que Correos de México requiere de mayor inversión, de hacer eficiente su poco personal, así como urge un modelo de modernización pues hoy se encuentra en un estado crítico. Sepomex no tiene el liderazgo que podría alcanzar en la región latinoamericana, poco a poco va perdiendo terreno en los temas novedosos como el comercio electrónico y por supuesto que su cultura se va diluyendo, cuando anteriormente su personal representó su unión, su fortaleza y la identidad de una institución hoy se observa una fuerza laboral mal pagada, en riesgo, en una institución anquilosada y obsoleta.

En esta investigación se considera que una solución es que mediante la visión de aprovechar la infraestructura que ya se tiene e incluir las tecnologías se permitirá inclusive que las personas que se encuentran en poblaciones rurales puedan realizar trámites por medio de Internet al utilizar estas oficinas de Sepomex creando la posibilidad de que se hagan trámites digitales, inclusive se podrían convertir estas oficinas como puntos de conectividad de banda ancha de uso abierto para las comunidades menos favorecidas con lo cual evitaría el cierre de oficinas y con ello la pérdida de otros puestos de trabajo.

3.2 El Complicado Entramado Jurídico de una Actividad Estratégica del Estado

Pese a que se ha insistido en la relevancia de los Servicios de Correos para los Estados pues de ellos dependen mejores comunicaciones que impactan en la economía, en lo que respecta a los fundamentos legales de actuación de la institución en México, en el Informe de Rendición de Cuentas de Conclusión de la Administración 2012-2018 se enlistan los siguientes 54 textos normativos:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

111

2. Convenio Postal Universal
3. Decreto Promulgatorio de Actas Resoluciones y Recomendaciones de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal Aprobadas por el 21 Congreso celebrado en Santiago de Chile en 21 de agosto de 2009.
4. Acta del 21 Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal
5. Acta del 24 Congreso de la Unión Postal Universal
6. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
7. Convención Americana de Derechos Humanos
8. Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales
9. Ley del Servicio Postal Mexicano
10. Decreto por el que se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano
11. Ley General de Bienes Nacionales
12. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
13. Ley Federal para la Administración y Enajenación de Bienes Sector Público
14. Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito
15. Ley Federal de Archivos
16. Ley del Diario Oficial de la Federación y Gacetas Gubernamentales
17. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
18. Ley General de Responsabilidades Administrativas
19. Ley Federal del Procedimiento Administrativo
20. Ley Federal de Protección al Consumidor
21. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
22. Ley Federal de Entidades Paraestatales
23. Ley Federal del Trabajo
24. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
25. Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo
26. Ley Federal de Derechos
27. Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas
28. Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal
29. Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita
30. Ley de Amparo Reglamentaria de los artículos 103 y 107 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
31. Ley de Vías Generales de Comunicación
32. Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas
33. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública
34. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
35. Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio de 2017
36. Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017
37. Código Nacional de Procedimientos Penales
38. Código Civil Federal

39. Código Federal de Procedimientos Civiles
40. Código de Comercio
41. Código Penal Federal
42. Código Fiscal de la Federación
43. Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano
44. Reglamento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita
45. Reglamento del Código Fiscal de la Federación
46. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
47. Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
48. Acuerdo por el que se reforma el diverso por el que se establecen las disposiciones en materia de Recursos Materiales y Servicio Generales
49. Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las mismas
50. Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicios Profesional de Carrera, así como el MAAG en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera
51. Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la estrategia digital Nacional en Materia de TICS, y en la de Seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de aplicación general en dichas materias
52. Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros
53. Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales para la realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección
54. Acuerdo que tiene por objeto emitir las disposiciones generales en materias de archivo y de Gobierno Abierto para la Administración Pública Federal y su anexo único.

Por su parte en la Normateca Interna de Sepomex actualizada al 16 de diciembre de 2019 se señalan como sus fundamentos legales internos las siguientes normas por área:

Administrativa

Recursos Financieros

1. Manual de Normas, Bases y Procedimientos para Cancelar Adeudos a Cargo de Terceros y a favor del Servicio Postal Mexicano
2. Manual de Políticas y Procedimientos para el Registro, Control y Pago por la Recaudación de Boletas Aduanales
3. Manual de Procedimientos de Facturación y Cobranza
4. Manual de Procedimientos del Fondo Revolvente para Gastos Menores Operativos y de Administración
5. Manual de Cumplimiento en Materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en el Servicio de Giro Postal
6. Manual de Procedimientos de Giros Postales Ordinario, Reembolso y Reembolso con Forma Valorada
7. Manual de Procedimientos del Almacén de Estampillas y Formas Valoradas

Adquisiciones

1. Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Servicio Postal Mexicano.
2. Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
3. Manual de Integración y Funcionamiento del Subcomité de Revisión de Convocatorias

Obras Públicas

1. Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas del Servicio Postal Mexicano.
2. Políticas, Bases y Lineamientos del Servicio Postal Mexicano en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.

Recursos Materiales

1. Manual de Procedimientos para Levantamiento Físico de Inventario de Bienes de Activo Fijo en las Unidades Administrativas del Servicio Postal Mexicano en toda la República.
2. Manual de Procedimientos para la Recepción, Control y Suministro de los Bienes del Almacén Central y Depósitos en Tránsito a Nivel Nacional

3. Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Muebles del Servicio Postal Mexicano.
4. Bases Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles del Servicio Postal Mexicano.
5. Lineamientos para la Integración y Funcionamiento del Comité de Bienes Inmuebles del Servicio Postal Mexicano

Recursos Humanos

1. Manual de Procedimientos para la Aplicación de Sanciones Laborales.
2. Manual de Protección Civil del Servicio Postal Mexicano
3. Manual de Procedimientos de Licencias Médicas por Enfermedad General del Servicio Postal Mexicano
4. Manual de Seguridad e Higiene del Servicio Postal Mexicano

Control Interno

1. Lineamientos para Emitir y Controlar Documentos Normativos
2. Guía Técnica para el Registro y Control de los Formatos Institucionales

TIC's

- 1 Lineamientos de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad Informática

Auditoria

- 2 Manual de Procedimientos Tipo de los Órganos Internos de Control
- 3 Manual de Organización Tipo de los Órganos Internos de Control

Sustantiva

Comercial

1. Manual para la Aplicación de la Identidad Gráfica Institucional
2. Manual de Procedimientos para la Prestación de Servicios en Ventanilla
3. Manual de Normas y Políticas Comerciales para Depósitos Masivos y Aplicación de la Tarifa Postal
4. Manual de Normas y Políticas Comerciales para el Depósito de Mensajería y Paquetería MEXPOST

5. Manual de Políticas Comerciales para la Prestación del Servicio de Mensajería y Paquetería MEXPOST con Guía de Depósito Prepagada
6. Manual de Procedimientos de Cultura Postal
7. Manual de Procedimientos de las Oficinas de Servicios Directos (OSD) del SAT (Parte comercial)
8. Manual de Procedimientos de los Centros de Atención Integral (Parte Comercial).
9. Manual de Procedimientos para la Expedición de Cartillas de Identidad Postal
10. Manual de Procedimientos para la Elaboración, Distribución, Venta y Control de Estampillas Postales Permanentes, Conmemorativas, de Serie Limitada y Productos Filatélicos
11. Manual de Procedimientos para el Establecimiento de un Expendio
12. Manual de Procedimientos para la Atención de Reclamaciones de Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost
13. Manual de Procedimientos para el uso, habilitación y control de Máquinas Franqueadoras

Logística

1. Manual para la Estructuración de las Gerencias Estatales
2. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la Correspondencia y Envíos
3. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Clasificar la Correspondencia y Envíos
4. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar la Correspondencia y Envíos
5. Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la Correspondencia y Envíos
6. Instructivo para la Supervisión Operativa
7. Manual de Asignación de Códigos Postales y Estandarización de Domicilios Postales
8. Manual de Normas y Políticas de Rutas y Circuitos Postales
9. Manual de Procedimientos para la Elaboración de los Cuadros y Guías de Encaminamientos de la Correspondencia y Envíos
10. Manual de Procedimientos para la Estructuración e Implantación de Rumbos de Reparto

Planeación

1. Manual de Organización Institucional
2. Manual de Planeación
3. Manual de la Calidad del Servicio Postal Mexicano

4. Manual de Procedimientos para la Implementación de Acciones Correctivas y de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio Postal Mexicano
5. Manual de Procedimientos para la Ejecución de Auditorías Internas al Sistema de Gestión de la Calidad de SEPOMEX
6. Manual de Procedimientos para el Seguimiento y Evaluación de los Planes, Programas y Proyectos del Organismo
7. Manual de Procedimientos para la Gestión de las Salidas No Conformes Detectadas en el Proceso Postal
8. Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal

Jurídico

1. Manual de Seguridad Postal

A pesar de lo robusto de este cuerpo normativo al tratar de acceder desde la normateca a su contenido muchas de las normas que se encuentran en esta página de gobierno no permiten la visualización de los documentos completos, tan solo se despliegan las carátulas con una leyenda que indica “Tipo de Información Confidencial”. Sin embargo, los fundamentos jurídicos que sirven expresamente para esta investigación son los siguientes que se han recuperado de otros sitios de acceso abierto en internet:

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Párrafos cuarto y quinto del artículo 28
2. Artículo 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. (En este se indica la naturaleza de Sepomex como órgano descentralizado de la SCT)
3. Ley del Servicio Postal Mexicano, artículo 11.
4. Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano
5. Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Decreto por el que se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.¹¹²

¹¹² Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Decreto por el que se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, disponible en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5515855&fecha=13/03/2018, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

6. Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2013-2018 plantea la necesidad de modernizar y reestructurar Sepomex con base a las mejores prácticas internacionales
7. Manual de la Calidad del Servicio Postal Mexicano
8. Informe de Rendición de Cuentas de Conclusión de la Administración 2012-2018.
9. Lineamientos de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad Informática
10. Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
11. Plan de desarrollo regional 2017-2020. Unión Postal Universal¹¹³
12. Contrato DHL-SEPOMEX. Diciembre 2013.

A lo largo de la investigación se pudo conocer que si bien existe la posibilidad de tener una visión más completa de las distintas aristas que tiene y debe considerarse en la propuesta de modernización y mejora en la calidad del servicio de mensajería y paquetería haciendo uso de las tecnologías en beneficio de los usuarios habría primero que considerar un cambio sustancial en un manejo eficaz y eficiente de recursos ya existentes, ordenar el funcionamiento y capacitar al personal pues al final la propuesta requiere de una inversión y adquisición de maquinaria que si no se cuenta con las bases de un adecuado funcionamiento, buenas prácticas y el personal capacitado, la propuesta solo quedará en la adquisición de tecnología que al final solo representará un gasto para el Estado mexicano.

3.3 La Factibilidad Económica de Sepomex para la Adquisición de Las Tecnologías Propuestas

En cuanto a los aspectos económicos desde los cuales se basa esta investigación se puede mencionar que a lo largo de lo antes expuesto se ha observado una

¹¹³ Unión Postal Universal, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdwloader/rdpLatinAmerica20172020Es.pdf, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

constante y es la situación de precariedad con la que se tienen que realizar las funciones más elementales de la institución.

Si bien los recursos económicos son escasos “Ya [desde] (2013), según lo dio a conocer la Auditoría Superior de la Federación en 2015, Correos de México había incurrido en irregularidades, como condonar millones de pesos a empresas y gobierno (en el informe de la Cuenta Pública 2013), lo que ponía a SEPOMEX en una posición menos favorable para alcanzar una rentabilidad adecuada y más cercana a estar en déficit, como lo ha estado desde entonces.”¹¹⁴

De acuerdo al senador Humberto D. Mayans Cababal,

“[n]o obstante, el desarrollo de esta infraestructura ha seguido el mandato legal de prestar servicios públicos de correos en todo el territorio nacional a precios accesibles, lo que ha originado que su distribución territorial no haya respondido a criterios de eficiencia y rentabilidad. Para nadie es desconocida la crítica situación financiera que vive y obliga al gobierno federal a subsidiar un alto porcentaje su operación [...] La política tarifaria de la empresa ha hecho énfasis en el otorgamiento de fuertes descuentos a clientes corporativos lo que también ha deteriorado su situación financiera”.¹¹⁵

Es claro que la situación económica por la que atraviesa Sepomex no es la más favorable pues constantemente se hace evidente la falta de recursos y precariedad económica con la que tiene que realizar sus actividades, la disminución en el número de sus empleados además de que la incorporación de tecnologías en su actuar es prácticamente limitada e incluso obsoleta.

Todo este cúmulo de situaciones por las que atraviesa la institución se ve todavía agravada por la competencia que enfrenta ante las empresas privadas como también ya se dejó de manifiesto pues las empresas de servicio de mensajería y

¹¹⁴ Ocaranza, Claudia, “Correos de México lleva tres años a la orden de DHL”, disponible en <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/03/08/correos-de-mexico-lleva-tres-anos-a-la-orden-de-dhl/>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

¹¹⁵ Mayans Canabal, Humberto D., “Iniciativa con Proyecto de Decreto que reforma el artículo 4. De la Ley del Servicio Postal Mexicano, de conformidad con la siguiente: Exposición de motivos”, pp. 1 y 2, disponible en <https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/62/2/2014-03-13-1/assets/documentos/SEPOMEX.pdf>, última fecha de consulta el 14 de mayo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

paquetería como DHL, FedEx, UPS, MultiPack, Estafeta, entre otras tienen más mercado y son incluso preferidas por los usuarios por su calidad en el servicio principalmente pues generan confianza.

Las empresas que ofrecen los servicios de mensajería y paquetería reconocen que el comercio electrónico a nivel mundial ha ido en aumento y mientras que en México el crecimiento de este sector avanza muy lentamente, la tendencia es que se incremente en poco tiempo, por ello es fundamental la apuesta a la mejora en la calidad de los servicios que ofrece Sepomex. De acuerdo al estudio de Comercio Digital de la Asociación de Internet Mx, se observa la tendencia del mexicano en adquirir mercancías en línea siendo el método de envío preferido el pago en línea con envío al hogar en el 80% de los casos.¹¹⁶ Esto evidencia la relevancia que tienen los servicios de paquetería y en los que Sepomex debe de tener una participación eficaz y eficiente.

“La Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP, una asociación intergubernamental que promueve la cooperación entre los operadores de correos de los países miembros a la cual México pertenece desde 1921), financió en octubre de 2013 al gobierno mexicano para hacer el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de México. En este plan, para el que se presupuestó un costo de 4,628 millones de pesos [...] Ese mismo año, Correos de México informó estar buscando alianzas con las cinco grandes de paquetería (DHL, MultiPack/FedEx, UPS, Estafeta, RedPack) y con otras más pequeñas incluso se dijo haber ofrecido el esquema de convenio a otras empresas”.¹¹⁷

En el mismo estudio se observa que “La inversión en los últimos años ha sido mínima, lo que originó rezagos en su modernización, logrando ingresos que cubren el 53% de los gastos operacionales, recurriendo a los aportes del Estado para cubrir el déficit operacional”.¹¹⁸

¹¹⁶ El Estudio de Comercio Electrónico en México 2019 puede descargarse de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/func-startdown/101/lang,es-es/?Itemid=>, última fecha de consulta 14 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

¹¹⁷ Ocaranza, Claudia, “Correos de México lleva tres años a la orden de DHL”, *op. cit.*, nota 57 Algunas citas del original fueron omitidas.

¹¹⁸ Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de México, p. 6, disponible en <https://docplayer.es/69587048-Plan-integral-de-reforma-y-desarrollo-postal-pidep-de-mexico.html>, última fecha de consulta el 15 de marzo de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Como resultado del estudio en comento surgieron tres objetivos para la reforma postal:

- “Disponer de una política de Gobierno para desarrollar el sector postal y establecer el marco legal adecuado que la respalde.
- Hacer viable el cumplimiento efectivo de la obligación de garantizar el derecho de la sociedad a un Servicio Postal Universal de calidad.
- Modernizar los servicios postales y al Operador con la inversión que se requiere”.¹¹⁹

Para poder llevar a cabo estos objetivos se requería la creación de una Comisión de Reforma en la que se incluyera la participación de las secretarías de Comunicaciones y Transportes, de Relaciones Exteriores, de Hacienda y Crédito Público, de Economía y por supuesto de Sepomex.¹²⁰

Dos grandes rubros son los que se conjugan para lograr los objetivos que es la parte legal y la parte comercial, evidentemente apoyada por la parte operativa que será fundamental para realizar los ajustes necesarios. Este Plan de Reforma que fue propuesto para el periodo 2013-2018 podemos señalar no se ha logrado.

La modernización del servicio no puede esperar más, así en la planeación, es decir qué ese va a hacer, se tiene que hacer una inversión, se tienen que soportar dichos cambios en la parte normativa y sobre todo tener un plan de ejecución.

Respecto a la organización es decir ¿cómo se dividiría el trabajo? Ya en el Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal antes mencionado se establecieron los equipos de trabajo necesarios para la transformación del servicio en los que se incluyen personal operativo, legal y comercial. Respecto a la Integración es decir ¿quién y con qué se va a hacer? En el mismo estudio se mencionaba la necesidad de conformar un equipo que incluyera la participación de distintas secretarías de

¹¹⁹ *Ibidem*, p. 7.

¹²⁰ *Ibidem*, p. 11.

Estado, secretarías de Comunicaciones y Transportes, de Relaciones Exteriores, de Hacienda y Crédito Público, de Economía y por supuesto de Sepomex.¹²¹

Respecto a los recursos con que se cuentan, “Sepomex cuenta con una de las infraestructuras logísticas más grandes del país, permitiendo prestar servicios al 94% de la población: 65 centros de clasificación, 24,364 puntos de atención, 1,106 ventanillas *Mexpost*, más de 1,400 oficinas propias, 4,500 agencias postales, 201 mil apartados postales y 18,296 buzones. Además, cuenta con 2,201 rutas y 338 circuitos”.¹²²

Finalmente, las fases de Dirección ¿cómo se debe hacer? y Control ¿cómo se hizo? No aplican a la investigación propuesta puesto que los alcances de la misma solo se limitan a la propuesta y no a la ejecución misma, por ello estas dos etapas quedan descartadas para esta investigación en la esperanza de que de ser aceptada por la autoridad se pueda dar continuidad con este proyecto y participar de las fases que en este momento no se abordan.

Como reflexión respecto a estos fundamentos de análisis es pertinente señalar que permiten tener una visión mucho más integral del contexto en el que se inserta el fenómeno de estudio que resulta ser multifactorial y no únicamente legal. Solo considerando estos aspectos se puede reconocer la relevancia del tema como una actividad estratégica del Estado mexicano que además de permitir el cumplimiento de compromisos internacionales también permite la mejora de un servicio que se quiera o no será demandado cada vez más por la transformación que se vive en la transición hacia un comercio electrónico que impulsa hoy por hoy a las economías a nivel internacional y del que nuestro país no queda rezagado y por el contrario, existen varios intereses en este mercado.

¹²¹ *Idem.*

¹²² Mayans Canabal, Humberto D., “Iniciativa con Proyecto de Decreto que reforma el artículo 4. De la Ley del Servicio Postal Mexicano, de conformidad con la siguiente: Exposición de motivos”, *op. cit.*, nota 58.

3.4 La modernización del Servicio Postal Mexicano

Como parte de las modificaciones que se presentan en la actual administración se encuentra precisamente la transformación del servicio por medio de tres etapas : La primera etapa consta de una estabilización del servicio programada de 2019 a 2020, pero en definitiva, las condiciones de emergencia sanitaria que se presentaron en el mundo han desviado la atención y los recursos a los temas de salud. Al inicio de la investigación se estableció la delimitación del tema hasta el año 2019.

Esta primera etapa contempla reducir los gastos e incrementar los ingresos. Revisar los procesos críticos, operativos y administrativos. Adquirir un mejor parque vehicular además de equipos de cómputo y sistemas computacionales que permitan la prestación de servicios postales básicos. Solamente dotando al personal del servicio con las herramientas indispensables para realizar su trabajo, así como estandarizar procesos, capacitar al personal, asegurar que no habrá más despidos y por el contrario contra con una nómina garantizada trae aparejado un ambiente propicio para la realización de las actividades fundamentales en la institución.

La segunda etapa del programa Institucional programado de 2019 a 2024 es precisamente la modernización del Servicio Postal Mexicano, programado del 2020 al año 2022, para que en los últimos dos años se pueda realizar la tercera etapa del programa y se pueda ver el crecimiento y competitividad de Sepomex del año 2022 a 2024.

“Etapa 2 "Modernización del Servicio Postal Mexicano" 2020-2022

En esta etapa se va a modernizar y fortalecer el servicio acelerado de mensajería y paquetería nacional, denominado “Mexpost”, para cumplir con los niveles de servicio pactados con los clientes e impulsarlo para que se convierta en el principal servicio con valor agregado del Servicio Postal Mexicano, que apoye en el sostenimiento del correo social, para lo cual deberá de contar con el 100% de los recursos humanos y materiales, tener rutas propias para el manejo exclusivo de la materia postal de Mexpost, actualizar los sistemas o aplicaciones.

Lo anterior para posicionar a este servicio dentro del mercado postal, con servicios enfocados al comercio electrónico, así como servicios adicionales financieros digitales.

Las actividades que se llevarán a cabo son: Realizar las remodelaciones y adaptaciones a las instalaciones de obra en la Oficina de Cambio en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en el Centro Operativo Pantaco, en la Ciudad de México, así como el Mantenimiento de Oficinas, Adquisiciones de Bienes y de TIC's, y el Reforzamiento y Relanzamiento de Mexpost¹²³

Como parte de la inversión que se tiene contemplada hacer en el tema de infraestructura tecnológica se encuentra contar con “centro de datos, centro de monitoreo para la seguridad postal, seguridad informática, licencias Microsoft, polilops, SARGOF, sistema de facturación, trazabilidad, monitoreo e intercambio de información”.¹²⁴

A la par que se realiza este trabajo se ha incorporado en Sepomex el equipo lector de código de barras Polilop que registra de manera automática las piezas que se entregan cada día así como generar un número de seguimiento que se da en una plataforma digital en la que el usuario puede ver el estatus de sus envíos.

La adquisición de esta tecnología se realizó en el año 2018, por medio de licitación pública nacional electrónica número LA-009J99E001-E48-2018 “Desarrollo e implementación de una herramienta integral para control de los procesos postales” con un presupuesto mínimo de 16,9000.000 pesos y un máximo de 42,250,000 de pesos, ambos con IVA ” que se implementó en el año 2017 para las necesidades que se tenían en ese entonces. Principalmente este sistema permitió definir la posición de las sacas y piezas postales en el territorio nacional y determinar la unidad administrativa, así como el tiempo que permanecía en dicho centro operativo.

“Los procesos que permite controlar el sistema son:

- Registro y Apertura de Sacas,
- Formación y Control de Despachos,
- Salidas de Medio de Transporte,
- Cargado y Liquidación de Rumbo/Ruta,
- Puesto y Procesado de Ventanilla,
- Entrega a Oficinas Internas,
- Registro de Anomalías,
- Tránsito, y

¹²³ Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2019 – 2024.

¹²⁴ *Idem.*

- Comprobación de irregularidad.

A la fecha el sistema Track and Trace, se encuentra operando en 947 oficinas del SEPOMEX, guardando la información de la operación diaria en una Base de Datos local, que posteriormente se sincroniza con una Base de Datos Central, donde se concentra la operación para la consulta y seguimiento de la correspondencia y paquetería. El sistema, aunque fue una herramienta eficaz en su momento, a la fecha presenta una serie de problemáticas y deficiencias en su operación, derivado de que la tecnología con que fue desarrollado a la fecha resulta obsoleta en la plataforma con que trabaja, así como, la limitante que tiene para procesar la cantidad de envíos, para la sincronía de información mismos que saturan los medios de comunicación, situación que no permite contar con un seguimiento puntual y en tiempo real de la información relacionada, teniendo un desfase de hasta siete días en la sincronización con la Base de Datos Central. Adicional a la problemática presentada, se han desarrollado e implementado herramientas satélites que complementan la trazabilidad de los otros procesos con los cuales tiene relación el proceso Track and Trac, por lo que no se cuenta con una herramienta integral que considere todos los procesos que realiza el SEPOMEX, y se han generado una serie de interfaces para complementar la información, sin embargo al haber sido estas herramientas desarrolladas con diferente tecnología y en diferentes espacios de tiempo en algunos casos es muy compleja la integración de la información, lo que no permite contar con información única, veraz y oportuna para la toma de decisiones, generando islas de información que al conjuntarlas en ocasiones no presentan una congruencias en los reportes generados para la toma de decisiones”.¹²⁵

Si bien en su oportunidad el sistema “Track and Trace” fue relevante hoy se requieren de muchos sistemas complementarios para continuar con su operación dentro de los que se incluyen:

¹²⁵ Licitación Pública Nacional Electrónica, No. LA-009J9E001-E48-2018 aprobada el 25 de junio de 2018, disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/338956/CONVOCATORIA_APROBADA_E48-2018-COMPRANET.pdf, última fecha de consulta el 15 de noviembre de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

Sistema de Seguimiento y Control de entrega de correspondencia mediante los dispositivos lectores de códigos de barra denominados Polilop.

- Sigma
- Ordinarios con Código de Barras
- Registrados Corporativos
- Consulta Masiva de Registrados
- Giros Postales
- Catálogos Institucionales
- Terminal Punto de Venta
- Visor Operativo
- Modulo Concentrador de Ingresos
- Forma 198
- Ordinarios Social Controlado
- Ordinarios Controlados
- Tarifador MexPost
- Correo Corporativo
- Mesa de Control
- Guía Bond
- Facturación MexPost
- Boletas Aduanales¹²⁶

Todos estos sistemas complementarios solo sirven para hacer frente a dos de los procesos de Sepomex que son 1) recibir, clasificar, 2) transportar y entregar correspondencia con tratamiento nacional e internacional para los productos denominados cartas, propaganda comercial, impresos, publicaciones periódicas y paquetes. Se dejan fuera los procesos de almacén, venta, y facturación los que se siguen dando de manera semi-manual ocasionando la imposibilidad de tener una trazabilidad correcta del estatus de los servicios.¹²⁷

Si bien este sistema resolvió en su momento las necesidades del servicio ahora se requiere de un sistema que permita “gestionar los procesos de operación, almacenaje, venta, recepción, clasificación, transportación, entrega, facturación [y que pueda interoperar] con el sistema de administración, recursos financieros, correspondencia y otros, con tratamiento nacional e internacional”.¹²⁸

¹²⁶ *Idem.*

¹²⁷ *Ver idem.*

¹²⁸ *Idem.*

Actualmente el sistema “Track and Trace se encuentra funcionando de la siguiente manera:

- a) Recepción de correspondencia y envíos
 - Consulta la tarifa de depósito individual nacional vigente, y determina el porte que debe de obrar
 - Registro en el sistema de porte cobrado
 - Registro del porte cobrado con forma SPM 181
 - Emisión de comprobante de pago a través del sistema
 - Documentación de correspondencia y envíos
 - Clasificación de la correspondencia y envíos
 - Asignación de correspondencia y envíos para despacho
- b) Recepción de correspondencia y envíos alto volumen
 - Registro en el sistema de la correspondencia y envíos en centros receptores; (CAI), (CDM), (MDM)
 - Verificación de datos proporcionados por el cliente a través del sistema
 - Registro de datos en el sistema y cálculo del importe por cobrar del depósito
 - Consulta el sistema y verifica pagos realizados por anticipado
 - Emite comprobante de pago
 - Captura en el sistema de control vigente, la información del depósito
 - Verificación de la correspondencia y envíos
 - Elaboración de reportes estadísticos
 - Elaboración de Facturas
- c) Recepción de Correspondencia y Envíos Altos Volúmenes en CAI´s
 - Elaboración de reportes estadísticos a través de sistema
 - Elaboración de Facturas a través de sistema
- d) Escaneo de Correspondencia y Envíos Altos Volúmenes
 - Ingresar en la base de datos de la máquina escaneadora, el número de lote correspondiente
 - Envío de información a la base de datos central
 - Asignación de números de lotes a cada saca o caja depositada por cliente, así como registrar información en forma automatizada a través del escaneo del código de barras de las etiquetas
 - Asignar número de lote a las cajas y sacas a través de la SPM 274
 - Asignar sacas o cajas a un Operador u Operadora para escaneo de su contenido
 - Ingresar al módulo de escaneo de piezas ordinarias
 - Recuperar lotes asignados a través del código de barras de las etiquetas
 - Recuperar lotes generados por la aplicación de manera automática
 - Validar el depósito
- e) Preparación correspondencia y envíos para su despacho en oficinas postales
 - Registro y documentar las sacas en sistema
 - Registro despachos en sistema
- f) Recibir Envíos MEXPOST Altos Volúmenes

- Verificación de datos del cliente
- Registro en el sistema de la información de Envíos MexPost
- Generación de reportes para cobro
- Ingreso al sistema y escaneo de todos los envíos que entregará al área de Operación Nacional del Centro Operativo MexPost, para su clasificación

CLASIFICACIÓN DE CORRESPONDENCIA Y ENVÍOS

a) Recepción y clasificación de correspondencia y envíos (CDD)

- Recepción y registro en T&T llegada de rutas y circuitos
- Registro de despachos en sistema Track and Trace
- Registro de anomalías en sistema Track and Trace
- Identificación y separación de las sacas en tránsito
- Apertura, verificación y registro de sacas y piezas registradas

b) Preparación de devoluciones corporativas

- Recepción y verificación de los despachos recibidos
- Registro y control de devoluciones ordinarias
- Captura de devoluciones y acuses de recibo en el Sistema de control de respuestas corporativas
- Registro y documentación de sacas en Track and Trace
- Registro y documentación de sacas y despachos en Track and Trace

c) Correspondencia y envíos caída en rezagos

- Tramite de rezagos remitidos por sucursales y agencias
- Registro de la recepción de sacas en sistema Track and trace
- Atención de solicitudes de reclamaciones y envío de piezas con los datos de la saca la cual se remitirá a la oficina postal reclamante, como registrada.
- Apertura de sacas registradas y MexPost al término de ley

d) Preparación de la correspondencia y envíos para entrega

- Clasificación y registro de la correspondencia y envíos ordinarios
- Escaneo y registro en el T&T de la correspondencia y envíos registrados y MexPost e imprimir

e) Preparación de envíos MexPost para su despacho

- Apertura de sacas con envíos MexPost, que contiene la etiqueta MexPost,
- Verificación del registro de la saca y piezas MexPost en el sistema sea el correcto
- Confección de saca y verificación de los envíos relacionados en la forma o sule SPM 277 interna, coincida con la cantidad física.
- Elaboración de los despachos de acuerdo a su destino

f) Recepción y despacho de correspondencia y envíos en ODT

- Recepción y registro en T&T de la llegada de rutas y circuitos
- Registro y recepción de despachos en sistema Track and Trace
- Registro de anomalías en sistema Track and Trace
- Registro de despachos en sistema Track & Trace

ENTREGA DE CORRESPONDENCIA Y ENVÍOS

a) Compaginar y entrega con cartero

- Recepción de piezas ordinarias del responsable de apertura
 - Registro de cantidad y peso de las piezas a reparto
- b) Entrega en ventanilla
- Registro de ingreso de piezas postales en ventanilla
 - Generación de avisos, lista de correos y poste restante
 - Entrega de piezas postales a los destinatarios
- c) Administración del Regreso de Carteros
- Verificación del tratamiento de la correspondencia y envíos
- d) Liquidación de correspondencia y envíos registrados
- Verificación de la relación de formatos y piezas entregadas en ventanilla estén debidamente requisitadas
 - Descarga y liquidación de piezas registradas
 - Documentación de piezas postales para entregar a despacho
- e) Preparación de correspondencia y envíos para su despacho (CDD)
- Captura de devoluciones corporativas ordinarias
 - Captura de devoluciones corporativas registradas
 - Registro de sacas en sistema Track and trace
 - Registro de sacas para rezagos y devoluciones corporativas en Track and Trace
 - Registro de despachos en sistema Track & Trace.

Finalmente es de rescatar la incorporación del sistema Polilop, una contribución del Instituto Politécnico Nacional al sector gubernamental en la modernización de Sepomex. Por medio de este Lector de Código de Barras para la entrega de correspondencia. Fue creada para registrar la lectura de código de barras de los productos y asociar la georreferencia de las entregas de dichos productos para mantener un registro del proceso de envío y recepción en tiempo real.

“Esta solución es posible gracias a la integración de tecnologías como lectores de código de barras, tecnología GPS, protocolos seguros de comunicación, interconectividad basado en el internet de las cosas, cifrado y almacenamiento de datos y uso de Big Data para generar rutas de distribución.

Esta tecnología es utilizada actualmente por el Servicio Postal Mexicano en donde se usan 7,500 dispositivos portátiles para el seguimiento y control en su proceso de entrega de correspondencia, desde sus salida de la oficina postal hasta su entrega al destinatario final, la información recabada en cada lectura es enviada mediante protocolo de bluetooth a una computadora para ser codificada y enviarse mediante un canal seguro de comunicación a un repositorio de datos en donde se analiza la

información para medir la productividad y desempeño del proceso envío-recepción y soportar la toma de decisiones”.¹²⁹

Como se pudo observar el tema de la incorporación tecnológica se ha realizado de manera paulatina, aunque conforme se ha expuesto las evaluaciones a la misma se ha visto empañada por las múltiples problemáticas que se enfrentan el Sepomex y que se han expuesto a lo largo de este último apartado.

¹²⁹ Instituto Politécnico Nacional, Informe de actividades 2019, p. 72, disponible en <https://www.ipn.mx/assets/files/coplaneval/docs/CGOII/informe-anual-2019.pdf>, última fecha de consulta el 15 de noviembre de 2020. Actualizar las fechas de todas las notas de pie de página.

CONCLUSIONES

El presente trabajo de investigación dio cuenta del marco histórico y conceptual del servicio postal en el mundo y en particular en México. Se dejó de manifiesto que esta actividad del Estado es considerada como estratégica y que dada esta relevancia es un servicio que no puede caer en la obsolescencia.

A lo largo del presente trabajo se tuvo como objetivo general plantear la evaluación de la calidad del servicio de mensajería y paquetería que se brinda en Sepomex y se pretendía hacer una evaluación de la calidad en estos servicios, una vez que se han incorporado tecnologías como el "Track and Trace" y el PoliLop.

La modernización Sepomex es un tema que mucho se ha venido discutiendo a lo largo de los últimos años (al menos diez) y que se ha ido consolidando. Con el avance de la incorporación tecnológica en el mundo se obliga a la transformación de los servicios que hasta el día de hoy se ofrecen por Sepomex, más se puede constatar que son pobres los estándares de competitividad y calidad de estos servicios derivado de diversas problemáticas en la institución tal es el caso del tema financiero, económico y laboral por el que atraviesa como se dejó de manifiesto.

Al iniciar esta investigación se pensó que con la incorporación de las tecnologías se permitirá la transformación y la mejora en los servicios de mensajería y paquetería que se tienen hoy en día y también que con estas tecnologías se permitirán una mejor distribución de recursos tanto económicos como humanos y con ello se podría dar el paso de un Servicio Postal obsoleto hacia un Servicio Postal Universal de calidad. No obstante, tras hacer la investigación respectiva se ha podido constatar que la calidad en estos servicios no depende de la adquisición de la tecnología simplemente, sino que debe analizarse la institución como un todo, en donde el servicio de mensajería y paquetería se ve comprometido cuando existen temas tan básicos como la ausencia de dinero, materiales y personal para realizar las actividades básicas como es la entrega de cartas y paquetes o bien que se pueda conocer cómo hacer frente a la escasez de bienes materiales, financieros y económicos.

En este tenor no puede dejarse fuera la relevancia que tienen organismos internacionales como es la Unión Postal Universal de las Naciones Unidas y los regionales como son la Unión Postal de las Américas, España y Portugal que dictan estándares sobre servicios postales de calidad.

Se dejó de manifiesto que en México contamos con un Servicio Postal que posee una amplia batería legal que va desde la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 25 y 28 pasando por la Ley del Servicio Postal Mexicano específicamente en su artículo cuarto así como en el ámbito internacional las distintas Actas de los Congresos Postales Universales y La Actas del Congreso de Doha que dan fundamento a la propuesta de modernizar el Servicio Postal e incluir nuevas tecnologías.

Si bien, con anterioridad ya existió un cuerpo normativo alrededor del tema del correo nacional, esta temática es bastante robusta e incluye otras disposiciones normativas como es la Ley de Vías Generales de Comunicación, la Ley Federal de Protección al Consumidor, entre muchas otras que lejos de hacer más fácil el proceso de modernización y mejora en el servicio en ocasiones complican más que benefician, por ejemplo, se puede mencionar el caso de los concursos a licitación que en ocasiones no permiten que se pueda adquirir justamente la tecnología que se requiere pues no todos los posibles competidores acceden a inscribirse en los concursos lo que deja fuera del alcance del gobierno la adquisición de la tecnología adecuada para las necesidades del mercado mexicano.

En el desarrollo de esta investigación también se ha expuesto la incorporación de tecnologías para la modernización en el Sepomex como fue el “Track and Trace” en su momento y actualmente el Polilop a cargo del Instituto Politécnico Nacional, sin embargo, se observó que en el proceso de incorporación del uso de las nuevas tecnologías no solo se requiere de su adquisición y sino que es menester dar continuidad en el proceso de valoración, evaluación y en su caso transformación o evaluación del uso de dichas tecnologías pues solo de esta manera se puede lograr una mejora en la calidad de la prestación de los servicios de mensajería y paquetería y se evita que dichas tecnologías se hagan obsoletas con el paso de los años, como ha

sucedido con la tecnología “Track and Trace” que ya no es compatible con otras plataformas.

A lo largo del presente trabajo se explicó que en esta propuesta de estudio se echaría mano de las facultades que se otorgan tanto a las Direcciones Corporativa de Planeación Estratégica y Corporativa de Información y Tecnología en el Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano para poder someter a la Dirección General esta propuesta de evaluación en la calidad del servicio de mensajería y paquetería, que es relevante y necesaria para mejorar la calidad del servicio que se da al día de hoy. A fin de alcanzar el objetivo el lapso de tiempo que se delimitó en el protocolo de investigación señalaba los años de 2017 a 2019, sin embargo, no se pudo anticipar que derivado de la situación actual de la emergencia sanitaria por COVID19, muchas cuestiones se han tenido que aplazar o replantear.

En el caso de la mejora en el servicio de mensajería y paquetería haciendo uso de nuevas tecnologías a lo largo de este trabajo se deja de manifiesto que se implementó un programa institucional para los años 2019 a 2024 y que desde el año 2018 se hizo una licitación precisamente para incorporar lectores automáticos, siendo en 2019 cuando se incorpora la tecnología Polilop en Sepomex.

Así, Sepomex avanza para alcanzar estándares internacionales y en consecuencia permitir que el Estado mexicano cumpla con sus obligaciones de carácter internacional ofreciendo un servicio postal asequible y de calidad para los mexicanos encaminado a posicionarse como uno de los mejores servicios postales en el mundo, todo esto en beneficio de la sociedad mexicana y del Estado en su conjunto.

Infortunadamente, la evaluación de la calidad del servicio de mensajería y paquetería que se realiza en Sepomex una vez incorporada la tecnología Polilop no ha podido llevarse a cabo pues como se ha mencionado se adquirió en 2019, y este año se está implementando lo que hace imposible se puedan obtener datos que permitan su evaluación. Sirva entonces esta investigación para que, en el lapso de dos y cuatro años, es decir en el 2022 y en 2024 poder hacer un nuevo ejercicio que permita evaluar la calidad en estos servicios tan indispensables para la nación mexicana.

BIBLIOGRAFÍA

Cantú, Cesare, *Historia Universal*, Volúmenes 19 y 20, Madrid, Mellado, 1848.

Chakravarthi, Prakash, "The history of Communications From Cave Drawings to Mail Messages", en IEEE, *Aerospace and Electronic Systems Magazine*, 1992.

Cienfuegos Salgado, David y Guzmán Hernández, Esperanza, "El Servicio Postal Mexicano: Historia, Regulación y Perspectivas", en Cienfuegos Salgado, David y Rodríguez Lozano, Luis Gerardo (coords.), *Actualidad de los Servicios Públicos en México*, México, UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2009.

Cruz Barney, Óscar, *La ordenanza de correos del 8 de junio de 1794 en el México independiente*, en *La supervivencia del derecho español en Hispanoamérica durante la época independiente*, México, UNAM, 1998, p. 110.

De Cabanes, Xavier Francisco, *Guía general de correos, postas y caminos del reino de España*. Madrid, Imprenta de D. Miguel de Burgos, 1830.

Jenofonte, *Ciropedia*, Introducción, traducción y notas de Ana Vegas San Salvador, España, Gredos, 1987.

López Gómez, Oscar, *Correos, mensajeros y estantes en la Castilla del siglo XV. Algunas consideraciones*, Universidad de Castilla la Mancha, 2015.

Medina Lizalde, José Luis, *EL Servicio Postal Mexicano, actividad estratégica de la nación*, en Moreno Álvarez, Inelvo, (coord.) *Desarrollo económico y proceso legislativo*, México, Centro de Producción Editorial, 2006.

Servicio Postal Mexicano, *Informe de rendición de cuentas de conclusión de la administración 2012-2018*.

Hemerografía

Aguilar Pérez, Antonio, "Correo electrónico versus correo tradicional, dos redes conectadas", *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, Universidad de Barcelona, vol. VIII, núm. 170(51), 2004.

Alonso Soto, Ricardo, "La liberalización de los servicios postales", *Ekonomiaz*, núm. 46.

Casanova, Felix, Historia y evolución del correo postal, Historias de nuestra historia, Revista Digital, disponible en <https://hdnh.es/historia-y-evolucion-del-correo-postal/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Cibergrafía

Ascandoni Rivero, Jaime, La Unión Postal Universal, Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Derecho, Departamento de Derecho Internacional Público, Tesis Doctoral, 1983, disponible en <https://eprints.ucm.es/54539/1/532868891X.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Brito Rojas, Alejandro Raúl, El correo en un marco de competencia. El caso de México, Tesis profesional para obtener el título de licenciado en economía, 2000, disponible en <http://www.economia.unam.mx/secss/docs/tesisfe/BritoRAR/Parte3.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Cámara de Diputados, H. Congreso de la Unión LXIV Legislatura, Nota Número 9883 “Avalan diputados minuta para mejorar y ampliar actividades de Sepomex “por sí o a través de asociaciones públicas o privadas”, aprovechando tecnologías”. Disponible en <http://www5.diputados.gob.mx/index.php/esl/Comunicacion/Agencia-de-Noticias/2018/Abril/24/9883-Avalan-diputados-minuta-para-mejorar-y-ampliar-actividades-de-Sepomex-por-si-o-a-traves-de-asociaciones-publicas-o-privadas-aprovechando-tecnologias>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020.

Carrasco, Patricia, “Los carteros, un personaje muy querido por el pueblo mexicano en extinción, La prensa, en línea, 12 de noviembre de 2019. Disponible en <https://www.la-prensa.com.mx/mexico/los-carteros-un-personaje-muy-querido-por-el-pueblo-mexicano-en-extincion-4447088.html>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Castillo, Antonio, Niño Romero, Sharon, Pacheco Villabla, Jair, et. al., “Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores internacionales”, 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Panama City, 2012, p. 4. Disponible en <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/StudentPapers/SP293.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020.

Castillo, Antonio, Niño Romero, Sharon, Pacheco Villabla, Jair, et. al., “Competitividad del sector postal nacional frente a sus competidores

internacionales”, 10th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology, Panama City, 2012, disponible en <http://www.laccei.org/LACCEI2012-Panama/StudentPapers/SP293.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020.

Compromiso SER, ¿Qué impacto medioambiental tienen los envíos postales?, disponible en <https://www.compromisorse.com/rse/2014/03/18/que-impacto-medioambiental-tienen-los-envios-postales/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones del Decreto por el que se crea el organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, disponible en http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5515855&fecha=13/03/2018, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Domínguez Esquivel, J. Amador, Correos, Sociedad Estatal Correos y Telégrafos,

El Estudio de Comercio Electrónico en México 2019 puede descargarse de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/function/startdown/101/lang,es-es/?Itemid=>, última fecha de consulta 14 de marzo de 2020.

Gobierno de México, Órgano Interno de Control, Servicio Postal Mexicano, publicado el 30 de mayo de 2014, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/es/documentos/organo-interno-de-control-33331>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020.

Gobierno de México, Servicio Postal Mexicano Prensa “Los Carteros, los funcionarios públicos más cercanos y queridos del pueblo: Jiménez Espirú”, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/prensa/los-carteros-los-funcionarios-publicos-mas-cercanos-y-queridos-del-pueblo-jimenez-espriu-227013>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Gobierno de México. Servicio Postal Mexicano, Misión, visión y objetivos, fecha de publicación 1 de diciembre de 2017, disponible en <https://www.gob.mx/correosdemexico/documentos/mision-vision-y-objetivos-150014>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020.

González Gamio, Ángeles, De los payanis a los carteros, La Jornada, 2007. Disponible en <https://www.jornada.com.mx/2007/01/07/index.php?section=opinion&article=028a1cap>, última fecha de consulta el 3 de abril de 2020.

Hernández, Rubén, “Austeridad de la 4T deja sin presupuesto a SEPOMEX”, *Quadratin Tlaxcala*, 26 de diciembre de 2019, disponible en <https://tlaxcala.quadratin.com.mx/municipios/tlaxcala/austeridad-de-la-4t-deja-sin-presupuesto-a-sepomex/>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Informe de Rendición de Cuentas 2012-2018 disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/412865/Informe_Consolidado.pdf, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020.

Instituto Politécnico Nacional, Informe de actividades 2019, p. 72, disponible en <https://www.ipn.mx/assets/files/coplaneval/docs/CGOII/informe-anual-2019.pdf>, última fecha de consulta el 15 de noviembre de 2020.

La Laguna, “Bajo protesta, trabajan los empleados de Sepomex”. *El Siglo de Torreón*, 24 de diciembre de 2019, disponible en <https://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/1655780.bajo-protesta-trabajan-los-empleados-de-sepomex.html>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Ley del Servicio Postal Mexicano, Disponible en Diario Oficial de la Federación 24 de diciembre de 1986 última reforma publicada el 31 de mayo de 2018. Disponible en http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/98_310518.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Licitación Pública Nacional Electrónica, No. LA-009J9E001-E48-2018 aprobada el 25 de junio de 2018, disponible en https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/338956/CONVOCATORIA_A_PROBADA_E48-2018-COMPRANET.pdf, última fecha de consulta el 15 de noviembre de 2020.

Lineamientos de Tecnologías de Información, Comunicaciones y Seguridad Informática, disponible en <https://www.correosdemexico.gob.mx/DatosAbiertos/Normateca/Adm/TIC/TIC1.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020.

Mayans Canabal, Humberto D., “Iniciativa con Proyecto de Decreto que reforma el artículo 4. De la Ley del Servicio Postal Mexicano, de conformidad con la siguiente: Exposición de motivos”, disponible en <https://infosen.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/62/2/2014-03-13-1/assets/documentos/SEPOMEX.pdf>, última fecha de consulta el 14 de mayo de 2020.

New World Encyclopedia, "Postal System", disponible en https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Postal_system, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Notimex, 22 agosto 2011, disponible en <https://www.sdpnoticias.com/nacional/rastreo-sistema-operara-sepomex-nuevo.html>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020.

Ocaranza, Claudia, "Correos de México lleva tres años a la orden de DHL", disponible en <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/03/08/correos-de-mexico-lleva-tres-anos-a-la-orden-de-dhl/>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

OECD Policy Rundtables, Promoting Competition in Postal Services, 1999, p. 10. <http://www.oecd.org/regreform/sectors/1920548.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Página oficial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes "¡Felicidades a nuestro carteros!", disponible en <https://www.gob.mx/sct/es/articulos/felicidades-a-todos-nuestros-carteros?idiom=es>, última fecha de consulta el 16 de noviembre de 2020

Página web de la Universal Postal Union, Inicio, The UPU, Historia, sobre la historia, disponible en <http://www.upu.int/en/the-upu/history/about-history.html>, última fecha de consulta el 30 de enero de 2020.

Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de México, p. 6, disponible en <https://docplayer.es/69587048-Plan-integral-de-reforma-y-desarrollo-postal-pidep-de-mexico.html>, última fecha de consulta el 15 de marzo de 2020.

Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2019 – 2024.

Reglamento de paquetería y mensajería, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de marzo de 2011. Disponible en <http://www.sct.gob.mx/JURE/doc/regl-paqueteria-mensajeria.pdf>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Rindecuentas.org. "Correos de México lleva tres años a la orden de DHL", disponible en <https://www.rindecuentas.org/reportajes/2017/03/08/correos-de-mexico-lleva-tres-anos-a-la-orden-de-dhl/>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020. Una cita del original que hace referencia al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes fue eliminada.

Rivera, Astrid, "Pide sindicato más apoyo para el Servicio Postal Mexicano", el Universal en línea, disponible en <https://www.eluniversal.com.mx/nacion/politica/pide-sindicato-mas-apoyo-para-el-servicio-postal-mexicano>, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Rubín, María José, "Spartathlon, marathon y leyenda", Sobre Grecia, 2008, disponible en <https://sobregrecia.com/2008/06/05/spartathlon-maraton-y-leyenda/>, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Servicio Postal Mexicano, Manual de Organización Institucional, 29 de mayo de 2015, p. 120, disponible en <https://www.correosdemexico.gob.mx/datosabiertos/Normateca/Sus/Plan/PL1.pdf>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020. Las cursivas son propias y no del manual.

Texto constitucional disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/legislacion/federal/leyes/1917.pdf>. Última fecha de consulta el 24 de abril de 2020.

Texto constitucional disponible en: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/legislacion/federal/reformas/rc102.pdf>. Última fecha de consulta el 24 de abril de 2020. Aficionados a Coleccionar. Historia del correo en México parte 3, disponible en https://acoleccionar2009.webcindario.com/files/breve_historia_del_correo_en_mexico3.pdf. Última fecha de consulta el 3 de febrero de 2020.

Torres, López, "El futuro de Correos de México, AMO responde: me tengo que ir", debate.com, sección política, 24 de mayo de 2019. Recuperado de <https://www.debate.com.mx/politica/El-futuro-de-Correos-de-Mexico-AMLO-responde-me-tengo-que-ir-20190524-0036.html>, última fecha de consulta el 13 de marzo de 2020.

Unión postal de las Américas España y Portugal, <https://www.upaep.int/upaep/paises-miembros>, última fecha de consulta el 17 de abril de 2020.

Unión postal de las Américas España y Portugal, La Organización, disponible en <https://www.upaep.int/upaep/la-organizacion>, última fecha de consulta el 17 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, Acerca de asuntos regulatorios en la página <http://www.upu.int/en/activities/general-policy-issues/regulatory-issues/about-regulatory-issues.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/rdpLatinAmerica20172020Es.pdf, última fecha de consulta el 14 de marzo de 2020.

Unión Postal Universal, Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio, disponible en https://www.upu-trainpost.com/esp/Detail_cours11.htm.

Unión Postal Universal, <http://www.upu.int/en/activities/electronic-services/about-electronic-services.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, <http://www.upu.int/en/activities/postal-economics/trends/about-trends.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, Informa sobre el desarrollo postal 2018. Estudio comparativo de una infraestructura fundamental para el desarrollo sostenible, Berna, Suiza, abril de 2018, p. 5, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, Informe sobre el desarrollo Postal 2018, Berna, Suiza, 2018, p. 20, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, Informe sobre el desarrollo Postal 2018, Berna, Suiza, 2018, disponible en http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/postalDevelopmentReport2018Es.pdf, última fecha de consulta el 16 de abril de 2020.

Unión Postal Universal, La red postal, actor de desarrollo socio-económico en América Latina. Plan de desarrollo regional 2017-2020. Berna. Dirección de Desarrollo y Cooperación, p. 7. Recuperado de http://www.upu.int/uploads/tx_sbdownloader/rdpLatinAmerica20172020Es.pdf, última fecha de consulta el 20 de febrero de 2020.

Universal Postal Union, About Postal Security, disponible en <http://www.upu.int/en/activities/postal-security/about-postal-security.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020.

Universal Postal Union, About Quality of Service Fund, disponible en <http://www.upu.int/en/activities/quality-of-service-fund/about-qsf.html>, última fecha de consulta el 18 de abril de 2020.

Vera López, José Antonio, Optimización de las redes de distribución del Servicio Postal Universal, Universidad de Córdoba UCO Press, 2017, disponible en <https://helvia.uco.es/handle/10396/15072>, última fecha de consulta el 31 de enero de 2020.