

**Informe Anual
del Mercado
Postal
2007**

Gerencia de Servicios Postales
Comisión Nacional de Comunicaciones



REPÚBLICA ARGENTINA

**MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y
SERVICIOS**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES DE LA NACIÓN

COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES

GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, octubre de 2008

C O N T E N I D O

Introducción	5
Estudios en Materia Postal	
Análisis del Mercado	7
Servicios Postales	7
-Ventas y Producción Postal - Series anuales	7
-Producción Postal - Evolución	8
-Mercado postal por tipo de servicio Participación Relativa	9
-Mercado postal por tipo de servicio Participación Porcentual – Evolución	9
- Mercado postal por tipo de servicio Participación Porcentual.- Series	10
-Distribución geográfica de la producción y de las ventas	14
-Piezas expedidas al exterior	15
-Evolución de la cantidad de piezas enviadas al exterior - Series	15
Servicios Telegráficos	
-Evol. anual de las ventas y de las unidades - Series	17
-Servicios Monetarios	
-Evol. anual de las ventas y de las unidades - Series	19
-Otros ingresos conexos – Correo Oficial	19
-Servicios Postales de Mensajería Ultrarápida	20
Anexo 1 - Cuadros y Gráficos	
Servicios Postales	
-Gráfico: Evolución de la producción postal 1993/2007	22
-Cuadros: Producción Postal (C. Oficial - C. Privados)	23
-Cuadro: Producción Postal Total (C. Oficial + C. Privados)	24
-Cuadro: Couriers de entrada (C.Oficial - C. Privados)	24
-Cuadro: Ventas mensuales de Servicios Postales (C. Oficial - C. Privados)	24
Servicios Telegráficos	
-Cuadros: Evol. mensual de las ventas y las unidades(C. Oficial - C. Privados)	25
-Cuadro: Total unidades (C.Oficial + C. Privados)	25
-Cuadro: Total ventas (C. Oficial + C. Privados)	25
Servicios Monetarios	
-Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades (C. Oficial)	26
-Gráfico: Evolución Anual del PIB y de las Ventas a valores corrientes	27
Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario	
-Estructura del mercado	28
-Clasificación de las empresas - Distribución según su tamaño	28
-Clasificación de las empresas – Distribución según sus ventas	29
-Evolución del PIB y de las ventas	29
-Envíos por habitante y por año	29
-Acerca de los precios	30
-Nivel de empleo	30

Calidad de Servicios

Control de la Calidad en el orden Nacional	32
-Esep Urbano 01/2007	33
-Esep Urbano 02/2007	34
-Esep Urbano 03/2007	35
-Esep Urbano 04/2007	36
-Esep Urbano 05/2007	37
-Esep Urbano 06/2007	38
-Esep Urbano 07/2007	39
-Esep Urbano 08/2007	40
-Esep Urbano 09/2007	41
Control de la calidad en el orden Internacional	42
-Congreso de Bucarest – Unión Postal Universal	42
-Congreso de Rio de Janeiro – UPAEP	42
-Informe sobre la situación del Control Continuo de la Calidad de Servicio	44
-Resultados del Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional	45
-Resultados del Operativo de Control Continuo – Ámbito: Mercosur	53
Comentario sobre el nuevo Modelo de Gestión para la GSP	74
Registro de Operadores Postales	75
-Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales	76
Control de la Actividad Postal	77
Reclamos y Sanciones Postales – Detalle - Síntesis	78
Filatelia	79
Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Internacionales	
Introducción	80
Unión Postal Universal	80
Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)	83
Mercosur	85

INTRODUCCION

No es un tema menor incluir, en esta oportunidad, algunas reflexiones sobre la importancia que reviste la propia existencia de este Informe del Mercado Postal Argentino.

En efecto, a nivel internacional, no se tiene conocimiento que otros países dispongan de un estudio de esta naturaleza, en el que, como producto esencial, se relevan los datos del mercado postal entendido en su totalidad, esto es, comprensivo de la actividad del operador público como de los operadores postales privados.

Se observan, en otros países, informes o memoria que sustantivamente se refieren a la situación del operador público que, por lo mismo, no terminan de tener una comprensión absoluta de lo que implica el mercado real y potencial de estos servicios en su totalidad.

A esa amplitud de relevamiento de información, debe adicionarse un hecho de suma importancia en lo que hace a la apreciación de los datos y las estadísticas, que es el período de más de 10 (diez) años de las series históricas presentadas, lo cual produce una información muy rica a la hora de realizar evaluaciones previas a la toma de decisiones, tanto en lo que hace al Ente regulador, como para los empresarios del sector.

Si a ello se agrega la dinámica historia vivida en el sector postal argentino desde hace más de una década (separación del regulador del operador público, supresión del monopolio, concesión del correo, reestatización, etc.), se podrá apreciar la sensibilidad que poseen los datos de este estudio a la luz de interpretar las consecuencias de las decisiones dispuestas en el sector.

Por otra parte, se trata no sólo de un estudio estadístico, sino de calidad de los servicios básicos y demás información generada por la acción de la Autoridad de Aplicación en la materia.

Decisiones macro como la Resolución CNC N°1811/2005 pueden, por ello, ser analizadas en base a los efectos que han producido sobre el mercado en su conjunto y, en función de la evaluación de las mismas, proveer o no a la adopción de nuevas medidas de control.

En otras palabras, este Informe deviene como herramienta insustituible para el Estado, en sus diversas facetas: en el ámbito postal y para los propios particulares, administrados directos o simples usuarios o consumidores, que obtienen en un documento consolidado información relevante para sus respectivos intereses.

En este punto, y como reflexión final a futuro, la reorganización que se lleva a adelante en la Gerencia de Servicios Postales ha implicado en el año 2007 la selección y designación de los jefes de las seis áreas que la integran. Una de ellas, el área de Estudios en Materia Postal, es la primaria responsable en la confección de este estudio, el cual seguramente se verá enriquecido, en ediciones posteriores, en función de la mejor calidad de información que se obtendrá a partir de la progresiva implantación de un nuevo modelo de gestión por resultados en la Gerencia.

Se aspira pues a generar, año tras año, un producto en mejora continua y, por lo mismo, de mayor interés y utilidad para los interesados en su consulta.

ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL

ANALISIS DEL MERCADO

En este capítulo se analiza el comportamiento de los indicadores más relevantes del mercado postal, telegráfico y monetario, establecidos en función de los datos obtenidos de relevamientos estadísticos trimestrales efectuados sobre el Correo Oficial y el total de Operadores Postales inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPS).

Cantidad Prestadores Postales Inscriptos en el RNPS:

PERIODO	PROMEDIO INSCRIPTOS
2006	192
2007	135

La cantidad promedio de prestadores postales inscriptos que actuaron en el mercado en el año 2007 disminuyó en 57 operadores.

Dimensión del Mercado

En el año bajo examen la facturación total del mercado postal, telegráfico y monetario ascendió a la suma de \$ 2.530,75 millones de pesos, registrando un incremento del 32,26% respecto del año anterior.

El aporte de los distintos servicios a la variación registrada fue el siguiente:

- a) La facturación postal, telegráfica y monetaria un 25,5%
- b) La correspondiente a otros ingresos conexos (servicio electoral, logística postal y otros) un 5,5% y
- c) La generada por servicios de mensajería y cadetería un 1,2%. Cabe destacar además, que estos últimos servicios se relevaron por primera vez en el año bajo examen, como actividad complementaria del Mercado Postal.

AÑO	TOTAL VENTAS	VARIAC. %
1997	950.967.560	
1998	1.047.608.285	10,16%
1999	1.067.173.036	1,87%
2000	963.564.960	-9,71%
2001	887.385.238	-7,91%
2002	906.362.299	2,14%
2003	1.055.877.884	16,50%
2004	1.253.074.468	18,68%
2005	1.558.328.976	24,36%
2006	1.913.471.791	22,79%
2007	2.530.752.233	32,26%

SERVICIOS POSTALES

En este capítulo se exponen y analizan los indicadores y conceptos relativos exclusivamente a los **servicios postales**.

Ventas y Producción Postal - Totales anuales - Series 1993/2007 - Evolución respecto del año anterior

Las ventas totales aumentaron en el año 2007 un 28,12%, respecto del año anterior, como consecuencia de los incrementos del 33,84% en la facturación del Correo Oficial y del 25,02% en el conjunto de Operadores Postales Privados.

En lo que respecta al total de la cantidad de envíos postales creció un 12,04%, como efecto del incremento del 12,05% del Correo Oficial y del 12,04% del total de los Operadores Postales Privados.

Lo expuesto precedentemente estaría indicando la existencia de un importante efecto precio para el Correo Oficial y uno más atenuado para los correos privados.

AÑO	TOTAL VENTAS	VAR.% TOTAL	C. OFICIAL	VAR.%C.OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.%C.PRIV.
1993	675.343.342		273.631.000		401.712.342	
1994	814.438.680	20,60%	307.970.000	12,55%	506.468.680	26,08%
1995	817.416.071	0,37%	354.648.000	15,16%	462.768.071	-8,63%
1996	840.492.018	2,82%	409.555.000	15,48%	430.937.018	-6,88%
1997	866.100.606	3,05%	376.052.000	-8,18%	490.048.606	13,72%
1998	960.126.293	10,86%	406.301.000	8,04%	553.825.293	13,01%
1999	979.026.496	1,97%	414.828.000	2,10%	564.198.496	1,87%
2000	886.952.272	-9,40%	370.959.000	-10,58%	515.993.272	-8,54%
2001	813.098.503	-8,33%	332.855.000	-10,27%	480.243.503	-6,93%
2002	834.957.626	2,69%	323.476.000	-2,82%	511.481.626	6,50%
2003	979.663.964	17,33%	367.618.000	13,65%	612.045.964	19,66%
2004	1.162.213.743	18,63%	415.833.000	13,12%	746.380.743	21,95%
2005	1.377.116.236	18,49%	498.825.000	19,96%	878.291.236	17,67%
2006	1.739.178.754	26,29%	611.669.000	22,62%	1.127.509.754	28,38%
2007	2.228.293.941	28,12%	818.676.000	33,84%	1.409.617.941	25,02%

AÑO	UNIDADES	VAR.% TOTAL	C. OFICIAL	VAR.%C.OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.%C.PRIV.
1993	529.079.605		375.460.455		153.619.150	
1994	614.005.000	16,05%	388.923.179	3,59%	225.081.821	46,52%
1995	662.047.000	7,82%	423.246.000	8,83%	238.801.000	6,10%
1996	712.697.775	7,65%	434.354.000	2,62%	278.343.775	16,56%
1997	807.704.172	13,33%	390.867.959	-10,01%	416.836.213	49,76%
1998	868.771.978	7,56%	376.474.165	-3,68%	492.297.813	18,10%
1999	1.021.512.184	17,58%	418.163.000	11,07%	603.349.184	22,56%
2000	1.052.945.282	3,08%	401.612.000	-3,96%	651.333.282	7,95%
2001	992.456.581	-5,74%	381.911.000	-4,91%	610.545.581	-6,26%
2002	870.700.985	-12,27%	320.273.000	-16,14%	550.427.985	-9,85%
2003	927.169.775	6,49%	310.326.000	-3,11%	616.843.775	12,07%
2004	981.365.687	5,85%	343.888.000	10,82%	637.477.687	3,35%
2005	1.078.749.838	9,92%	414.689.000	20,59%	664.060.838	4,17%
2006	1.230.650.653	14,08%	497.880.000	20,06%	732.770.653	10,35%
2007	1.378.874.920	12,04%	557.858.000	12,05%	821.016.920	12,04%

Participación en la Producción Total - Evolución

El cuadro siguiente muestra la participación del Correo Oficial en la producción postal total. Como puede observarse, en el año 2007 esa participación fue del 40,46%. De este modo, se mantuvo en el mismo porcentaje que el año anterior.

AÑO	Correos Privados	Correo Oficial	TOTALES	% corresp. al C. Oficial
1984	7.973.972	715.528.000	723.501.972	99%
1985	11.899.745	640.996.000	652.895.745	98%
1986	19.370.595	629.106.000	648.476.595	97%
1987	29.903.623	617.887.000	644.790.623	96%
1988	51.820.761	469.534.000	521.354.761	90%
1989	58.664.278	396.719.000	455.383.278	87%
1990	57.789.985	344.979.000	402.768.985	86%
1991	98.637.813	323.000.000	421.637.813	77%
1992	125.760.374	322.900.000	448.660.374	72%
1993	153.619.150	375.460.455	529.079.605	71%
1994	225.081.821	388.923.179	614.005.000	63,3%
1995	238.801.000	423.246.000	662.047.000	63,9%
1996	278.343.775	434.354.000	712.697.775	61%
1997	416.836.213	390.867.959	807.704.172	48,39%
1998	492.297.813	376.474.165	868.771.978	43,33%

1999	603.349.184	418.163.000	1.021.512.184	40,94%
2000	651.333.282	401.612.000	1.052.945.282	38,14%
2001	610.545.581	381.911.000	992.456.581	38,48%
2002	550.427.985	320.273.000	870.700.985	36,78%
2003	616.843.775	310.326.000	927.169.775	33,47%
2004	637.477.687	343.888.000	981.365.687	35,04%
2005	664.060.838	414.689.000	1.078.749.838	38,44%
2006	732.770.653	497.880.000	1.230.650.653	40,46%
2007	821.016.920	557.858.000	1.378.874.920	40,46%

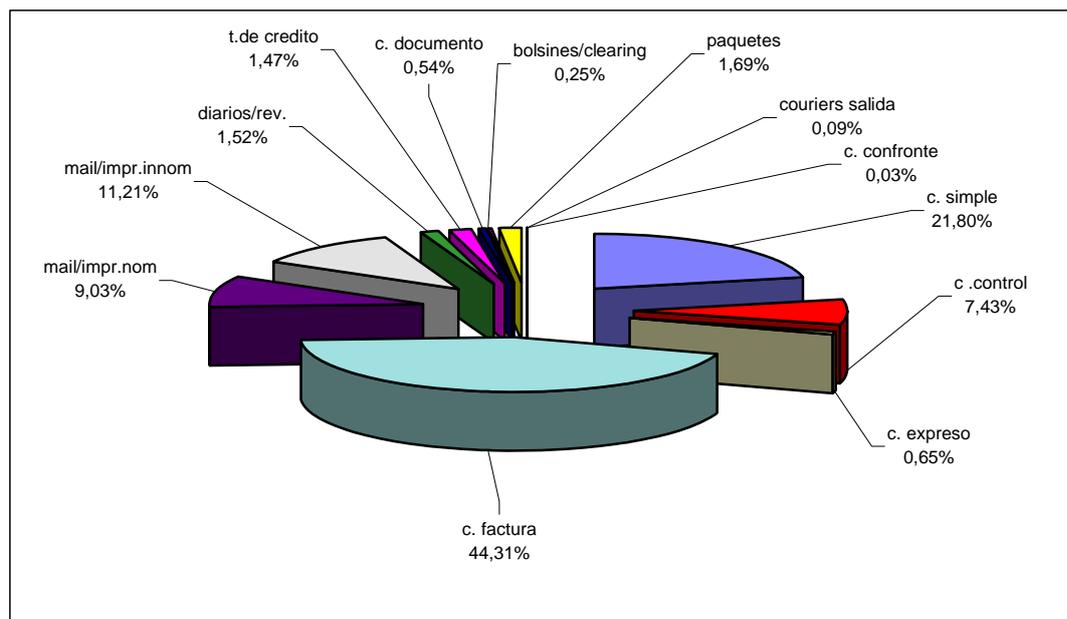
En la página 22 del Anexo 1 está graficada esta evolución para el período 1993/2007.

Mercado Postal por tipo de servicio

Los cuadros de las páginas 23 y 24 del Anexo 1 muestran las cantidades mensuales por tipo de servicio tanto del Correo Oficial como de los Operadores Privados, y el total de ambos.

Participación relativa respecto del total de envíos

El siguiente gráfico refleja la participación porcentual de cada servicio, respecto del volumen total de correspondencia del año 2007.



Algunos servicios tales como: **couriers, paquetes, carta expreso, carta documento**, tienen un peso relativo en materia de facturación inversamente proporcional a dicho peso en materia de volúmenes. Esto es así porque se trata de servicios con un alto valor comercial.

Lo contrario sucede con la **carta simple, carta factura, mailings e impresos** que si bien tienen una elevada participación en la cantidad total de envíos, son mayormente servicios corporativos con un valor comercial más bien bajo.

Evolución de la participación porcentual por tipo de servicio - Series 2003/2007

En la tabla siguiente se muestra la evolución en el último lustro, de la participación relativa por tipo de servicio del Correo Oficial y del total de los Correos Privados.

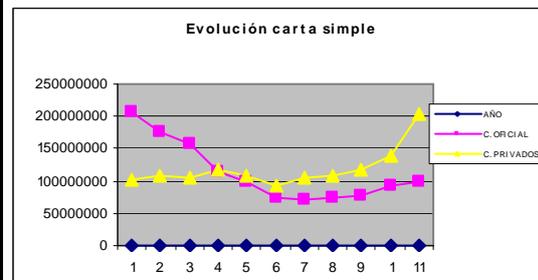
SERVICIOS POSTALES	Año 2003		Año 2004		Año 2005		Año 2006		Año 2007	
	%particip		%particip		%particip		%particip		%particip	
	C. Ofic.	C. Priv.								
C.SIMPLE	39,69%	60,31%	39,96%	60,04%	39,85%	60,15%	40,19%	59,81%	32,56%	67,44%
C.CONTROL	11,10%	88,90%	12,51%	87,49%	11,03%	88,97%	10,92%	89,08%	36,06%	63,94%
C.EXPRESO	73,24%	26,76%	66,20%	33,80%	78,08%	21,92%	80,39%	19,61%	72,47%	27,53%
C.FACTURA	55,87%	44,13%	58,89%	41,11%	66,19%	33,81%	71,60%	28,40%	55,08%	44,92%
MAILINGS NOMIN.	53,40%	46,60%	57,25%	42,75%	58,10%	41,90%	71,25%	28,75%	49,04%	50,96%
MAILINGS INNOMIN.	3,66%	96,34%	3,68%	96,32%	4,12%	95,88%	3,01%	96,99%	3,04%	96,96%
DIARIOS Y REVISTAS	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
TARJETAS DE CREDITO	36,01%	63,99%	33,13%	66,87%	30,10%	69,90%	27,68%	72,32%	12,41%	87,59%
C. DOCUMENTO	72,02%	27,98%	66,13%	33,87%	67,95%	32,05%	69,25%	30,75%	72,06%	27,94%
C. CONFRONTE									0,00%	100,00%
BOLSINES O CLEAR.	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
PAQUETES	26,08%	73,92%	22,62%	77,38%	30,59%	69,41%	31,10%	68,90%	27,27%	72,73%
COURIERS SALIDA	5,11%	94,89%	5,02%	94,98%	25,64%	74,36%	5,20%	94,80%	5,37%	94,63%
TOTAL	33,47%	66,53%	35,04%	64,96%	38,44%	61,56%	40,46%	59,54%	40,46%	59,54%

Volúmenes y su variación porcentual - Series 1997/2007

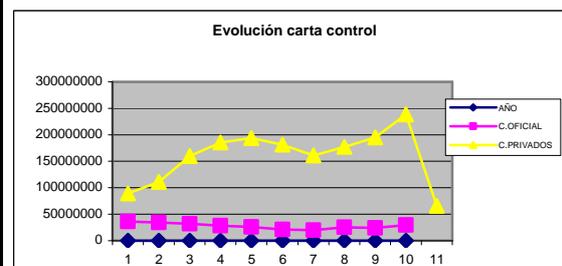
Las variaciones correspondientes a cada uno de los servicios relevados y su evolución en el tiempo se exponen en las siguientes tablas y gráficos.

En relación con los guarismos referidos al año 2007, cabe destacar que en este año se efectuó un reacomodamiento en la clasificación de los servicios denunciados en los formularios estadísticos trimestrales de los Operadores Postales Privados, en función de las características particulares de cada servicio. Como consecuencia de ello, pueden observarse variaciones importantes (positivas y negativas) en los volúmenes de productos tales como: carta simple, carta control, cartas factura, carta expreso, tarjetas de crédito, diarios y revistas y mailing e impresos, que no deben atribuirse a un incremento o decremento en el nivel de actividad de dichos segmentos de mercado, sino a una combinación de ambos efectos.

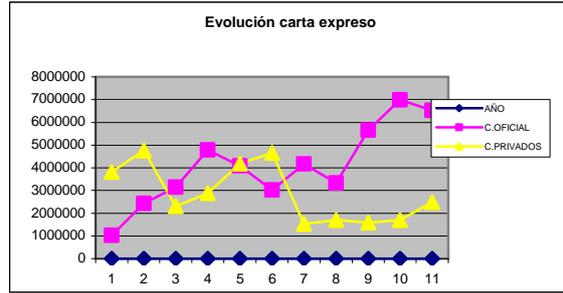
CARTA SIMPLE				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	207.553.395		100.448.698	
1998	176.141.935	-15,13%	108.885.684	8,40%
1999	157.005.000	-10,86%	104.598.968	-3,94%
2000	115.005.000	-26,75%	117.267.929	12,11%
2001	98.182.000	-14,63%	107.066.184	-8,70%
2002	74.356.000	-24,27%	91.978.650	-14,09%
2003	69.992.000	-5,87%	106.361.665	15,64%
2004	72.857.000	4,09%	109.482.278	2,93%
2005	78.630.000	7,92%	118.674.932	8,40%
2006	93.059.000	18,35%	138.475.336	16,68%
2007	97.897.000	5,20%	202.756.183	46,42%



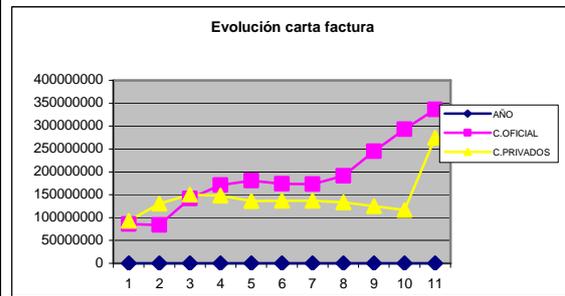
CARTA CONTROL				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	36.407.313		89.355.087	
1998	34.141.791	-6,22%	110.631.892	23,81%
1999	31.628.000	-7,36%	159.526.131	44,20%
2000	28.126.000	-11,07%	185.385.040	16,21%
2001	25.836.000	-8,14%	193.698.180	4,48%
2002	20.871.000	-19,22%	181.232.431	-6,44%
2003	20.105.000	-3,67%	161.003.889	-11,16%
2004	25.366.000	26,17%	177.372.190	10,17%
2005	24.173.000	-4,70%	194.962.338	9,92%
2006	29.269.000	21,08%	238.696.741	22,43%
2007	36.932.000	26,18%	65.492.353	-72,56%



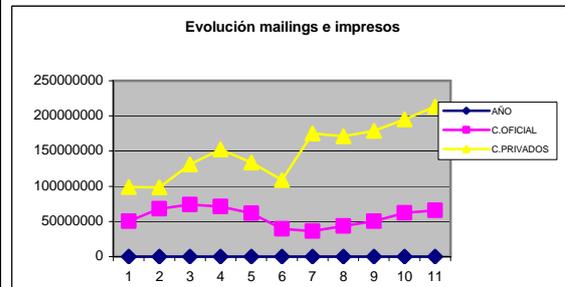
CARTA EXPRESO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	1.030.204		3.811.864	
1998	2.426.377	135,52%	4.756.109	24,77%
1999	3.146.000	29,66%	2.295.537	-51,73%
2000	4.784.000	52,07%	2.883.645	25,62%
2001	4.087.000	-14,57%	4.184.667	45,12%
2002	3.017.000	-26,18%	4.665.250	11,48%
2003	4.169.000	38,18%	1.523.291	-67,35%
2004	3.320.000	-20,36%	1.695.299	11,29%
2005	5.661.000	70,51%	1.589.332	-6,25%
2006	6.989.000	23,46%	1.704.736	7,26%
2007	6.525.000	-6,64%	2.478.603	45,40%



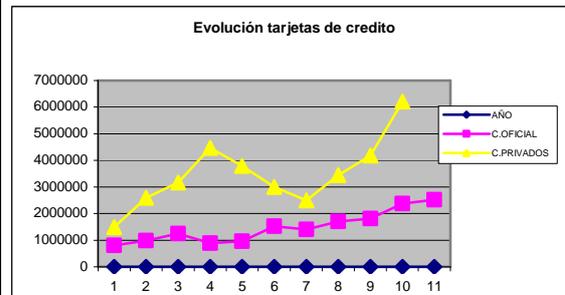
CARTA FACTURA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	85.774.293		92.709.929	
1998	83.867.433	-2,22%	130.406.106	40,66%
1999	142.056.000	69,38%	150.254.187	15,22%
2000	170.952.000	20,34%	148.246.893	-1,34%
2001	180.903.000	5,82%	136.227.284	-8,11%
2002	173.494.000	-4,10%	137.170.656	0,69%
2003	173.024.000	-0,27%	136.655.412	-0,38%
2004	191.206.000	10,51%	133.504.135	-2,31%
2005	244.822.000	28,04%	125.071.997	-6,32%
2006	293.141.000	19,74%	116.298.626	-7,01%
2007	336.520.000	14,80%	274.393.432	135,94%



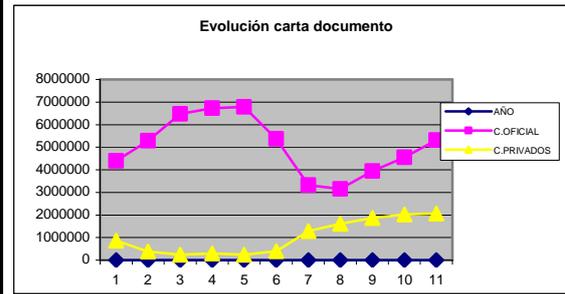
MAILINGS E IMPRESOS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	50.399.141		98.864.052	
1998	67.914.784	34,75%	98.450.580	-0,42%
1999	73.742.000	8,58%	131.214.752	33,28%
2000	71.163.000	-3,50%	152.227.298	16,01%
2001	61.725.000	-13,26%	133.762.069	-12,13%
2002	39.460.000	-36,07%	108.847.939	-18,63%
2003	36.148.000	-8,39%	175.339.521	61,09%
2004	43.718.000	20,94%	171.157.844	-2,38%
2005	50.357.000	15,19%	178.624.108	4,36%
2006	62.023.000	23,17%	195.089.712	9,22%
2007	65.736.000	5,99%	213.259.588	9,31%



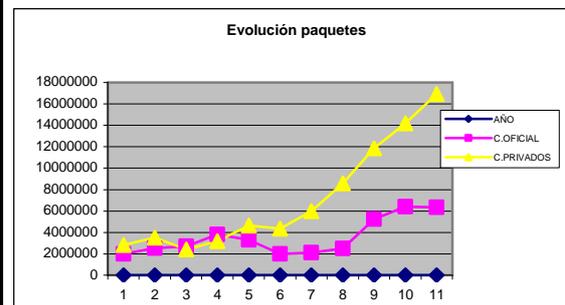
TARJETA DE CREDITO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	805.991		1.491.197	
1998	977.810	21,32%	2.592.662	73,86%
1999	1.241.000	26,92%	3.164.695	22,06%
2000	885.000	-28,69%	4.469.898	41,24%
2001	955.000	7,91%	3.782.329	-15,38%
2002	1.526.000	59,79%	2.995.375	-20,81%
2003	1.405.000	-7,93%	2.496.308	-16,66%
2004	1.705.000	21,35%	3.442.024	37,88%
2005	1.804.000	5,81%	4.188.406	21,68%
2006	2.378.000	31,82%	6.213.623	48,35%
2007	2.517.000	5,85%	17.772.566	186,03%



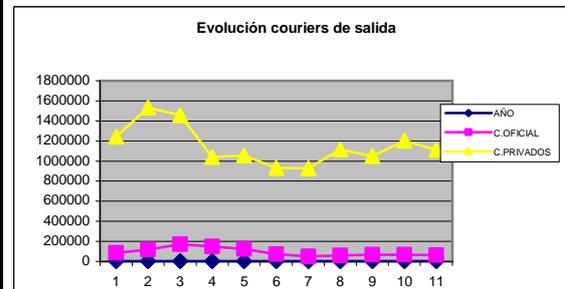
CARTA DOCUMENTO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	4.392.180		868.390	
1998	5.288.537	20,41%	387.908	-55,33%
1999	6.467.000	22,28%	242.517	-37,48%
2000	6.724.000	3,97%	301.859	24,47%
2001	6.788.000	0,95%	246.133	-18,46%
2002	5.366.000	-20,95%	391.533	59,07%
2003	3.318.000	-38,17%	1.289.358	229,31%
2004	3.152.000	-5,00%	1.614.697	25,23%
2005	3.943.000	25,10%	1.859.453	15,16%
2006	4.548.000	15,34%	2.019.357	8,60%
2007	5.318.000	16,93%	2.061.456	2,08%



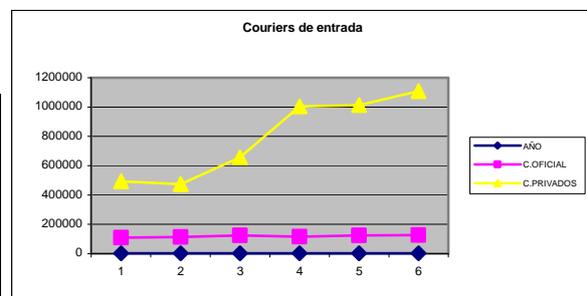
PAQUETES				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	1.988.953		2.843.505	
1998	2.545.824	28,00%	3.521.767	23,85%
1999	2.707.000	6,33%	2.399.606	-31,86%
2000	3.825.000	41,30%	3.179.734	32,51%
2001	3.310.000	-13,46%	4.648.118	46,18%
2002	2.001.000	-39,55%	4.336.701	-6,70%
2003	2.115.000	5,70%	5.995.603	38,25%
2004	2.505.000	18,44%	8.568.129	42,91%
2005	5.232.000	108,86%	11.871.587	38,56%
2006	6.407.000	22,46%	14.196.792	19,59%
2007	6.350.000	-0,89%	16.938.847	19,31%



COURIERS DE SALIDA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	85.430		1.244.687	
1998	117.482	37,52%	1.531.287	23,03%
1999	171.000	45,55%	1.457.851	-4,80%
2000	148.000	-13,45%	1.039.810	-28,68%
2001	125.000	-15,54%	1.054.611	1,42%
2002	74.000	-40,80%	930.291	-11,79%
2003	50.000	-32,43%	929.026	-0,14%
2004	59.000	18,00%	1.116.785	20,21%
2005	67.000	13,56%	1.049.930	-5,99%
2006	66.000	-1,49%	1.202.046	14,49%
2007	63.000	-4,55%	1.109.497	-7,70%



COURIERS DE ENTRADA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2002	108.000		493.345	
2003	114.000	5,56%	473.906	-3,94%
2004	124.000	8,77%	656.835	38,60%
2005	116.000	-6,45%	1.003.522	52,78%
2006	124.000	6,90%	1.012.297	0,87%
2007	127.000	2,42%	1.108.024	9,46%



DIARIOS Y REVISTAS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	S/D	S/D	21.905.714	
1998	S/D	S/D	27.968.954	27,68%
1999	S/D	S/D	45.208.981	61,64%
2000	S/D	S/D	33.104.267	-26,78%
2001	S/D	S/D	23.138.330	-30,10%
2002	S/D	S/D	15.219.326	-34,22%
2003	S/D	S/D	23.385.403	53,66%
2004	S/D	S/D	27.782.014	18,80%
2005	S/D	S/D	23.739.099	-14,55%
2006	S/D	S/D	15.395.517	-35,15%
2007	S/D	S/D	20.930.703	35,95%

BOLSINES Y CLEARING				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	962.130		3.203.184	
1998	883.616	-8,16%	3.159.612	-1,36%
1999	S/D	S/D	2.964.188	-6,19%
2000	S/D	S/D	3.125.575	5,44%
2001	S/D	S/D	2.735.487	-12,48%
2002	S/D	S/D	2.166.588	-20,80%
2003	S/D	S/D	1.864.299	-13,95%
2004	S/D	S/D	1.742.292	-6,54%
2005	S/D	S/D	2.429.656	39,45%
2006	S/D	S/D	3.478.167	43,15%
2007	S/D	S/D	3.431.564	-1,34%

Distribución Geográfica de la Producción y de las Ventas Postales

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C. OFIC.
CAPFED Y GBA	912.195.028	64,71%	498.083.000	60,84%
BS.AS.(PCIA)	171.030.150	12,13%	111.548.000	13,63%
CATAMARCA	2.666.153	0,19%	2.313.000	0,28%
CHACO	6.054.261	0,43%	6.898.000	0,84%
CHUBUT	11.984.353	0,85%	7.796.000	0,95%
CORDOBA	85.135.957	6,04%	51.917.000	6,34%
CORRIENTES	5.966.146	0,42%	5.714.000	0,70%
ENTRE RIOS	10.684.268	0,76%	11.866.000	1,45%
FORMOSA	1.600.536	0,11%	1.705.000	0,21%
JUJUY	6.227.311	0,44%	3.057.000	0,37%
LA PAMPA	5.523.278	0,39%	3.630.000	0,44%
LA RIOJA	4.459.878	0,32%	2.298.000	0,28%
MENDOZA	33.391.764	2,37%	15.096.000	1,84%
MISIONES	5.519.556	0,39%	5.160.000	0,63%
NEUQUEN	15.488.209	1,10%	7.355.000	0,90%
RIO NEGRO	9.214.284	0,65%	6.514.000	0,80%
SALTA	15.547.048	1,10%	5.467.000	0,67%
SAN JUAN	5.992.199	0,43%	3.904.000	0,48%
SAN LUIS	5.319.593	0,38%	2.540.000	0,31%
SANTA CRUZ	4.755.006	0,34%	5.044.000	0,62%
SANTA FE	66.223.168	4,70%	48.057.000	5,87%
S.DEL ESTERO	6.445.720	0,46%	2.794.000	0,34%
T.DEL FUEGO	4.187.741	0,30%	2.476.000	0,30%
TUCUMAN	14.006.333	0,99%	7.444.000	0,91%
TOTALES	1.409.617.941	100,00%	818.676.000	100,00%

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C OFIC.
CAPFED Y GBA	465.245.442	56,67%	397.409.898	71,24%
BS.AS.(PCIA.)	144.485.306	17,60%	57.871.420	10,37%
CATAMARCA	1.006.352	0,12%	1.277.852	0,23%
CHACO	5.870.314	0,72%	6.372.707	1,14%
CHUBUT	4.899.014	0,60%	2.563.180	0,46%
CORDOBA	58.178.910	7,09%	27.290.310	4,89%
CORRIENTES	3.818.765	0,47%	2.493.203	0,45%
ENTRE RIOS	5.559.623	0,68%	5.537.842	0,99%
FORMOSA	684.373	0,08%	1.426.095	0,26%
JUJUY	5.155.259	0,63%	974.294	0,17%
LA PAMPA	3.332.784	0,41%	1.616.938	0,29%
LA RIOJA	2.051.244	0,25%	772.473	0,14%
MENDOZA	17.395.547	2,12%	10.386.686	1,86%
MISIONES	2.380.539	0,29%	1.117.979	0,20%
NEUQUEN	17.783.720	2,17%	3.901.103	0,70%
RIO NEGRO	6.793.412	0,83%	1.852.368	0,33%
SALTA	16.152.497	1,97%	1.189.578	0,21%
SAN JUAN	4.487.805	0,55%	2.579.948	0,46%
SAN LUIS	2.574.299	0,31%	941.383	0,17%
SANTA CRUZ	2.012.622	0,25%	891.563	0,16%
SANTA FE	29.635.204	3,61%	25.302.204	4,54%
S. DEL ESTERO	7.476.084	0,91%	910.411	0,16%
T.DEL FUEGO	1.952.724	0,24%	513.815	0,09%
TUCUMAN	12.085.081	1,47%	2.664.750	0,48%
TOTALES	821.016.920	100,00%	557.858.000	100,00%

Como puede observarse en los cuadros precedentes la mayor concentración del mercado postal, tanto en ventas como en unidades, está en Capital Federal y Gran Buenos Aires, situándose entre un 60% y 70%; siguiendo en importancia la Provincia de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fé.

Piezas expedidas al exterior

En el año 2007 el total de piezas enviadas al exterior fue de 13,1 millones de unidades incluidos todos los servicios (cartas, encomiendas, mailings, couriers, ems etc.) registrando un crecimiento del 2,4% respecto del año anterior.

DESTINO	C.PRIVADOS	C.OFICIAL	TOTALES
Mercosur	319.175	1.195.963	1.515.138
Resto A.del S	258.555	1.195.669	1.454.224
A. Central	128.677	98.140	226.817
A. Del Norte	492.850	2.907.758	3.400.608
Europa	354.845	5.005.883	5.360.728
Africa	58.182	28.289	86.471
Asia	148.994	582.283	731.277
Oceanía	44.617	275.314	319.931
TOTALES	1.805.895	11.289.300	13.095.195

En los cuadros siguientes se muestra el total de piezas por zona de destino, la participación del Correo Oficial y de los Operadores Privados en cada una de ellas y el porcentaje con el que influye cada zona en el total de piezas enviadas al exterior.

DESTINO	C. OFICIAL	% ZONA C.OFICIAL	C. PRIVADOS	% ZONA C.PRIVAD.	TOTALES
Mercosur	1.195.963	78,93%	319.175	21,07%	1.515.138
resto A.del S	1.195.669	82,22%	258.555	17,78%	1.454.224
A. Central	98.140	43,27%	128.677	56,73%	226.817
A. Del Norte	2.907.758	85,51%	492.850	14,49%	3.400.608
Europa	5.005.883	93,38%	354.845	6,62%	5.360.728
Africa	28.289	32,72%	58.182	67,28%	86.471
Asia	582.283	79,63%	148.994	20,37%	731.277
Oceanía	275.314	86,05%	44.617	13,95%	319.931
TOTALES	11.289.300	86,21%	1.805.895	13,79%	13.095.195

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	11,57%
resto A.del S	11,11%
A. Central	1,73%
A. Del Norte	25,97%
Europa	40,94%
Africa	0,66%
Asia	5,58%
Oceanía	2,44%

Correo Internacional Entrante

El correo internacional entrante del Operador Público que incluye cartas y tarjetas, sacas, encomiendas y otros servicios, fue en el año 2007 de 16.921.000 piezas. No incluye el servicio EMS (Express Mail Service) que es el courier internacional que comercializa el Correo Oficial, habiéndoselo incluido en el cuadro respectivo de courier de entrada expuesto en la página 24.

Evolución de la cantidad de piezas enviadas al exterior – Series 1998/2007

Correo Oficial

Año	Mercosur	rest.A.del Sur	A.Central	A. del Norte	Europa	Africa	Asia	Oceanía	Totales
1998	2.857.300	2.237.681	200.011	3.674.290	5.330.401	77.587	815.276	315.635	15.508.181
1999	2.648.476	2.070.793	201.021	3.696.249	5.193.829	75.195	743.276	268.729	14.897.568
2000	2.405.217	1.945.478	162.638	3.327.291	4.840.954	69.679	701.488	268.913	13.721.657
2001	2.324.119	1.904.039	165.682	3.038.887	5.469.598	143.946	924.597	265.520	14.236.388
2002	1.425.434	1.209.978	83.728	2.684.051	3.802.948	104.665	467.194	188.962	9.966.960
2003	1.355.756	1.008.554	70.352	2.426.704	3.109.441	32.518	409.666	195.539	8.608.529
2004	1.428.507	1.047.320	70.265	2.584.737	3.562.999	34.727	453.869	202.632	9.385.056
2005	1.347.108	1.213.033	71.042	2.796.241	4.152.290	26.667	480.587	211.590	10.298.559
2006	1.206.353	1.289.149	81.571	3.046.787	4.461.382	26.252	534.715	239.552	10.885.761
2007	1.195.963	1.195.669	98.140	2.907.758	5.005.883	28.289	582.283	275.314	11.289.299

Correos Privados

Año	Mercosur	rest.A.del Sur	A.Central	A. del Norte	Europa	Africa	Asia	Oceania	Totales
1998	460.178	245.367	49.368	373.985	252.969	6.944	60.716	5.987	1.455.514
1999	460.343	300.573	51.146	407.546	259.594	8.400	79.269	21.386	1.588.257
2000	343.031	234.908	56.529	366.756	254.655	11.006	58.942	4.769	1.330.596
2001	453.502	310.320	78.833	451.102	363.269	19.564	61.712	6.349	1.744.651
2002	428.426	158.990	99.567	315.200	298.818	17.205	62.348	4.490	1.385.044
2003	515.293	226.845	34.207	350.783	326.625	32.718	43.211	18.060	1.547.742
2004	587.196	250.600	41.051	430.841	364.447	29.296	54.449	28.408	1.786.288
2005	349.328	344.973	90.338	499.123	310.234	65.466	151.378	72.376	1.883.216
2006	467.804	314.805	80.282	500.416	345.146	41.581	114.627	38.077	1.902.738
2007	319.175	258.555	128.677	492.850	354.845	58.182	148.994	44.617	1.805.895

Totales (C. Oficial + C. Privados)

Año	Mercosur	rest.A.del Sur	A.Central	A. del Norte	Europa	Africa	Asia	Oceania	Totales
1998	3.317.478	2.483.048	249.379	4.048.275	5.583.370	84.531	875.992	321.622	16.963.695
1999	3.108.819	2.371.366	252.167	4.103.795	5.453.423	83.595	822.545	290.115	16.485.825
2000	2.748.248	2.180.386	219.167	3.694.047	5.095.609	80.685	760.430	273.682	15.052.253
2001	2.777.621	2.214.359	244.515	3.489.989	5.832.867	163.510	986.309	271.869	15.981.039
2002	1.853.860	1.368.968	183.295	2.999.251	4.101.766	121.870	529.542	193.452	11.352.004
2003	1.871.049	1.235.399	104.559	2.777.487	3.436.066	65.236	452.877	213.599	10.156.271
2004	2.015.703	1.297.920	111.316	3.015.578	3.927.446	64.023	508.318	231.040	11.171.344
2005	1.696.436	1.558.006	161.380	3.295.364	4.462.524	92.133	631.965	283.966	12.181.775
2006	1.674.157	1.603.954	161.853	3.547.203	4.806.528	67.833	649.342	277.629	12.788.499
2007	1.515.138	1.454.224	226.817	3.400.608	5.360.728	86.471	731.277	319.931	13.095.194

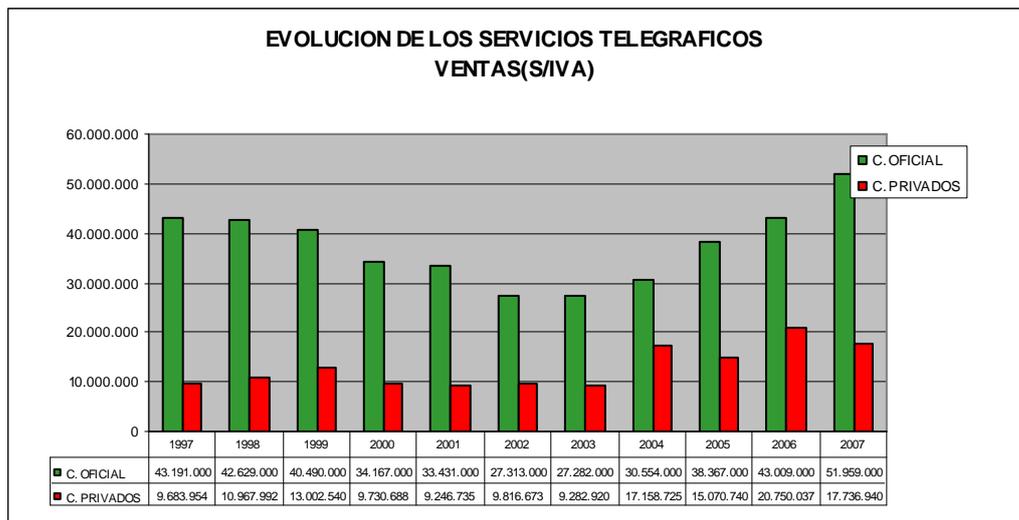
SERVICIOS TELEGRAFICOS

En el año 2007 la facturación total de los servicios telegráficos ascendió a 69,7 millones de pesos y la cantidad de despachos telegráficos a 5,9 millones, registrando respectivamente un incremento del 9,31% y del 4,45% respecto del año anterior.

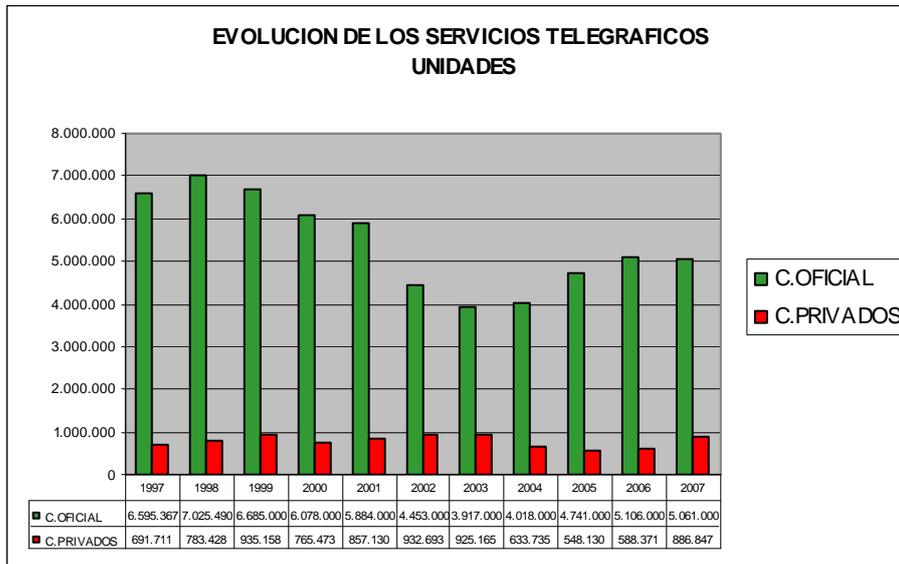
Dichas variaciones son consecuencia de lo siguiente: las ventas del Correo Oficial crecieron un 20,81% por un evidente efecto precio, dado que las unidades cayeron un 0,88%.

En cuanto al total de los Operadores Privados si bien las unidades crecieron un 50,73%, la facturación cayó un 14,52%. La explicación de este último porcentaje obedece a que dada la baja representatividad que tiene el servicio telegráfico para los Operadores Privados respecto de los servicios postales en general, el mismo es fuertemente bonificado dentro de los paquetes de negocios de otros productos postales corporativos (mayoristas) por lo que su precio se aparta de cualquier promedio razonable. Ya sea el obtenido de las listas de precios presentadas por los prestadores al Organismo, como del promedio aplicado por el Correo Oficial para los servicios pactados de telegramas colacionados.

AÑO	TOTAL VENTAS (En Pesos)	VAR.% VENTAS TOTALES	C. OFICIAL	VAR.% C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.% C. PRIVADOS
1997	52.874.954		43.191.000		9.683.954	
1998	53.596.992	1,37%	42.629.000	-1,30%	10.967.992	13,26%
1999	53.492.540	-0,19%	40.490.000	-5,02%	13.002.540	18,55%
2000	43.897.688	-17,94%	34.167.000	-15,62%	9.730.688	-25,16%
2001	42.677.735	-2,78%	33.431.000	-2,15%	9.246.735	-4,97%
2002	37.129.673	-13,00%	27.313.000	-18,30%	9.816.673	6,16%
2003	36.564.920	-1,52%	27.282.000	-0,11%	9.282.920	-5,44%
2004	47.712.725	30,49%	30.554.000	11,99%	17.158.725	84,84%
2005	53.437.740	12,00%	38.367.000	25,57%	15.070.740	-12,17%
2006	63.759.037	19,31%	43.009.000	12,10%	20.750.037	37,68%
2007	69.695.940	9,31%	51.959.000	20,81%	17.736.940	-14,52%



AÑO	TOTAL ANUAL UNIDADES	VAR. % TOTAL UNIDADES	C. OFICIAL	VAR. % C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR. % C.PRIVADOS
1997	7.287.078		6.595.367		691.711	
1998	7.808.918	7,16%	7.025.490	6,52%	783.428	13,26%
1999	7.620.158	-2,42%	6.685.000	-4,85%	935.158	19,37%
2000	6.843.473	-10,19%	6.078.000	-9,08%	765.473	-18,15%
2001	6.740.130	-1,51%	5.884.000	-3,19%	857.130	11,97%
2002	5.385.693	-20,10%	4.453.000	-24,32%	932.693	8,82%
2003	4.842.165	-10,09%	3.917.000	-12,04%	925.165	-0,81%
2004	4.651.735	-3,93%	4.018.000	2,58%	633.735	-31,50%
2005	5.289.130	13,70%	4.741.000	17,99%	548.130	-13,51%
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%



Los datos mensuales correspondientes a las ventas y a las unidades tanto del Correo Oficial y del total de los Correos Privados se encuentran en el Anexo 1 página 25.

SERVICIOS MONETARIOS

Los servicios monetarios comprenden la emisión de giros postales y telegráficos, los cobros y pagos por cuenta de terceros, remesas postales, etc. Estos servicios son prestados en forma exclusiva por el Correo Oficial. La facturación proviene de las comisiones cobradas por la comercialización de los mismos.

En el año 2007 el total de giros emitidos creció el 5,38% respecto del año anterior y las ventas un 21,21%, lo que estaría reflejando un importante efecto precio.

AÑO	UNIDADES	VAR% UNIDADES	VENTAS (S/IVA)	VAR%VENTAS
1997	3.472.061		31.992.000	
1998	3.623.555	4,36%	33.885.000	5,92%
1999	3.230.000	-10,86%	34.654.000	2,27%
2000	3.254.000	0,74%	32.715.000	-5,60%
2001	3.153.000	-3,10%	31.609.000	-3,38%
2002	2.333.000	-26,01%	34.275.000	8,43%
2003	2.344.000	0,47%	39.649.000	15,68%
2004	2.306.000	-1,62%	43.148.000	8,82%
2005	2.446.000	6,07%	49.349.000	14,37%
2006	2.586.000	5,72%	57.526.000	16,57%
2007	2.725.000	5,38%	69.730.000	21,21%

En la página 26 del Anexo 1 se muestran las ventas y las unidades por mes y por tipo de servicio correspondientes al año 2007.

Otros Ingresos Conexos – Correo Oficial

Comprende la facturación en concepto de:

- Retribución por la recolección, tratamiento y distribución de servicios postales y telegráficos vinculado con el correo entrante es decir el proveniente de otras administraciones del exterior. Por este concepto se facturó la suma de \$ 29.482.000
- Servicio Electoral: Es un servicio de carácter obligatorio que se debe prestar cada vez que sea requerido. Comprende la distribución y recolección de urnas, padrones y restante material electoral en todos los lugares del país donde se realicen elecciones de autoridades nacionales, provinciales o municipales y la transmisión de la información requerida a los fines del escrutinio provisorio. La facturación ascendió a \$67.808.000.
- Otros servicios conexos: logística, alquiler de espacios, informes Veraz, Mailroom, etc. Los ingresos por estos conceptos fueron de \$35.517.000.

El total de Otros Ingresos del Correo Oficial, ascendió en el año 2007 a la suma de \$ 132.807.000.

SERVICIOS POSTALES DE MENSAJERIA ULTRARAPIDA

En el año 2007 se comenzó a relevar en detalle los servicios de mensajería y cadetería ultrarápida, acordando con los representantes de la Cámara de Empresas de Mensajería por Motos y Afines de la República Argentina (C.E.M.M.A.R.A), para las empresas que solicitaron la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, la modalidad de denuncia de los servicios que prestan.

Dichas empresas, habilitadas para la oferta y prestación de servicios que han sido encuadrados en la categoría básica de servicios de "Mensajería Urbana", engloban un tipo de actividad que se ha venido desarrollando en el mercado postal en función de una demanda particular, que ha demostrado una especificidad que, aún incluyéndose dentro del concepto general del artículo 4º del Decreto N° 1187/93, tiene características propias que la distinguen de lo que podría denominarse actividad de los correos "tradicionales".

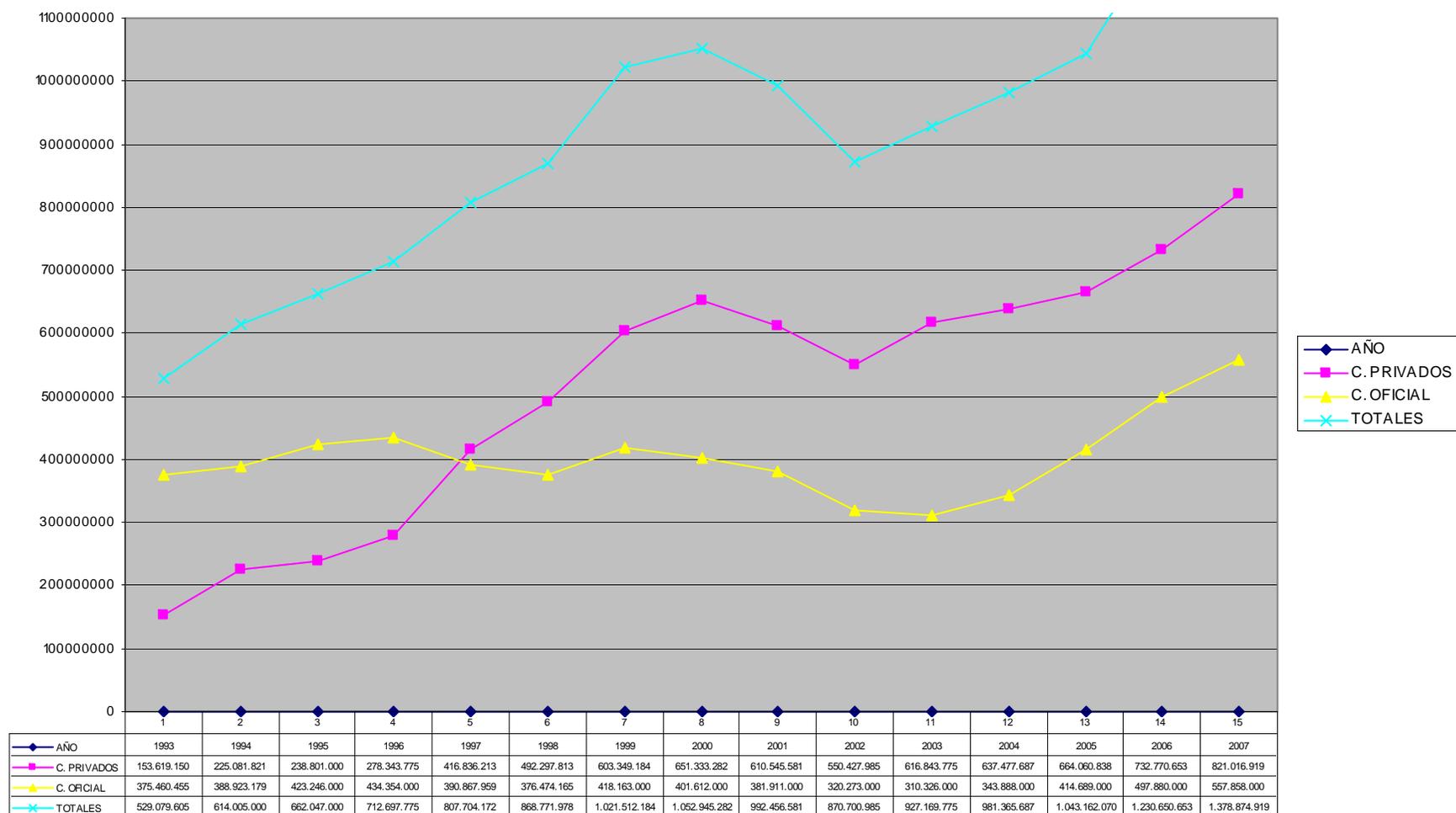
Una de las características principales del servicio de mensajería y que, constituye la diferencia fundamental con el servicio postal son los plazos de entrega, los que no deben exceder las 24 horas.

Estas especiales características de los servicios de mensajería urbana que responden a una demanda específica de los clientes, se entiende deben ser atendidas por la Autoridad de Control, implicando una apreciación particular en la evaluación técnica que establece el artículo 17 del Decreto N° 1187/93, cuando ellas constituyen el servicio exclusivamente prestado por el operador solicitante de una inscripción.

El total de empresas de Mensajería Urbana inscriptas al 31/12/2007 fueron veintiuna (21). La facturación por los servicios prestados ascendió, en el año bajo examen, a la suma de \$30,2 millones, por dos tipos de conceptos: servicios eventuales (1.273.000 órdenes de servicio) y los pactados por un costo fijo (4.773 contratos).

ANEXO 1 - Cuadros y graficos

Evolución de la producción postal
1993/2007



PRODUCCION POSTAL AÑO 2007 - UNIDADES

CORREOS PRIVADOS

Mes	C.Simple	C.Control/ Planilla	C.Control AR	C.Expreso	C.Factura	Mail./impres. Nomin.	Mail./impres. Innomin.	Diarios/Rev.	Tarj.de Cred.	Cta. Confronte	C.Docum.	Bols./Clear.	Paquetes	Couriers Salida	Totales
Ene-07	16.138.444	2.265.535	2.190.396	164.590	22.286.017	4.569.793	9.442.492	1.505.969	1.219.483	28.103	161.502	259.055	1.157.425	92.972	61.481.776
Feb-07	12.706.019	3.238.665	1.930.558	161.759	18.826.598	4.071.536	16.771.449	1.389.116	1.104.015	15.673	131.274	232.149	1.107.486	82.198	61.768.495
Mar-07	15.157.836	2.578.662	2.096.593	211.140	23.954.606	5.094.730	10.854.209	1.957.398	1.354.855	32.583	147.960	244.737	1.355.465	95.256	65.136.030
Abr-07	15.539.019	2.068.142	3.159.864	167.807	23.590.303	3.964.822	16.020.011	1.750.810	1.196.353	30.628	161.303	236.193	1.361.933	87.891	69.335.079
May-07	16.144.463	3.963.274	3.259.229	224.599	24.356.795	5.549.029	12.308.256	2.141.905	1.594.495	74.231	177.254	239.251	1.462.406	91.545	71.586.732
Jun-07	16.498.976	3.499.446	2.349.728	203.829	21.020.491	6.064.913	8.208.574	1.606.668	1.377.442	44.120	180.840	421.572	1.390.372	87.016	62.953.987
Jul-07	17.099.986	2.405.527	2.468.158	230.382	22.935.654	5.314.485	14.899.952	1.991.860	1.422.874	17.792	190.015	275.219	1.410.794	91.746	70.754.444
Ago-07	18.529.812	2.882.384	2.970.516	339.502	24.754.645	4.532.191	11.562.062	1.587.590	1.600.095	24.798	173.966	272.194	1.585.775	89.856	70.905.386
Sep-07	16.267.566	2.573.277	2.802.402	195.463	21.357.623	6.058.749	12.234.794	1.808.474	1.358.281	29.803	143.065	397.139	1.421.594	86.577	66.734.807
Oct-07	20.256.306	2.742.241	3.105.087	196.287	24.464.157	5.328.553	14.045.808	1.591.846	1.877.310	28.075	195.039	288.777	1.625.492	95.991	75.840.969
Nov-07	18.151.514	3.082.007	2.672.104	184.715	23.550.823	5.561.675	10.213.331	1.656.200	1.810.066	33.865	176.389	315.759	1.571.962	96.354	69.076.764
Dic-07	20.266.242	2.475.456	2.713.102	198.530	23.295.720	7.306.303	13.281.871	1.942.867	1.857.297	32.457	222.849	249.519	1.488.143	112.095	75.442.451
Totales	202.756.183	33.774.616	31.717.737	2.478.603	274.393.432	63.416.779	149.842.809	20.930.703	17.772.566	392.128	2.061.456	3.431.564	16.938.847	1.109.497	821.016.920

CORREO OFICIAL

Mes	C. Simple	C.Ctrol/Rápida	C.Expreso	C. Factura	Mail nomin.	Mail innom.	T. de Cred.	C. Docum.	Paquetes	Courier Sal.	Totales
Ene-07	7.894.000	2.598.000	538.000	33.328.000	4.041.000	309.000	187.000	397.000	457.000	5.000	49.754.000
Feb-07	6.530.000	2.495.000	533.000	21.754.000	4.106.000	218.000	184.000	417.000	498.000	5.000	36.740.000
Mar-07	8.758.000	3.829.000	478.000	24.904.000	4.908.000	508.000	201.000	484.000	558.000	5.000	44.633.000
Abr-07	9.276.000	3.052.000	615.000	28.896.000	5.075.000	334.000	145.000	402.000	508.000	5.000	48.308.000
May-07	6.117.000	2.367.000	517.000	29.680.000	5.177.000	549.000	211.000	464.000	690.000	5.000	45.777.000
Jun-07	9.030.000	3.595.000	494.000	27.452.000	5.709.000	480.000	201.000	445.000	476.000	6.000	47.888.000
Jul-07	7.586.000	3.091.000	634.000	28.344.000	5.805.000	364.000	261.000	494.000	640.000	5.000	47.224.000
Ago-07	7.640.000	3.384.000	554.000	32.275.000	5.254.000	433.000	264.000	468.000	511.000	5.000	50.788.000
Sep-07	7.640.000	3.051.000	549.000	26.907.000	4.905.000	308.000	209.000	493.000	476.000	5.000	44.543.000
Oct-07	8.910.000	3.400.000	626.000	26.739.000	5.674.000	397.000	227.000	404.000	486.000	6.000	46.869.000
Nov-07	8.635.000	3.222.000	547.000	27.348.000	6.256.000	415.000	257.000	431.000	588.000	6.000	47.705.000
Dic-07	9.881.000	2.848.000	440.000	28.893.000	4.125.000	386.000	170.000	419.000	462.000	5.000	47.629.000
Totales	97.897.000	36.932.000	6.525.000	336.520.000	61.035.000	4.701.000	2.517.000	5.318.000	6.350.000	63.000	557.858.000

PRODUCCION TOTAL AÑO 2007 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

Mes	C. Simple	Cta. Control	C. Expreso	C. Factura	Mail/Impr. Nominados	Mail/Impr. Innomin.	Diarios y Revistas	Tarjeta de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bols./Clear.	Paquetes	Courier de Salida	Totales
Ene-07	24.032.444	7.053.931	702.590	55.614.017	8.610.793	9.751.492	1.505.969	1.406.483	28.103	558.502	259.055	1.614.425	97.972	111.235.776
Feb-07	19.236.019	7.664.223	694.759	40.580.598	8.177.536	16.989.449	1.389.116	1.288.015	15.673	548.274	232.149	1.605.486	87.198	98.508.495
Mar-07	23.915.836	8.504.255	689.140	48.858.606	10.002.730	11.362.209	1.957.398	1.555.855	32.583	631.960	244.737	1.913.465	100.256	109.769.030
Abr-07	24.815.019	8.280.006	782.807	52.486.303	9.039.822	16.354.011	1.750.810	1.341.353	30.628	563.303	236.193	1.869.933	92.891	117.643.079
May-07	22.261.463	9.589.503	741.599	54.036.795	10.726.029	12.857.256	2.141.905	1.805.495	74.231	641.254	239.251	2.152.406	96.545	117.363.732
Jun-07	25.528.976	9.444.174	697.829	48.472.491	11.773.913	8.688.574	1.606.668	1.578.442	44.120	625.840	421.572	1.866.372	93.016	110.841.987
Jul-07	24.685.986	7.964.685	864.382	51.279.654	11.119.485	15.263.952	1.991.860	1.683.874	17.792	684.015	275.219	2.050.794	96.746	117.978.444
Ago-07	26.169.812	9.236.900	893.502	57.029.645	9.786.191	11.995.062	1.587.590	1.864.095	24.798	641.966	272.194	2.096.775	94.856	121.693.386
Sep-07	23.907.566	8.426.679	744.463	48.264.623	10.963.749	12.542.794	1.808.474	1.567.281	29.803	636.065	397.139	1.897.594	91.577	111.277.807
Oct-07	29.166.306	9.247.328	822.287	51.203.157	11.002.553	14.442.808	1.591.846	2.104.310	28.075	599.039	288.777	2.111.492	101.991	122.709.969
Nov-07	26.786.514	8.976.111	731.715	50.898.823	11.817.675	10.628.331	1.656.200	2.067.066	33.865	607.389	315.759	2.159.962	102.354	116.781.764
Dic-07	30.147.242	8.036.558	638.530	52.188.720	11.431.303	13.667.871	1.942.867	2.027.297	32.457	641.849	249.519	1.950.143	117.095	123.071.451
Totales	300.653.183	102.424.353	9.003.603	610.913.432	124.451.779	154.543.809	20.930.703	20.289.566	392.128	7.379.456	3.431.564	23.288.847	1.172.497	1.378.874.920

VENTAS POR MES AÑO 2007

COURIERS DE ENTRADA

Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
Ene-07	10.000	110.809	120.809
Feb-07	10.000	75.714	85.714
Mar-07	10.000	92.115	102.115
Abr-07	10.000	81.515	91.515
May-07	10.000	99.888	109.888
Jun-07	11.000	87.832	98.832
Jul-07	11.000	91.460	102.460
Ago-07	11.000	94.074	105.074
Sep-07	11.000	90.837	101.837
Oct-07	11.000	91.291	102.291
Nov-07	11.000	97.984	108.984
Dic-07	11.000	94.505	105.505
Totales	127.000	1.108.024	1.235.024

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-07	58.451.000	101.440.580	159.891.580
Feb-07	50.661.000	96.774.383	147.435.383
Mar-07	63.172.000	106.170.552	169.342.552
Abr-07	61.723.000	103.474.312	165.197.312
May-07	61.509.000	111.215.654	172.724.654
Jun-07	67.645.000	112.699.282	180.344.282
Jul-07	71.341.000	124.244.802	195.585.802
Ago-07	76.186.000	126.356.364	202.542.364
Sep-07	69.806.000	124.652.828	194.458.828
Oct-07	77.412.000	133.255.753	210.667.753
Nov-07	82.109.000	132.607.622	214.716.622
Dic-07	78.661.000	136.725.808	215.386.808
TOTAL	818.676.000	1.409.617.941	2.228.293.941

SERVICIOS TELEGRAFICOS - PRODUCCION Y VENTAS 2007

CORREOS PRIVADOS(UNIDADES)

Mes	Teleg.Colac.	Totales
Ene-07	79.890	79.890
Feb-07	78.048	78.048
Mar-07	87.499	87.499
Abr-07	75.798	75.798
May-07	77.048	77.048
Jun-07	70.272	70.272
Jul-07	65.558	65.558
Ago-07	67.644	67.644
Sep-07	59.454	59.454
Oct-07	76.915	76.915
Nov-07	81.384	81.384
Dic-07	67.337	67.337
Totales	886.847	886.847

CORREO OFICIAL(UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Lab.	Totales
Ene-07	116.000	5.000	227.000	348.000
Feb-07	146.000	5.000	262.000	413.000
Mar-07	184.000	7.000	304.000	495.000
Abr-07	161.000	6.000	254.000	421.000
May-07	185.000	7.000	246.000	438.000
Jun-07	176.000	6.000	229.000	411.000
Jul-07	162.000	6.000	234.000	402.000
Ago-07	194.000	6.000	247.000	447.000
Sep-07	197.000	5.000	226.000	428.000
Oct-07	174.000	7.000	249.000	430.000
Nov-07	161.000	6.000	267.000	434.000
Dic-07	140.000	5.000	249.000	394.000
Totales	1.996.000	71.000	2.994.000	5.061.000

TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS(UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
Ene-07	116.000	84.890	227.000	427.890
Feb-07	146.000	83.048	262.000	491.048
Mar-07	184.000	94.499	304.000	582.499
Abr-07	161.000	81.798	254.000	496.798
May-07	185.000	84.048	246.000	515.048
Jun-07	176.000	76.272	229.000	481.272
Jul-07	162.000	71.558	234.000	467.558
Ago-07	194.000	73.644	247.000	514.644
Sep-07	197.000	64.454	226.000	487.454
Oct-07	174.000	83.915	249.000	506.915
Nov-07	161.000	87.384	267.000	515.384
Dic-07	140.000	72.337	249.000	461.337
Totales	1.996.000	957.847	2.994.000	5.947.847

TOTAL VENTAS SERVICIOS TELEGRAFICOS

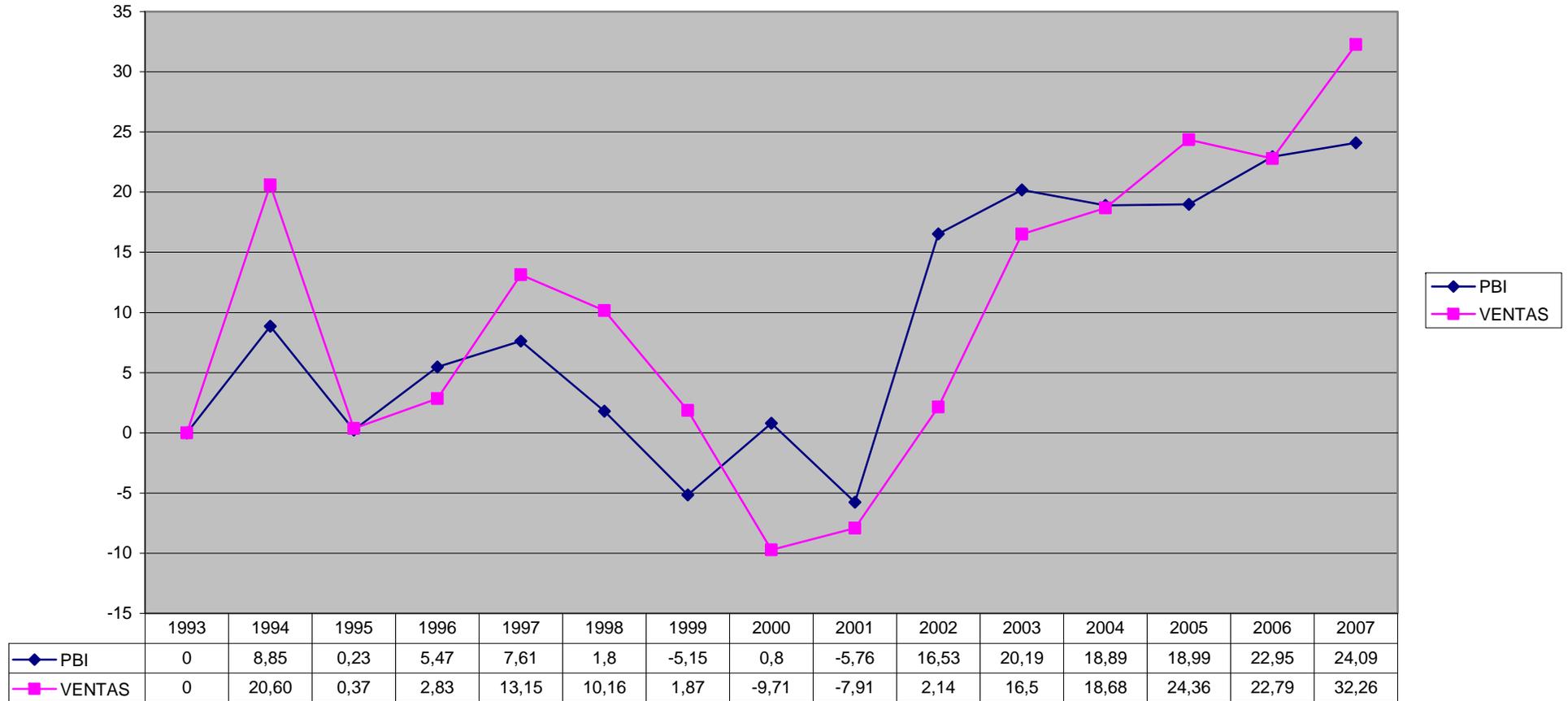
PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-07	2.302.000	1.597.800	3.899.800
Feb-07	3.315.000	1.560.960	4.875.960
Mar-07	4.611.000	1.749.980	6.360.980
Abr-07	4.415.000	1.515.960	5.930.960
May-07	4.497.000	1.540.960	6.037.960
Jun-07	4.204.000	1.405.440	5.609.440
Jul-07	4.160.000	1.311.160	5.471.160
Ago-07	5.528.000	1.352.880	6.880.880
Sep-07	5.612.000	1.189.080	6.801.080
Oct-07	4.826.000	1.538.300	6.364.300
Nov-07	4.762.000	1.627.680	6.389.680
Dic-07	3.727.000	1.346.740	5.073.740
TOTAL	51.959.000	17.736.940	69.695.940

SERVICIOS MONETARIOS - PRODUCCION Y VENTAS

Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
Ene-07	51.000	49.000	128.000	228.000
Feb-07	47.000	43.000	130.000	220.000
Mar-07	54.000	47.000	137.000	238.000
Abr-07	45.000	40.000	124.000	209.000
May-07	47.000	42.000	133.000	222.000
Jun-07	48.000	41.000	131.000	220.000
Jul-07	46.000	42.000	138.000	226.000
Ago-07	47.000	42.000	142.000	231.000
Sep-07	42.000	40.000	134.000	216.000
Oct-07	46.000	43.000	150.000	239.000
Nov-07	47.000	43.000	149.000	239.000
Dic-07	41.000	43.000	153.000	237.000
Totales	561.000	515.000	1.649.000	2.725.000

PERIODO	C.OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-07	5.184.000	5.184.000
Feb-07	5.076.000	5.076.000
Mar-07	5.511.000	5.511.000
Abr-07	5.090.000	5.090.000
May-07	5.441.000	5.441.000
Jun-07	5.401.000	5.401.000
Jul-07	6.030.000	6.030.000
Ago-07	6.110.000	6.110.000
Sep-07	5.829.000	5.829.000
Oct-07	6.407.000	6.407.000
Nov-07	6.231.000	6.231.000
Dic-07	7.420.000	7.420.000
TOTAL	69.730.000	69.730.000

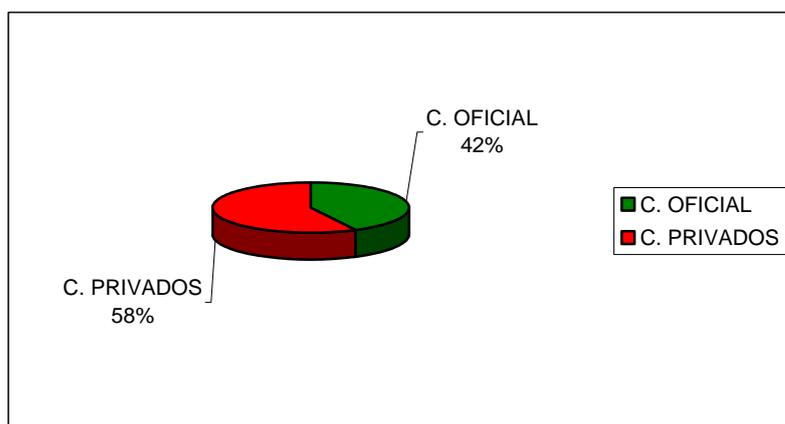
EVOLUCION ANUAL DEL PBI Y DE LAS VENTAS EN EL MERCADO POSTAL ARGENTINO RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR (a valores corrientes)



ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO, MONETARIO Y OTROS

Estructura del Mercado (en % sobre el total de la facturación)

En el gráfico siguiente se puede observar la composición del Mercado Postal respecto de la facturación total del año 2007: un 42% corresponde al Correo Oficial y el 58% al total de los Operadores Postales Privados. El Correo Oficial recuperó un 2% del mercado respecto del año 2006.

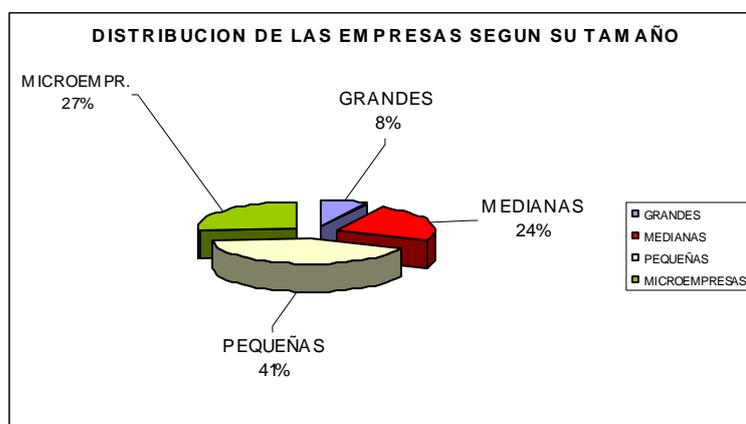


Clasificación de las Empresas

En base a la metodología establecida por Resolución 675/02 de la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional que posibilita determinar la condición de grande, mediana, pequeña y micro empresa, se estableció la composición porcentual de las empresas que operan en el Mercado de los Correos Privados inscriptos de acuerdo con su tamaño y sus ventas. Los resultados en términos de participación en el mercado fueron los siguientes:

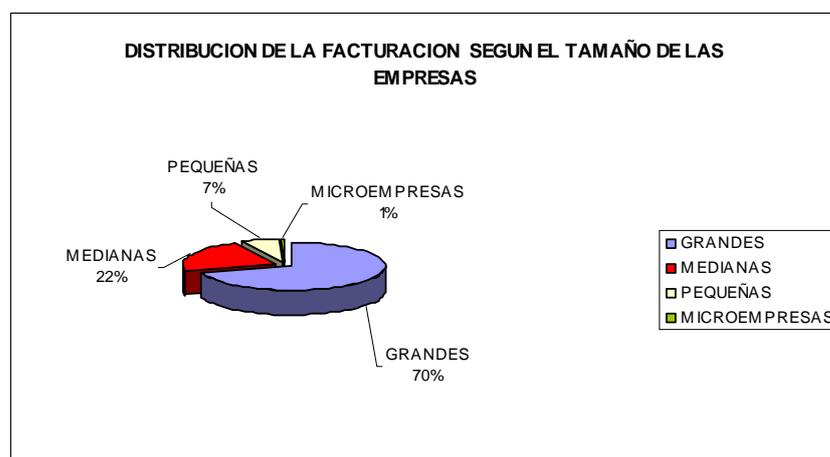
Distribución según su tamaño

Grandes Empresas	8%
Medianas	24%
Pequeñas	41%
Microempresas	27%



Distribución según sus ventas:

Grandes Empresas	70% de la facturación
Medianas	22% de la facturación
Pequeñas	7% de la facturación
Microempresas	1%.de la facturación



En este punto es importante aclarar que la variación porcentual en la cantidad de empresas que integran cada grupo respecto del año 2006, obedece a la incidencia de dos factores:

a) la Subsecretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional no modificó la escala de niveles máximos de valor de las ventas totales anuales según sector de actividad y que es la base para definir la condición de las empresas y

b) Los precios de los productos del mercado postal registraron aumentos significativos que incidió en la facturación.

EVOLUCION DEL PIB Y DE LAS VENTAS DEL SECTOR

En el año 2007 la actividad económica mantuvo una elevada tasa de crecimiento por quinto año consecutivo, el Producto Interno Bruto (PIB) creció un 8,7% a valores constantes año base 1993, acumulando un alza de 52,8% respecto al mínimo registrado en 2002 y superando al anterior máximo, alcanzado en 1998, en un 24,7%.

Con excepción del segundo trimestre del año 2007, los servicios crecieron por encima de lo que lo hicieron los productores de bienes y acumularon en el año alzas del 7,9% y 8,7% respectivamente.

En esta expansión del PIB el agregado del sector servicios "Transportes, almacenamiento y comunicaciones" contribuyó con un 13,4%.

El incremento en el nivel de actividad del sector postal y de los precios de los distintos servicios, determinó un incremento de la facturación del 32,26% respecto del año 2006, en correlación con el crecimiento del PIB del 24,09% a valores corrientes, es decir considerando las variables cuantitativas y de precios. En el gráfico de la página 27 puede observarse el comportamiento en el tiempo de estas dos variables.

ENVIOS POR HABITANTE Y POR AÑO

El siguiente cuadro muestra la evolución de la cantidad de correspondencia por habitante por año para países desarrollados como EE.UU., Francia, España y Gran Bretaña y para los países del MERCOSUR.

PAIS	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
EE.UU de AMERICA	705	728,91	734,36	S/D	706,11	659,99	646,85	N/D	N/D	667	N/D
FRANCIA	377	435,91	442,75	447,57	435,78	294,99	286	317,69	312,59	290	N/D
ESPAÑA	106	111,80	119,50	122	128,44	107,52	133,43	127,35	N/D	N/D	N/D
GRAN BRETAÑA	332	324,94	324,77	336,48	N/D	354,27	360,77	361,11	355,94	344	N/D
BRASIL	34	38	33,13	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11	38,79	46,95	46,69
ARGENTINA	23	24	27,91	28,49	27,46	24,02	24,48	25,67	27,95	31,58	35,04
URUGUAY	6	7	6,91	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34	5,67	6,16	7,03
PARAGUAY	0.55	0.47	0,37	0,31	0,26	0,19	0,19	0,11	0,31	0,35	0,43

FUENTE: 1997/2006 - Estadísticas de los servicios postales - UPU
1998/2007 - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

PRECIOS

El precio promedio global de los servicios postales registró en el año 2007 un crecimiento interanual del 14,89%, debido al aumento del 19,51% de tarifas y precios del Correo Oficial y del 11.69% del total de los Operadores Privados.

AÑO	GLOBAL	C.OFICIAL	C.PRIVADOS
1993	1,28	0,73	2,61
1994	1,33	0,79	2,25
1995	1,23	0,84	1,94
1996	1,18	0,94	1,55
1997	1,07	0,96	1,18
1998	1,11	1,08	1,12
1999	0,96	0,99	0,94
2000	0,84	0,92	0,79
2001	0,82	0,87	0,79
2002	0,96	1,01	0,93
2003	1,06	1,18	0,99
2004	1,18	1,21	1,17
2005	1,28	1,20	1,32
2006	1,41	1,23	1,54
2007	1,62	1,47	1,72

NIVEL DE EMPLEO

El nivel de ocupación del sector postal argentino creció en el año bajo examen un 6,96% respecto del año 2006, como consecuencia del crecimiento del empleo en el sector de Operadores Privados del 8,60% y del 4,60% en el Correo Oficial.

AÑO	C.ARGENTINO	VAR.% C. OFICIAL	C.PRIVADOS	VAR.% C. PRIV.	TOTALES	VAR.% TOTAL
1997	18.931		21.118		40.049	
1998	15.568	-17,76%	20.012	-5,24%	35.580	-11,16%
1999	15.451	-0,75%	19.623	-1,94%	35.074	-1,42%
2000	12.934	-16,29%	19.051	-2,91%	31.985	-8,81%
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,33%
2002	12.383	-2,47%	16.457	-9,69%	28.840	-6,73%
2003	11.873	-4,12%	16.169	-1,75%	28.042	-2,77%
2004	12.162	2,43%	15.740	-2,65%	27.902	-0,50%
2005	12.703	4,45%	16.522	4,97%	29.225	4,74%
2006	12.833	1,02%	18.438	11,60%	31.271	7,00%
2007	13.423	4,60%	20.023	8,60%	33.446	6,96%

FUENTE DE LAS ESTADISTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO: Estudios en Materia Postal - Gerencia de Servicios Postales - Comisión Nacional de Comunicaciones

CALIDAD DE SERVICIO

- ORDEN NACIONAL**
 - ORDEN INTERNACIONAL**
-

CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN NACIONAL

Dentro de las responsabilidades primarias de la CNC, a través de la Gerencia de Servicios Postales, está la de asegurar que los servicios postales sean prestados conforme a los estándares mínimos de calidad previstos por las normas vigentes.

A tal efecto, el Organismo realiza Operativos de Evaluación del Servicio Postal (ESEP), cuyo objetivo es el comprobar que el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por los operadores postales a los clientes/usuarios se cumpla. El método aplicado se basa en la imposición de cartas de prueba, previa determinación de una muestra confiable.

Durante el año 2007 se realizaron nueve (9) operativos de control de calidad, de los cuales 4 (cuatro) se ejecutaron en la ciudades de San Miguel de Tucumán, cuatro (4) en Mendoza Capital y uno (1) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En todos los operativos los parámetros comunes fueron:

Metodología de Evaluación:	Cartas Testigo
Muestra Estadística:	240 piezas
Cantidad de Receptores	24
Nivel de Confianza:	95%
Margen de Error:	6,32%

A continuación se hace una síntesis con los principales resultados obtenidos en cada uno de ellos

ESEP URBANO 01/2007

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$1,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	21/08/07 al 3/09/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	87,08%
Piezas recibidas:	209	Porcentaje de pérdidas:	12,50%
Piezas Perdidas:	30	Porcentaje de dev.al Rte.:	0,42%
Piezas dev. al Rtte.:	1		

El prestador evaluado no alcanzó el nivel de confianza esperado (95%) alcanzando el 87,08%

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 3,68 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,34 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante superó en más de un día y medio la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 56,46% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Mal Fechadas:	19,14%
Matasello ilegible:	33,01%
Sin Matasello:	2,87%
Mat. Ileg.y Mal Fechadas:	1,44%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 38,28% de las piezas recibidas; según cuadro de rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 01/2007
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>21/08/07	0	5	4	6	5	0	1	21	2,86	1,80	3	0	0	24
02=>22/08/07	0	4	4	7	0	3	2	20	3,45	2,84	4	0	0	24
03=>23/08/07	0	8	5	0	1	2	3	19	3,16	3,18	4	0	1	24
04=>24/08/07	0	7	0	3	3	4	4	21	4,05	3,12	3	0	0	24
05=>27/08/07	0	4	8	3	0	0	6	21	3,52	2,71	3	0	0	24
06=>28/08/07	0	5	8	1	0	1	6	21	3,43	2,64	3	0	0	24
07=>29/08/07	0	0	2	1	5	2	11	21	5,05	1,53	3	0	0	24
08=>30/08/07	0	0	1	5	4	8	4	22	4,50	1,34	2	0	0	24
09=>31/08/07	0	1	6	4	9	1	0	21	3,14	1,06	3	0	0	24
10=>03/09/07	0	0	8	4	6	1	3	22	3,59	1,79	2	0	0	24
TOTALES:	0	34	46	34	33	22	40	209	3,68	2,34	30	0	1	240
% SIMPLE	0,00	16,27	22,01	16,27	15,79	10,53	19,14	100,00						
% ACUMULADO	0,00	16,27	38,28	54,55	70,33	80,86	100,00							

ESEP URBANO 02/2007

Empresa Evaluada:	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	21/08/07 al 3/09/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	228	Porcentaje de arribos:	95%
Piezas Perdidas:	12	Porcentaje de pérdidas:	5%

El prestador evaluado alcanzó el nivel de confianza esperado (95%).

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 3,95 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,20 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante prácticamente duplicó la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 49,12% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Mal Fechadas:	13,16%
Matasello ilegible:	29,39%
Sin Matasello:	3,07%
Mat. Ileg.y Mal Fechadas:	3,51%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 26,75% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 02/2007
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN

IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>21/08/07	0	0	0	1	2	8	12	23	6,13	2,34	1	0	0	24
02==>22/08/07	0	0	1	1	9	5	7	23	5,22	2,32	1	0	0	24
03==>23/08/07	0	1	1	10	4	3	4	23	4,22	2,35	1	0	0	24
04==>24/08/07	0	0	2	1	9	3	6	21	4,95	2,11	3	0	0	24
05==>27/08/07	0	0	6	7	5	3	2	23	3,61	1,64	1	0	0	24
06==>28/08/07	0	7	7	4	3	1	1	23	2,52	1,68	1	0	0	24
07==>29/08/07	0	1	10	5	2	3	2	23	3,22	1,76	1	0	0	24
08==>30/08/07	0	1	4	5	5	4	5	24	4,00	1,67	0	0	0	24
09==>31/08/07	0	4	6	6	4	3	1	24	2,96	1,43	0	0	0	24
10==>03/09/07	0	6	4	7	2	1	1	21	2,67	1,68	3	0	0	24
TOTALES:	0	20	41	47	45	34	41	228	3,95	2,20	12	0	0	240
% SIMPLE	0,00	8,77	17,98	20,61	19,74	14,91	17,98	100,00						
% ACUMULADO	0,00	8,77	26,75	47,37	67,11	82,02	100,00							

ESEP URBANO 03/2007

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Mendoza
Valor del Servicio:	\$1,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	13/08/07 al 27/08/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	223	Porcentaje de arribos:	92,92%
Piezas Perdidas:	17	Porcentaje de pérdidas:	7,08%
Piezas devtas. al Rtte.:	0	Porcentaje de dev.al Rte.:	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscando (nivel de confianza esperado 95%) pues solo el 92,92% de las cartas llegaron a destino.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 5,25 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 3,16 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante es muy superior a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 59,19% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Sin Matasello:	15,25%
Matasello ilegible:	17,04%
Mal Fechadas:	19,73%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	7,17%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 23,77% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 03/2007
ORIGEN-DESTINO : MENDOZA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>13/08/07	0	2	5	2	3	1	8	21	4,71	3,04	3	0	0	24
02=>14/08/07	0	1	5	5	1	2	7	21	4,33	2,56	3	0	0	24
03=>15/08/07	0	4	3	2	4	3	8	24	4,88	3,55	0	0	0	24
04=>16/08/07	0	3	1	4	5	2	8	23	4,91	2,97	1	0	0	24
05=>17/08/07	0	1	4	4	1	5	8	23	5,09	2,81	1	0	0	24
06=>21/08/07	1	2	4	2	0	2	10	21	5,62	4,09	3	0	0	24
07=>22/08/07	0	0	5	2	2	6	9	24	5,83	3,43	0	0	0	24
08=>23/08/07	0	2	2	0	6	1	12	23	5,74	3,11	1	0	0	24
09=>24/08/07	0	0	5	2	0	4	12	23	5,96	3,15	1	0	0	24
10=>27/08/07	0	2	1	3	4	0	10	20	5,35	2,76	4	0	0	24
TOTALES:	1	17	35	26	26	26	92	223	5,25	3,16	17	0	0	240
% SIMPLE	0,45	7,62	15,70	11,66	11,66	11,66	41,26	100,00						
% ACUMULADO	0,45	8,07	23,77	35,43	47,09	58,75	100,00							

ESEP URBANO 04/2007

Empresa Evaluada:	Organización Coordinadora Argentina S.R.L
Ciudad Relevada:	Mendoza Capital
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	13/08/07 al 27/08/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	85%
Piezas recibidas:	204	Porcentaje de pérdidas:	12,50%
Piezas Perdidas:	30	Porcentaje de dev.al Rte.:	2,50%
Piezas devtas. al Rtte.:	6		

El prestador evaluado estuvo muy por debajo del objetivo buscado, ya que solo el 85% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,06 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,26 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante duplica la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 38,24% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello	0,49%
Matasello ilegible:	6,37%
Mal Fechadas:	29,90%
Mat. Ileg. Y Mal Fech.	1,47%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 28,92% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 04/2007
 ORIGEN-DESTINO : MENDOZA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>13/08/07	0	1	6	6	4	1	3	21	3,38	1,56	3	0	0	24
02=>14/08/07	1	3	4	5	2	2	1	18	2,78	1,59	3	0	3	24
03=>15/08/07	0	1	9	3	5	1	1	20	2,95	1,28	4	0	0	24
04=>16/08/07	0	2	3	2	3	3	6	19	4,42	2,41	2	0	3	24
05=>17/08/07	0	0	3	0	4	6	8	21	5,29	2,05	3	0	0	24
06=>21/08/07	0	1	3	10	1	0	6	21	4,05	2,33	3	0	0	24
07=>22/08/07	0	3	8	2	0	1	7	21	3,95	2,94	3	0	0	24
08=>23/08/07	0	1	4	3	3	4	6	21	4,52	2,36	3	0	0	24
09=>24/08/07	0	1	2	7	4	3	5	22	4,41	2,54	2	0	0	24
10=>27/08/07	0	0	3	3	3	7	4	20	4,65	2,11	4	0	0	24
TOTALES:	1	13	45	41	29	28	47	204	4,06	2,26	30	0	6	240
% SIMPLE	0,49	6,37	22,06	20,10	14,22	13,73	23,04	100,00						
% ACUMULADO	0,49	6,86	28,92	49,02	63,24	76,96	100,00							

ESEP URBANO 05/2007

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Mendoza Capital
Valor del Servicio:	\$1,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	12/11/07 al 23/11/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	97,50%
Piezas recibidas:	234	Porcentaje de pérdidas:	2,50%
Piezas Perdidas:	6	Porcentaje de dev.al Rte.:	0,00%
Piezas devtas. al Rtte.:	0		

El prestador evaluado logró superar el objetivo buscado , ya que el 97,50% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,58 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 3,83 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera ampliamente la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 55,13% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	6,84%
Sin Matasello:	18,38%
Mal Fechadas	22,22%
Mat. Ileg. Y Mal Fech.	7,69%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 35,47% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 05/2007
 ORIGEN-DESTINO : MENDOZA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>12/11/07	0	3	6	3	2	0	10	24	4,17	2,46	0	0	0	24
02=>13/11/07	0	3	5	4	0	4	7	23	4,35	3,41	1	0	0	24
03=>14/11/07	0	5	4	0	6	2	7	24	5,46	5,65	0	0	0	24
04=>15/11/07	0	3	2	7	4	4	4	24	4,75	4,08	0	0	0	24
05=>16/11/07	0	2	4	5	7	1	5	24	4,75	3,65	0	0	0	24
06=>19/11/07	0	6	8	4	1	0	5	24	4,12	4,76	0	0	0	24
07=>20/11/07	0	6	6	4	0	0	7	23	3,87	3,39	1	0	0	24
08=>21/11/07	0	9	3	0	0	2	9	23	4,04	3,32	1	0	0	24
09=>22/11/07	0	2	1	5	6	4	6	24	5,08	3,46	0	0	0	24
10=>23/11/07	0	0	5	6	0	2	8	21	5,19	2,76	3	0	0	24
TOTALES:	0	39	44	38	26	19	68	234	4,58	3,83	6	0	0	240
% SIMPLE	0,00	16,67	18,80	16,24	11,11	8,12	29,06	100,00						
% ACUMULADO	0,00	16,67	35,47	51,71	62,82	70,94	100,00							

ESEP URBANO 06/2007

Empresa Evaluada: Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada: Mendoza Capital
Valor del Servicio: \$3,20
Tipo de Servicio: Carta Simple
Estándar Medido: Correo Local
Fecha del Operativo: 12/11/07 al 23/11/07
Unidad Ejecutora: Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	222	Porcentaje de arribos:	92,50%
Piezas Perdidas:	18	Porcentaje de pérdidas:	7,50%
Piezas devtas. al Rtte.:	0	Porcentaje de dev.al Rte.:	0%

El prestador evaluado no logró el objetivo buscado ya que el 92,50% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 3,24 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 0,99 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra por encima de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 35,14% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	3,15%
Mal Fechadas	31,98%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 19,82% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 06/07
ORIGEN-DESTINO : MENDOZA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>12/11/07	0	0	6	13	3	1	1	24	3,08	0,97	0	0	0	24
02=>13/11/07	0	0	19	3	1	0	0	23	2,22	0,52	1	0	0	24
03=>14/11/07	0	0	6	0	14	3	1	24	3,71	1,12	0	0	0	24
04=>15/11/07	0	3	0	15	5	1	0	24	3,04	0,95	0	0	0	24
05=>16/11/07	0	0	0	17	3	2	1	23	3,43	0,84	1	0	0	24
06=>19/11/07	0	0	2	8	4	5	2	21	3,85	1,19	3	0	0	24
07=>20/11/07	0	2	1	12	6	2	0	23	3,22	1,00	1	0	0	24
08=>21/11/07	0	0	2	4	14	0	0	20	3,60	0,68	4	0	0	24
09=>22/11/07	0	2	1	7	9	0	0	19	3,21	0,98	5	0	0	24
10=>23/11/07	0	0	0	19	1	1	0	21	3,14	0,48	3	0	0	24
TOTALES:	0	7	37	98	60	15	5	222	3,24	0,99	18	0	0	240
% SIMPLE	0,00	3,15	16,67	44,14	27,03	6,76	2,25	100,00						
% ACUMULADO	0,00	3,15	19,82	63,96	90,99	97,75	100,00							

ESEP URBANO 07/2007

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$1,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	26/11/07 al 07/12/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	80%
Piezas recibidas:	192	Porcentaje de pérdidas:	19,17%
Piezas Perdidas:	46	Porcentaje de dev.al Rte.:	0,83%
Piezas devtas. al Rtte.:	2		

El prestador evaluado estuvo muy lejos de lograr el objetivo buscado, ya que solo el 80% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,01 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,09 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante duplica la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 75% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	56,77%
Sin Matasello:	4,17%
Mal Fechadas	6,25%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	7,81%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto sólo el 29,17% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 07/2007
 ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en dias)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>26/11/07	0	4	5	3	1	0	7	20	3,75	2,53	4	0	0	24
02=>27/11/07	0	1	0	2	0	4	12	19	5,42	1,61	4	0	1	24
03=>28/11/07	0	0	0	0	6	8	7	21	5,33	1,32	3	0	0	24
04=>29/11/07	0	1	0	0	4	2	11	18	6,00	2,11	6	0	0	24
05=>30/11/07	0	0	5	6	1	4	2	18	3,61	1,54	6	0	0	24
06=>03/12/07	0	0	2	3	8	3	3	19	4,11	1,20	5	0	0	24
07=>04/12/07	0	1	5	5	3	3	0	17	3,12	1,22	7	0	0	24
08=>05/12/07	0	3	8	3	2	2	2	20	3,15	2,32	4	0	0	24
09=>06/12/07	0	5	5	5	2	1	2	20	2,90	2,00	3	0	1	24
10=>07/12/07	0	6	5	3	1	5	0	20	2,70	1,59	4	0	0	24
TOTALES:	0	21	35	30	28	32	46	192	4,01	2,09	46	0	2	240
% SIMPLE	0,00	10,94	18,23	15,63	14,58	16,67	23,96	100,00						
% ACUMULADO	0,00	10,94	29,17	44,79	59,38	76,04	100,00							

ESEP URBANO 08/2007

Empresa Evaluada:	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$ 3,20
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	26/11/07 al 07/12/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	96,25%
Piezas recibidas:	231	Porcentaje de pérdidas:	2,50%
Piezas Perdidas:	6	Porcentaje de dev.al Rte.:	1,25%
Piezas devtas. al Rtte.:	3		

El prestador evaluado superó el objetivo buscado, ya que el 96,25% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 3,19 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,31 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra desplazada en más de un día de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 35,93% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	20,78%
Sin Matasello:	0,43%
Mal Fechadas	12,99%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	1,73%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 17,32% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 08/2007
 ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01=>26/11/07	0	0	0	17	2	0	4	23	4,30	2,84	1	0	0	24
02=>27/11/07	0	0	0	21	1	0	1	23	3,17	0,65	1	0	0	24
03=>28/11/07	0	0	0	17	4	0	1	22	3,55	1,71	2	0	0	24
04=>29/11/07	0	0	0	20	1	0	2	23	3,30	0,88	1	0	0	24
05=>30/11/07	0	0	2	14	1	6	0	23	3,48	0,99	0	0	1	24
06=>03/12/07	0	0	0	18	4	0	1	23	3,30	0,70	1	0	0	24
07=>04/12/07	0	0	0	19	4	0	0	23	3,17	0,39	0	0	1	24
08=>05/12/07	0	0	13	4	6	0	0	23	2,70	0,88	0	0	1	24
09=>06/12/07	0	0	1	23	0	0	0	24	2,96	0,20	0	0	0	24
10=>07/12/07	0	0	24	0	0	0	0	24	2,00	0,00	0	0	0	24
TOTALES:	0	0	40	153	23	6	9	231	3,19	1,31	6	0	3	240
% SIMPLE	0,00	0,00	17,32	66,23	9,96	2,60	3,90	100,00						
% ACUMULADO	0,00	0,00	17,32	83,55	93,51	96,10	100,00							

ESEP URBANO 09/2007

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio:	\$1,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	05/11/07 al 16/11/07
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	95,42%
Piezas recibidas:	229	Porcentaje de pérdidas:	4,58%
Piezas Perdidas:	11	Porcentaje de dev.al Rte.:	0%
Piezas devtas. al Rtte.:	0		

El prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado, ya que el 95,42% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 1,86 días
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,20 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra dentro de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 46,72% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	29,69%
Sin Matasello:	1,75%
Mal Fechadas	12,66%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	2,62%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 79,04% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 09/2007
 ORIGEN-DESTINO : CDAD. AUTON. DE BUENOS AIRES

IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re-cibidas	No Anali-zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>05/11/07	0	18	2	3	0	0	1	24	1,58	1,35	0	0	0	24
02==>06/11/07	0	10	11	1	1	0	1	24	1,96	1,49	0	0	0	24
03==>07/11/07	0	17	2	1	0	2	2	24	1,92	1,72	0	0	0	24
04==>08/11/07	0	7	7	2	1	2	0	19	2,16	1,30	5	0	0	24
05==>09/11/07	0	6	8	5	4	0	0	23	2,30	1,06	1	0	0	24
06==>12/11/07	0	12	6	4	1	0	0	23	1,74	0,92	1	0	0	24
07==>13/11/07	0	14	8	1	0	0	0	23	1,43	0,59	1	0	0	24
08==>14/11/07	1	16	4	2	1	0	0	24	1,42	0,88	0	0	0	24
09==>15/11/07	0	10	6	5	1	0	0	22	1,86	0,94	2	0	0	24
10==>16/11/07	0	6	10	4	1	2	0	23	2,26	1,18	1	0	0	24
TOTALES:	1	116	64	28	10	6	4	229	1,86	1,20	11	0	0	240
% SIMPLE	0,44	50,66	27,95	12,23	4,37	2,62	1,75	100,00						
% ACUMULADO	0,44	51,10	79,04	91,27	95,64	98,26	100,00							

CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN INTERNACIONAL

La creciente competencia y las mayores exigencias de la clientela obligan a los Correos a mejorar la calidad de sus productos y servicios, como así también la eficiencia de la red postal.

La Estrategia Mundial Postal 2005-2008, adoptada por los países miembros de la Unión Postal Universal (UPU) en el 23º Congreso Postal Universal, celebrado en Bucarest (Rumania) en 2004 propone un plan de acción a los gobiernos, las administraciones postales y los órganos de la Unión en el cual se fijan cinco (5) grandes objetivos para hacer que los servicios postales mejoren, a saber:

- 1º garantizar la prestación de un servicio postal universal de calidad y asequible que permita una comunicación eficaz entre todas las personas del mundo;
- 2º mejorar la calidad y fortalecer el nivel de eficiencia de la red postal internacional para ofrecer a los clientes un servicio confiable, asequible y seguro;
- 3º satisfacer las necesidades y las exigencias de los clientes reforzando el conocimiento de los mercados y favoreciendo su desarrollo;
- 4º lograr la reforma del sector postal, con el objeto de anticiparse a los cambios tecnológicos, socioeconómicos, ecológicos y reglamentarios;
- 5º fortalecer y ampliar la cooperación y la interacción entre las partes que intervienen en el sector postal.

Dentro de este marco y como complemento de las diversas iniciativas adoptadas por los Correos Nacionales, la Oficina Internacional de la UPU realiza controles de calidad a escala mundial controlando 900 enlaces internacionales a través de cartas y encomiendas de prueba. La Oficina Internacional publica también las normas de distribución de extremo a extremo con relación a las cuales los Correos pueden evaluar sus respectivos progresos. La UPU ayuda a los Correos a instaurar las mejoras de la calidad de servicio enviando a consultores a países seleccionados, para garantizar que se apliquen efectivamente los procedimientos admitidos a nivel internacional y formular recomendaciones.

Para ello cuenta con el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) que se conforma a través del aumento en los pagos efectuados en particular por los Correos de los países industrializados por concepto de gastos terminales, sumas éstas que se vierten nuevamente a los Correos de los países en desarrollo en forma de proyectos específicos.

CONGRESO DE BUCAREST (UPU)

El Congreso de Bucarest de la Unión Postal Universal del año 2004 aprobó las siguientes resoluciones sobre calidad del servicio:

- Resolución C 29/2004 – Norma mundial sobre la calidad del servicio postal internacional. Se fijó en D+5 (quinto día laborable después del día de depósito) y en un 50% la proporción mínima de envíos de prueba que deben cumplir con esa norma.
- Resolución C 48/2004 – Evaluación de la calidad de servicio por parte de la UPU – normas de servicio, objetivos cuantificables y análisis anuales del desempeño para todas las categorías de correo.
- Resolución C 10/2004 – Continuación, después del Congreso de Bucarest, de las actividades relacionadas con el servicio postal universal, para garantizar a los usuarios/clientes el derecho a servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente, que les permitan enviar y recibir mercaderías y mensajes, desde y hacia cualquier parte del mundo.
- Resolución C 46/2004 – Gastos terminales, en particular para este capítulo el aspecto que hace a su importancia respecto a la relación con la calidad de servicio.

El programa “Calidad de Servicio” para el período 2005-2008, hace hincapié en la gestión de la calidad y en el suministro de información sobre el nivel de calidad, es decir que el objetivo es el de una **mejora mensurable** de la calidad del servicio internacional del correo ordinario.

CONGRESO DE RIO DE JANEIRO (UPAEP)

El Congreso de Río de Janeiro realizado en el mes de setiembre del 2005 y organizado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), dispuso mediante Resolución XII la conformación de un

Grupo de Trabajo denominado "Sistema de Gestión de la Calidad" integrado por Chile, Uruguay, Costa Rica, Guatemala, Paraguay, Nicaragua, El Salvador, España y Argentina (Presidente); todo ello en el marco de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest "Calidad de servicio y eficiencia de la red postal"

El alcance del mandato concedido por la mencionada resolución está destinado a:

- a) Promover la generación de una cultura en materia de gestión de calidad a través del desarrollo y la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las entidades postales de los países miembros de la Unión.
- b) Realizar el seguimiento sistemático de los resultados de las mediciones, así como la evolución de los indicadores y estándares de calidad y las acciones de mejoría en la materia en el marco del Objetivo 2 de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest "Calidad de Servicio y Eficiencia de la Red Postal".
- c) Organizar actividades de capacitación y cooperación a los efectos de lograr los objetivos antes citados.

Durante el año 2007 el Grupo de Trabajo presentó al Consejo Consultivo de Explotación de la UPU el primer informe con los resultados de una Encuesta sobre la Gestión de la Calidad Postal, enviada a los veintisiete (27) países de la Región de la UPAEP con las siguientes características:

- 1) Recopilar información acerca del grado de avance en la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad y de todos los elementos que hacen a la Calidad de los Servicios Postales en la Región y su vinculación con Incentivos a la Calidad.
- 2) Generar y promover el mantenimiento de una Red de Responsables de la Calidad en la Región.

Aspectos indagados:

- Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC).
- Calidad de Servicio.
- Incentivos a la Calidad (Relación entre Gastos Terminales y Calidad del Servicio).
- Red de Responsables de Calidad.

De las conclusiones generales se desprende lo siguiente:

- La representatividad de las respuestas fue del 63%, razón por la cual la encuesta permitió obtener sólo una aproximación de la situación actual en materia de calidad, dado que sólo diecisiete (17) países respondieron el cuestionario.
- Los países que certificaron sistemas de calidad lo hicieron por iniciativa propia.
- El 67% de los países que desarrollaron un sistema de Gestión de Calidad optaron por la Norma ISO 9001:2000.
- No existiría propensión a la realización de mediciones de Satisfacción de los Clientes.
- Se advierte una positiva participación de las Administraciones en analizar los resultados de los indicadores y la comparación con los objetivos establecidos.
- Existiría una generalizada aplicación al Registro y Tratamiento de los Reclamos y el seguimiento de las Acciones generadas a partir de fallas en el Servicio.
- Todos los países que respondieron la encuesta han declarado a la Oficina Internacional de la UPU Normas de distribución y participan activamente en las mediciones de Control Continuo organizada por la UPU.

En base a estas conclusiones el Grupo de Control de Calidad hizo las siguientes recomendaciones:

- Continuar con la recolección de información de aquellos países que no la han suministrado.
- Conformar y mantener una Base de Datos con Parámetros de Calidad para la Región de la UPAEP, que permita, a futuro, ser accesible vía Internet para su consulta.

Como referencia muy importante para el sector postal de los países americanos, cabe destacar que basándose en: la Estrategia Postal Mundial de Bucarest 2004, los objetivos de desarrollo de la ONU para el milenio y las decisiones del Congreso de la UPAEP celebrado en Río de Janeiro en 2005; se formalizó en el mes de mayo de 2007 un acuerdo entre la UPU y la UPAEP, para presentar un Plan de Desarrollo Regional para América Latina y Región UPAEP 2007-2008.

La finalidad del plan consiste en diseñar las herramientas necesarias para que los Operadores Designados (Administraciones Postales) puedan llevar adelante acciones que permitan un mejoramiento sustancial en las operaciones postales, que redunden directamente en la calidad de los servicios. El proyecto

está formulado en tres partes, la primera consistirá en la formulación del Modelo de Plan de Calidad para la región; la segunda será la ejecución práctica de dicho modelo en los países de la región y la tercera estará relacionada con el fortalecimiento de las acciones para los controles de la calidad.

Con el tema Calidad de Servicio como eje del Plan Estratégico de referencia, la UPAEP organizó en la ciudad de Montevideo los días 3 y 4 de setiembre de 2007 una Mesa Redonda referida a la Estrategia Postal en la Región y a la definición de las prioridades regionales. Sobre el particular los aspectos desarrollados en materia de calidad de servicio fueron los siguientes: 1) Establecimiento de estándares. 2) Medición Sistemática regional. 3) Implementación de una política de seguridad e integridad de la red postal. 4) Revisión, mejoramiento y optimización de los procesos. 5) Normalización de los procesos postales.

Informe sobre la situación del Control Continuo de la Calidad de Servicio

El sistema de control continuo de medición de la calidad de los envíos de correspondencia ordinarios, organizado desde el año 2004 por la UPU, es un sistema confiable y de bajo costo que mide los plazos de transmisión de extremo a extremo del correo internacional, prioritario /avión de 20 grs.

El sistema de control continuo de la UPU se sustenta, en gran medida, en el compromiso voluntario de las administraciones postales en participar activamente en este ambicioso programa de evaluación.

Desde el año 2004, el control continuo ha pasado a ser el método principal de la Unión Postal Universal para controlar la calidad del servicio postal internacional. Para este control se emplean los últimos adelantos en el área de la informática, en especial la posibilidad de acceso a Internet desde cualquier parte del mundo. La continuidad en la ejecución de este control, aumenta considerablemente el valor de la información recibida.

Para la ejecución del control continuo los datos son enviados a través de Internet a la Oficina Internacional de la UPU, quien se encarga de su fusión y proceso. Los resultados del control se actualizan todas las semanas y son publicados en la página web de la UPU; la versión en papel de los resultados se difunden a las Administraciones Postales intervinientes una vez por trimestre.

Por otra parte el control continuo incorpora varios elementos nuevos que permiten fortalecer la fiabilidad del mismo. En principio, es un control interno, cuya alta fiabilidad está garantizada por la independencia de tres flujos de datos a saber, los datos sobre el depósito, la distribución de las cartas de prueba y los datos diagnósticos referentes al paso de los transpondedores (repetidores que identifican el paso del correo por las oficinas de cambio y eventualmente por otros puntos).

Características principales del control continuo:

- Se trata de un control del tipo de **extremo a extremo** (las cartas de prueba son depositadas en buzones y distribuidas a los participantes en el control).
- Los datos con respecto al depósito y la distribución son tratados por separado y son fusionados sólo por el órgano independiente- la Oficina Internacional de la UPU.
- Se trata de un control continuo (las cartas de prueba son depositadas en forma continua, seis días a la semana), durante todo el año.
- En los enlaces en los que las condiciones técnicas lo permiten, se trata de un control diagnóstico (se utilizan transpondedores para identificar el paso del correo por las oficinas de cambio y eventualmente por otros puntos)
- El control se limita a las cartas de formato estándar.
- Se trata de un control del tipo **ciudad a ciudad**.
- Los resultados son tratados en forma confidencial, salvo que la administración correspondiente esté de acuerdo con una publicación limitada o general.
- La utilización de Internet como medio de comunicación garantiza el bajo costo del control y la rápida comunicación de los resultados.
- En los enlaces, cuando las administraciones participantes lo deseen, el control puede ser externo (los trabajos de control son efectuados por personas que no pertenecen a la administración postal).

Resultados del control continuo a nivel mundial

De acuerdo con lo informado por la Oficina Internacional de la UPU, hubo un alto grado de compromiso de las administraciones postales miembros en cuanto a su participación en los controles y por consiguiente de la cantidad de enlaces que han sido sometidos a control y de la cantidad de envíos de prueba. (116 países con 525 enlaces validados en 2007 contra 85 países con 294 enlaces validados en 2004). Esto es muy alentador, ya que

la primera condición que debe cumplirse para lograr mejorar la calidad de servicio es participar en el sistema de evaluación.

Los resultados mundiales derivados de los 232 enlaces que fueron evaluados en forma permanente durante los dos últimos años, muestran los siguientes resultados respecto al cumplimiento de la norma fijada por Resolución C 29/2004 del Congreso Mundial de Bucarest del año 2004 (50% en D+5): año 2006 el 54,0% de los envíos fueron distribuidos en un plazo de D+5 y en el año 2007 lo fue el 55,5%. En ambos se alcanzó la meta, observándose no obstante en el año bajo examen una mejora de 1,5 puntos en relación con el año 2006.

Financiamiento de los controles

El presupuesto de la UPU financia la mayoría de los costos de los controles. Las administraciones postales toman a su cargo los gastos locales correspondientes a los participantes en el control, los gastos de comunicación, sellos postales, sobres vía área, etc.

Para los enlaces controlados por el método diagnóstico, los transpondedores son ofrecidos por la UPU. En cambio, las administraciones postales toman a su cargo los gastos correspondientes a la instalación y al funcionamiento de los equipos diagnósticos colocados en sus países.

Relación entre calidad de servicio y remuneración por concepto de gastos terminales

La Resolución C46/2004, dispuso, entre otras cosas, aplicar la relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales y asegurarse que estén instalados los sistemas de seguimiento adecuados para procurar la participación de la mayor cantidad de países posible.

A fin de dar cumplimiento a tal disposición, el Grupo de Proyecto "Calidad de Servicio" (Comisión 3: Cuestiones Operativas) creó el Subgrupo "Sistema de seguimiento de la relación entre la Calidad y los Gastos Terminales".

En este marco, se aprobaron dos proyectos de resoluciones sobre: a) el umbral y la cantidad media de envíos por kilogramo que deberán aplicarse para evitar los gastos de muestreo en los intercambios entre países del sistema objetivo en 2008 y 2009 y b) la relación entre la calidad de servicio y la remuneración por concepto de gastos terminales para los países y territorios del sistema objetivo en 2007 y 2008, en sustitución de la Resolución N° 4/2006.

CONTROL CONTINUO DE CALIDAD DE SERVICIO - ÁMBITO INTERNACIONAL

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos para los enlaces en que participó ARGENTINA, según información extraída de la página web de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal en lo que se refiere al Correo de Salida y de Entrada, del operativo de control continuo de la calidad del servicio del producto carta simple internacional de 20 gramos, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2007.

Principales Parámetros:

Administraciones Postales participantes:	Brasil, Uruguay, Paraguay, Francia, España, Argentina (CNC) y Chile.
Enlaces de Salida:	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Francia, España, Paraguay, Uruguay y Chile.
Enlaces de Llegada:	Argentina recibió cartas de los mismos países.
Tipo de Servicio:	Carta Simple Internacional de 20 gr.
Modo de encaminamiento:	Por avión
Estándar medido:	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
Fecha del Operativo:	1/01/2007 al 31/12/2007
Unidad Ejecutora:	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
Método de Evaluación:	Imposición de cartas de prueba
Muestra Estadística:	626 cartas de prueba por enlace.
Corresponsales:	6 por país interviniente.
Norma de Distribución Mundial (UPU)	50% en D+5 días laborales.

Los corresponsales de Argentina (receptores) son 6(seis) y residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

Principales Resultados:

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO DIAS CORRIDOS	DEMORA PROMEDIO DIAS HABILIS
ARGENTINA	BRASIL	626	526	9.7	6.4
ARGENTINA	CHILE	626	439	11.9	8.2
ARGENTINA	URUGUAY	626	579	8.2	5.6
ARGENTINA	FRANCIA	626	529	14.4	10.1
ARGENTINA	PARAGUAY	626	515	6.1	4.2
ARGENTINA	ESPAÑA	626	582	10.1	6.7
TOTALES		3756	3170	10.1	6.9
BRASIL	ARGENTINA	626	523	8.5	6.0
CHILE	ARGENTINA	626	423	9.3	6.5
FRANCIA	ARGENTINA	626	528	14.9	10.3
PARAGUAY	ARGENTINA	626	586	6.0	4.2
URUGUAY	ARGENTINA	626	499	7.7	5.3
ESPAÑA	ARGENTINA	626	570	7.9	5.5
TOTALES		3756	3129	9.0	6.3

Confiabilidad del Servicio

Total de cartas enviadas:	Correo Saliente 3756 (100%)	Correo Entrante 3756 (100%)
Total de cartas analizadas por UPU	3170 (84,4%)	3129 (83,3%)
Piezas perdidas:	586 (15,6%)	627 (16,7%)

Celeridad del Servicio

Demora Promedio General (días corridos):	Correo Saliente 10,1 días	Correo Entrante 9,0 días
Demora Promedio General (días hábiles) :	6,9 días	6,3 días

Análisis del Control Diagnóstico

Los cuadros presentados en las Tablas a, b, c y d muestran la distribución de frecuencia del plazo extremo a extremo del control diagnóstico efectuado mediante el uso de transpondedores incluidos en las cartas de prueba intercambiadas.

Previo al análisis de este aspecto corresponde destacar el significado de los distintos plazos a medir en el control diagnóstico:

- **Plazo T:** Plazo total
- **Plazo A:** Encaminamiento interno en el país de origen.
- **Plazo B:** Transporte aéreo internacional.
- **Plazo H:** Distribución en el país de destino.

A continuación de las tablas se efectúa un análisis de la comparación de los resultados de los plazos diagnósticos.

1) Enlace Argentina-Francia/Francia-Argentina (AR-FR)/(FR-AR)

Tabla a) – Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/FR - En días Corridos

PLAZO T												Media en días: 14,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	0	5	6	15	18	37	448	529
% SIMPLE	0	0	0	0	0	1	1	3	3	7	85	100
% ACUMULADO	0	0	0	0	0	1	2	5	8	15	100	

PLAZO A												Media en días: 2,7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	8	8	2	3	0	1	0	0	0	1	23
% SIMPLE	0	35	35	9	13	0	4	0	0	0	4	100
% ACUMULADO	0	35	70	78	91	91	96	96	96	96	100	

PLAZO B												Media en días: 3,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	11	3	3	4	0	0	0	0	0	21
% SIMPLE	0	0	52	14	14	19	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	0	52	67	81	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 7,6
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	1	1	3	4	3	1	2	6	21
% SIMPLE	0	0	0	5	5	14	19	14	5	10	29	100
% ACUMULADO	0	0	0	5	10	24	43	57	62	71	100	

Tabla b) – Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/FR - En días hábiles

PLAZO T												Media en días: 10,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	1	9	16	38	64	64	104	233	529
% SIMPLE	0	0	0	0	2	3	7	12	12	20	44	100
% ACUMULADO	0	0	0	0	2	5	12	24	36	56	100	

PLAZO A												Media en días: 2,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	9	11	1	1	0	0	0	0	0	1	23
% SIMPLE	0	39	48	4	4	0	0	0	0	0	4	100
% ACUMULADO	0	39	87	91	96	96	96	96	96	96	100	

PLAZO B												Media en días: 2,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	1	1	13	6	0	0	0	0	0	0	0	21
% SIMPLE	5	5	62	29	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	5	10	72	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 5,6
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	1	1	5	4	3	4	1	1	1	21
% SIMPLE	0	0	5	5	24	19	14	19	5	5	5	100
% ACUMULADO	0	0	5	10	33	52	67	86	90	95	100	

Tabla c) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace FR-AR.- En días corridos.

En Días Corridos												
PLAZO T												Media en días: 14,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	0	3	8	19	29	42	46	63	318	528
% SIMPLE	0	0	0	1	2	4	5	8	9	12	60	100
% ACUMULADO	0	0	0	1	2	6	11	19	28	40	100	
PLAZO A												Media en días: 4,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	9	5	1	3	0	1	1	0	3	25
% SIMPLE	0	8	36	20	4	12	0	4	4	0	12	100
% ACUMULADO	0	8	44	64	68	80	80	84	88	88	100	
PLAZO B												Media en días: 8,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	7	0	5	5	3	1	1	0	0	3	25
% SIMPLE	0	28	0	20	20	12	4	4	0	0	12	100
% ACUMULADO	0	28	28	48	68	80	84	88	88	88	100	
PLAZO H												Media en días: 3,2
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	8	7	2	3	1	2	0	0	0	25
% SIMPLE	0	8	32	28	8	12	4	8	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	8	40	68	76	88	92	100	100	100	100	

Tabla d) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace FR/AR - En días hábiles

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 10,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	3	13	36	59	71	70	59	44	173	528
% SIMPLE	0	0	1	2	7	11	13	13	11	8	33	100
% ACUMULADO	0	0	0	3	10	21	34	48	59	67	100	
PLAZO A												Media en días: 3,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	9	8	1	1	1	1	1	0	1	25
% SIMPLE	0	8	36	32	4	4	4	4	4	0	4	100
% ACUMULADO	0	8	44	76	80	84	88	92	96	96	100	
PLAZO B												Media en días: 5,2
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	12	4	2	3	1	0	0	0	0	3	25
% SIMPLE	0	48	16	8	12	4	0	0	0	0	12	100
% ACUMULADO	0	48	64	72	84	88	88	88	88	88	100	
PLAZO H												Media en días: 2,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	5	9	7	1	3	0	0	0	0	0	25
% SIMPLE	0	20	36	28	4	12	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	20	56	84	88	100	100	100	100	100	100	

En el enlace AR-FR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 14,4 días; Plazo A 2,7 días; Plazo B 3,0 días y Plazo H 7,6 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio francés. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 10,1 días; Plazo A: 2,1 días; Plazo B: 2,1 días; Plazo H: 5,6 días, también muestran que la demora mayor se dio en el tramo de distribución en el país de destino (Francia).

Para el enlace FR - AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T:14,9 días; Plazo A: 4,1 días; Plazo B: 8.1 días y Plazo H: 3.2 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de transporte aéreo (Plazo B). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 10,3 días; Plazo A: 3,3 días; Plazo B: 5,2 días y Plazo H: 2,5 días. También en días hábiles, la mayor demora se observa en el Plazo B (transporte aéreo internacional).

Cabe destacar que de los enlaces analizados precedentemente ninguno alcanzó en el Plazo Total la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborables).

2) Enlace Argentina-España / España-Argentina

Tabla a)- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/ES- En días corridos.

En Días Corridos												
Plazo T												Media en días: 10,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	9	30	78	92	60	65	248	582
% SIMPLE	0	0	0	0	2	5	13	16	10	11	43	100
% ACUMULADO	0	0	0	0	2	7	20	36	46	57	100	

PLAZO A													Media en días: 4,7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	15	8	2	4	0	1	0	0	0	3	33	
% SIMPLE	0	45	24	6	12	0	3	0	0	0	9	100	
% ACUMULADO	0	45	70	76	88	88	91	91	91	91	100		

PLAZO B													Media en días: 1,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	1	23	4	3	1	0	0	1	0	0	0	33	
% SIMPLE	3	70	12	9	3	0	0	3	0	0	0	100	
% ACUMULADO	3	73	85	94	97	97	97	100	100	100	100		

PLAZO H													Media en días: 6,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	4	4	7	4	7	1	1	1	4	33	
% SIMPLE	0	0	12	12	21	12	21	3	3	3	12	100	
% ACUMULADO	0	0	12	24	45	58	79	82	85	88	100		

Tabla b)- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/ES. En días hábiles.

En Días Hábiles												
Plazo T												Media en días: 6.7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	5	41	97	109	105	80	41	36	68	582
% SIMPLE	0	0	1	7	17	19	18	14	7	6	12	100
% ACUMULADO	0	0	1	8	25	43	61	75	82	88	100	

PLAZO A													Media en días: 3,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	16	12	2	0	0	0	0	0	0	3	33	
% SIMPLE	0	48	36	6	0	0	0	0	0	0	9	100	
% ACUMULADO	0	48	85	91	91	91	91	91	91	91	100		

PLAZO B													Media en días: 1,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	2	23	4	2	1	1	0	0	0	0	0	33	
% SIMPLE	6	70	12	6	3	3	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	6	76	88	94	97	100	100	100	100	100	100		

PLAZO H													Media en días: 3,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	2	2	11	5	7	0	3	1	0	0	2	33	
% SIMPLE	6	6	33	15	21	0	9	3	0	0	6	100	
% ACUMULADO	6	12	45	61	82	82	91	94	94	94	100		

Tabla c) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace ES/AR. En días corridos.

PLAZO T												Media en días: 7,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	1	0	20	55	87	100	79	72	50	106	570
% SIMPLE	0	0	0	4	10	15	18	14	13	9	19	100
% ACUMULADO	0	0	0	4	13	28	46	60	72	81	100	

PLAZO A												Media en días: 1,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	19	9	1	3	2	0	0	0	0	0	34
% SIMPLE	0	56	26	3	9	6	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	56	82	85	94	100	100	100	100	100	100	

PLAZO B												Media en días: 1,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	26	4	1	0	0	0	0	0	0	0	31
% SIMPLE	0	84	13	3	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	84	97	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 3,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	5	6	10	5	1	3	1	0	0	1	32
% SIMPLE	0	16	19	31	16	3	9	3	0	0	3	100
% ACUMULADO	0	16	34	66	81	84	94	97	97	97	100	

Tabla d) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace ES/AR. En días hábiles.

PLAZO T												Media en días: 5,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	2	16	97	157	96	89	41	17	13	42	570
% SIMPLE	0	0	3	17	28	17	16	7	3	2	7	100
% ACUMULADO	0	0	3	20	48	65	80	87	90	93	100	

PLAZO A												Media en días: 1,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	20	12	2	0	0	0	0	0	0	0	34
% SIMPLE	0	59	35	6	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	59	94	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO B												Media en días: 0,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	6	24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	31
% SIMPLE	19	77	3	0	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	19	96	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 2,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	9	9	9	1	3	0	1	0	0	0	32
% SIMPLE	0	28	28	28	3	9	0	3	0	0	0	100
% ACUMULADO	2	28	56	84	87	97	97	100	100	100	100	

En el enlace AR-ES los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 10.1 días; Plazo A 4,7 días; Plazo B 1,5 días y Plazo H 6,1 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio de España. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron : Plazo T: 6.7 días; Plazo A: 3,3 días; Plazo B: 1,3 días; Plazo H: 3,8 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de distribución en el país de destino (España). Cabe destacar que las demoras totales y parciales del enlace AR-ES desmejoraron en el año 2007 respecto de los resultados del año 2006.

Para el enlace ES-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 7.9 días; Plazo A: 1,8 días; Plazo B: 1,1 días y Plazo H: 3,3 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 5,5 días; Plazo A: 1,5

días; Plazo B: 0,8 días y Plazo H: 2,5 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina). Respecto de este enlace, también los resultados desmejoraron en relación con los del año 2006.

Por último, cabe destacar que sólo el enlace España-Argentina en días hábiles cumplió con la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborales) con un rendimiento del 65%.

3) Enlace Argentina-Chile/Chile-Argentina

Tabla e) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-CL. En días corridos

		PLAZO T											Media en días: 11,9	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	1	0	1	1	2	5	31	51	56	291	439		
% SIMPLE	0	0,2	0	0,2	0,2	0,5	1,1	7,1	11,6	12,8	66,3	100		
% ACUMULADO	0	0,2	0	0,4	0,6	1,1	2,2	9,3	20,9	33,7	100,0			

		PLAZO A											Media en días: 5,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	5	6	1	1	0	1	3	0	0	1	18		
% SIMPLE	0	28	33	6	6	0	6	17	0	0	6	100		
% ACUMULADO	0	28	61	67	72	72	78	94	94	94	100			

		PLAZO B											Media en días: 2,6	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	4	4	1	0	1	0	0	0	1	0	1	12		
% SIMPLE	33	33	8	0	8	0	0	0	8	0	8	100		
% ACUMULADO	33	66	75	75	83	83	83	83	91	91	100			

		PLAZO H											Media en días: 7,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	1	2	2	5	0	1	1	12		
% SIMPLE	0	0	0	0	8	17	17	42	0	8	8	100		
% ACUMULADO	0	0	0	0	8	25	42	83	83	92	100			

Tabla f) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-CL. En días hábiles.

		PLAZO T											Media en días: 8,2	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	2	1	3	9	46	94	77	54	50	103	439		
% SIMPLE	0	0,5	0,2	0,7	2,1	10,5	21,4	17,5	12,3	11,4	23,5	100		
% ACUMULADO	0	0,5	0,7	1,4	3,5	14	35	53	65	77	100			

		PLAZO A											Media en días: 3,8	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	6	6	1	1	3	0	0	0	0	1	18		
% SIMPLE	0	33	33	6	6	17	0	0	0	0	6	100		
% ACUMULADO	0	33	67	72	78	94	94	94	94	94	100			

		PLAZO B											Media en días: 1,9	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	4	5	0	1	0	0	1	0	0	1	0	12		
% SIMPLE	33	42	0	8	0	0	8	0	0	8	0	100		
% ACUMULADO	33	75	75	83	83	83	91	91	91	100	100			

		PLAZO H											Media en días: 5,2	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	0	1	1	2	7	0	0	0	0	1	12		
% SIMPLE	0	0	8	8	17	58	0	0	0	0	8	100		
% ACUMULADO	0	0	8	16	33	91	91	91	91	91	100			

Tabla g) Distribución de Frecuencias Plazo Diagnóstico- Enlace CL-AR. En días corridos.

PLAZO T												Media en días: 9,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	1	0	0	5	16	49	91	63	58	140	423	
% SIMPLE	0	0,2	0	0	1,2	4	12	22	15	14	33	100	
% ACUMULADO	0	0,2	0,2	0,2	1,4	5	17	38	53	67	100		

PLAZO A												Media en días: 1,9	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	1	6	7	4	1	0	0	0	0	0	0	19	
% SIMPLE	5	32	37	21	5	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	5	37	73	94	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO B												Media en días: 2,1	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	4	10	2	2	0	0	0	0	0	0	18	
% SIMPLE	0	22	56	11	11	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	0	22	78	89	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO H												Media en días: 4,6	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	3	1	9	4	3	2	0	1	0	23	
% SIMPLE	0	0	13	4	39	17	13	9	0	4	0	100	
% ACUMULADO	0	0	13	17	57	74	87	96	96	100	100		

Tabla h) Distribución de Frecuencias de Plazos Diagnósticos- Enlace CL-AR. En días hábiles.

PLAZO T												Media en días: 6,5	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	1	0	8	66	105	84	63	38	19	39	423	
% SIMPLE	0	0,2	0	2	16	25	20	15	9	4	9	100	
% ACUMULADO	0	0,2	0	2	18	43	62	77	86	91	100		

PLAZO A												Media en días: 1,4	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	3	8	5	3	0	0	0	0	0	0	0	19	
% SIMPLE	16	42	26	16	0	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	16	58	84	100	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO B												Media en días: 1,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	6	3	7	2	0	0	0	0	0	0	0	18	
% SIMPLE	33	17	39	11	0	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	33	50	89	100	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO H												Media en días: 3,1	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	1	7	4	9	2	0	0	0	0	0	23	
% SIMPLE	0	4	30	17	39	9	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	0	4	35	52	91	100	100	100	100	100	100		

En el enlace AR-CL los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T:11,9 días; Plazo A: 5.3 días; Plazo B: 2.6 días y Plazo H: 7.3 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba dentro del territorio de Chile. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron : Plazo T: 8.2 días; Plazo A: 3,8 días; Plazo B: 1,9 días; Plazo H: 5,2 días; puede observarse que la mayor demora se registró en la distribución en el país de destino (Chile).

Para el enlace CL-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 9,3 días; Plazo A: 1,9 días; Plazo B: 2,1 días y Plazo H: 4,6 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 6,5 días; Plazo A: 1,4 días; Plazo B: 1,3 días y Plazo H: 3,1 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina).

Cabe destacar que de los enlaces analizados precedentemente ninguno alcanzó la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborables).

CONTROL CONTINUO - AMBITO MERCOSUR

La administración Postal Argentina en este caso la Comisión Nacional de Comunicaciones, junto con Brasil, Paraguay y Uruguay continuaron utilizando la metodología del control continuo para seguir con el monitoreo de la norma de calidad de servicio o norma de extremo a extremo, para el intercambio de correspondencia entre los países del MERCOSUR.

Principales Parámetros:

Administraciones Postales Participantes:	Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudades Relevadas:	San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.
Tipo de Servicio:	Carta Simple internacional 20 grs.
Estándar Medido:	Correo Internacional extremo a extremo
Fecha del Operativo:	Control permanente anual
Unidad Ejecutor	Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC
Período de evaluación:	1 de Enero 2007 al 31 de diciembre de 2007
Metodología de Evaluación:	Cartas Testigo
Muestra Estadística:	7488 (1872 por trimestre todos los enlaces de la región).
Cantidad de Impositores /Receptores:	6 por país

1. Finalidad

En los Anexos 2, 3 y 4 se sintetizan los resultados del control continuo de calidad del servicio internacional carta simple prioritario (punto a punto/extremo a extremo) realizado durante el año 2007, entre las cuatro (4) Administraciones Postales de los países que integran el MERCOSUR (Argentina-AR; Brasil-BR; Paraguay-PY y Uruguay-UY), siguiendo el método descrito en el Anexo I.

2. Normas de Distribución

Los estándares extremo a extremo y su grado de cumplimiento para los envíos LC (cartas y tarjetas postales), simples prioritarios avión de hasta 20 gramos, establecidos para la Región MERCOSUR en la XXIII Reunión de la Comisión Temática de Asuntos Postales, realizada en Buenos Aires entre los días 12 al 14 de abril de 2004, fueron los siguientes:

- Para el período 2004-2005: 80% en D+5 (Días Hábiles)
- Para el período 2006-2007: 80% en D+4 (Días Hábiles)

Corresponde aclarar que los estándares y metas arriba indicados se aplican entre las siguientes ciudades:

- Argentina: - Buenos Aires (área metropolitana- códigos postales 1000 a 1893);
- Brasil: - Río de Janeiro y San Pablo;
- Paraguay: - Asunción;
- Uruguay: - Montevideo.

Otro parámetro a tener presente es la norma mundial fijada por el Congreso de la Unión Postal Universal (Bucarest año 2004), mediante la resolución C 29/2004: 50% en D+5; con una expectativa para el año 2009 de cumplimiento superior al 65%.

3. Análisis de los Resultados

Previo al análisis de los resultados corresponde recordar que la norma MERCOSUR para los años 2006/2007 es 80% en D+4, en lugar de 80% en D+5 vigente para los años 2004/2005. No obstante, en el presente trabajo se analiza el comportamiento de cada uno de los enlaces de intercambio de cartas de prueba respecto de ambas normas. Ello es así en razón de la posible revisión de la norma por el bajo porcentaje de rendimiento alcanzado en los años 2004 - 2007 y en vista del estándar D+5 establecido por la Unión Postal Universal como norma mundial.

3.1. En las Tablas N° 1/19 que forman parte del Anexo 2, se muestran la distribución de frecuencia, porcentajes de recepción de correspondencia por enlaces, para control diagnóstico y los porcentajes acumulados en toda la región. Como puede observarse en la Tabla N° 11, ningún enlace alcanzó en el porcentaje promedio anual la meta de calidad de servicio (80% de entrega en D+4) establecida para los años 2006-2007. A nivel de trimestre sólo el enlace AR-PY alcanzó la meta en el primer trimestre del 2007. En cuanto a la meta (80% de entrega en D+5) fijada para los años 2004-2005, fue superada por dos (2) enlaces a saber: Argentina-Paraguay; Paraguay- Argentina tanto en el nivel trimestral como en el promedio anual. El enlace UY-PY alcanzó la meta sólo en el segundo trimestre del 2007. (Tabla N° 12).

Recordamos el significado de los plazos a medir en el control diagnóstico:

- **Plazo A:** Encaminamiento interno en el país de origen.
- **Plazo B:** Transporte aéreo internacional.
- **Plazo H:** Distribución en el país de destino.
- **Plazo T:** Plazo Total.

3.2. En el Anexo N° 3 se observa que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas en el año 2007 fue del 15,5%, esto es 3,8 puntos menos que el registrado en el año 2006 (19,2%). El porcentaje continúa siendo muy elevado, mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países participantes. En orden de importancia tenemos a Uruguay con un 21,8%, seguido por Brasil y Argentina con un 18,5% y 13,6% respectivamente. Paraguay fue el país con mejor performance con un 8,3% en el año bajo examen.

3.3. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 29,6% según puede verse en cuadros del Anexo N° 3 – Total anual, es decir 5,8 puntos por debajo del resultado del año 2006 (23,8%); correspondiendo a Brasil y Uruguay los mayores índices observados: 42,5% y 30,3% respectivamente, seguido por Argentina con el 28,1% y Paraguay con el 19,0%.

3.4. Conforme surge del Anexo N° 4 la demora promedio total registrada durante el año 2007 fue de 5,7 días hábiles, lo que refleja un leve deterioro respecto del resultado obtenido en el año 2006, con 5,4 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose las mejores performances con 4,2 días hábiles de demora en los siguientes enlaces: Argentina – Paraguay, Paraguay- Argentina, superando no obstante la meta Mercosur (80% en D+4) y las mayores demoras en los enlaces Uruguay - Brasil 7,5 días hábiles, Brasil- Uruguay 7,1 días hábiles y Paraguay - Brasil con 6,7 días hábiles.

4. Conclusiones

Después de 4 años de aplicación del control continuo en la región del MERCOSUR, corresponde evaluar diversos aspectos de calidad del servicio y el grado de cumplimiento del estándar de la región en relación con:

- a) La Norma Mundial establecida por la Unión Postal Universal (UPU) (entrega del 50% de la correspondencia en un plazo D+5).
- b) La Norma Regional emanada de la XXIII Reunión de la Comisión Temática de Asuntos Postales frente a una tendencia definida en base a la evaluación del comportamiento durante 4 (cuatro) años, e identificar los obstáculos para alcanzar las metas fijadas
 - a. Norma Regional años 2004/2005 80% en D+5 días hábiles
 - b. Norma Regional años 2006/2007 80% en D+4 días hábiles

Del análisis de los valores medios de la región para el período 2004/2007, que constan en las Tablas N° 6 y 7 se concluye que:

- a) La norma UPU vigente, 50% de entrega en D+5, se cumplió en todos y cada uno de los trimestres.
- b) La norma UPU proyectada para 2008 - 65% en D+5, se cumplió en general hasta el tercer trimestre del año 2005 y en el tercer trimestre de 2007.
- c) La norma Mercosur vigente hasta Diciembre 2005, 80% de distribución en D+5, se cumplió sólo en dos trimestres (3er Trim. 2002 y 3er Trim. 2003).
- d) La Norma Mercosur para los años 2006/2007, 80% de distribución en D+4, no se alcanzó en ninguno de los trimestres de los años de su vigencia.
- e) No se observa una tendencia de mejora significativa de los niveles de plazo de entrega (demora), pero sí una mayor confiabilidad por la menor dispersión.

Del análisis de los resultados de cada uno de los enlaces bilaterales se desprenden las siguientes observaciones:

- f) Respecto de la meta MERCOSUR para los años 2004/2005 (80% en D+5) el comportamiento fue el siguiente: en el año 2005 sólo 3 de los 12 enlaces bilaterales cumplieron, en el promedio anual, con el objetivo Mercosur, Argentina-Paraguay, Argentina-Uruguay y Paraguay-Uruguay (Tabla N° 8). En el año 2006 fueron cinco (5) los enlaces que cumplieron con la norma (80% en D+5) (Tabla N° 9), Argentina-Paraguay, Paraguay-Argentina, Argentina-Uruguay, Paraguay-Uruguay y Uruguay-Paraguay (Tabla N° 9). En el año 2007 la meta Mercosur (80% en D+5) se alcanzó en sólo dos (2) enlaces: Argentina-Paraguay, Paraguay-Argentina (Tabla N° 12).
- g) En cuanto a la meta Mercosur para los años 2006/2007 (80% en D+4) el comportamiento fue el siguiente: en el año 2006 sólo un (1) enlace PY-UY superó la meta a nivel de promedio anual y el enlace AR-PY estuvo a sólo un (1) punto de alcanzarla con un 79%. En el año 2007 ningún enlace alcanzó dicha meta a nivel de promedio anual y sólo un (1) enlace Argentina-Paraguay se ubicó en el porcentaje del 80% en el primer trimestre del año.
- h) El porcentaje de cartas extraviadas y la calidad del matasello se mantuvo alto.
- i) La utilización de transpondedores se ha visto significativamente reducida a contar del 2do. trimestre de 2004 (representatividad 13%) hasta el año 2007 (representatividad promedio anual 0,6%), imposibilitando el análisis por tramo del intercambio de correspondencia (encaminamiento en el país de origen, transporte aéreo y distribución en el país de destino), para la identificación de las acciones correctivas.
- j) Paraguay todavía no posee un Sistema de Control Diagnóstico instalado. En consecuencia los resultados y su análisis se ven perjudicados pues no es posible conocer los plazos parciales especificados en el párrafo precedente.

La norma D+5 adoptada por la UPU es la que se ajusta al plazo extremo a extremo en los enlaces del MERCOSUR. En función del análisis técnico realizado precedentemente y conforme a lo acordado en la Reunión de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales de la Región, realizada en Asunción - Paraguay del 7 al 9 de mayo de 2007, se resolvió fijar a partir 1º de julio de 2008 como Norma de Calidad de Extremo a Extremo: que el 80% de los envíos LC (cartas y tarjetas postales) simples prioritarios de hasta 20 gramos sean entregados en un plazo no mayor de 5 días laborables a partir del día de imposición:

Plazo: **D+5** (siendo **D**=día de imposición del envío y **5**=cantidad de días laborables para la entrega).

Objetivo: 80% de los envíos.

Dicha modificación se aprobó mediante Resolución MERCOSUR/GMC/RES N° 49/07, derogando la RES GMC N° 38/04.

ANEXO 1 – MÉTODO DE REALIZACIÓN DEL CONTROL CONTINUO

- El Control Continuo es realizado según el método definido por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal. La UPU imprime y distribuye las tarjetas de identificación que llevan un código único y se colocan dentro de las cartas de prueba; las etiquetas con las direcciones de los colaboradores; el programa de envíos y la guía de instrucciones a los países participantes. Además pone a disposición su sitio de Internet y suministra periódicamente planillas con los datos necesarios para el análisis de los resultados.
- Una gran ventaja del control continuo sobre el tradicional control de punto a punto (extremo a extremo), es la transmisión a la oficina Internacional de la Unión Postal Universal de los datos de imposición y de recepción por Internet, lo que permite rapidez en el análisis y divulgación de los resultados. Semanalmente los resultados son actualizados y están a disposición en el sitio web de la UPU.
- El control continuo posibilita la utilización de cartas de prueba electrónicas (transpondedores) entre los países que tienen instalados en las oficinas de cambio el Sistema de Monitoreo Diagnóstico que registra el lugar, fecha y hora del paso de los transpondedores por las antenas. Este recurso permite además conocer los plazos de encaminamiento en el país de origen (Plazo A), el del transporte aéreo internacional (Plazo B) y el de la distribución en el país de destino (Plazo H) y el Plazo Total (T).

ANEXO 2- FRECUENCIA Y PORCENTAJES ACUMULADOS EN TODA LA REGION - DÍAS HÁBILES

Tabla N°1: 1º Trimestre 2007

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	2	60	185	315	351	226	159	104	60	307	1769
% SIMPLE	0	0	3	10	18	20	13	9	6	3	17	100
% ACUMULADO	0	0	4	14	32	52	64	73	79	83	100	

Tabla N°2: 2º Trimestre 2007

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	5	48	250	364	288	211	134	74	38	90	1502
% SIMPLE	0	0,3	3	17	24	19	14	9	5	3	6	100
% ACUMULADO	0	0,3	4	20	44	64	78	87	91	94	100	

Tabla N°3: 3º Trimestre 2007

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	2	6	51	265	390	354	262	119	58	25	65	1597
% SIMPLE	0	0	3	17	24	22	16	7	4	2	4	100
% ACUMULADO	0	0	4	20	45	69	85	90	94	95	99	

Tabla N°4: 4º Trimestre 2007

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	8	54	186	302	286	224	134	91	54	117	1456
% SIMPLE	0	0,5	4	13	21	20	15	9	6	4	8	100
% ACUMULADO	0	0,5	4	17	38	57	73	82	88	92	100	

Tabla N° 5 - PROMEDIO ANUAL 2007

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	2	21	213	886	1371	1279	923	546	327	177	579	6324
% SIMPLE	0	0,3	3	14	22	20	15	9	5	3	9	100
% ACUMULADO	0	0,3	3,7	18	39	60	74	83	88	91	100	

El total de cartas recibidas dentro del plazo de entrega de la meta MERCOSUR 2006/2007 (80% en D+4), en el promedio anual, ascendió al 39%, es decir que el resultado estuvo 41 puntos por debajo de la misma; no alcanzando además el porcentaje de rendimiento de la meta UPU (50%). En relación con el año 2006 el porcentaje de rendimiento anual fue inferior en 6 puntos.

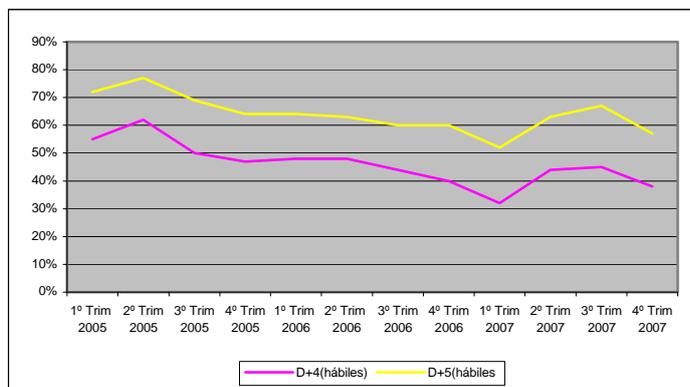
En el cuadro y gráfico siguientes se refleja el comportamiento de la norma MERCOSUR para los años 2006/2007 (80% en D+4) y su comparación con la evolución de la norma para 2004/2005 (80% en D+5). La idea es no perder de vista el comportamiento de esta última que es parte del objetivo de la UPU (50% en D+5) y continuar con el análisis del grado de cumplimiento de la meta MERCOSUR para los años 2006/2007, con miras a una posible revisión de la misma para el año 2008.

Puede observarse que la tendencia creciente registrada en el segundo y tercer trimestres del año 2007, de ambas curvas, se revierte en el cuarto trimestre.

Tabla N° 6 – Porcentaje de entrega acumulado total MERCOSUR

PERIODO	D+4(hábiles)	D+5(hábiles)
1º Trim 2005	55%	72%
2º Trim 2005	62%	77%
3º Trim 2005	50%	69%
4º Trim 2005	47%	64%
1º Trim 2006	48%	64%
2º Trim 2006	48%	63%
3º Trim 2006	44%	60%
4º Trim 2006	40%	60%
1º Trim 2007	32%	52%
2º Trim 2007	44%	63%
3º Trim 2007	45%	67%
4º Trim 2007	38%	57%

Gráfico N° 1

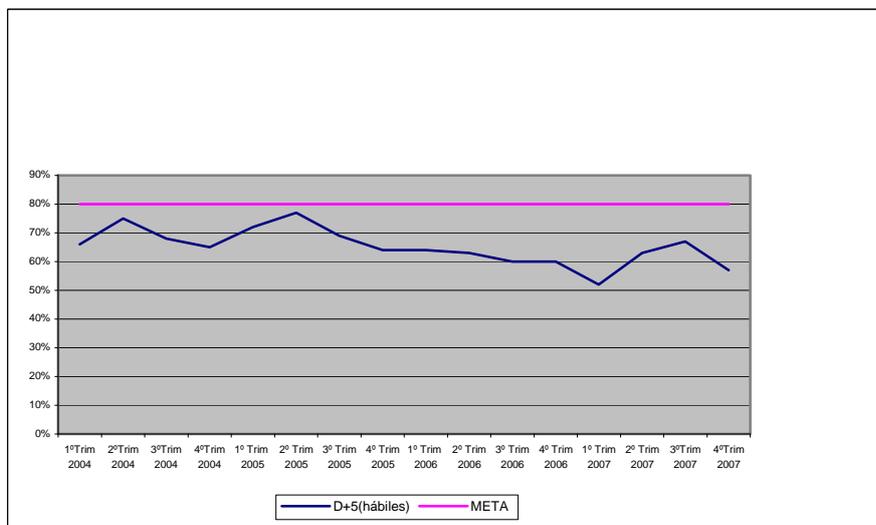
**Evolución del porcentaje de entrega en plazo**

Mediante la Tabla N° 7 y el Gráfico N° 2 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles).

Tabla N° 7

PERIODO	D+5(hábiles)
1º Trim 2004	66%
2º Trim 2004	75%
3º Trim 2004	68%
4º Trim 2004	65%
1º Trim 2005	72%
2º Trim 2005	77%
3º Trim 2005	69%
4º Trim 2005	64%
1º Trim 2006	64%
2º Trim 2006	63%
3º Trim 2006	60%
4º Trim 2006	60%
1º Trim 2007	52%
2º Trim 2007	63%
3º Trim 2007	67%
4º Trim 2007	57%

Gráfico N° 2



Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005 y 2006 - Comparativos

Año 2005- Porcentaje de entrega por enlaces. Meta (80% en D+5)

Tabla N°8

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO ENTREGA EN DIAS				
	1º TRIM 2005	2º TRIM 2005	3º TRIM 2005	4º TRIM 2005	PROM. 2005	1º TRIM 2005	2º TRIM 2005	3º TRIM 2005	4º TRIM 2005	PROM. 2005
AR-BR	58%	63%	67%	49%	59%	6,1	5,3	4,7	6,0	5,5
BR-AR	62%	60%	36%	43%	50%	6,8	5,5	3,0	6,2	5,4
AR-PY	91%	91%	87%	83%	88%	3,4	3,4	5,9	4,0	4,2
PY-AR	68%	85%	65%	80%	75%	4,9	4,2	4,7	4,4	4,6
AR-UY	93%	91%	95%	84%	91%	3,3	4,1	5,4	4,0	4,2
UY-AR	47%	66%	59%	71%	61%	6,3	5,2	3,5	4,8	5,0
BR-PY	86%	82%	70%	48%	72%	4,7	4,4	6,1	6,0	5,3
PY-BR	38%	48%	41%	46%	43%	6,6	5,7	5,2	5,7	5,8
BR-UY	78%	77%	72%	58%	71%	4,3	4,7	4,9	5,2	4,8
UY-BR	50%	50%	47%	31%	45%	7,8		3,7	6,0	5,8
PY-UY	93%	99%	96%	95%	96%	3,4	3,0	6,9	2,9	4,1
UY-PY	82%	75%	74%	76%	77%	4,4	4,5	5,5	4,8	4,8

Año 2006- Porcentaje de entrega en plazo por enlace. Meta (80% en D+5)

Tabla N° 9

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO ENTREGA EN DIAS				
	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	PROM. 2006	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	PROM. 2006
AR-BR	10%	14%	38%	38%	25%	9,0	8,2	6,5	6,8	7,6
BR-AR	56%	71%	71%	72%	68%	5,7	4,9	5,3	5,0	5,2
AR-PY	91%	92%	85%	90%	90%	3,3	3,2	5,1	4,8	4,1
PY-AR	88%	89%	86%	82%	86%	3,9	3,9	4,2	4,2	4,1
AR-UY	95%	94%	68%	69%	82%	3,4	3,8	5,3	5,0	4,4
UY-AR	76%	81%	90%	31%	70%	4,7	4,4	4,3	5,2	4,7
BR-PY	57%	75%	43%	38%	53%	5,8	4,4	7,2	7,0	6,1
PY-BR	13%	8%	19%	13%	13%	8,3	6,6	9,3	7,3	7,9
BR-UY	64%	61%	14%	46%	46%	5,4	4,3	4,3	6,4	5,1
UY-BR	9%	6%	9%	9%	8%	9,5	7,8	7,8	8,0	8,3
PY-UY	100%	97%	77%	85%	90%	2,6	3,4	4,3	4,0	3,6
UY-PY	87%	84%	74%	82%	82%	4,5	4,4	5,0	4,4	4,6

Año 2006- Porcentaje de entrega en plazo por enlaces. Meta (80% en D+4)

Tabla N° 10

ENLACES	% ENTREGA EN D+4					PLAZO ENTREGA EN DIAS				
	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	PROM. 2006	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	PROM. 2006
AR-BR	6%	2%	20%	22%	13%	9,0	8,2	6,5	6,8	7,6
BR-AR	31%	50%	47%	49%	44%	5,7	4,9	5,3	5,0	5,2
AR-PY	83%	82%	76%	76%	79%	3,3	3,2	5,1	4,8	4,1
PY-AR	70%	76%	71%	71%	72%	3,9	3,9	4,2	4,2	4,1
AR-UY	87%	75%	59%	44%	66%	3,4	3,8	5,3	5,0	4,4
UY-AR	60%	58%	65%	38%	55%	4,7	4,4	4,3	5,2	4,7
BR-PY	57%	56%	18%	15%	37%	5,8	4,4	7,2	7,0	6,1
PY-BR	3%	2%	9%	3%	4%	8,3	6,6	9,3	7,3	7,9
BR-UY	31%	40%	14%	19%	26%	5,4	4,3	4,3	6,4	5,1
UY-BR	1%	2%	1%	1%	1%	9,5	7,8	7,8	8,0	8,3
PY-UY	98%	89%	66%	70%	81%	2,6	3,4	4,3	4,0	3,6
UY-PY	63%	61%	43%	52%	55%	4,5	4,4	5,0	4,4	4,6

Año 2007- Porcentaje de entrega en plazo por enlaces. Meta (80% en D+4)

Tabla N° 11

ENLACES	% ENTREGA EN D+4					PLAZO ENTREGA EN DIAS				
	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	PROM. 2007	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	PROM. 2007
AR-BR	20%	39%	47%	35%	36%	8,4	5,2	5,5	6,1	6,4
BR-AR	13%	34%	42%	26%	29%	6,5	5,9	5,4	6,1	6,0
AR-PY	80%	74%	75%	75%	77%	3,9	4,9	4,3	3,9	4,2
PY-AR	60%	70%	74%	73%	70%	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
AR-UY	43%	44%	44%	42%	45%	5,9	6,0	5,3	5,2	5,6
UY-AR	53%	39%	33%	36%	41%	4,9	5,6	5,3	5,4	5,3
BR-PY	25%	40%	22%	21%	27%	6,1	6,4	6,4	6,5	6,3
PY-BR	2%	38%	43%	21%	26%	10,0	5,4	5,1	6,4	6,7
BR-UY	9%	18%	20%	17%	16%	8,3	7,0	6,0	7,2	7,1
UY-BR	6%	21%	19%	3%	12%	10,5	5,8	6,1	7,7	7,5
PY-UY	39%	49%	59%	52%	50%	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
UY-PY	47%	59%	49%	38%	48%	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7

Año 2007- Porcentaje de entrega en plazo por enlaces. Meta 80% en D+5

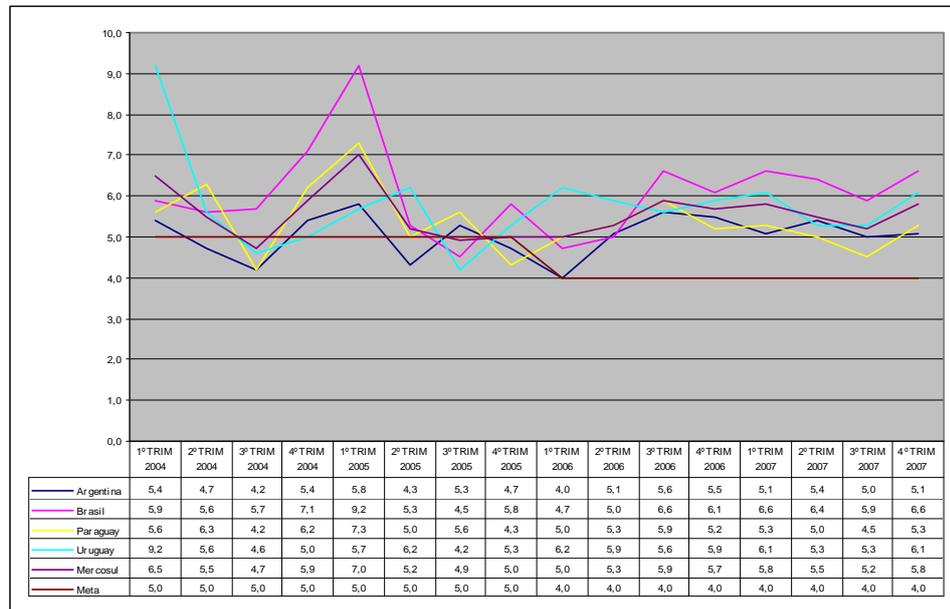
Tabla N° 12

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO ENTREGA EN DIAS				
	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	PROM. 2007	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	PROM. 2007
AR-BR	35%	70%	73%	52%	57%	8,4	5,2	5,5	6,1	6,4
BR-AR	49%	54%	62%	52%	55%	6,5	5,9	5,4	6,1	6,0
AR-PY	88%	85%	87%	85%	86%	3,9	4,9	4,3	3,9	4,2
PY-AR	83%	82%	92%	87%	86%	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
AR-UY	65%	59%	74%	71%	68%	5,9	6,0	5,3	5,2	5,6
UY-AR	77%	65%	58%	50%	63%	4,9	5,6	5,3	5,4	5,3
BR-PY	47%	54%	47%	46%	48%	6,1	6,4	6,4	6,5	6,3
PY-BR	17%	60%	68%	43%	47%	10,0	5,4	5,1	6,4	6,7
BR-UY	25%	29%	40%	37%	33%	8,3	7,0	6,0	7,2	7,1
UY-BR	17%	55%	38%	17%	32%	10,5	5,8	6,1	7,7	7,5
PY-UY	63%	64%	79%	66%	68%	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
UY-PY	73%	80%	75%	69%	74%	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7

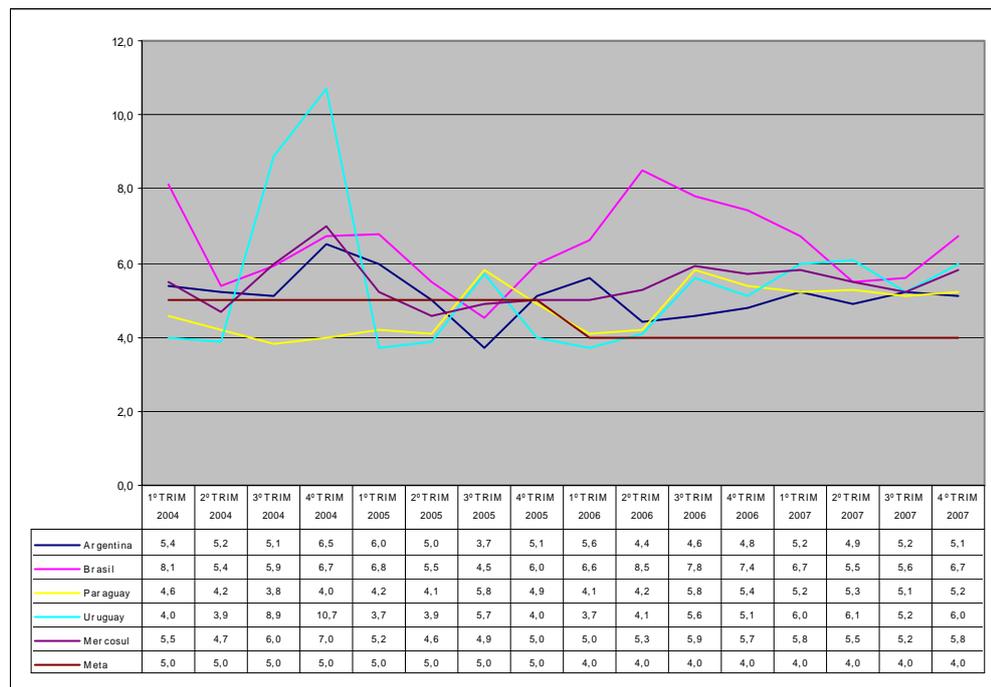
De los guarismos expuestos en los cuadros precedentes puede observarse, en la columna del promedio anual del año 2007 respecto del 2006, para la meta Mercosur 80% en D+5, las siguientes variaciones: *Positivas* para los enlaces AR-BR 32 puntos, PY-BR 34 puntos UY-BR 24 puntos; *Negativas* para los enlaces BR-AR 14 puntos, AR-PY 4 puntos, AR-UY 14 puntos, UY-AR 7 puntos, BR-PY 5 puntos, BR-UY 13 puntos, PY-UY 22 puntos y UY-PY 8 puntos. *Sin variantes* respecto al año anterior el enlace PY-AR. No obstante cabe destacar que los enlaces AR-PY y PY-AR estuvieron por encima de la meta MERCOSUR (80% en D+5), como así también el enlace UY-PY en el segundo trimestre de 2007.

En lo que respecta a la meta MERCOSUR vigente para los años 2006/2007 (80% en D+4), ningún enlace alcanzó en el promedio anual la misma, sólo el enlace AR-PY estuvo cerca de la meta con un 77% de promedio anual y un 80% en el primer trimestre del 2007.

MERCOSUR: PLAZOS DE ENTREGA POR PAÍS DE ORIGEN



MERCOSUR: PLAZOS DE ENTREGA POR PAIS DE DESTINO



Nota: Meta años 2004- 2005= 80% en D+5
Meta años 2006- 2007= 80% en D+4

Análisis de Relaciones Bilaterales (incluido el control diagnóstico)

Con el criterio de no perder de vista los resultados del comportamiento de la meta MERCOSUR (80% en D+5 días hábiles) para los años 2004/2005, se seguirá analizando la misma junto con la norma para el período 2006/2007 (80% en D+4 días hábiles), para todos los enlaces.

La Tabla N°13 muestra los resultados extremo a extremo del enlace AR-BR. Los resultados fueron: para la meta MERCOSUR años 2004/2005 (80% en D+5), un rendimiento del 57% de entrega en un plazo que resulta

superior en 32 puntos al nivel alcanzado en el año 2006 (25%). Para la meta MERCOSUR 2006/2007 (80% en D+4) el porcentaje fue del 36%. Ambos porcentajes estuvieron muy por debajo del rendimiento de la meta MERCOSUR (80%), y sólo el primero superó en 7 puntos la meta UPU (50%).

TABLA 13 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR/BR - Promedio Anual - Días Hábiles
En Días Hábiles

PLAZO T												Media en días: 6,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	8	62	119	112	52	50	26	17	80	526
% SIMPLE	0	0	2	12	23	21	10	10	5	3	15	100
% ACUMULADO	0	0	2	13	36	57	67	77	82	85	100	

PLAZO A												Media en días: 2,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	9	3	1	0	0	0	0	0	0	13
% SIMPLE	0	0	69	23	8	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	0	69	92	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO B												Media en días: 0,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
% SIMPLE	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 2,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	1	3	1	1	0	1	0	0	0	0	7
% SIMPLE	0	14	43	14	14	0	14	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	14	57	71	86	86	100	100	100	100	100	

Tabla Nº 14 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles

PLAZO T												Media en días: 6,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	10	47	93	138	78	43	49	25	40	523
% SIMPLE	0	0	1,9	9	18	26	15	8	9	5	8	100
% ACUMULADO	0	0	1,9	11	29	55	70	78	88	92	100	

PLAZO A												Media en días: 1,7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	1	10	4	2	1	1	0	0	0	0	0	19
% SIMPLE	5	53	21	11	5	5	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	5	58	79	89	94	100	100	100	100	100	100	

PLAZO B												Media en días: 0,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	2	16	1	0	0	0	0	0	0	0	0	19
% SIMPLE	11	84	5	0	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	11	95	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 1,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	1	8	5	6	1	0	0	0	0	0	0	21
% SIMPLE	5	38	24	29	5	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	5	43	67	95	100	100	100	100	100	100	100	

Para el enlace BR-AR los resultados indican: para la meta MERCOSUR 2004/2005 (80% en D+5) un 55% de entrega en plazo, es decir que registró una caída de 11 puntos respecto del año 2006 (66%). Dicho

resultado estuvo 25 puntos por debajo de la meta MERCOSUR (80% en D+5) y 5 puntos por encima de la meta UPU (50% en D+5).

Para los años 2006/2007- meta MERCOSUR (80% en D+4) el resultado fue de un 29%, es decir muy por debajo de ambas metas (MERCOSUR y UPU).

Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Brasil

Los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-BR y BR-AR presentados en la Tabla N° 15 y el gráfico respectivo.

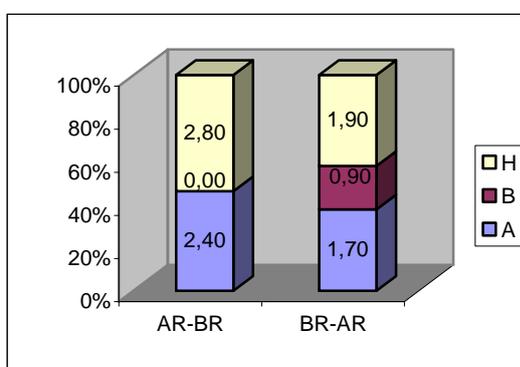
Tal comparación permite concluir para el resultado promedio anual, que la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A), para el enlace AR-BR fue de 2,4 días hábiles es decir mayor que el plazo demandado por Brasil de 1,90 días hábiles para similar operatoria en el enlace BR-AR.

Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), la demora fue óptima en el enlace AR-BR (0,0 días hábiles), en tanto que en el enlace BR-AR demandó casi 1 días hábil (0,9). En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), el plazo demandado para la distribución dentro del territorio de Brasil fue de 2,8 días hábiles en tanto que en Argentina la misma operatoria se realizó en un tiempo inferior de 1,7 días hábiles.

Tabla 15- Media del Plazo Diagnóstico

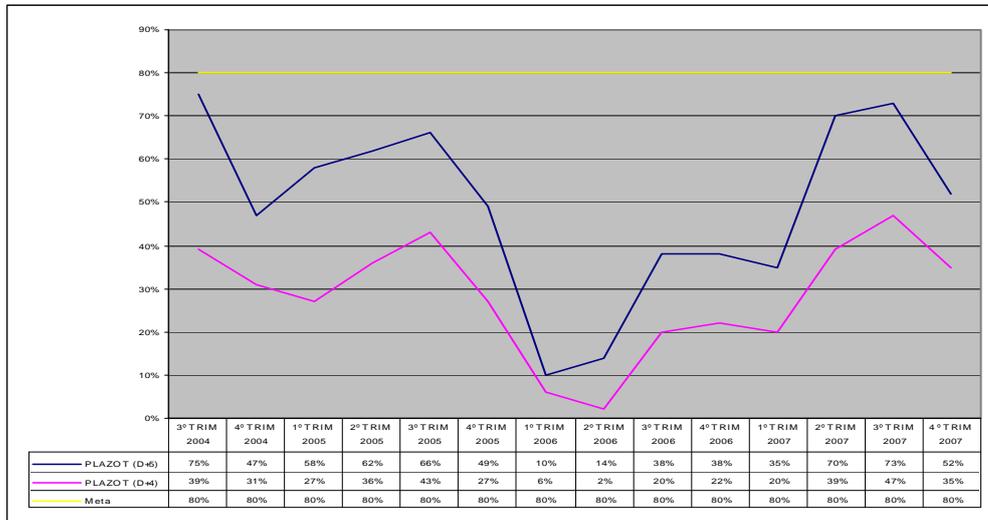
ENLACE	PLAZO	1º Trim 2007	2º Trim 2007	3º Trim 2007	4ºTrim.2007	Total 2007
AR>BR	A	2,5	2,2	2,8	2,0	2.4
	B	-	0.0	0.0	0.0	0.0
	H	-	2.5	1.7	5.0	2.8
TOTAL (A+B+H)		2.5	4.7	4.5	7.5	5.2
Total Transpondedores		2	5	4	2	13
BR>AR	A	2.0	1.6	1.7	1.0	1.7
	B	0.66	1.1	1.0	1.0	0.9
	H	2.0	2.0	1.0	1.5	1.9
TOTAL (A+B+H)		4.66	4.7	3.7	3.5	4.5
Total Transpondedores		6	8	3	2	19

Gráfico 3 - Comparación de la Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR - BR y BR - AR - En días hábiles



PORCENTAJE DE RENDIMIENTO

ENLACE AR- BR



ENLACE BR – AR



Tabla 16- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-PY- Promedio anual - Días Hábiles

CONCEPTO	PLAZO T											Total Recibidas
	Media en días: 4,2											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	12	69	185	128	51	24	17	5	3	21	515
% SIMPLE	0	2,3	13,4	35,9	25	10	5	3	1	1	4	100
% ACUMULADO	0	2,3	15,7	52	77	86	91	94	95	96	100	

Enlace PY-AR

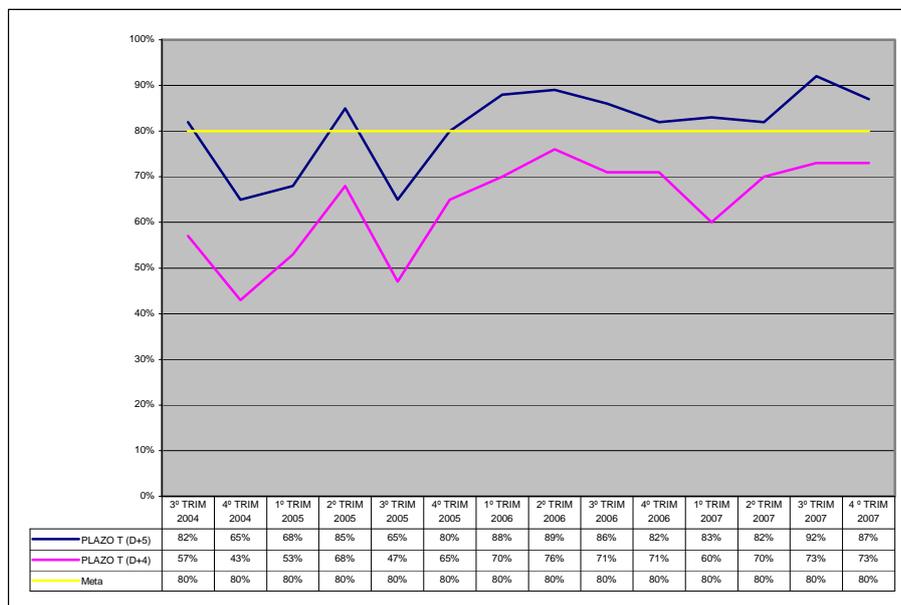


Tabla 18- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-UY - Promedio Anual - Días Hábiles.

CONCEPTO	PLAZO T O TAL											Total Recibidas
	Media en días: 5,6											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	4	6	83	167	133	75	49	17	12	33	579
% SIMPLE	0	0,7	1,0	14,3	29	23	13	8	3	2	6	100
% ACUMULADO	0	0,7	1,7	16	45	68	81	89	92	94	100	

En el enlace Argentina - Uruguay los resultados medios de extremo a extremo fueron los siguientes:

Para la meta MERCOSUR años 2004/2005 (80% en D+5), un rendimiento del 68% es decir 12 puntos por debajo del resultado del año 2006 (80%). Dicho porcentaje no alcanzó la meta prefijada y sí superó en 18 puntos la meta UPU (50% en D+5). Para la meta MERCOSUR años 2006/2007 (80% en D+4) el resultado fue del 45% es decir que estuvo muy por debajo de la meta MERCOSUR y 5 puntos inferior al porcentaje UPU (50%).

Tabla 19 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace UY-AR - Promedio Anual - Días Hábiles.

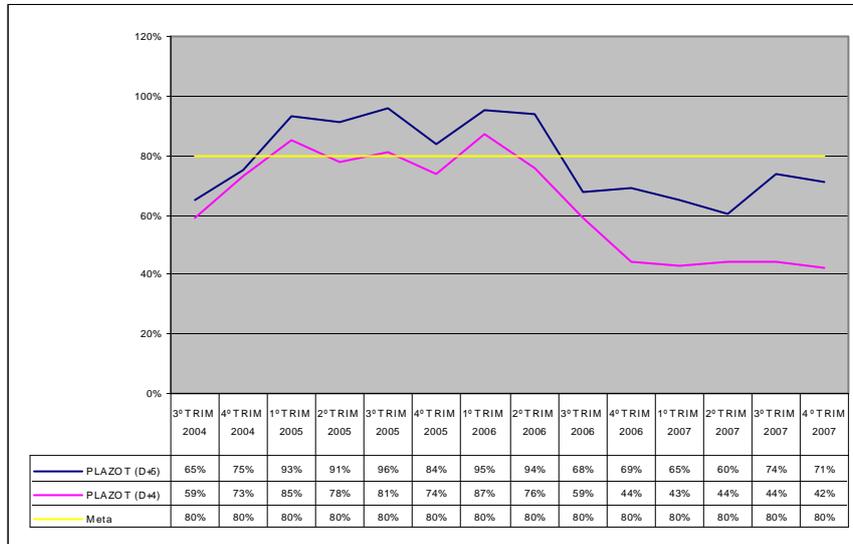
CONCEPTO	PLAZO T											Total Recibidas
	Media en días: 5,3											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	4	48	153	110	91	49	22	7	15	499
% SIMPLE	0	0	0,8	9,6	31	22	18	10	4	1	3	100
% ACUMULADO	0	0	0,8	10	41	63	81	91	96	97	100	

En el enlace Argentina-Uruguay los resultados medios de extremo a extremo fueron los siguientes: La meta para los años 2004/2005 MERCOSUR (80% en D+5), no se alcanzó pues el rendimiento fue del 63%; superando sí 13 puntos la meta UPU (50% en D+5). Para la meta MERCOSUR años 2006/2007 (80% en D+4) el resultado fue del 41% es decir que estuvo por debajo de dicha meta y del porcentaje UPU (50%).

En ambos enlaces no hubo intercambio de transpondedores en el año bajo análisis.

Evolución Porcentaje de rendimiento de entrega en plazo

Enlace AR-UY

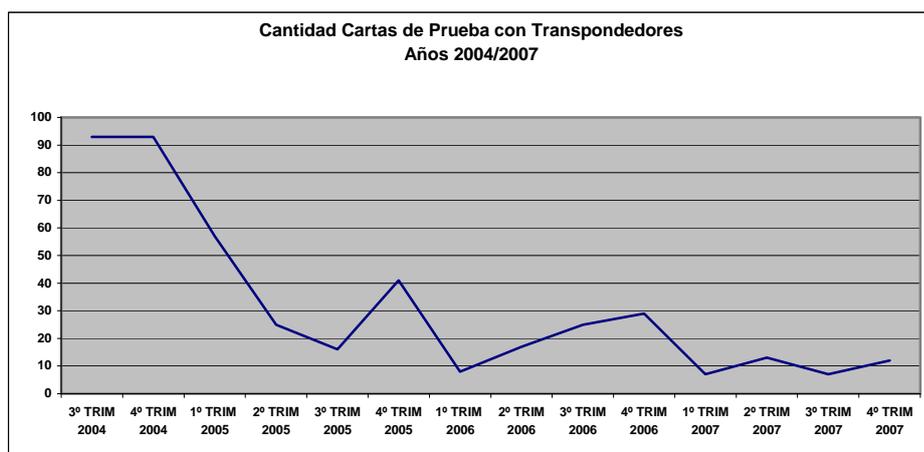


Enlace UY-AR



Cantidad de transpondedores enviados desde el inicio de su utilización

PAIS DE ORIGEN	AÑO 2004		AÑO 2005				AÑO 2006				AÑO 2007			
	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
AR	32	25	23	4	5	9	4	6	9	14	2	5	2	0
BR	31	34	17	13	9	23	3	11	16	15	5	8	5	12
PY	9	5	4	8	2	9	1	0	0	0	0	0	0	0
UY	21	29	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL TRANSPONDEDORES	93	93	57	25	16	41	8	17	25	29	7	13	7	12
TOTAL CARTAS RECIBIDAS	1.019	1.289	1.227	1.361	1.544	1.618	1.609	1.557	1.548	1.449	1.769	1.502	1.597	1.456
% TRANSPONDEDORES	9,1%	7,0%	4,6%	1,8%	1,0%	2,5%	0,5%	1,1%	1,6%	2,0%	0,4%	0,8%	0,4%	0,8%



En el cuadro y gráfico precedentes puede observarse que la cantidad de transpondedores utilizados para el control diagnóstico es muy baja en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR, como así también la marcada disminución en su utilización desde el año 2004; aún cuando hubo un pequeño crecimiento en el tercero y cuarto trimestre del año 2006.

Al respecto, cabe aclarar que la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal había fijado como una de las metas de calidad, que el porcentaje de cartas de prueba con transpondedores no fuera inferior al 30% del total de cartas de prueba intercambiadas en los enlaces objeto del control diagnóstico.

ANEXO 3 – CARTAS DE PRUEBA CON IRREGULARIDADES

Cantidad de cartas de prueba no recibidas o no informadas por trimestre

Exportación

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º Trimestre 2007			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	3.2%	14.5%	9.8%	468	343	125	26,7%
BR	AR-PY-UY	9.6%	23.7%	20.5%	468	374	94	20,1%
PY	AR-BR-UY	-3.8%	11.8%	10.7%	468	400	68	14,5%
UY	AR-BR-PY	13.0%	29,0%	17.7%	468	339	129	27,6%
TOTAL		5.5%	19.8%	14.7%	1872	1456	416	22,2

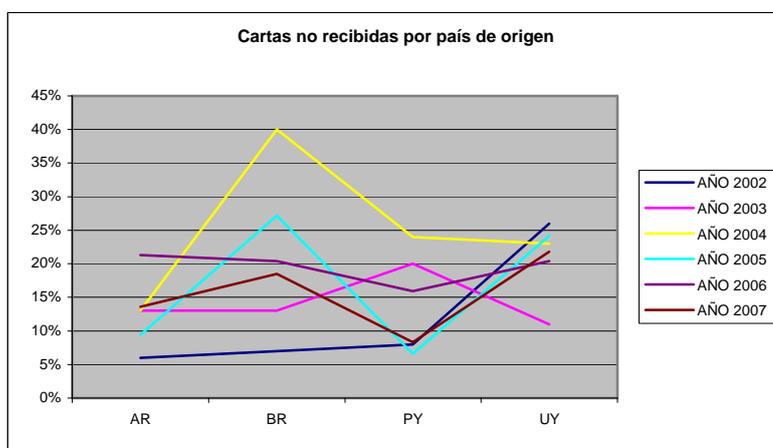
Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas

Exportación

Origen	Destino	AÑO 2007			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1872	1618	254	13,6%
BR	AR-PY-UY	1872	1526	346	18.5%
PY	AR-BR-UY	1872	1717	155	8,3%
UY	AR-BR-PY	1872	1463	409	21,8%
General		7488	6324	1164	15,5%

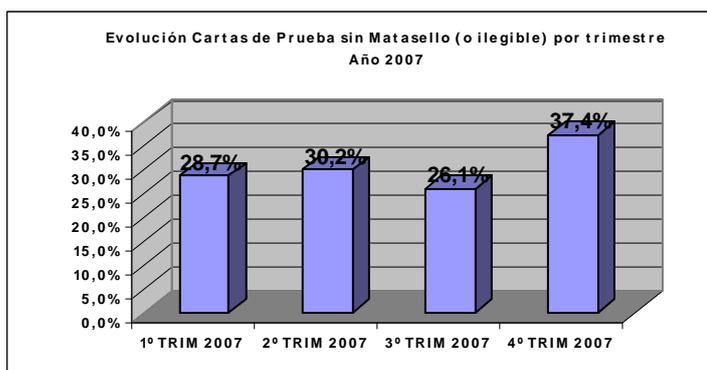
Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.

		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007
AR	BR-PY-UY	6%	12,9%	13,4%	9,4%	15,7%	13,6%
BR	AR-PY-UY	7%	12,6%	39,5%	27%	18,4%	18,5%
PY	AR-BR-UY	8%	20,0%	24,3%	6,6%	18,9%	8,3%
UY	AR-BR-PY	26%	11,1%	22,6%	24,2%	24,1%	21,8%
General		12%	13,6%	25,0%	16,8	19,2%	15,5%



Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible trimestres 2007

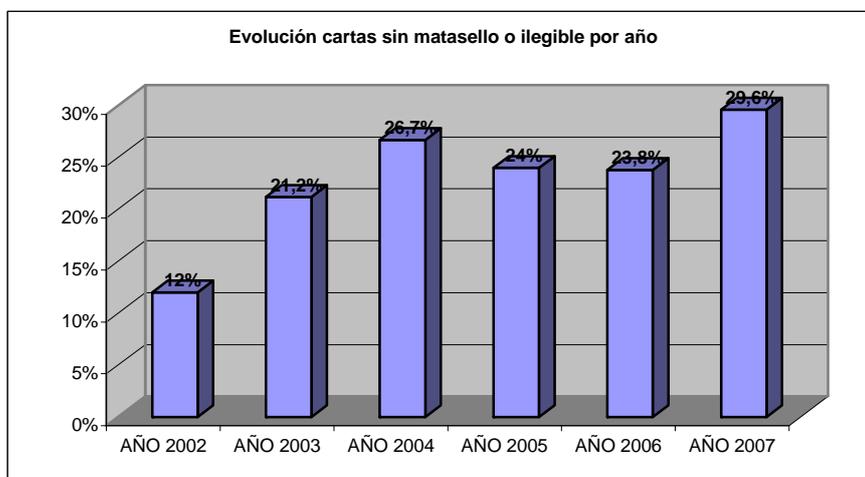
PAISES	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007		
					Cantidades Recibidas	Cant. s/ mat. o ilegible	% s/ mat. o ilegible
AR	BR-PY-UY	30,5%	25%	23,9%	343	149	43,4%
BR	AR-PY-UY	41,1%	52,1%	40,1%	374	178	47,6%
PY	AR-BR-UY	17,7%	16,9%	11,0%	400	116	29,0%
UY	AR-BR-PY	26,8%	29,5%	31,4%	339	101	29,8%
TOTAL		28,7%	30,2%	26,1%	1456	544	37,4%



Origen	Destino	AÑO 2007			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cant. S/ Matasello (o ileg.)	
AR	BR-PY-UY	1872	1618	455	28,1%
BR	AR-PY-UY	1872	1526	649	42,5%
PY	AR-BR-UY	1872	1717	327	19,0%
UY	AR-BR-PY	1872	1463	444	30,3%
General		7488	6324	1875	29,6%

Evolución porcentaje anual cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible

		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007
AR	BR-PY-UY	6%	21,8%	27,3%	27,6%	19,3%	28,1%
BR	AR-PY-UY	7%	11,0%	37,5%	36,0%	29,7%	42,5%
PY	AR-BR-UY	8%	20,3%	8,3%	11,4%	11,6%	11,6%
UY	AR-BR-PY	26%	31,5%	35,7%	21,8%	35,2%	30,3%
TOTAL		12%	21,2%	26,7%	24%	23,8%	29,6%



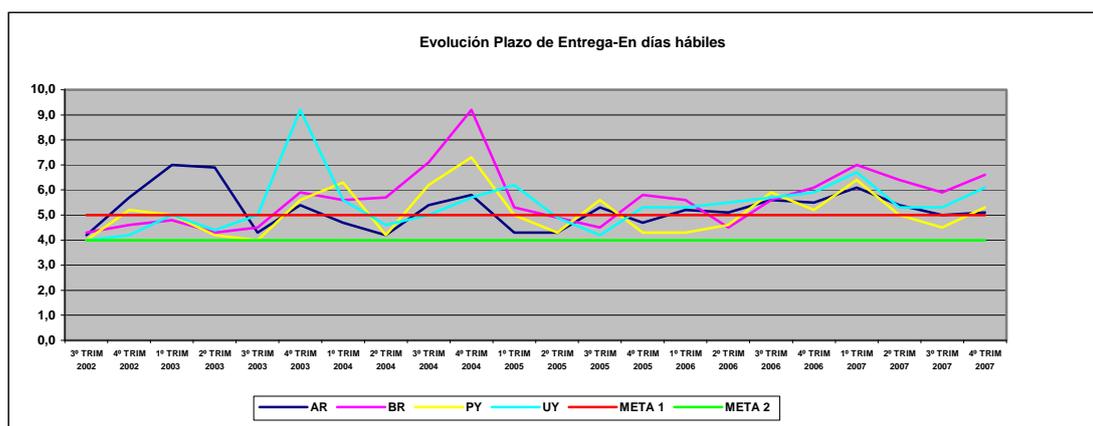
ANEXO 4 - PLAZOS TOTALES POR ENLACE EN DIAS HABILES POR PAIS DE ORIGEN Y DESTINO

PAIS DE ORIGEN	PAIS DE DESTINO	1º TRIM 2005	2º TRIM 2005	3º TRIM 2005	4º TRIM 2005	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	PROM AÑO 2006	1ª TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	PROM AÑO 2007
AR	BR	6,1	5,3	4,7	6,0	9,0	8,2	6,5	6,8	7,6	8,4	5,2	5,5	6,0	6,4
	PY	3,4	3,4	5,9	4,0	3,3	3,2	5,1	4,8	4,1	3,9	4,9	4,3	3,9	4,2
	UY	3,3	4,1	5,4	4,0	3,4	3,8	5,3	5,0	4,4	5,9	6,0	5,3	5,2	5,6
MEDIA- ORIGEN AR		4,3	4,3	5,3	4,7	5,2	5,1	5,6	5,5	5,4	6,1	5,4	5,0	5,1	5,4
BR	AR	6,8	5,5	3,0	6,2	5,7	4,9	5,3	5,0	5,2	6,5	5,9	5,4	6,1	6,0
	PY	4,7	4,4	6,1	6,0	5,8	4,4	7,2	7,0	6,1	6,1	6,4	6,4	6,5	6,3
	UY	4,3	4,7	4,9	5,2	5,4	4,3	4,3	6,4	5,2	8,3	7,0	6,0	7,2	7,1
MEDIA ORIGEN BR		5,3	4,9	4,5	5,8	5,6	4,5	5,6	6,1	5,5	7,0	6,4	5,9	6,6	6,5
PY	AR	4,9	4,2	4,7	4,4	3,9	3,7	4,2	4,2	4,0	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
	BR	6,6	5,7	5,2	5,7	8,3	6,6	9,3	7,3	7,9	10,0	5,4	5,1	6,4	6,7
	UY	3,4	3,0	6,9	2,9	2,6	3,4	4,3	4,0	3,6	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
MEDIA –ORIGEN PY		5,0	4,3	5,6	4,3	5,0	4,6	5,9	5,2	5,2	6,4	5,0	4,5	5,3	5,3
UY	AR	6,3	5,2	3,5	4,8	4,7	4,4	4,3	5,2	4,7	4,9	5,6	5,3	5,4	5,3
	BR	7,8	*	3,7	6,0	9,5	7,8	7,8	8,0	8,3	10,5	5,8	6,1	7,7	7,5
	PY	4,4	4,5	5,5	4,8	4,5	4,4	5,0	4,4	4,6	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7
MEDIA – ORIGEN UY		6,2	4,9	4,2	5,3	6,4	5,5	5,7	5,9	5,9	6,7	5,3	5,3	6,1	5,8
BR	AR	6,8	5,5	3,0	6,2	5,7	4,9	5,3	5,0	5,2	6,5	5,9	5,4	6,1	6,0
PY		4,9	4,2	4,7	4,4	3,9	3,7	4,2	4,2	4,0	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
UY		6,3	5,2	3,5	4,8	4,7	4,4	4,3	5,2	4,7	4,9	5,6	5,3	5,4	5,3
MEDIA – DESTINO-AR		6,0	5,0	3,7	5,1	5,6	4,3	4,6	4,8	4,6	5,3	5,2	4,9	5,2	5,1
AR	BR	6,1	5,3	4,7	6,0	9,0	8,2	6,5	6,8	7,6	8,4	5,2	5,5	6,1	6,3
PY		6,6	5,7	5,2	5,7	8,3	6,6	9,3	7,3	7,9	10,0	5,4	5,1	6,4	6,7
UY		7,8	*	3,7	6,3	9,5	7,8	7,8	8,0	8,3	10,5	5,8	6,1	7,7	7,5
MEDIA-DESTINO BR		6,8	5,5	4,5	6,0	8,9	7,5	7,9	7,4	7,9	9,6	5,5	5,6	6,7	6,8
AR-	PY	3,4	3,4	5,9	4,0	3,3	3,2	5,1	4,8	4,1	3,9	4,9	4,3	3,9	4,2
BR		4,7	4,4	6,1	6,0	5,8	4,4	7,2	7,0	6,1	6,1	6,4	6,4	6,5	6,3
UY		4,4	4,5	5,5	4,8	4,5	4,4	5,0	4,4	4,6	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7
MEDIA – DESTINO PY		4,2	4,1	5,8	4,9	4,5	4,0	5,8	5,4	4,9	4,9	5,3	5,1	5,2	5,1
AR-	UY	3,3	4,1	5,4	4,0	3,4	3,8	5,3	5,0	4,4	5,9	6,0	5,3	5,2	5,6
BR		4,3	4,7	4,9	5,2	5,4	4,3	4,3	6,4	5,1	8,3	7,0	6,0	7,2	7,1
PY		3,4	3,0	6,9	2,9	2,6	3,4	4,3	4,0	3,6	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
MEDIA-DESTINO UY		3,7	3,9	5,7	4,0	3,7	3,8	4,6	5,1	4,3	6,5	6,1	5,2	6,0	5,9
MEDIA GENERAL		5,2	4,6	4,9	5,0	5,7	4,9	5,7	5,7	5,4	6,5	5,5	5,2	5,8	5,7

Indice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles

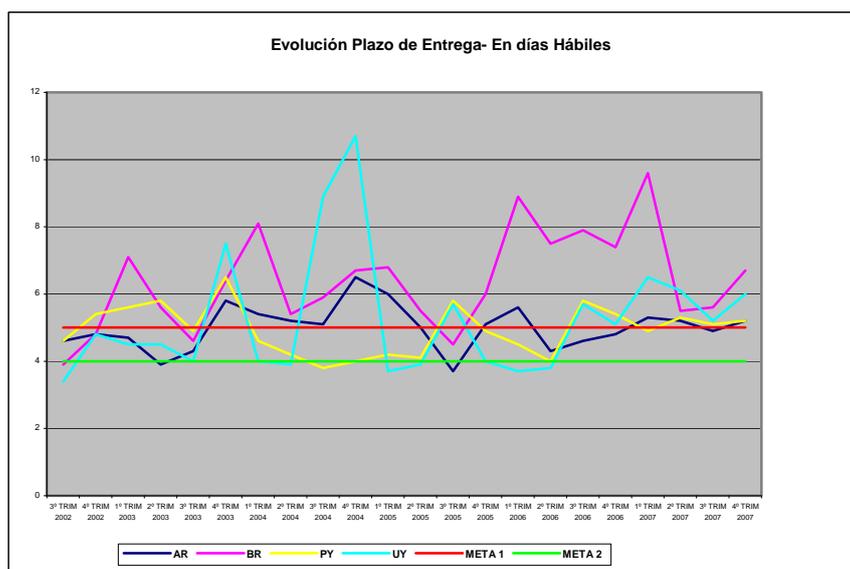
Promedio Exportación

PAIS	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
	2002	2002	2003	2003	2003	2003	2004	2004	2004	2004	2005	2005	2005	2005	2006	2006	2006	2006	2006	2007	2007	2007
AR	4,2	5,7	7,0	6,9	4,3	5,4	4,7	4,2	5,4	5,8	4,3	4,3	5,3	4,7	5,2	5,1	5,6	5,5	6,1	5,4	5,0	5,1
BR	4,3	4,6	4,8	4,3	4,5	5,9	5,6	5,7	7,1	9,2	5,3	4,9	4,5	5,8	5,6	4,5	5,6	6,1	7,0	6,4	5,9	6,6
PY	4,0	5,2	5,0	4,2	4,0	5,6	6,3	4,2	6,2	7,3	5,0	4,3	5,6	4,3	4,3	4,6	5,9	5,2	6,4	5,0	4,5	5,3
UY	4,0	4,2	5,0	4,4	5,0	9,2	5,6	4,6	5,0	5,7	6,2	4,9	4,2	5,3	5,3	5,5	5,7	5,9	6,7	5,3	5,3	6,1
META 1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
META 2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0



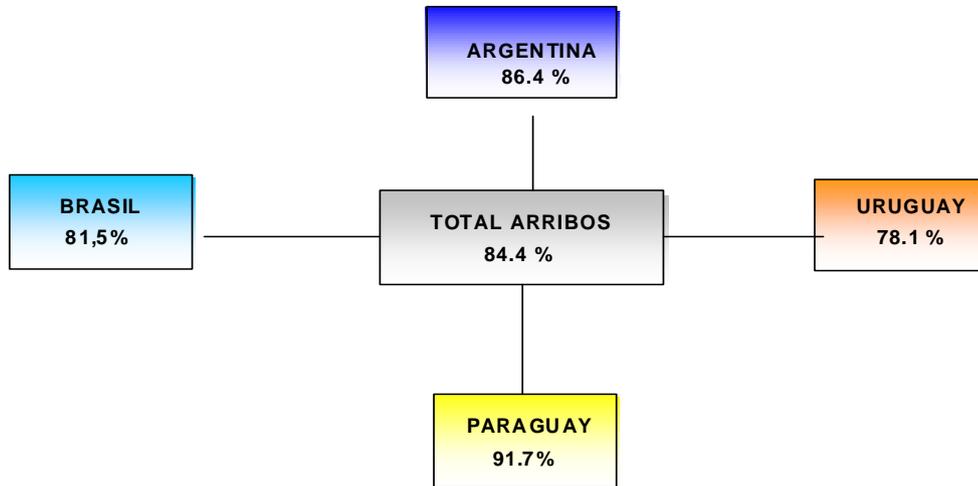
Promedio Importación

PAIS	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
	2002	2002	2003	2003	2003	2003	2004	2004	2004	2004	2005	2005	2005	2005	2006	2006	2006	2006	2006	2007	2007	2007
AR	4,6	4,8	4,7	3,9	4,3	5,8	5,4	5,2	5,1	6,5	6,0	5,0	3,7	5,1	5,6	4,3	4,6	4,8	5,3	5,2	4,9	5,2
BR	3,9	4,8	7,1	5,6	4,6	6,4	8,1	5,4	5,9	6,7	6,8	5,5	4,5	6,0	8,9	7,5	7,9	7,4	9,6	5,5	5,6	6,7
PY	4,6	5,4	5,6	5,8	4,9	6,5	4,6	4,2	3,8	4,0	4,2	4,1	5,8	4,9	4,5	4,0	5,8	5,4	4,9	5,3	5,1	5,2
UY	3,4	4,8	4,5	4,5	4,0	7,5	4,0	3,9	8,9	10,7	3,7	3,9	5,7	4	3,7	3,8	5,7	5,1	6,5	6,1	5,2	6,0
META 1	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
META 2	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0

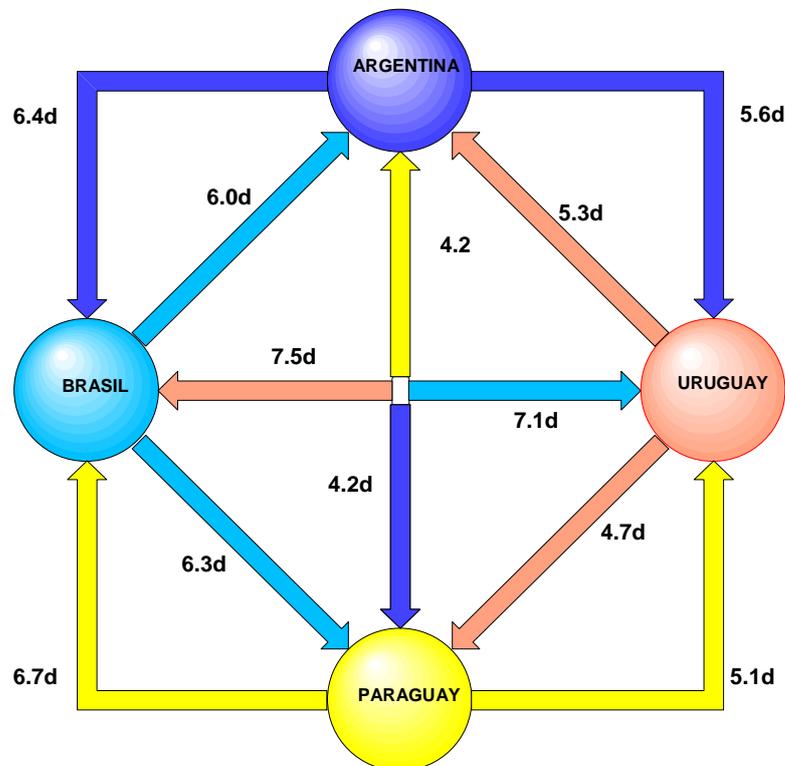


NOTA: Meta 1 MERCOSUR años 2004/2005---- Meta 2 MERCOSUR años 2006/2007

ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES
Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2007



DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE
(Expresadas en días hábiles)



***REGISTRO DE OPERADORES POSTALES**

***CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL**

***RECLAMOS Y SANCIONES POSTALES**

***FILATELIA**

***ACTUACION DE LA ADM. ARGENTINA ANTE ORGANISMOS
POSTALES INTERNACIONALES**

IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN PARA LA GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES.

De acuerdo a las competencias atribuidas a la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES, su Gerencia de Servicios Postales desarrolla todas las tareas vinculadas a lo que genéricamente se califica como "Control de los Servicios Postales".

Mediante Resolución CNC N° 4152 de fecha 29 de noviembre de 2006, la Intervención del Organismo dispuso modificar el Manual de Misiones y Funciones de la Gerencia de Servicios Postales, instruyendo a ésta para que, con la colaboración del Grupo de Trabajo – Proyecto GSP y el área de Recursos Humanos de la Gerencia de Administración de Recursos, lleve a cabo las acciones necesarias para la implementación de la estructura organizativa que allí se aprueba.

En particular, se dispuso que se realice la selección, incorporación, capacitación y puesta en funciones del personal que ejercerá la jefatura de cada una de las unidades organizativas (Artículo 3º segundo párrafo Resolución CNC N° 4152/2006)

Posteriormente, se dictó la Resolución CNC N° 882 de fecha 3 de abril de 2007, mediante la cual se dispuso la elaboración de un procedimiento de selección para la designación de las jefaturas de las unidades organizativas de la Gerencia (artículo 2º), a lo que se incluyó la realización de entrevistas al resto de su personal, a efectos de de su posterior asignación al puesto de trabajo que mejor se ajuste a sus conocimientos, habilidades y competencias y, a su vez, determinar las necesidades en materia de capacitación (artículo 3º).

Con fecha 19 de junio de 2007 se dictó la Resolución CNC N° 2091 se aprobó el "PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DE LAS JEFATURAS DE LA GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES", a partir de lo cual se dió inicio efectivo a la tarea oportunamente instruida por la Resolución N° 4152/2006.

La tarea desarrollada a partir de la sanción de estos procedimientos ha importado un hecho inédito en la Comisión Nacional de Comunicaciones, involucrando la actividad planificada y coordinada de una Junta Evaluadora integrada por representantes de la Intervención, del área de Recursos Humanos de la Gerencia de Administración de Recursos, de la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias y de la propia Gerencia de Servicios Postales, que abarcó desde la convocatoria a postulantes, análisis de sus antecedentes y demás documentación acompañada, evaluaciones y propuesta de decisión.

Como resultado de todo este trabajo, la Junta elevó sus conclusiones, finalizando el procedimiento con el dictado de la Resolución CNC N° 5274 de fecha 5 de diciembre de 2007, mediante la cual se dispusieron las siguientes designaciones:

Dra. Flavia Mónica Larrea, a cargo del área de Registro de Operadores Postales;
Ing. Felipe Sierra, a cargo del área de Control de la Actividad Postal;
Dra. María Laura Sabino, a cargo del área de Reclamos y Sanciones Postales;
Dra. María Verónica Antonietti, a cargo del área de Soporte Operativo y Administración;
Dra. Susana Kiernan, a cargo del área de Estudios en Materia Postal
Dra. Valeria Andrea Patricia Pinola, a cargo del área de Análisis Técnico Postal.

Como señala la aludida Resolución CNC N° 5274/2007, estas designaciones son necesarias para facilitar el proceso de implementación del nuevo modelo de gestión para la Gerencia de servicios Postales, que tiene una planificación prevista para el siguiente año, que se iniciará con las entrevistas y calificación a su personal.

Debe nuevamente resaltarse la tarea realizada, que ha partido de un riguroso análisis de la normativa vigente a efectos de discernir los procesos a cargo de la Gerencia, para luego adecuar las Misiones y Funciones y determinar las unidades organizativas más adecuadas para gestionarlos, a lo que ha seguido un procedimiento de convocatoria y selección del personal más calificado para desempeñar las Jefaturas, el cual estará naturalmente involucrado directamente con las posteriores acciones de implementación de un proceso que tiene como objetivo implantar un nuevo modelo de gestión para la Gerencia.

REGISTRO DE OPERADORES POSTALES

En cuanto a las tareas del área para el año 2007, debe destacarse, nuevamente, la incidencia que tuvo la aplicación sistemática de los procedimientos establecidos por la Resolución CNC N° 1811/2005, no sólo en la dinámica propia de la actividad de control de esta Comisión Nacional en este rubro, sino también en la propia visión del mercado.

En efecto, la aplicación a los procesos de inscripción y mantenimiento del Registro de Operadores Privados de la facultad de verificación que establece el artículo 17 in fine del Decreto N° 1187/93, empieza a posibilitar la apreciación de diferentes segmentos de la actividad postal atendidos por el sector privado.

A la tradicional división entre operadores que atienden simultáneamente las denominadas demandas “ocasional” y “corporativa” de los servicios, se suman nuevas posibilidades de agrupación y clasificación de operadores, que permiten apreciar con mayor exactitud cuál es la real competencia en el mercado.

Con la Resolución CNC N° 1409/2002 se destacó en su momento la problemática específica del sector de prestadores que realizan actividad postal internacional, dentro del cual se aprecian nuevas distinciones, ya sea que el tránsito aduanero de los envíos se realice por vía aérea como por vía terrestre. La problemática en ambos casos aparece como diferencial, y los criterios de evaluación deberán contemplar esas diferencias.

En lo que hace a los ámbitos exclusivamente urbanos, se ha avanzado en la distinción del sector de Operadores de Servicios de Mensajería Urbana Urgente, obteniéndose criterios objetivos para diferenciar las estructuras empresarias que atienden exclusivamente este renglón de demanda de envíos, criterios que deberán ser objeto de mayor profundización a fin de lograr una clara visibilidad respecto de los usuarios.

En otros aspectos, se aprecia la necesidad de tender a criterios más elaborados en lo que hace a la evaluación de las redes que los Operadores Privados pretenden construir a través de la dinámica de los convenios de redespacho con otros prestadores, toda vez que se ha detectado un alto grado de inconsistencia en las mismas, tanto en lo que respecta a las áreas atendidas como a las prestaciones que se declaran atender.

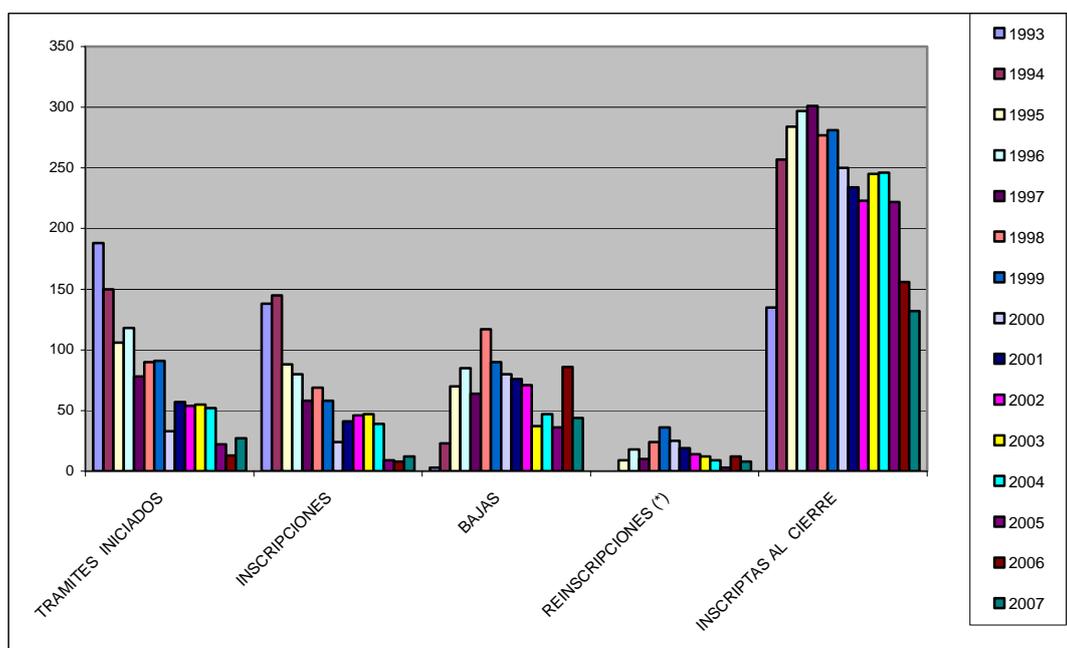
En materia de nuevas solicitudes de inscripción, se observa un leve pero sostenido incremento advirtiéndose respecto del tratamiento de las mismas la necesidad de definir los extremos de una presentación de un auténtico “plan de negocio” por parte de los solicitantes. Dicho plan debería contener de manera coherente su declaración de servicios, ámbito de cobertura y medios a utilizar, con una razonable estimación de la demanda que se aspira a atender. Ello teniendo en cuenta la necesidad de organizar un mercado de competencia razonable para el Correo Oficial, garante del Servicio Postal Universal.

En lo que hace al Operador Público, se genera la necesidad de avanzar fuertemente en la atención de los procesos de registración previstos para éste, de manera tal que el área “Registro de Operadores Postales” pueda contar con información del Correo Oficial completa y actualizada sobre puntos de atención, recursos, servicios, estándares, costos, etc., que deviene imprescindible a la luz de la nueva etapa que se viene en la aplicación de los procedimientos de la Resolución CNC N° 1811/2005.

Evolución del R.N.P.S.P.

PERIODO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES	BAJAS	REINSCRIPCIONES (*)	INSCRIPTAS AL CIERRE
1993	188	138	3	0	135
1994	150	145	23	0	257
1995	106	88	70	9	284
1996	118	80	85	18	297
1997	78	58	64	10	301
1998	90	69	117	24	277
1999	91	58	90	36	281
2000	33	24	80	25	250
2001	57	41	76	19	234
2002	54	46	71	14	223
2003	55	47	37	12	245
2004	52	39	47	9	246
2005	22	9	36	3	222
2006	13	8	86	12	156
Ene-07	1	1	15	1	143
Feb-07	0	3	4	1	143
Mar-07	2	2	3	1	143
Abr-07	0	0	7	0	136
May-07	6	1	4	0	133
Jun-07	2	1	2	2	134
Jul-07	3	0	3	1	132
Ago-07	3	0	1	0	131
Sep-07	3	0	3	1	129
Oct-07	1	0	0	0	129
Nov-07	5	3	2	1	131
Dic-07	1	1	0	0	132
2007	27	12	44	8	132
TOTALES	1134	862	929	199	132

(*) Se consideran como reinscripciones las medidas de suspensión de efectos de bajas otorgadas, como así también los recursos de reconsideración aceptados.



FUENTE:
Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (C.N.C.)
Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (ex-C.N.C.T.)
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (C.N.C.-G.S.P.)

CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL

Durante el año 2007 se llevaron a cabo diferentes acciones tendientes al control de la actividad ilegal, el cumplimiento de la Resolución CNC N° 3252/2004 (servicio de Carta Documento), verificaciones de la resolución CNC N° 1811/2005 y la realización de los diferentes operativos de rezagos que se realizan a los prestadores postales.

1) Control de la Actividad Postal Ilegal

Se fiscalizaron sedes, sucursales y/o bocas de expendio en todo el territorio nacional de:

- a) Empresas dadas de baja del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- b) Personas físicas o jurídicas que hayan sido objeto de denuncias.
- c) Personas físicas o jurídicas respecto de las que, de oficio, se haya tomado conocimiento de que se encontrarían desarrollando actividad postal en forma ilegal.
- d) Controles de correspondencia caída en el circuito operativo del Correo Oficial de la República Argentina S.A.

La cantidad de domicilios inspeccionados fueron CINCUENTA Y NUEVE (59), dando como resultado que:

- CUARENTA Y UN (41) no se realiza ningún tipo de actividad.
- DIECIOCHO (18) realizan actividad postal por lo que se procedió a iniciar actuaciones por separado.

2) Empresas Inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores Postales

2.1) Resolución CNC N° 3252/2004.

Se continuó con el control del servicio de carta documento en aquellos prestadores que no se encuentran habilitados para la realización del mencionado servicio.

Se realizaron QUINCE (15) inspecciones, de las cuales se comprobó que:

- DIEZ (10) no realizan actualmente el servicio.
- CINCO (5) continúan prestando el mencionado servicio.

2.2) Resolución CNC N° 1811/2005.

Se realizaron diferentes verificaciones en base a los requerimientos de la Resolución CNC N° 1811/2005 a pedido del Registro de Operadores Postales.

La cantidad de actas realizadas son CIENTO QUINCE (115), continuándose con las tramitaciones correspondientes.

También fueron atendidos otros pedidos realizados por el Área de Reclamos y Sanciones Postales.

3) Rezagos

Fueron atendidas las diferentes solicitudes de piezas postales caídas en rezago del Correo Oficial de la República Argentina S.A. y de los prestadores, de acuerdo con la Resolución CNCT N° 5/1996 y la Resolución CNC 2504/2003.

De acuerdo a las disposiciones vigentes el dinero y/o valores convertibles encontrados fueron ingresados al Tesoro de la Nación a través de la tesorería de la Comisión Nacional de Comunicaciones, los documentos de identidad enviados a los organismos y/o embajadas correspondientes, mientras que los diferentes objetos hallados fueron entregados en el sector de patrimonio de la Gerencia de Recursos.

La cantidad de operativos realizados fueron SESENTA Y DOS (62), de los cuales cincuenta (50) correspondieron a CORASA y doce (12) a Operadores Privados

RECLAMOS Y SANCIONES POSTALES

Detalle de Reclamos:

Correo Oficial de la República Argentina S.A

Total de reclamos pendientes al 31/12/06: 123

Total de reclamos ingresados en el año 2007: 323

Total de reclamos cerrados al 31/12/07: 263

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/07: 183

Correos Privados:

Total de reclamos pendientes al 31/12/06: 198

Total de reclamos ingresados en el año 2007: 127

Total de reclamos cerrados al 31/12/07: 95

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/07: 230

La modificación del Manual de Misiones y Funciones de la Gerencia de Servicios Postales y la reorganización de dicha Gerencia, permitieron centralizar la tramitación y resolución de los reclamos en un área específica, Área de Reclamos y Sanciones Postales. Dicha área tiene a cargo, entre otras funciones, la de realizar la tramitación y promover la resolución de actuaciones referidas a reclamaciones formuladas por operadores postales, usuarios y consumidores de servicios postales.

Este proceso impactó en el tratamiento de los reclamos, si bien en principio se vio afectado el plazo de tramitación, posteriormente fue resuelto con la adopción del sistema de notificación mediante cédulas, en los domicilios de Capital Federal y Conurbano, lo que significa reducir notablemente dicho plazo, e implica la certeza de la notificación.

Las causas más frecuentes de reclamos en el año 2007, fueron las siguientes:

1) Reclamos presentados por falta de entrega de correspondencia simple con vencimiento:

Involucra exclusivamente al Correo Oficial y se refiere en gran medida a facturas de servicios o resúmenes de tarjetas de crédito que no llegan a destino o llegan con excesiva demora después de la fecha de vencimiento. Por tratarse de envíos simples, que son entregados bajo puerta, no es posible saber en qué parte del circuito postal se ocasionó el inconveniente.

Para regularizar la situación, se solicita al Correo un control domiciliario de entrega de dicha correspondencia.

2) Reclamos presentados por sustracción del contenido:

Son muy frecuentes. En la mayoría de los casos los envíos son recibidos de conformidad por el destinatario, dado que algunos no presentan signos de expoliación. En otros casos la correspondencia llega expoliada. Sucede tanto en los servicios prestados por el Correo Oficial, como en los brindados por las empresas de transporte. En este último caso muchos reclamos permitieron detectar empresas que ejercen actividad postal en la clandestinidad y a partir de allí se pudo iniciar el proceso sancionatorio correspondiente.

3) Reclamos presentados por demora en la entrega:

En estos casos el prestador postal no cumple con el plazo de entrega estipulado. Como la legislación vigente no contempla indemnización al cliente por demora, en caso de ser considerable, se ordena al prestador, devolver al usuario la tasa abonada por el servicio.

FILATELIA

Emisión de Sellos Postales.

Las emisiones postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A., correspondientes al año 2007 que fueran tramitadas por ante la Secretaría de Comunicaciones que fueron aprobados por la RES. N° 03/2007 de fecha 06 de febrero de 2007 recaída en el Expte. CNC N° 4572/06; además mediante Notas SC N° 0589/07, SC N° 1371/07, N° 1607/07 y SC N° 2184, y que son en detalle:

- 1.- 150° Aniversario del fallecimiento del Almt. Guillermo Brown
- 2.- 25 Años del Conflicto del Atlántico Sur.
- 3.- 50° Aniv. de la Federación de Obreros y Empl. Correos y Telecomunicaciones
- 4.- Antártida Argentina.
- 5.- Temática Infantil: Juguetes.
- 6.- MERCOSUR: Arquitectura Nacional.
- 7.- Plan Nacional de Seguridad Vial.
- 8.- Año Polar Internacional.
- 9.- Bicentenario de la Defensa de Buenos Aires.
- 10.- Cosmo Ciencias: Observatorio Pierre Auger (Pcia. Mendoza).
- 11.- Cosmo Ciencias: Meteoritos de Campo del Cielo (Chaco).
- 12.- 450° Aniv..del Nacimiento de San José de Calasanz.
- 13.- Filatelia Argentina: Centenario del Movimiento Scout.
- 14.- Conmemoraciones: 100 Años del Nacim. De Homero Manzi.
- 15.- Turismo: Ruta Nacional 40.
- 16.- Concurso de Diseño Infantil: Prevención de Accidentes por Inhalación de Monóxido de Carbono.
- 17.- 150 Años de Relaciones Bilaterales Argentina-Alemania.
- 18.- Club Atlético San Lorenzo de Almagro.
- 19.- Beatificación de Ceferino NAMUNCURÁ.
- 20.- Arte Contemporáneo Argentino.
- 21.- Navidad.
- 22.- 100 Aniv. Del Primer Cruce del Río De la Plata en Globo.
- 23.- 100 Aniv. Del Descubrimiento del Petróleo en Argentina.
- 24.- Transmisión del Mando Presidencial 2007.-
- 25.- Fiestas Populares.

Se deja expresa constancia que se autorizaron por Gerencia de Servicios Postales los siguientes Temas en Enteros Postales:

- 1.- Fragata A.R.A. Libertad.
 - 2.- Azul, Ciudad Cervantina de la Argentina
 - 3.- 50° Aniversario de la Asociación Filatélica Olivos.
 - 4.- 50° Aniversario del Monumento Nacional a la Bandera
 - 5.- 150 Años de Ferrocarriles Argentinos.
 - 6.- Isla de los Estados.
 - 7.- Beatificación de Ceferino Namuncurá.
-

ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES

INTRODUCCION

En el año 2007, la política en materia de gestión internacional en la actividad postal y en lo que hace a la Unión Postal Universal (UPU), ha sido la de continuar consolidando la presencia de la Administración en el escenario mundial mediante una activa participación en los aspectos políticos, estratégicos, financieros, comerciales, regulatorios, operativos, tecnológicos, etc. del sector, en consonancia con los objetivos nacionales y lo dispuesto por el Congreso de Bucarest, 2004.

En cuanto al ámbito regional, el año 2007 se ha visto signado por la celebración del 20º Congreso Extraordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), en el que la Administración Nacional, además del ejercicio de las Presidencias de varios Grupos de Trabajo ratificados por el Congreso de Río de Janeiro, 2005, ha desempeñado un rol activo en temas de su interés como la reforma y el futuro de la Unión, objetos centrales del mencionado Congreso.

En el ámbito Subregional del MERCOSUR, durante el año 2007, Argentina intervino en las dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 "Comunicaciones".

UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)

CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP):

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Explotación Postal de la UPU, celebrado en la ciudad de Berna, Suiza, del 19 de abril al 4 de mayo de 2007. Asimismo, en esa ocasión, tuvieron lugar reuniones de Grupos de Trabajo del Consejo de Administración.

Los temas identificados como prioritarios atendidos por nuestro país son, entre otros, los siguientes:

1. Responsabilidad de la Administración Argentina como Presidente de Grupos de Trabajo de la UPAEP relacionados con los temas del Consejo de Explotación Postal (CEP), Comité Consultivo (CC) y del Consejo de Administración (CA) de la UPU:

➤ En calidad de Presidente de los Grupos de Trabajo "Permanente de Regulación Postal" (Resolución XV); "Reestructura de la UPU y Subgrupo Desarrollo Futuro de la UPAEP" (Resolución X); "Sistema de Gestión de la Calidad" (Resolución XII) y "Delegación Filatélica de la UPAEP", (Resolución XXIII) - Congreso de Río 2005- la Administración procuró continuar con la recopilación y el análisis de la información, así como el intercambio de opiniones respecto de los estudios y asuntos que competen al Consejo de Explotación Postal, al Comité Consultivo y al Consejo de Administración de la UPU en relación con los Miembros de la UPAEP.

2. Estrategia dirigida a lograr que la República Argentina integre el Consejo de Administración (CA) y el Consejo de Explotación Postal (CEP) a partir del XXIV Congreso de la UPU (Ginebra, 2008).

En este aspecto, se emprendieron acciones tendientes al fortalecimiento de la presencia y participación de la República Argentina en las actividades de la UPU, ante la eventual presentación de candidaturas para integrar el CA y el CEP en el 24º Congreso de la UPU, 2008.

3. Enmiendas a las Actas de la Unión:

➤ Se dio continuidad al examen de la Constitución, al Convenio y al Reglamento General de la UPU que se realiza para sustituir la figura de "Administración Postal" por la de "País Miembro" u "Operador designado". Se procuró establecer de modo inequívoco, lo que es de responsabilidad y competencia de uno y de otro, manteniendo coherencia con los criterios y posiciones adoptadas por la República Argentina en reuniones precedentes.

➤ Asimismo, se participó del debate sobre la aplicación de las "Reservas" a los instrumentos contenidos en las Actas de la Unión, como un derecho de los Estados, y cuyas proposiciones serán presentadas en el 24º Congreso de la UPU.

4. Reforma de la UPU:

➤ Sobre la reforma de la Unión, la Oficina Internacional (OI) presentó, en especial, los diversos modelos de reforma de la UPU, que serán debatidos por el Grupo de Proyecto "Estructura y Composición de la Unión", Comisión 1 del Consejo de Administración.

Uno de dichos modelos contemplaría el reemplazo del actual Consejo de Explotación Postal (CEP) integrado por Países Miembros por un Consejo de Operadores Designados, iniciativa que al momento no parece contar con el consenso necesario para su concreción.

- Respecto del Comité Consultivo, la Oficina Internacional informó los resultados de la encuesta sobre su estructura y composición afirmando que la tendencia de los Países miembros es mantener un statu quo en dicho órgano con el fin de observar su evolución.
- En otro orden de temas de relevancia tales como la modificación del sistema de reembolso de los gastos de viaje de los representantes de los miembros del Consejo de Administración (CA), Argentina presentó una proposición tendiente a incluir a los países en desarrollo, junto con los países menos adelantados como beneficiarios de dichos reembolsos, lo cual fue aprobado para su remisión final al Congreso UPU 2008.

5. Relaciones UPU-OMC:

- Argentina sostuvo su apoyo a alcanzar por parte de la Unión Postal Universal, la figura de observador ante la Organización Mundial del Comercio (OMC) y, recíprocamente, igual rol para la OMC dentro de la UPU. En este sentido, la OMC informó que el Consejo de Comercio de Servicios de ese organismo elevó en su informe al Consejo General en diciembre de 2006 su decisión de conceder a la UPU el estatuto de observador ad-hoc en el citado órgano.
- En el marco de la actual revisión de la clasificación de los servicios postales, la Administración continuó realizando el seguimiento del tema al tiempo que mantiene el criterio de considerar a los servicio de entrega expresa como "servicios postales". Asimismo, se contempla el nuevo criterio de negociación "plurilateral", consistente en la participación de representantes de los diferentes Grupos que postulan criterios distintos sobre dicha clasificación.

6. Comité Consultivo (CC):

Como tercer órgano de la Unión destinado a representar los intereses del sector postal en sentido amplio y servir como ámbito para el diálogo entre las partes, la Administración sostuvo la posición favorable respecto a la adopción de futuras medidas tendientes a fortalecer el papel y la contribución del CC en las actividades de la UPU.

Asimismo, se participó de las reuniones de los Grupos de Proyectos en atención a los siguientes temas:

7. Servicio Postal Universal (SPU):

- Se continuó con los estudios para el avance del proyecto piloto "Modelos de Servicio Postal Universal para África".
- Como resultado de una encuesta, la OI presentó información actualizada sobre la prestación, la definición y la extensión del SPU en los Países Miembros de la UPU. En base a la respuesta de 150 países (incluida Argentina), se concluyó que en el 2007 son 126 los países que han definido el SPU, de los cuales el 64% lo ha hecho en su legislación nacional.
- Por su parte, el Grupo de Planificación Estratégica presentó un proyecto de la futura estrategia postal mundial de la Unión, que incluye: "Propiciar un marco regulador adecuado para la prestación de servicios postales universales y garantizar el acceso a esos servicios".

8. Planificación Estratégica:

- La OI presentó un informe sobre el avance de la aplicación de la Estrategia Postal Mundial de Bucarest (EPMB), aprobada en el 2004, donde se destacan como principales logros:
 - la misión y el papel de la UPU fueron fortalecidos a los ojos de las principales partes interesadas;
 - las 3 dimensiones del sector postal (física, electrónica y financiera) constituyeron el centro de las discusiones y reflexiones y ya se pueden constatar resultados;
 - la UPU fue reconocida como socio en la creación de la Sociedad de la Información; y
 - se elaboró el método regional y se adoptaron las primeras medidas en consecuencia.
- En el 24º Congreso de la UPU, a celebrarse en el 2008, se adoptará una nueva estrategia postal que regirá las actividades de la Unión durante los próximos 4 años.

9. Servicios Financieros Postales:

Durante el 2007, continuó el debate y los trabajos tendientes a la implementación de una Red Mundial de pagos electrónicos de la UPU, con el objetivo de transformar un sistema basado en soporte papel en uno electrónico que satisfagan las necesidades de los clientes.

La República Argentina ha sido invitada a ser parte de un proyecto piloto regional para la prestación de estos servicios y en el cual ya está confirmada la participación de otros tres países de América Latina.

10. Cooperación Técnica:

➤ En el ámbito del Grupo de Acción "Cooperación para el Desarrollo" (GACD) y del Grupo de Acción para el Desarrollo Postal (GADP), que se ocupan de temas relativos a la cooperación, la reforma y el desarrollo postal, se informó sobre las acciones realizadas en el marco del Programa de Cooperación para el Desarrollo 2005-2008. El mismo se basa en la Estrategia Postal Mundial de Bucarest, con el fin de reformar y regular el sector postal, y asimismo, ampliar y fortalecer el Servicio Postal Universal.

➤ Asimismo, se reconoció el compromiso y la cooperación de la UPAEP, a través de los Proyectos Integrados Plurianuales (PIP's) nacionales y regionales. Por otro lado, se hizo hincapié en la importancia de la cooperación en el ámbito regional, estimándose que en América Latina los citados Planes pueden constituir un nuevo marco de cooperación entre la UPAEP y la UPU.

Las prioridades para estos Planes son: la reforma y el desarrollo postal; la mejora de la calidad del servicio; la implementación y el desarrollo de los servicios financieros postales; la contabilidad analítica y la capacitación de los recursos humanos. Se pretende presentar el enfoque regional como un medio privilegiado de cooperación durante el 24º Congreso de la UPU, del 2008.

11. Calidad de Servicio:

➤ En el marco de las responsabilidades asumidas como Presidente del Grupo de Trabajo "Gestión de Calidad" en la región de la UPAEP, la Administración participó en la reunión del Grupo de Proyecto Calidad de Servicio (GP CS), que aprobó las actividades realizadas durante 2006 en cada uno de sus cuatro proyectos (control de calidad, información de calidad, presencia en el campo y capacitación, y certificación de la gestión de calidad).

➤ Asimismo, se presentó y adoptó la metodología revisada del sistema de certificación de la gestión de calidad, sobre la base de una evaluación mixta combinando los resultados de las principales administraciones y la evaluación de un asesor de la UPU.

➤ Finalmente y como uno de los temas centrales en la materia, el Grupo está trabajando en un Nuevo Sistema de Seguimiento de Control Mundial a ser implementado en el 2009. Este nuevo sistema pretende reducir sus costos de mantenimiento y se basaría en el volumen, con las mismas reglas de juego para todas las administraciones postales. Sería posible adaptarlo a las necesidades del país que podrá pagar por los elementos que vaya a utilizar del sistema. También se pretende obtener resultados on time para poder relacionarlos con los gastos terminales y se está analizando la posibilidad de utilizarlo en zonas rurales.

Se estima que para junio de 2009 el sistema podría estar activo, pero sólo para unos pocos voluntarios (de 8 a 10 países).

12. Gastos Terminales:

➤ En cumplimiento de lo dispuesto por el Congreso de Bucarest del 2004, se continuó trabajando con el fin de lograr un sistema único de Gastos Terminales basado en los costos específicos de cada país para ser aplicados por todos los miembros de la UPU a partir del 2014.

En este sentido, se aprobaron dos proyectos de resoluciones sobre:

- el umbral y la cantidad media de envíos por kilogramo que deberán aplicarse para evitar los gastos de muestreo en los intercambios entre países del sistema objetivo en 2008 y 2009, y
- la relación entre la calidad de servicio y la remuneración por concepto de gastos terminales para los países y territorios del sistema objetivo en 2007 y 2008, en sustitución de la resolución 4/2006.

CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA):

La Administración Argentina participó del Consejo de Administración de la UPU, celebrado en la ciudad de Berna, Suiza, del 22 de octubre al 9 de noviembre de 2007, y continuó con la atención y participación en los distintos asuntos que trata dicho órgano, en base a los objetivos particulares fijados por el Estado Nacional y en cumplimiento de las responsabilidades asumidas, ya citadas en el presente informe.

Entre los temas prioritarios se encuentran el Comité Consultivo; Calidad de Servicio (CEP), Servicio Postal Universal; Estructura y Composición de la UPU; OMC (CA); Actas de la Unión (CA); Servicios Financieros; Gastos Terminales; Planificación Estratégica, entre otros.

1. Preparativos del 24º Congreso de la UPU

Se informó ante el CA sobre los avances en los preparativos del evento: presentación de documentos, agenda, número de comisiones y la nómina de los países propuestos para asumir las Presidencias y Vicepresidencias del Congreso y sus nueve Comisiones.

En tal sentido, Argentina fue confirmada como Vicepresidente de la Comisión 4 “Cuestiones Reglamentarias” junto con Portugal.

Participación de la Delegación Argentina en otros Foros Postales Internacionales en el ámbito de la UPU:

- Reunión Gastos Terminales de la UPU, realizado en la ciudad de Berna (Suiza), del 23 de abril al 4 de marzo de 2007.
- Seminario sobre Desarrollo de Mercados en el marco de la Comercialización y Productos del Plan de Desarrollo Regional (PDR) para América Latina y la Región de la UPAEP, realizado en la ciudad de Quito (Ecuador), del 21 al 23 de agosto de 2007.
- Mesa Redonda Regional dedicada a la Evaluación de la implementación de la Estrategia Mundial de Bucarest y sobre la Estrategia Postal de Nairobi, para los países de la UPAEP, realizado en la ciudad de Montevideo (República Oriental del Uruguay), los días 3 y 4 de setiembre de 2007.

UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)

CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE) y XX CONGRESO EXTRAORDINARIO:

La Administración Argentina participó del Consejo Consultivo y Ejecutivo y sus Grupos de Trabajo así como del XX Congreso Extraordinario, celebrados en la ciudad de Montevideo (República Oriental del Uruguay), del 11 al 15 de junio de 2007, con los siguientes resultados:

1. CCE y sus Grupos de Trabajo:

1.1. Grupo de Trabajo Sistema de Gestión de la Calidad

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó el Informe al CCE, cuyos principales aspectos fueron:

- resultados de la encuesta sobre calidad postal y gastos terminales en la región
- las actividades que en materia de calidad desarrolla la UPU en el marco del Programa de Calidad aprobado en el Congreso de Bucarest
- la conformación de la Red de Responsables en Calidad en la página web de la Unión.

Asimismo se recomienda:

- Generalizar la declaración de las Normas de Distribución para todas las categorías de envíos;
- Promover la revisión y generación de la declaración de la Norma de Extremo a Extremo;
- Impulsar la participación de todos los países en el control continuo;
- Procurar mejoras en el uso de control diagnóstico;
- Completar y mantener el Directorio de Responsables en Calidad;
- Intervenir en el desarrollo e implementación, junto con la Secretaría General y la UPU, el Plan de Desarrollo Regional para América Latina, en cuanto al eje de Calidad de Servicio.

Finalmente, la Administración Argentina ratificó la decisión de realizar un Seminario / Taller sobre Calidad en la ciudad de Buenos Aires, en el corto plazo.

1.2. Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó el Informe al CCE, en el que se destaca lo siguiente:

- Relevamiento de información mediante una encuesta sobre la situación regulatoria postal en América Latina a fin de obtener un diagnóstico de la situación, y en consecuencia, definir las acciones a seguir en la materia.;
- Celebración y coordinación del I Foro de Regulación Postal (ver numeral 4).
- Finalmente, se anunció la instalación de la biblioteca digital en la página web de la UPAEP, conforme Decisión del CCE 2005.

1.3. Grupo de Trabajo Reestructura de la UPU y Subgrupo Desarrollo Futuro de la UPAEP

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó al CCE su Informe, en el que se destaca una síntesis de los principales documentos tratados por el Grupo de Proyecto Reforma y Estructura de la UPU del Consejo del Administración sobre la propuesta de modelo de reforma de ese organismo, así como la evolución de su Comité Consultivo.

1.4. Grupo de Trabajo Delegación Filatélica de la UPAEP al Comité de Contacto UPAEP- Entidades Filatélicas

En ejercicio de la Presidencia, se elaboró y presentó al CCE el informe sobre los avances en los trabajos orientados a fomentar una sostenida promoción de la filatelia en la región.

2. Reforma de la UPAEP:

Mediante Resolución III del Congreso de Río 2005, se creó el Grupo de Trabajo "Futuro de la UPAEP" con la misión de elaborar un proyecto de reforma integral de la UPAEP que se presentó durante la reunión del CCE del 2007.

En tal sentido, se presentó el Informe final conteniendo las proposiciones resultantes de los trabajos, incluyendo las correspondientes a la reformulación de las Actas, de responsabilidad de la República Argentina, a ser elevados para consideración del XX Congreso Extraordinario de la UPAEP.

Asimismo, se incluyó una propuesta de resolución de orden general dando por finalizado el mandato del grupo y haciendo el traspaso de los documentos y proposiciones pendientes, para su tratamiento y prosecución, por parte del Subgrupo Desarrollo Futuro de la UPAEP, presidido por Portugal, y del cual Argentina es miembro.

3. Firma del Plan de Desarrollo para América Latina y Región UPAEP (UPU-UPAEP)

Entre el Director General de la Oficina Internacional de la UPU, Sr. Edouard Dayan, y la Secretaria General de la UPAEP, Dra. Serrana Bassini, se llevó a cabo la firma del Plan de Desarrollo para América Latina y Región UPAEP con el fin de concertar acciones conjuntas alrededor de dos ejes prioritarios de actuación:

- a) la reforma integral del sector postal; y
- b) el desarrollo y modernización de los servicios postales.

4. Primer Foro de Regulación Postal

En cumplimiento del mandato del Congreso de Río de Janeiro 2005, se celebró el 11 de junio, en la sede de la Unión, el I Foro de Regulación Postal, coordinado por la Administración Argentina. En el mismo se trataron los siguientes temas:

- Diagnóstico de la situación en la región en materia regulatoria;
- Exposición de ALACOPP, organización de operadores privados domésticos de la región;
- Tercera Directiva Postal de la Unión Europea;
- La visión del Comité Consultivo de la UPU;
- Análisis de caso: Costa Rica;
- Reforma legal postal en los Estados Unidos de América.

Las principales conclusiones fueron:

- La necesidad de un estudio económico para el sector postal en América Latina;
- La necesidad de mayor difusión de los PIDEP (Planes Integrales de Reforma y Desarrollo Postal);
- La definición del rol del sector privado en la comunidad postal internacional;
- La profundización de la problemática del Servicio Postal Universal.

5. Congreso Extraordinario de la UPAEP

El 14 de junio se celebró el XX Congreso Extraordinario de la UPAEP, bajo la Presidencia de la República Oriental del Uruguay, la Primera Vicepresidencia ejercida por España y la Segunda Vicepresidencia, por la República de Chile.

Entre los resultados del Congreso se destaca la aprobación del proyecto sobre la reformulación de las Actas de la Unión, que fue elaborado y presentado por la República Argentina.

Finalmente, se fijó la fecha del 21º Congreso Ordinario de la UPAEP del 19 al 25 de agosto de 2009 en la ciudad de Santiago de Chile (Chile)

Participación de la Delegación Argentina en otros Foros Postales Internacionales en el ámbito de la UPAEP:

- Reunión para “Servicios de Consultoría” realizado en la ciudad de Quito, Ecuador, del 28 de enero al 3 de febrero de 2007.
- Cursos de capacitación dictados por CTT Correios de Portugal, celebrados en la ciudad de Lisboa, Portugal:
 - Calidad de Servicio, del 16 al 23 de abril, y
 - Servicios Financieros Postales, del 8 al 19 de octubre.
- Foro de Regulación Postal de la región de la UPAEP, realizado en la ciudad de Madrid, España, del 26 al 28 de noviembre de 2007.

MERCOSUR

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2007, el tema postal se trató en el marco de la Comisión Temática de Asuntos Postales del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones”, reunida en dos ocasiones: del 7 al 9 de mayo, en la ciudad de Asunción, República del Paraguay, y entre los días 10 y 12 de diciembre, en la ciudad de Montevideo, República Oriental del Uruguay, respectivamente. Los trabajos se basaron en la continuación del examen y análisis de sus pautas negociadoras, arrojando los siguientes resultados:

- Argentina presentó un documento actualizado conteniendo los avances verificados en la normativa nacional sobre Firma Digital, incluyendo el devenir de la Comisión Nacional de Comunicaciones en Autoridad de Registro
- Los Estados Partes acordaron y presentaron un documento denominado “OBSERVACIONES DE LA CTAP AL PROYECTO DE CÓDIGO ADUANERO MERCOSUR (CAM) SOBRE RÉGIMEN ESPECIAL DE ENVÍOS POSTALES INTERNACIONALES – FUNDAMENTOS”
- En cuanto a la Calidad del Servicio, el 8 de mayo se celebró en Asunción, la III Reunión de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del MERCOSUR, con el objetivo de evaluar el grado de cumplimiento del estándar regional, aprobado mediante Resolución GMC N° 38/04, en consonancia con la Norma Mundial establecida por la UPU. Como consecuencia de este análisis y principal resultado de esta reunión, se elevó un Proyecto de Resolución proponiendo un nuevo estándar regional en D+5, en un 80% de los envíos simples prioritarios de hasta 20 gramos.
- En relación con el Congreso Extraordinario de la UPAEP, Argentina y Brasil como integrantes del Grupo de “Trabajo Futuro de la UPAEP” presentaron un avance de sus trabajos procurando consensuar las propuestas con los países miembros presentes.
- Se continuó con la evaluación y seguimiento por parte de los Correos Oficiales de las Disposiciones relativas al Intercambio Postal entre Ciudades situadas en Región de Frontera y su Reglamento de Ejecución, aprobado por Resolución GMC N° 29/98.
- Se avanzó en la elaboración de proyectos de textos conteniendo los Términos de Referencia para el Establecimiento de Normativa Común del Sector Postal del MERCOSUR.
- Respecto del 24° Congreso de la UPU se informó sobre la presentación de candidaturas, procurando el mutuo apoyo a las mismas.

Finalmente, caber recordar la inclusión de la República Bolivariana de Venezuela al MERCOSUR mediante Decisión del Consejo Mercado Común – CMC- N° 28/05 sobre el correspondiente Acuerdo Marco.