

Japón comparte su sistema postal con Myanmar

Garantizar que los mensajes de los ciudadanos lleguen a su destino

La reputación de los servicios postales de Myanmar no era del todo satisfactoria entre los birmanos: “Envié una carta pero no llegó”. “No utilizo el correo porque cuando lo usaba tardaba demasiado”. Ante quejas de este estilo, el Gobierno del país se puso en marcha para mejorar la calidad de los servicios postales. Cuando deliberaban cómo lograrlo se fijaron en los servicios postales de Japón, que ofrecen una entrega rápida y fiable y son un elemento integral de la vida cotidiana y los negocios.

Myanmar decidió solicitar la ayuda de Japón, y en abril de 2014 los dos países confirmaron su cooperación en el área postal. El Servicio Postal de Japón se alistó en el proyecto para mejorar la calidad de los servicios postales de Myanmar ofreciendo asesoramiento técnico. Enviaron especialistas a seis importantes oficinas de correos de las tres ciudades principales: Naipyidó, la capital; Yangón, la ciudad birmana más poblada; y Mandalay, la ciudad más importante de la zona central y norte del país. También se ofrecieron sesiones de formación en Japón para los empleados del Servicio Postal de Myanmar.

Los especialistas japoneses efectuaron una revisión completa de las operaciones postales birmanas, desde la recogida hasta la clasificación, el envío y la entrega del correo. A partir de sus hallazgos, introdujeron un sistema llamado *kessoku*, un término técnico que se refiere a la gestión estricta de los tiempos de llegada y salida, y la clarificación de los tiempos de operación en las oficinas de correos, con el objetivo de optimizar la planificación y lograr una entrega precisa y eficiente. Revisando todas las rutas de recogida y entrega y ajustándolas con factores como los horarios de tren, se lograron impactantes mejoras: los tiempos de entrega del correo certificado urgente entre las tres ciudades principales, que solían ser de entre 2 y 3 días, se redujeron a 1,1 días, y el correo normal, que tardaba entre 4 y 5 días, alcanzó una

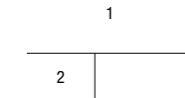
media de solo 1,6 días. Y el ratio de entrega de 10 días (porcentaje de correo entregado en los 10 días posteriores al envío) creció del 87,8 % al 99,3 % en solo ocho meses tras arrancar el proyecto.

Esas mejoras animaron a los empleados de correos de Myanmar y mejoraron notablemente su motivación. Shwe Tun Maung, por aquel entonces jefe de la Oficina General de Correos de Yangón, declaró que la implementación del sistema de *kessoku* había surtido efecto.

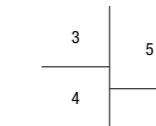
El proyecto cooperativo también provocó un cambio en los mostradores de atención al cliente de las oficinas de correos. Antes las ventanillas para comprar sellos y enviar cartas y paquetes estaban separadas. Para mayor comodidad de los usuarios, las ventanillas se unieron en un único mostrador de servicio. Y la distribución tras el mostrador también se rediseñó totalmente para mejorar la eficiencia, introduciendo el mismo tipo de estanterías clasificatorias que se utilizan en Japón. Así se redujeron los errores de gestión del correo tras el envío por parte de los usuarios, así como los daños causados durante las operaciones en las oficinas de correos.

Los contenidos del asesoramiento ofrecido por Japón se recopilaron en un manual de operaciones en birmano que se distribuyó por todas las oficinas de correos (unas 1.400) del país, que progresan rápidamente en sus esfuerzos por mejorar el servicio.

Cuando el primer ministro Shinzō Abe visitó Myanmar para asistir a la cumbre Japón-ASEAN en noviembre de 2014, más o menos medio año después de lanzarse el proyecto, visitó la Oficina General de Correos de Yangón. Desde allí envió una postal a Tokio, dirigida a la ministra de Asuntos Internos y Comunicaciones Sanae Takaichi. La postal llegó cuatro días después, lo que confirmó la espectacular mejora del servicio postal birmano.



1. El primer ministro Abe y el ministro birmano de Comunicaciones y Tecnologías de la Información U Myat Hein sostienen la postal dirigida a la ministra Takaichi en la Oficina General de Correos de Yangón. 2. La postal llegó cuatro días más tarde. La ministra Sanae Takaichi la muestra a los periodistas en una rueda de prensa.



3. El mostrador de la oficina de correos, renovado para agilizar su uso. 4. Las cajas blancas y azules enviadas desde Japón se usan para varios fines. 5. Los especialistas japoneses enseñan las cajas de clasificación a los empleados birmanos.