

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2003**

Gerencia de Servicios Postales  
**Comisión Nacional de Comunicaciones**

---



**REPUBLICA ARGENTINA**

**MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA  
Y SERVICIOS**

**SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACION**

**COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires, agosto de 2004**

---

---



---

## C O N T E N I D O

---

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Economía Postal y Evaluación de Calidad</b>	
<b>-Economía Postal</b>	
Dimensión del Mercado	6
Servicios Postales	6
Producción Postal - Evolución	7
Distribución y Evolución del Mercado postal por tipo de servicio	8
Distribución geográfica de la producción y de las ventas	13
Piezas expedidas al exterior	14
<b>Anexo 1 - Cuadros y Gráficos</b>	
<b>Servicios Postales</b>	
Gráfico: Evolución de la producción postal 1984/2003	17
Cuadro: Envíos C. Privados / Envíos C. Oficial	18
Cuadro: Total de envíos (C. Oficial + C. Privados)	19
Cuadro: Couriers de entrada(C.Oficial - C. Privados)	19
Cuadro: Total ventas de servicios postales S/IVA	19
Gráfico: Actividad Postal por mes año 2003 - Cantidad de piezas	20
Gráfico: Actividad Postal por mes año 2003 - Ventas sin IVA	21
<b>Servicios Telegráficos</b>	
Cuadros: Evol. mensual de las ventas y las unidades(C. Oficial/C. Privados)	22
Cuadros: Evol. mensual total de las ventas y las unidades(C. Oficial + C. Privados)	22
<b>Servicios Monetarios</b>	
Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades (C. Oficial)	23
Gráfico: Evolución Anual del PBI y de las Ventas a valores corrientes	24
Servicios Telegráficos: evol. anual de las ventas y de las unidades 1997/2003	25
Servicios Monetarios: evol. anual de las ventas y de las unidades 1997/2003	26
<b>Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario</b>	
Clasificación de las Empresas - Distribución de sus ventas	27
Evolución del PBI y de las ventas	28
Envíos por habitante y por año	28
Acerca de los precios	29
Nivel de empleo	29
<b>-Evaluación de la Calidad</b>	
<b>Control de la Calidad en el orden Nacional</b>	
Esep Urbano 01/2003	30
Esep Urbano 02/2003	31

---

---

<b>Control de la calidad en el orden Internacional</b>	
<b>Control de Calidad organizado por la Unión Postal Universal - Control Continuo</b>	<b>33</b>
<b>Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional</b>	<b>34</b>
<b>Operativos de Control Continuo - Ambito: Mercosur</b>	<b>38</b>
<b>Control de los Prestadores de Servicios Postales</b>	
<b>Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales</b>	<b>50</b>
<b>Actividades destacadas</b>	<b>51</b>
<b>Control de la Concesión del Correo Oficial</b>	
<b>Introducción</b>	<b>53</b>
<b>Actividades</b>	<b>53</b>
<b>Filatelia</b>	<b>56</b>
<b>Unidad de Control de la Actividad Postal - Síntesis</b>	<b>58</b>
<b>Atención a los Usuarios de los Servicios Postales</b>	
<b>Síntesis</b>	<b>59</b>
<b>Detalle de Reclamos(C. Oficial/C. Privados)</b>	<b>60</b>
<b>Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Internacionales</b>	
<b>Unión Postal Universal</b>	<b>61</b>
<b>Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)</b>	<b>61</b>
<b>Mercosur</b>	<b>61</b>
<b>Negociaciones sobre los aportes de la República Argentina a</b>	
<b>Organismos Postales Internacionales</b>	<b>63</b>
<b>Participación de Argentina en Foros Postales Internacionales</b>	<b>63</b>

---

---

## INTRODUCCION

El presente Informe del Mercado Postal, que anualmente elabora la Gerencia de Servicios Postales de esta Comisión Nacional de Comunicaciones, es un documento que ya debe considerarse un clásico en la materia y que, a través de sus distintos capítulos, recoge y sistematiza la información que surge de los datos relevantes de la actividad y las acciones que el Estado realiza en cumplimiento de sus funciones específicas.

En el año 2003, objeto del presente informe, se ha producido un hecho de máxima relevancia para el sector postal, instrumentados en los Decretos N° 1074 y 1075 del Poder Ejecutivo Nacional de fecha 19 de noviembre.

Las normas antedichas pusieron punto final al proceso de concesión del Correo Oficial de la República que se instrumentara en el año 1997, lo que ha dado lugar a una nueva etapa en materia de regulación y entorno de prestación de estos servicios.

No es el presente informe el lugar para efectuar un análisis de las decisiones que fueron tomadas en la última década ni para efectuar previsiones sobre las que habrán de adoptarse, pero sí poner énfasis en el cambio sustancial que implica el hecho de la reasunción de la operatoria del Correo Oficial y, por ende, del servicio postal universal, por parte del Estado.

De los propios fundamentos del aludido Decreto N° 1075/2003, se extraen importantes principios y objetivos para la temática postal que deben ser tenidos en cuenta como una nueva orientación en la materia.

En ese sentido, la consideración de la importancia de la institución del Servicio Postal Universal ha sido motivación central del Decreto 1075/03, el cual señala tener “... en consideración la reciente aprobación de las normas dispuestas por la UNION POSTAL UNIVERSAL en su Congreso de 1999, a través de la Ley N° 25.692...”, entre las cuales cupo citar “...como directamente vinculadas a la estructura del servicio público básico, las contenidas en los artículos 1° y 10° del Convenio Postal Universal, que definen como obligación esencial del Estado en esta materia, la de asegurar un efectivo servicio postal universal a todos los habitantes, en todo el territorio, a precios accesibles y con ciertas prestaciones mínimas...” Así también se señala que “... debe resaltarse la importancia que ha tenido y tiene desde siempre la estructura y el servicio prestado por el Correo Oficial de la República Argentina como organización integrante del patrimonio nacional y como herramienta de comunicación, integración y desarrollo estratégico de todos los puntos y para todos los habitantes del país, por lo que en su protección y mejora continua de sus servicios están comprometidos intereses superiores de la Nación...”

Más allá de las decisiones que el Estado deba tomar a partir de los citados Decretos 1074 y 1075/2003, no es menos cierto que el presente Informe Anual implica un aporte importante que permite conocer la realidad del mercado de estos servicios, de manera tal de insertar las acciones en un contexto posible y realista de la actualidad nacional en la materia.

En ese sentido, se sigue con su habitual división de capítulos, comenzando por el de “Economía Postal y Evaluación de la Calidad”, verdadero núcleo del documento, en el que se presenta una exposición exhaustiva de los datos que surgen de los estudios estadísticos realizados por los profesionales especializados de esta Comisión.

A continuación de esta parte medular, se hace una descripción de las acciones realizadas en el período en otros tópicos, que procuran establecer un marco general que permita aproximarse al conocimiento integral de lo acaecido en el año 2003 y que tuviera como protagonista al Estado como regulador y controlador del régimen.

Como todos los años, este Informe pretende ser un documento que construye indicadores que pueden ser evaluados en forma secuencial año tras año, lo que constituye una herramienta de utilidad para el conocimiento y decisión de las distintas partes interesadas.

---

## ECONOMIA POSTAL Y EVALUACION DE LA CALIDAD

### A.- ECONOMÍA POSTAL

#### Dimensión del Mercado

La facturación total del año 2003 ascendió a 1055,87 millones de pesos incluyendo servicios postales, telegráficos y monetarios, registrando un aumento del 16,5% respecto del año anterior.

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%

### SERVICIOS POSTALES

Los cuadros siguientes exponen la evolución de las ventas y de las unidades del servicio postal en términos globales, como así también los porcentajes anuales de variación respecto del año anterior, para el período 1993/2003.

Las ventas totales se incrementaron en el 2003 un 17,33% en relación al año 2002 como consecuencia de los aumentos del 13,65% en la facturación del Correo Oficial y del 19,66% del conjunto de Operadores Privados. En lo que respecta al nivel de actividad sólo aumentó el 6,49%, incidido por la variación negativa del 3,11% del Correo Oficial y el aumento del 12,07% de los Operadores Postales Privados.

De lo expuesto precedentemente, se desprende la existencia de un importante efecto precio en la facturación del Correo Oficial, tendencia ya marcada desde el año anterior y otro menos pronunciado para la de 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%

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%

### Producción Postal - Evolución

El Correo Oficial continuó perdiendo espacio respecto de la producción postal total, situándose en el año 2003 en un 33,47%, es decir, 3,31 puntos menos que el año anterior.

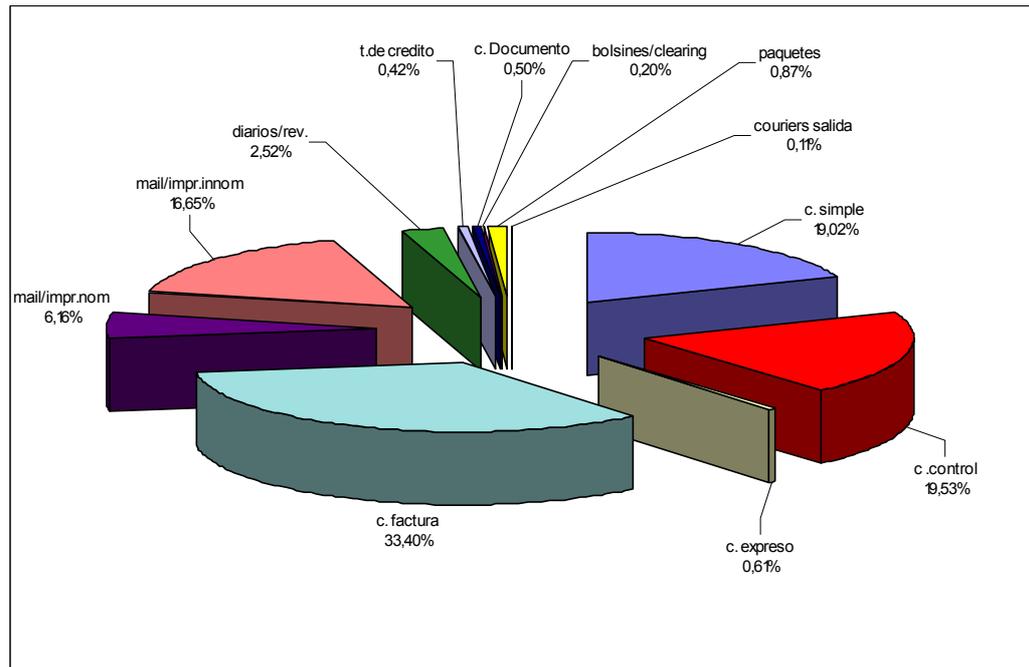
AÑO	Correos Privados (a)	Correo Oficial (b)	TOTALES	% corresp. al C. Oficial
1971	---	966.940.000	966.940.000	100%
1972	---	944.200.000	944.200.000	100%
1973	---	1.019.960.000	1.019.960.000	100%
1974	---	933.440.000	933.440.000	100%
1975	---	797.380.000	797.380.000	100%
1976	---	673.690.000	673.690.000	100%
1977	---	662.730.000	662.730.000	100%
1978	---	618.470.000	618.470.000	100%
1979	S/D	644.940.000	644.940.000	S/D
1980	S/D	687.950.000	687.950.000	S/D
1981	S/D	629.980.000	629.980.000	S/D
1982	S/D	627.970.000	627.970.000	S/D
1983	S/D	696.880.000	696.880.000	S/D
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%

En el gráfico de la página 17 del Anexo 1 se muestra la evolución de la producción postal desde el año 1984 hasta el 2003. Se puede observar una tendencia a la baja para el Correo Oficial con algunos sesgos positivos; en tanto que los volúmenes de los Correos Privados acompañan a la curva total marcando la tendencia general.

### Distribución y Evolución del Mercado Postal por tipo de servicio (cantidad de envíos)

En los cuadros de las páginas 18 y 19 podemos ver la evolución mensual por tipo de servicio tanto del Correo Oficial como del total de los Operadores Postales inscriptos y la del total general (C.Oficial + C. Privados). De igual modo en la página 19 se presenta el cuadro donde se detalla el total de las ventas sin IVA por mes tanto del Correo Oficial como del total de los Correos Privados.

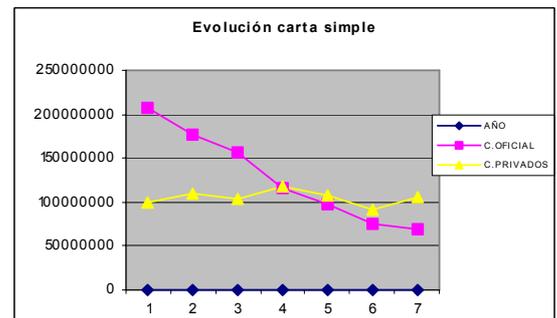
El siguiente gráfico nos indica la participación porcentual de cada uno de los servicios postales respecto del volumen total de los envíos correspondientes al año 2003.



A continuación se realiza el análisis de la evolución y tendencia de los volúmenes de cada uno de los servicios postales para el período 1997/2003.

#### Carta Simple:

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%



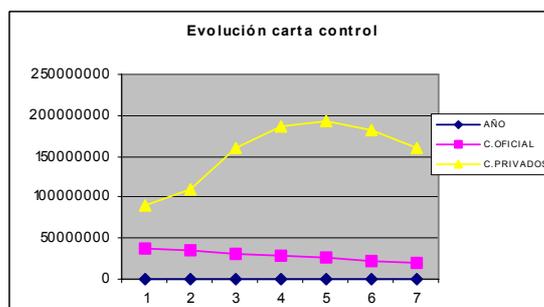
El segmento de mercado atribuible a la carta simple representó en el año 2003 el 19,02% del total de los servicios postales. Este porcentaje prácticamente no varió en relación al del año anterior (19,10%), aunque el comportamiento de cada tipo de operador fue diferente. El Correo Oficial presentó una caída del 5,87% respecto del año 2002, la que si bien fue inferior a la que venía registrando en la serie, adiciona una disminución más para este producto cuya caída fue del 66% respecto del año 1997.

Por su parte, el total de los Correos Privados inscriptos tuvieron una mejora del 15,64% respecto del año anterior y del 5,89% en relación a 1997.

Es importante destacar que el mercado total de piezas simples era en 1997 de 308 millones y en el 2003 alcanzó el orden de los 176 millones. Es decir que la porción de mercado que perdió el Correo Oficial no fue absorbida por los Correos Privados ya que éstos mantuvieron desde 1997 un nivel de producción estable de aproximadamente 100 millones de piezas en promedio.

### Carta Control

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%



Este servicio representa el 19,53% del total de envíos postales del año 2003, porcentaje que en el año 2002 había sido del 23,23%.

El Correo Oficial presentó una caída del 3,67% mientras que el total de los Correos Privados disminuyó el 11,16%.

El análisis de las variaciones mencionadas, requiere de algunas consideraciones respecto a la heterogeneidad de los servicios informados como envíos de control por los operadores postales.

El Correo Oficial incluye en este tipo de servicio sólo las cartas de control (con y sin AR) y la carta rápida. Es decir, envíos con un estándar fijo o definido y un tratamiento específico para el seguimiento de las piezas (Track and Trace).

Los Operadores Privados en cambio consideran dentro de este servicio diferentes tipos de envíos a saber: cartas de control con un tratamiento similar al del Correo Oficial las que representan sólo el 11% del volumen informado, correspondiendo el 89% restante a cartas cuyo control es una planilla donde consta que se ha recibido, pero su estándar de entrega es muy variable como también su precio que, en general, se asemeja al de una carta simple. La composición a que se hace referencia puede observarse en los Cuadros de la página 18.

En síntesis, si comparamos cantidades de productos homogéneos tanto en tratamiento como en precios podemos decir que el Correo Oficial mantuvo en el año 2003 su mayor relevancia en este segmento de mercado.

### Carta Expreso:

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%



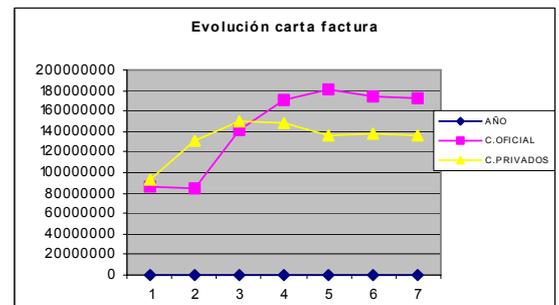
La carta expreso si bien tiene una baja participación respecto del total de envíos postales, 0,61% para el año 2003, es importante en cuanto a su incidencia en las ventas pues es uno de los servicios de mayor precio del mercado.

Como puede observarse en el gráfico correspondiente al servicio, en el año 2003 la tendencia varió sustancialmente tanto para el Correo Oficial como para el total de los Correos Privados. El Correo Oficial creció

un 38,18% respecto del año anterior, cuando venía registrando caídas importantes en los años 2001 y 2002; mientras que el total de los Operadores Privados que mantenían una tendencia creciente, tuvieron una variación negativa del 67,35%. Esto llevaría a inferir que el Correo Oficial captó parte de este segmento de mercado que perdieron los Correos Privados, aunque no en su totalidad.

### Carta Factura:

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%



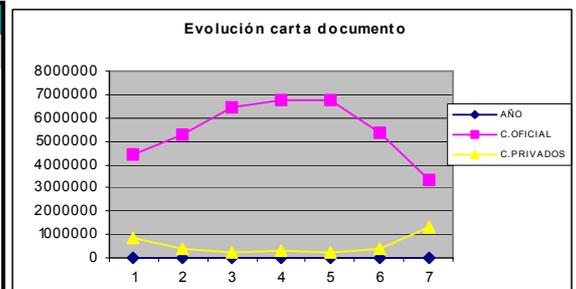
La carta factura participó en el año 2003 con el 33,40% del total de las unidades del mercado postal. Este porcentaje prácticamente no varió en relación con el alcanzado en el año anterior (35,7%).

Este servicio es el que más cantidad de piezas mueve ya que es utilizado por clientes corporativos, es decir empresas de servicios públicos privatizadas, instituciones bancarias, AFJP, compañías de seguro, empresas de medicina prepaga, el Estado a través de sus dependencias, empresas de cable, etc. Son grandes impositores que pactan el precio con los Operadores en función de la cantidad de piezas, lugar geográfico y los medios necesarios para su distribución.

Tal como se observa en la tabla respectiva, el volumen del año 2003 disminuyó respecto al año anterior, habiendo caído el Correo Oficial un 0,27% y el total de los Operadores Privados el 0,38%.

### Carta Documento:

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%



Este producto representó en el año bajo examen el 0,50% del volumen total del mercado. No obstante, al igual que la carta expreso, si bien no es representativo desde el punto de vista de las cantidades sí lo es en cuanto a la facturación por el elevado valor unitario del mismo.

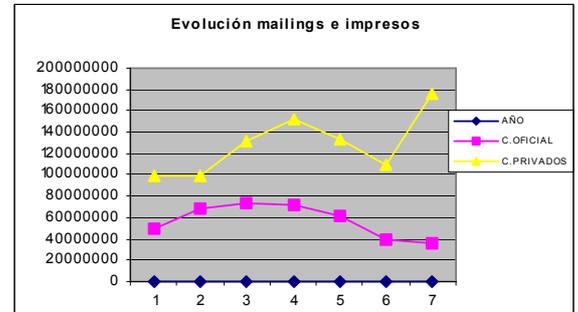
Respecto a la evolución de este servicio el gráfico muestra que la caída experimentada en el 2002 por el Correo Oficial, se profundizó en el año 2003 con una baja del 38,17%. No obstante, el Operador Oficial mantiene aún el 72% de este segmento del mercado.

El total de los Correos Privados registró un incremento en la cantidad del 229,31% en relación al año 2002. De lo expuesto, puede inferirse que los mismos absorbieron parte de la disminución registrada en el Correo Oficial.

### Mailings e impresos:

Los mailings se clasifican en inominados y nomimados. La diferencia entre ambos radica en los requisitos que deben cumplir para su admisión y el precio que es consecuencia del tratamiento de distribución que requieren.

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%

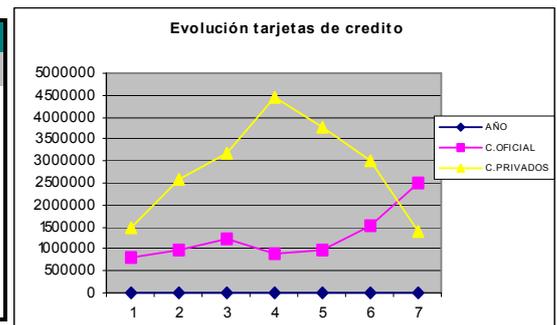


En el gráfico y tabla respectiva se exponen la evolución de las cantidades en forma agregada. Puede observarse que en el año 2003 el Correo Oficial cayó un 8,39% respecto al año anterior, mientras que los Correos Privados crecieron un 61,09% manteniendo su dominio en este segmento de mercado.

La participación de este servicio sobre el total de envíos postales fue del 22,81%, habiéndose incrementado la misma en 5,76 puntos en relación al año 2002.

#### Tarjetas de Crédito:

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	2.496.308	63,59%	1.405.000	-53,09%

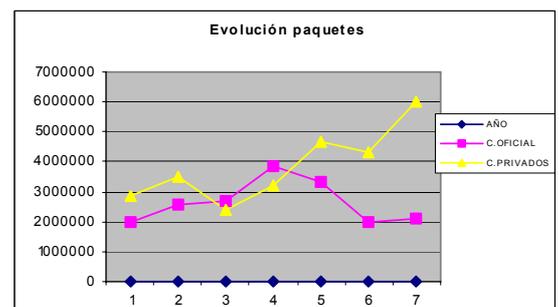


Las tarjetas de crédito ocupan una franja del 0,42% del total de los envíos postales. En este segmento de mercado el Correo Oficial siguió manteniendo la tendencia de crecimiento, alcanzando en el 2003 un aumento del 63,59% respecto del año anterior.

Para los Correos Privados la tendencia también se mantuvo sólo que en este caso fue a la baja con una caída del 53,09%. Este comportamiento estaría mostrando que el Correo Oficial absorbió dicha pérdida, situación muy alentadora si se tiene en cuenta que el servicio requiere ser prestrado con estándares de calidad y seguridad elevados.

#### Paquetes:

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%

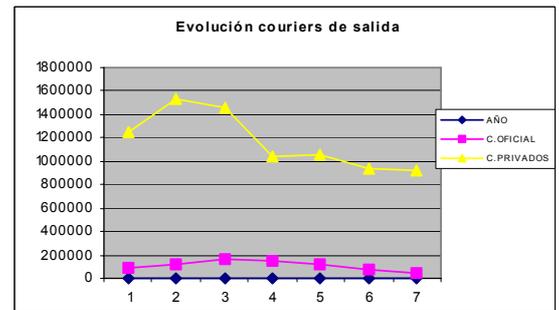


Constituyeron en el año 2003 el 0,87% del total de unidades. No obstante, es un servicio importante por la recaudación que representa. El Correo Oficial que venía cayendo desde el año 2001, se recuperó en un 5,7%.

El total de Operadores Privados crecieron un 38,25% respecto del año 2002, pasando prácticamente a triplicar la producción del Correo Oficial. Esto probablemente tenga que ver con la inscripción de empresas de transporte de pasajeros que efectúan el servicio.

### Couriers

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%



Los couriers de salida representaron en el 2003 el 0,11% del total de los envíos. Este porcentaje prácticamente no ha variado respecto a la participación del año anterior (0,12%).

En cuanto a la evolución de los volúmenes la tendencia de los operadores siguió siendo a la baja, registrando el Correo Oficial una caída del 32,43% y los Correos Privados del 0,14%.

COURIERS DE ENTRADA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2002	108.000		493.345	
2003	114.000	5,56%	473.906	-3,94%

En cuanto a los couriers de entrada cabe aclarar que este servicio comenzó a relevarse en el año 2002. En el cuadro respectivo se puede observar que en el Correo Oficial es más importante la importación de este tipo de envíos que la exportación. En cambio la relación es totalmente inversa para los Operadores Privados cuyo mercado de exportación prácticamente duplica al de importación.

### Diarios y Revistas:

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%

Respecto a este servicio sólo informan datos los Correos Privados. En el año 2003, este segmento de mercado abarcó el 2,52% del total de envíos. Por otra parte, se revirtió la importante tendencia decreciente de los años 2000/2001 que fue en promedio del 30%, registrando un incremento del 53,66%.

### Bolsines y Clearing:

Los datos relevados corresponden sólo a los Correos Privados ya que desde 1999 el Correo Oficial no aporta datos relativos a este servicio. El porcentaje de participación sobre el total de envíos fue del 0,20%. Los volúmenes mantuvieron la tendencia decreciente, siendo la caída en el 2003 del 13,95% respecto del año anterior.

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%

### Distribución Geográfica de la Producción y de las Ventas

Al igual que en períodos anteriores, la mayor concentración del mercado tanto en las ventas como en las unidades sigue estando en Capital Federal y Gran Buenos Aires, seguida en importancia por la provincia de Buenos Aires, y en menor escala por las provincias de Córdoba y Santa Fe.

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.OFICIAL	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	373.538.183	61,03%	193.951.000	52,76%
BS.AS.(PCIA)	90.966.258	14,86%	63.781.000	17,35%
CATAMARCA	1.411.960	0,23%	2.455.870	0,67%
CHACO	3.737.370	0,61%	3.404.000	0,93%
CHUBUT	3.725.158	0,61%	7.916.000	2,15%
CORDOBA	33.987.704	5,55%	27.536.000	7,49%
CORRIENTES	3.030.533	0,50%	5.038.764	1,37%
ENTRE RIOS	5.477.196	0,89%	6.179.000	1,68%
FORMOSA	1.022.297	0,17%	0	0,00%
JUJUY	2.366.345	0,39%	0	0,00%
LA PAMPA	2.997.498	0,49%	798.627	0,22%
LA RIOJA	2.692.726	0,44%	155.130	0,04%
MENDOZA	12.863.946	2,10%	10.327.173	2,81%
MISIONES	3.022.482	0,49%	1.428.236	0,39%
NEUQUEN	5.765.586	0,94%	9.244.373	2,51%
RIO NEGRO	4.824.948	0,79%	0	0,00%
SALTA	6.991.170	1,14%	4.348.000	1,18%
SAN JUAN	3.112.224	0,51%	297.520	0,08%
SAN LUIS	2.617.141	0,43%	399.307	0,11%
SANTA CRUZ	1.780.773	0,29%	0	0,00%
SANTA FE	35.632.036	5,82%	24.543.000	6,68%
S .DEL ESTERO	2.861.020	0,47%	4.311.127	1,17%
T.DEL FUEGO	1.526.344	0,25%	0	0,00%
TUCUMAN	6.095.066	1,00%	1.503.873	0,41%
<b>TOTALES</b>	<b>612.045.964</b>	<b>100,00%</b>	<b>367.618.000</b>	<b>100,00%</b>

**NOTA:** Las provincias que aparecen sin movimiento están incluidas en otras tal como se detalla a continuación:

- ❖ Jujuy en Salta;
- ❖ Formosa en Chaco;
- ❖ Río Negro en Buenos Aires y Neuquén
- ❖ Tierra del Fuego y Santa Cruz en Chubut.

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.OFICIAL	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	348.155.882	56,44%	190.485.671	61,38%
BS.AS.(PCIA.)	92.123.359	14,93%	49.378.351	15,91%
CATAMARCA	962.006	0,16%	1.854.585	0,60%
CHACO	5.471.378	0,89%	2.853.839	0,92%
CHUBUT	3.744.736	0,61%	3.197.554	1,03%
CORDOBA	25.825.494	4,19%	21.203.232	6,83%
CORRIENTES	5.328.239	0,86%	1.584.926	0,51%
ENTRE RIOS	4.738.379	0,77%	2.830.679	0,91%
FORMOSA	581.848	0,09%	0	0,00%
JUJUY	5.065.922	0,82%	0	0,00%
LA PAMPA	2.625.188	0,43%	432.223	0,14%
LA RIOJA	1.693.246	0,27%	116.278	0,04%
MENDOZA	25.280.107	4,10%	8.279.425	2,67%
MISIONES	1.715.615	0,28%	434.335	0,14%
NEUQUEN	16.060.714	2,60%	5.001.384	1,61%
RIO NEGRO	3.953.091	0,64%	0	0,00%
SALTA	10.793.277	1,75%	1.290.718	0,42%
SAN JUAN	7.284.327	1,18%	236.050	0,08%
SAN LUIS	1.560.922	0,25%	328.011	0,11%
SANTA CRUZ	1.108.031	0,18%	0	0,00%
SANTA FE	26.192.026	4,25%	18.978.778	6,12%
S. DEL ESTERO	5.429.583	0,88%	1.364.991	0,44%
T.DEL FUEGO	1.286.351	0,21%	0	0,00%
TUCUMAN	19.864.054	3,22%	474.970	0,15%
<b>TOTALES</b>	<b>616.843.775</b>	<b>100,00%</b>	<b>310.326.000</b>	<b>100,00%</b>

### Piezas expedidas al exterior

AÑO	TOTAL C. OFICIAL	VAR.%	TOTAL C. PRIV.	VAR %
1998	15.508.181		1.455.514	
1999	14.897.568	-3,94%	1.588.257	9,12%
2000	13.721.657	-7,89%	1.330.596	-16,22%
2001	14.236.388	3,75%	1.744.651	31,12%
2002	9.966.960	-29,99%	1.385.044	-20,61%
2003	8.608.529	-13,63%	1.547.742	11,75%

En el año 2003 la cantidad de piezas expedidas al exterior fue de 10,15 millones, lo que representa una caída del 10,53% respecto del año anterior. En la tabla que precede vemos la evolución de la cantidad de piezas correspondientes al correo de salida en el Correo Oficial y en el total de Operadores Privados.

Puede observarse que el Correo Oficial mantuvo en el 2003 su tendencia a la baja, aunque el porcentaje (13,63%) fue muy inferior al registrado en el año 2002 (29,99%). En cambio el total de los Operadores Privados que venían de una caída del 20,61% en el 2002, tuvieron un incremento del 11,75%.

En las tablas siguientes se detallan: cantidad de piezas por destino y la participación porcentual en cada uno de esos destinos respecto del total de envíos al exterior.

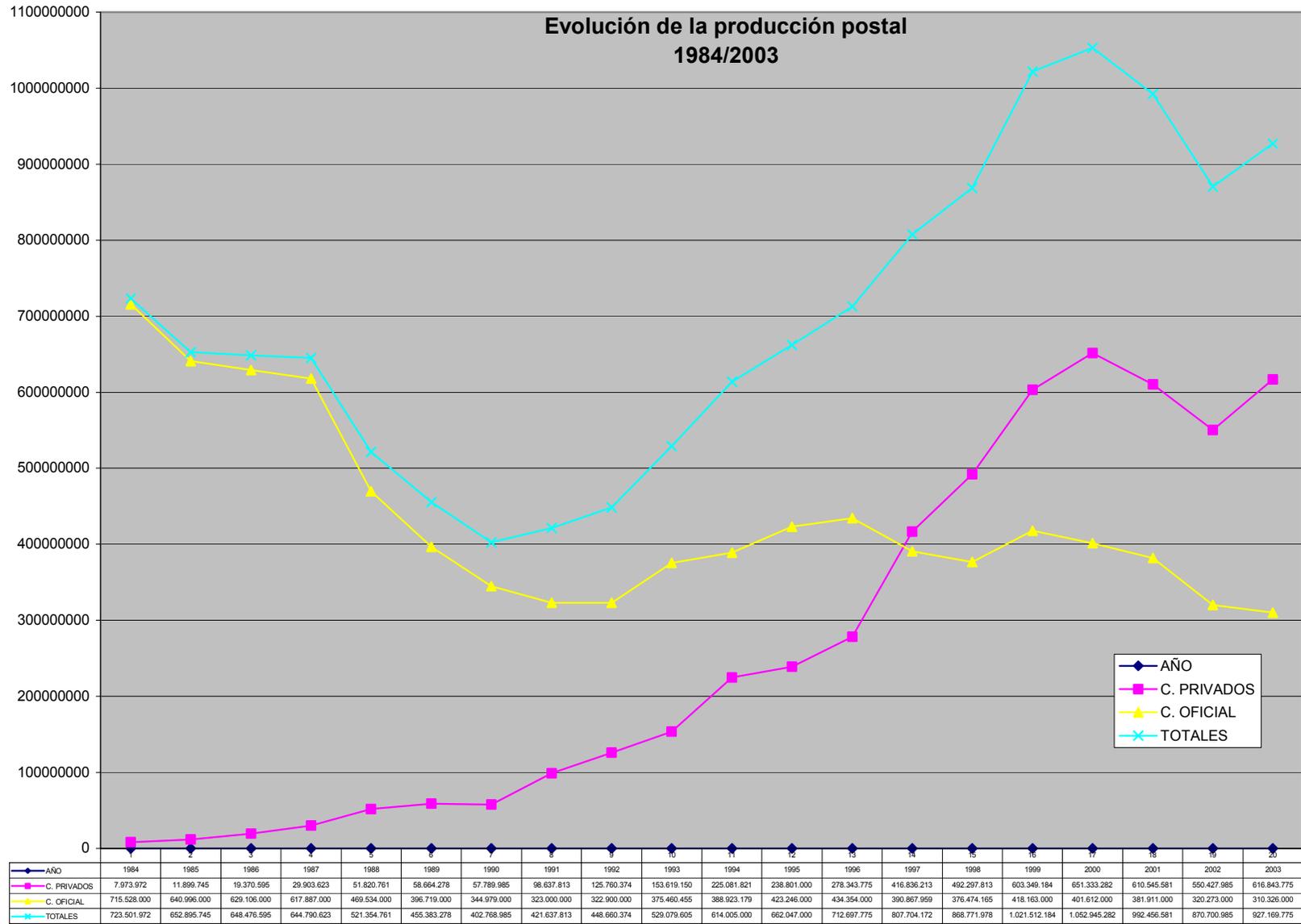
DESTINO	C.PRIVADOS	C.OFICIAL	TOTALES
Mercosur	515.293	1.355.756	1.871.049
resto A.del S	226.845	1.008.554	1.235.399
A. Central	34.207	70.352	104.559
A. Del Norte	350.783	2.426.704	2.777.487
Europa	326.625	3.109.441	3.436.066
Africa	32.718	32.518	65.236
Asia	43.211	409.666	452.877
Oceanía	18.060	195.539	213.599
<b>TOTALES</b>	<b>1.547.742</b>	<b>8.608.529</b>	<b>10.156.271</b>

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	18,42%
resto A.del S	12,16%
A. Central	1,03%
A. Del Norte	27,35%
Europa	33,83%
Africa	0,64%
Asia	4,46%
Oceanía	2,10%

---

## **ANEXO 1 - Cuadros y graficos**

---



## SERVICIOS POSTALES AÑO 2003 - UNIDADES

### CORREOS PRIVADOS

Mes	C.Simple	C.Control/ Planilla	C.Control AR	C.Expreso	C.Factura	Mail./impres. Nomin.	Mail./impres. Innomin.	Diarios/Rev.	Tarjeta de Credito	C.Docum.	Bois./Clear.	Paquetes	Couriers Salida	Totales
ene-03	8.033.031	13.352.553	1.068.718	121.915	10.980.224	2.159.818	8.369.215	1.847.091	179.681	85.281	163.639	417.381	77.584	46.856.131
feb-03	7.288.708	10.691.947	951.969	129.157	10.462.962	1.700.369	4.423.672	1.989.369	181.652	86.169	164.189	412.404	72.267	38.554.834
mar-03	8.068.106	12.557.500	1.091.992	125.445	10.519.882	2.021.465	8.435.471	1.527.247	182.705	75.100	160.647	453.895	68.914	45.288.369
abr-03	7.931.184	14.188.080	1.445.806	94.731	11.244.458	2.064.965	14.725.632	1.919.736	180.842	124.290	159.527	440.628	77.964	54.597.843
may-03	9.913.509	12.331.148	1.624.632	92.200	11.083.147	1.984.402	12.579.376	1.631.161	180.318	76.008	165.772	447.168	77.112	52.185.953
jun-03	8.961.391	10.678.920	1.419.190	100.915	11.869.924	2.206.685	18.316.678	1.921.363	225.641	121.159	157.295	432.485	69.812	56.481.458
jul-03	9.341.460	12.104.560	1.559.351	152.656	11.888.796	2.591.987	14.723.786	1.955.531	251.855	110.894	133.059	501.605	84.130	55.399.670
ago-03	9.871.053	11.010.194	1.462.115	172.233	11.854.165	3.017.645	13.191.791	1.660.972	217.421	117.564	185.060	461.833	73.870	53.295.916
sep-03	10.273.742	11.732.254	1.765.601	174.977	11.937.870	1.977.383	9.343.648	1.693.251	246.261	114.297	143.056	503.166	72.848	49.978.354
oct-03	9.154.925	11.746.363	1.481.712	140.443	11.810.833	2.278.888	12.495.133	1.838.048	213.534	115.892	147.055	639.771	84.997	52.147.594
nov-03	8.010.974	9.822.399	1.383.963	110.489	10.953.176	2.234.818	15.887.119	2.246.948	232.747	145.983	141.761	610.276	84.937	51.865.590
dic-03	9.513.582	14.085.358	1.447.564	108.130	12.049.975	2.379.715	16.229.860	3.154.686	203.651	116.721	143.239	674.991	84.591	60.192.063
<b>Totales</b>	<b>106.361.665</b>	<b>144.301.276</b>	<b>16.702.613</b>	<b>1.523.291</b>	<b>136.655.412</b>	<b>26.618.140</b>	<b>148.721.381</b>	<b>23.385.403</b>	<b>2.496.308</b>	<b>1.289.358</b>	<b>1.864.299</b>	<b>5.995.603</b>	<b>929.026</b>	<b>616.843.775</b>

### 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-03	5.405.000	1.240.000	319.000	18.365.000	1.788.000	377.000	87.000	271.000	147.000	5.000	28.004.000
feb-03	7.072.000	1.211.000	224.000	10.643.000	1.709.000	348.000	86.000	312.000	138.000	4.000	21.747.000
mar-03	5.480.000	1.545.000	303.000	11.314.000	2.313.000	447.000	102.000	325.000	165.000	4.000	21.998.000
abr-03	5.581.000	1.465.000	429.000	16.005.000	3.142.000	391.000	96.000	289.000	214.000	4.000	27.616.000
may-03	5.184.000	1.409.000	545.000	15.199.000	2.356.000	449.000	98.000	313.000	182.000	4.000	25.739.000
jun-03	5.798.000	1.369.000	413.000	11.610.000	2.358.000	580.000	117.000	262.000	174.000	4.000	22.685.000
jul-03	5.187.000	1.935.000	326.000	15.349.000	3.196.000	458.000	128.000	273.000	183.000	4.000	27.039.000
ago-03	5.676.000	2.120.000	357.000	15.502.000	2.670.000	508.000	93.000	244.000	177.000	4.000	27.351.000
sep-03	5.395.000	2.436.000	290.000	15.700.000	2.682.000	515.000	119.000	262.000	177.000	5.000	27.581.000
oct-03	5.550.000	1.742.000	307.000	12.883.000	2.713.000	499.000	124.000	262.000	191.000	5.000	24.276.000
nov-03	5.546.000	1.842.000	360.000	14.397.000	2.413.000	530.000	147.000	251.000	176.000	4.000	25.666.000
dic-03	8.118.000	1.791.000	296.000	16.057.000	3.158.000	548.000	208.000	254.000	191.000	3.000	30.624.000
<b>Totales</b>	<b>69.992.000</b>	<b>20.105.000</b>	<b>4.169.000</b>	<b>173.024.000</b>	<b>30.498.000</b>	<b>5.650.000</b>	<b>1.405.000</b>	<b>3.318.000</b>	<b>2.115.000</b>	<b>50.000</b>	<b>310.326.000</b>

### TOTAL DE UNIDADES AÑO 2003 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

Mes	C. Simple	Cta. Control	C. Expreso	C. Factura	Mail/Impr. Nom	Mail/Impr. Innom	Diarios/Rev.	T.de Credito	C. Docum.	Bols./Clear.	Paquetes	Courier Sal.	Totales
ene-03	13.438.031	15.661.271	440.915	29.345.224	3.947.818	8.746.215	1.847.091	266.681	356.281	163.639	564.381	82.584	74.860.131
feb-03	14.360.708	12.854.916	353.157	21.105.962	3.409.369	4.771.672	1.989.369	267.652	398.169	164.189	550.404	76.267	60.301.834
mar-03	13.548.106	15.194.492	428.445	21.833.882	4.334.465	8.882.471	1.527.247	284.705	400.100	160.647	618.895	72.914	67.286.369
abr-03	13.512.184	17.098.886	523.731	27.249.458	5.206.965	15.116.632	1.919.736	276.842	413.290	159.527	654.628	81.964	82.213.843
may-03	15.097.509	15.364.780	637.200	26.282.147	4.340.402	13.028.376	1.631.161	278.318	389.008	165.772	629.168	81.112	77.924.953
jun-03	14.759.391	13.467.110	513.915	23.479.924	4.564.685	18.896.678	1.921.363	342.641	383.159	157.295	606.485	73.812	79.166.458
jul-03	14.528.460	15.598.911	478.656	27.237.796	5.787.987	15.181.786	1.955.531	379.855	383.894	133.059	684.605	88.130	82.438.670
ago-03	15.547.053	14.592.309	529.233	27.356.165	5.687.645	13.699.791	1.660.972	310.421	361.564	185.060	638.833	77.870	80.646.916
sep-03	15.668.742	15.933.855	464.977	27.637.870	4.659.383	9.858.648	1.693.251	365.261	376.297	143.056	680.166	77.848	77.559.354
oct-03	14.704.925	14.970.075	447.443	24.693.833	4.991.888	12.994.133	1.838.048	337.534	377.892	147.055	830.771	89.997	76.423.594
nov-03	13.556.974	13.048.362	470.489	25.350.176	4.647.818	16.417.119	2.246.948	379.747	396.983	141.761	786.276	88.937	77.531.590
dic-03	17.631.582	17.323.922	404.130	28.106.975	5.537.715	16.777.860	3.154.686	411.651	370.721	143.239	865.991	87.591	90.816.063
<b>Totales</b>	<b>176.353.665</b>	<b>181.108.889</b>	<b>5.692.291</b>	<b>309.679.412</b>	<b>57.116.140</b>	<b>154.371.381</b>	<b>23.385.403</b>	<b>3.901.308</b>	<b>4.607.358</b>	<b>1.864.299</b>	<b>8.110.603</b>	<b>979.026</b>	<b>927.169.775</b>

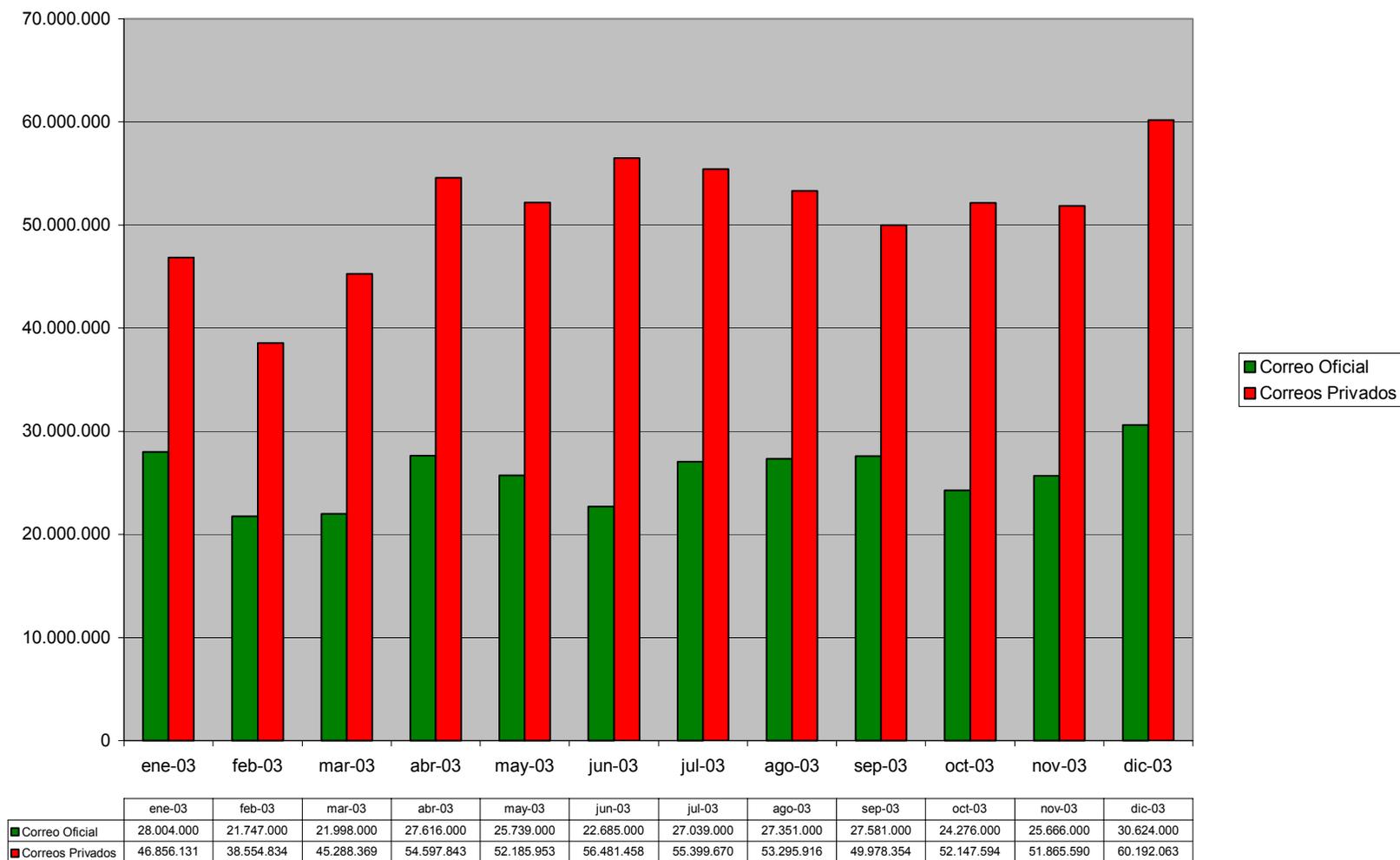
### COURIERS DE ENTRADA

Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
ene-03	8.000	32.736	40.736
feb-03	8.000	33.065	41.065
mar-03	9.000	34.727	43.727
abr-03	10.000	40.593	50.593
may-03	10.000	36.948	46.948
jun-03	9.000	39.673	48.673
jul-03	10.000	44.413	54.413
ago-03	10.000	41.725	51.725
sep-03	10.000	41.874	51.874
oct-03	9.000	43.816	52.816
nov-03	9.000	41.005	50.005
dic-03	12.000	43.331	55.331
<b>Totales</b>	<b>114.000</b>	<b>473.906</b>	<b>587.906</b>

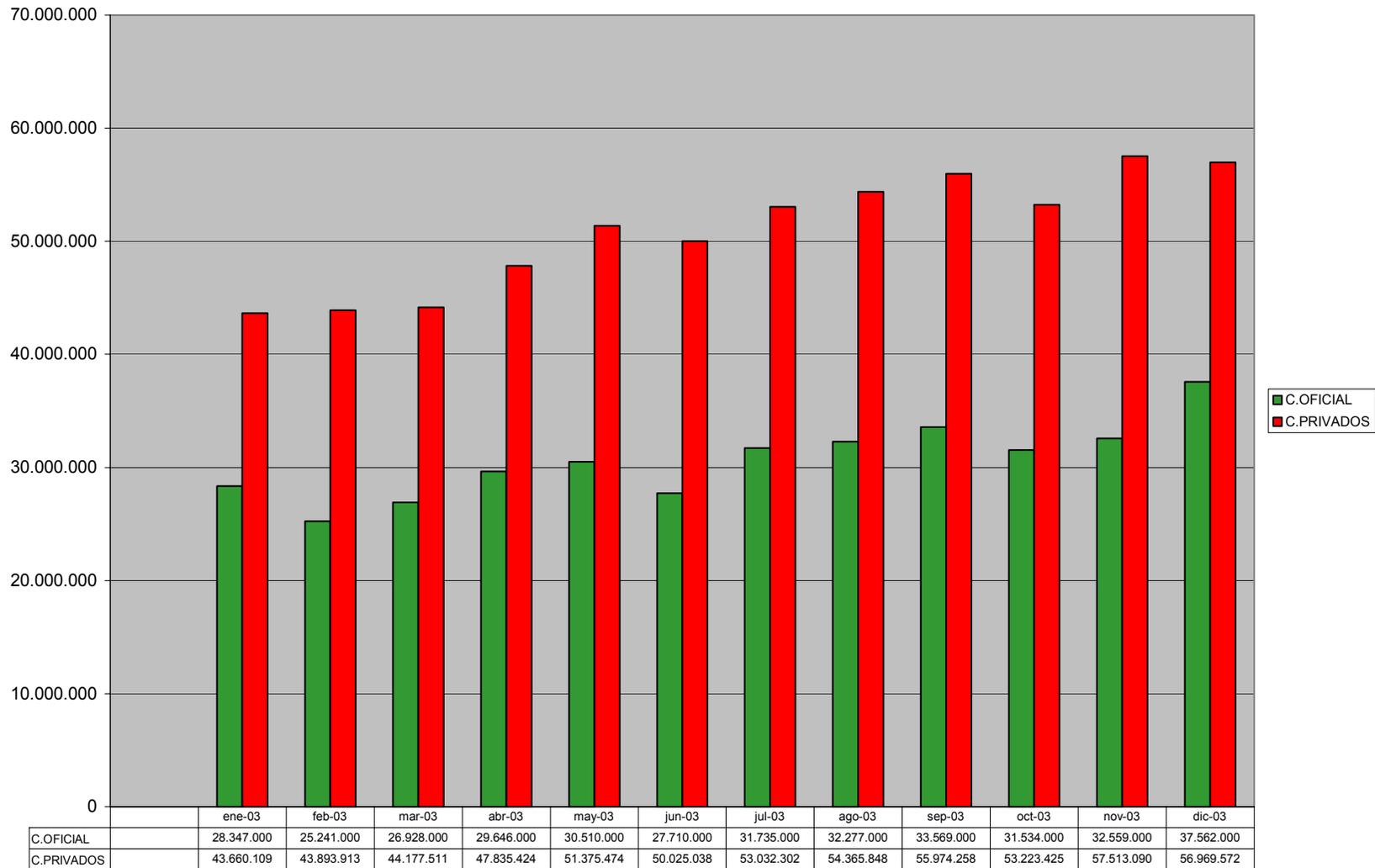
### TOTAL DE VENTAS DE SERVICIOS POSTALES SIN IVA AÑO 2003

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-03	28.347.000	43.660.109	72.007.109
feb-03	25.241.000	43.893.913	69.134.913
mar-03	26.928.000	44.177.511	71.105.511
abr-03	29.646.000	47.835.424	77.481.424
may-03	30.510.000	51.375.474	81.885.474
jun-03	27.710.000	50.025.038	77.735.038
jul-03	31.735.000	53.032.302	84.767.302
ago-03	32.277.000	54.365.848	86.642.848
sep-03	33.569.000	55.974.258	89.543.258
oct-03	31.534.000	53.223.425	84.757.425
nov-03	32.559.000	57.513.090	90.072.090
dic-03	37.562.000	56.969.572	94.531.572
<b>TOTAL</b>	<b>367.618.000</b>	<b>612.045.964</b>	<b>979.663.964</b>

**ACTIVIDAD POSTAL AÑO 2003  
(Cantidad de Piezas)**



**VENTAS DE SERVICIOS POSTALES AÑO 2003 (SIN IVA)**



## SERVICIOS TELEGRAFICOS AÑO 2003

UNIDADES:

## CORREOS PRIVADOS

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Totales
ene-03	9.895	64.185	74.080
feb-03	26.930	56.254	83.184
mar-03	19.296	53.366	72.662
abr-03	12.191	155.578	167.769
may-03	9.044	57.758	66.802
jun-03	9.445	48.975	58.420
jul-03	15.033	59.702	74.735
ago-03	28.427	52.126	80.553
sep-03	8.774	42.420	51.194
oct-03	20.270	53.735	74.005
nov-03	4.133	43.566	47.699
dic-03	15.341	58.721	74.062
<b>Totales</b>	<b>178.779</b>	<b>746.386</b>	<b>925.165</b>

## CORREO OFICIAL

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Lab.	Totales
ene-03	182.000	6.000	104.000	292.000
feb-03	166.000	6.000	121.000	293.000
mar-03	179.000	7.000	145.000	331.000
abr-03	204.000	6.000	142.000	352.000
may-03	183.000	6.000	135.000	324.000
jun-03	173.000	7.000	129.000	309.000
jul-03	187.000	7.000	133.000	327.000
ago-03	181.000	6.000	137.000	324.000
sep-03	192.000	7.000	149.000	348.000
oct-03	195.000	9.000	145.000	349.000
nov-03	175.000	8.000	140.000	323.000
dic-03	186.000	9.000	150.000	345.000
<b>Totales</b>	<b>2.203.000</b>	<b>84.000</b>	<b>1.630.000</b>	<b>3.917.000</b>

## TOTALES AÑO 2003 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
ene-03	191.895	70.185	104.000	366.080
feb-03	192.930	62.254	121.000	376.184
mar-03	198.296	60.366	145.000	403.662
abr-03	216.191	161.578	142.000	519.769
may-03	192.044	63.758	135.000	390.802
jun-03	182.445	55.975	129.000	367.420
jul-03	202.033	66.702	133.000	401.735
ago-03	209.427	58.126	137.000	404.553
sep-03	200.774	49.420	149.000	399.194
oct-03	215.270	62.735	145.000	423.005
nov-03	179.133	51.566	140.000	370.699
dic-03	201.341	67.721	150.000	419.062
<b>Totales</b>	<b>2.381.779</b>	<b>830.386</b>	<b>1.630.000</b>	<b>4.842.165</b>

## VENTAS TOTALES DE SERVICIOS TELEGRAFICOS

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-03	1.868.000	765.405	2.633.405
feb-03	1.904.000	780.374	2.684.374
mar-03	2.167.000	702.802	2.869.802
abr-03	2.243.000	1.784.504	4.027.504
may-03	2.240.000	689.602	2.929.602
jun-03	2.132.000	595.395	2.727.395
jul-03	2.238.000	746.920	2.984.920
ago-03	2.371.000	743.948	3.114.948
sep-03	2.534.000	519.264	3.053.264
oct-03	2.587.000	712.705	3.299.705
nov-03	2.414.000	504.024	2.918.024
dic-03	2.584.000	737.977	3.321.977
<b>TOTAL</b>	<b>27.282.000</b>	<b>9.282.920</b>	<b>36.564.920</b>

**SERVICIOS MONETARIOS (CORREO OFICIAL)**

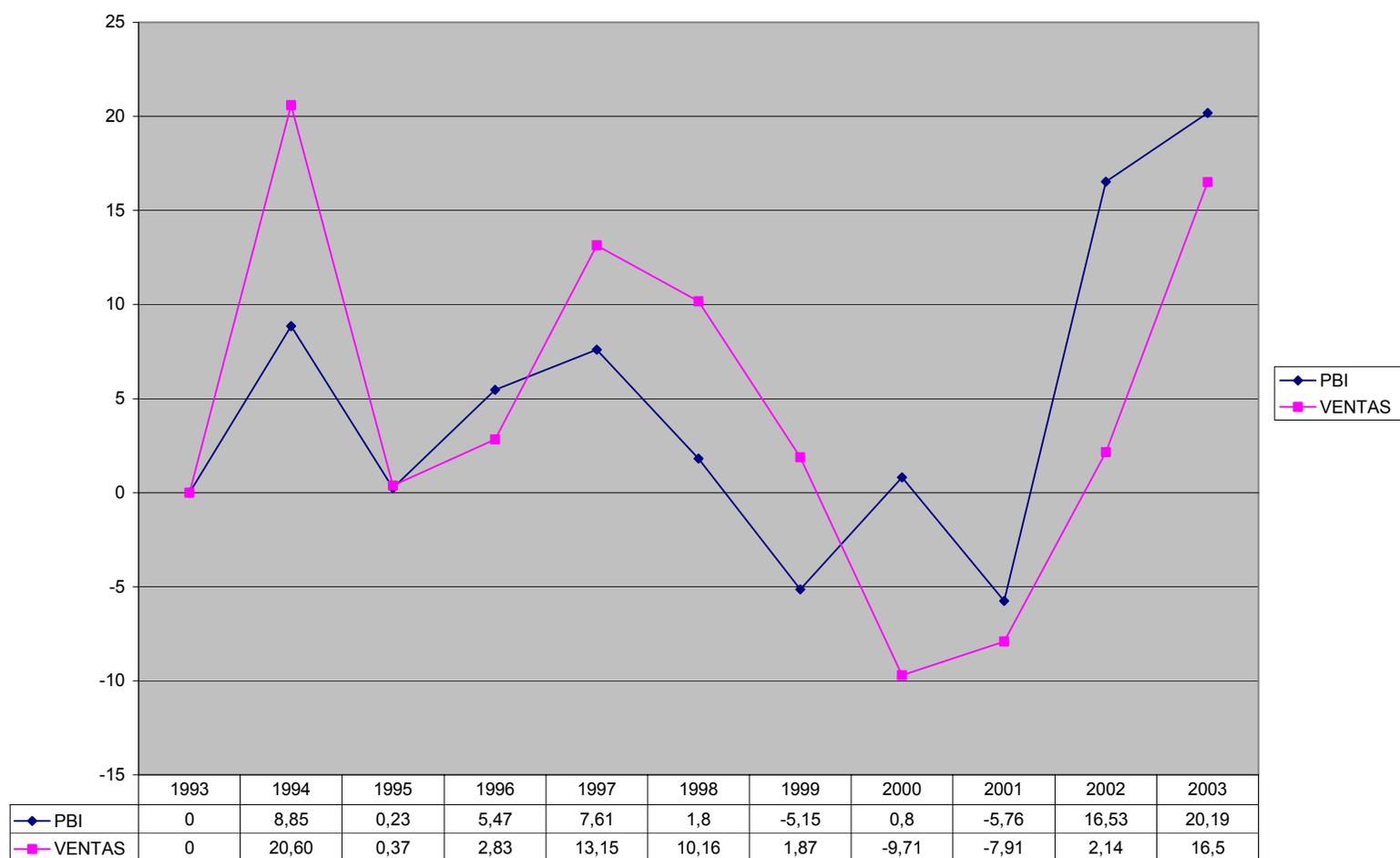
**UNIDADES**

Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
ene-03	64.000	81.000	63.000	208.000
feb-03	60.000	72.000	60.000	192.000
mar-03	67.000	70.000	58.000	195.000
abr-03	67.000	67.000	62.000	196.000
may-03	70.000	66.000	62.000	198.000
jun-03	65.000	62.000	59.000	186.000
jul-03	69.000	65.000	64.000	198.000
ago-03	69.000	58.000	60.000	187.000
sep-03	71.000	61.000	63.000	195.000
oct-03	70.000	63.000	63.000	196.000
nov-03	64.000	58.000	57.000	179.000
dic-03	71.000	71.000	72.000	214.000
<b>Totales</b>	<b>807.000</b>	<b>794.000</b>	<b>743.000</b>	<b>2.344.000</b>

**VENTAS**

PERIODO	C.OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-03	3.186.000	3.186.000
feb-03	3.112.000	3.112.000
mar-03	3.248.000	3.248.000
abr-03	3.286.000	3.286.000
may-03	3.393.000	3.393.000
jun-03	3.068.000	3.068.000
jul-03	3.296.000	3.296.000
ago-03	3.652.000	3.652.000
sep-03	3.331.000	3.331.000
oct-03	3.372.000	3.372.000
nov-03	3.042.000	3.042.000
dic-03	3.663.000	3.663.000
<b>TOTAL</b>	<b>39.649.000</b>	<b>39.649.000</b>

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



## SERVICIOS TELEGRAFICOS

En los cuadros y gráficos que a continuación se exponen está reflejada la evolución de las ventas y cantidad de telegramas emitidos desde el año 1997 hasta el 2003.

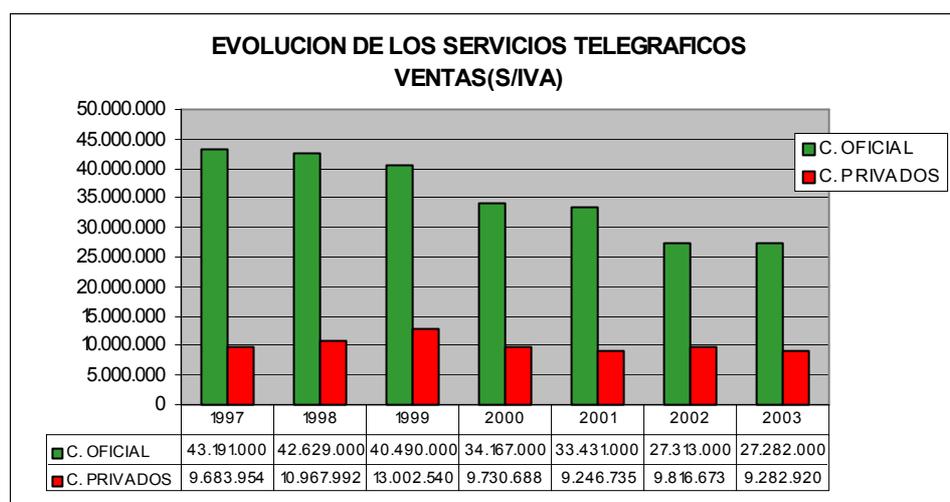
AÑO	TOTAL VENTAS (En Pesos)	VAR.% VENTAS TOTALES	C. OFICIAL	VAR.% C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.% C. PRIVADOS
1997	52.874.954		43.191.000		9.683.954	
1998	53.596.992	1,37%	42.629.000	-1,30%	10.967.992	13,26%
1999	53.492.540	-0,19%	40.490.000	-5,02%	13.002.540	18,55%
2000	43.897.688	-17,94%	34.167.000	-15,62%	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%

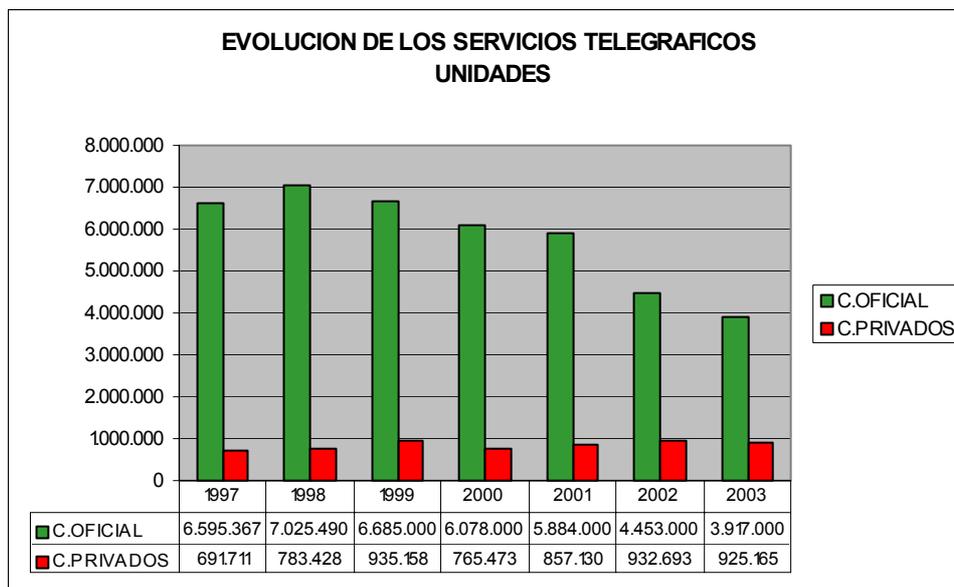
El sector facturó durante el año 2003 la cifra de 36,56 millones de pesos con un movimiento de piezas del orden de 4,8 millones.

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%

Las series muestran que la tendencia de estos servicios es la baja. En términos globales las unidades cayeron en el año 2003 un 10,09% respecto al año anterior y las ventas un 1,52%, estando estas últimas incididas por un efecto precio que amortiguó la caída.

En el Correo Oficial la caída en las ventas en el año 2003 fue del 0,11% y en las unidades del 12,04% y en los Correos Privados de un 5,44% y 0,81% respectivamente.





Los cuadros de la página N° 22 del Anexo 1 muestran la evolución mensual de la producción y de las ventas del mercado telegráfico durante el 2003 tanto para el Correo Oficial como para los Correos Privados.

### **SERVICIOS MONETARIOS**

La facturación total de los servicios monetarios ascendió en el año bajo estudio a 39,65 millones de pesos correspondientes a 2,34 millones de unidades.

AÑO	UNIDADES	VAR% UNIDADES	VENTAS (\$/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%

Dichas cifras representaron un aumento en las ventas del Correo Oficial del 15,68% respecto del año anterior y en las unidades del 0,47%, lo que denota un fuerte incremento de precios en los servicios.

En la página N° 23 del Anexo 1 se exponen los cuadros con la evolución mensual de los servicios monetarios para el año bajo estudio.

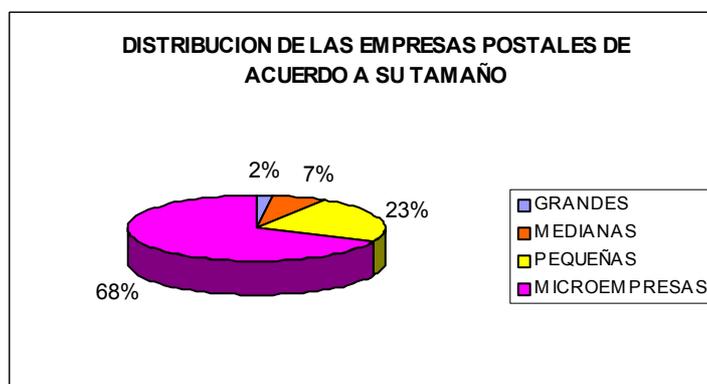
## ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO

### Clasificación de las Empresas - Distribución de sus Ventas

La facturación total del mercado postal, telegráfico y monetario está compuesta en un 59% por el total de los Prestadores Postales Inscriptos y en un 41% por el Correo Oficial.



El mercado postal de Operadores Privados está compuesto por empresas de diferentes tamaños a saber: grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Para establecer el porcentaje en que cada uno de estos grupos participan se aplicó la metodología establecida por la Resolución N° 675/02 de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional.

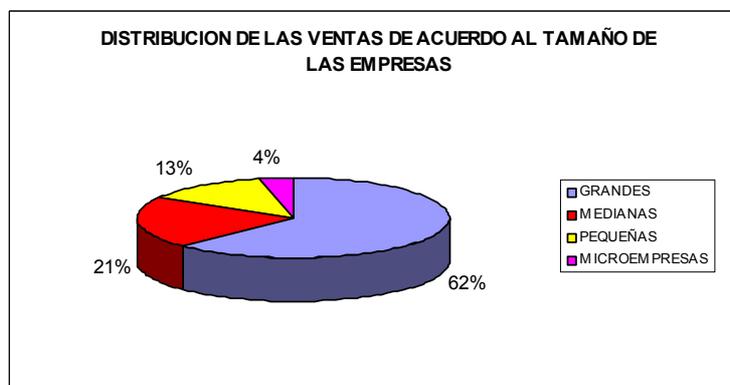


De acuerdo con estos cálculos y tal como se expresa en los gráficos respectivos, dicho mercado se comportó durante el año 2003 de la siguiente manera:

- el 2% (grandes empresas) concentró del 62% de la facturación total.
- el 7% (empresas medianas) facturó el 21% del total.
- el 23% (pequeñas empresas) representó el 13% de las ventas.
- el 68% (microempresas) facturó sólo el 4% del total del mercado postal privado.

Vemos que los porcentajes de acuerdo al tamaño prácticamente se mantienen en el tiempo y en cuanto a las ventas que corresponden a cada tamaño también, lo que sigue hablando de la gran concentración del mercado en una poquísima cantidad de empresas.

Los resultados del año 2003 en cuanto a porcentajes de las empresas según su tamaño y de la correspondencia con las ventas no han variado respecto a los obtenidos en el 2002, situación que permite afirmar que se mantiene la concentración del mercado postal privado en una cantidad reducida de empresas.



### **EVOLUCION DEL PBI Y DE LAS VENTAS**

La evolución del nivel de actividad de los servicios públicos mantuvo durante el 2003 una tendencia positiva, consistente con la recuperación general de la economía del país que registró importantes avances que permitieron superar la inestabilidad macroeconómica de los años 2001-2002, una de la más grave de la historia.

Durante el año 2003 el PBI a precios de 1993 creció un 8,7%, porcentaje que no se daba en esta magnitud desde el año 1997. El consumo de servicios públicos contribuyó con un aumento del 4,1%.

Como consecuencia de estas tendencias positivas, el resultado de la combinación de un incremento en el nivel de actividad del mercado postal del 6,49% acompañado por un incremento en los precios de los distintos servicios, determinó un resultado positivo del 16,50% de la facturación, frente a un incremento del PBI a valores corrientes del 20,4% anual, es decir considerando las variaciones cuantitativas y de precios.

### **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	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
EE.UU de AMERICA	655	670	677	689	705	728,91	734,36	S/D	706,11	659,99	N/D
FRANCIA	437	418	412	416	377	435,91	442,75	447,57	N/D	N/D	N/D
ESPAÑA	107	108	105	108	106	111,80	119,50	122	128,44	107,52	N/D
GRAN BRETAÑA	286	299	312	312	332	324,94	324,77	336,48	N/D	354,27	N/D
<b>MERCOSUR</b>											
BRASIL	26	27	36	34	34	38	33,13	50,90	56,11	56,07	48,45
ARGENTINA	16	18	19	20	23	24	27,91	28,49	27,46	24,02	25,57
URUGUAY	3	4	3	3	6	7	6,91	7,53	7,92	7,61	6,94
PARAGUAY	1	0,74	0,63	0,55	0,55	0,47	0,37	0,31	0,26	0,19	0,19

FUENTE: 1993/2002 - Estadísticas de los servicios postales - UPU  
1998/2003 - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

Respecto del primer grupo, la última publicación estadística dada a conocer por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal corresponde al año 2002. El indicador cayó para EE.UU un 6,5% y para España un 16,3%.

En relación con los países del MERCOSUR, la cantidad de envíos por habitante en el año 2003 de Brasil y Uruguay bajó un 13,6% y 8,8% respectivamente; en tanto que para Argentina creció un 6,4% y en Paraguay el indicador no varió.

### **ACERCA DE LOS PRECIOS**

Durante el año 2003 los precios registraron un incremento en los distintos servicios de los dos grandes grupos de operadores postales, en relación con el año anterior. Para el Correo Oficial el aumento promedio fue del 16,83% y del 6,45% para los Correos Privados Inscriptos; como consecuencia de ello el promedio general de precios creció un 10,42%.

<b>AÑO</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>C.PRIVADOS</b>
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

### **NIVEL DE EMPLEO**

El nivel de empleo siguió manteniendo en el año 2003 la tendencia a la baja observada desde el año 1997. La cantidad de empleados del Correo Oficial disminuyó un 4,12% respecto del año 2002 y la de los Correos Privados un 1,75% y el promedio general un 2,77%.

<b>AÑO</b>	<b>C.ARGENTINO</b>	<b>VAR.% C. OFICIAL</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.% C. PRIV.</b>	<b>TOTALES</b>	<b>VAR.% TOTAL</b>
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%

**FUENTE DE LAS ESTADISTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO:**  
Economía Postal y Ev. de Calidad - Gerencia de Servicios Postales - Comisión Nacional de Comunicaciones

## **B.- EVALUACION DE LA CALIDAD**

### **CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN NACIONAL**

#### **SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 01/2003**

##### **Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Argentino S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Ciudad autónoma de Buenos Aires</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 0,75</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>11/08/03 al 25/08/03</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

##### **Principales Resultados**

###### **Confiabilidad del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	234	Porcentaje de arribos:	97,50%
Piezas perdidas:	6	Porcentaje de perdidas:	2,50%
Piezas dev. al Rtte.:	0	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	4	Porcentaje no analizadas:	1,67%

El prestador evaluado superó el nivel de confianza esperado (95%) alcanzando el 97,5%

###### **Celeridad del Servicio**

Demora Promedio General: 1,9 días

Regularidad Promedio General(desvío estándar): 1,48 días

Los resultados muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 1.9 días y un desvío estandar de 1,48 días. De aquí se concluye que la demora resultante se encuentra dentro de la norma establecida en el Anexo 8 del Pliego de Bases y Condiciones para el Estándar 1 (STD 1) -Correo Local igual a D+2.

###### **Irregularidades**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 34,35% de las cartas analizadas. De este total de cartas con irregularidades tenemos:

- Mal Fechadas: 51,91%
- Matasello ilegible: 21,51%
- Sin matasello: 26,58%

###### **Eficiencia del Servicio:**

Este concepto se refiere a la capacidad de satisfacer los compromisos asumidos con los clientes, es decir el de respetar los estándares fijados para el servicio evaluado.

En este caso, el estándar comprometido por el Correo Oficial es D+2, y como se evidencia en el cuadro siguiente sólo el 78,26% de las piezas analizadas llegaron a destino en ese tiempo.

## CUADRO DE RENDIMIENTOS

ESEP URBANO N° 01/2003  
ORIGEN-DESTINO : CAPITAL FEDERAL

IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total	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		RECIBIDAS	MEDIA				
01==>11/08/03	0	13	7	2	1	0	0	23	1,61	0,84	0	1	0	24
02==>12/08/03	0	17	1	2	1	1	0	22	1,55	1,14	2	0	0	24
03==>13/08/03	1	17	4	1	1	0	0	24	1,33	0,82	0	0	0	24
04==>14/08/03	0	15	3	1	0	0	4	23	2,09	1,90	1	0	0	24
05==>15/08/03	0	8	3	0	8	0	3	22	3,09	2,29	1	1	0	24
06==>19/08/03	0	5	13	2	2	0	1	23	2,22	1,17	0	1	0	24
07==>20/08/03	0	13	3	4	1	0	1	22	1,95	1,65	1	1	0	24
08==>21/08/03	0	16	5	0	0	0	2	23	1,70	1,58	1	0	0	24
09==>22/08/03	2	11	3	4	3	0	1	24	1,96	1,49	0	0	0	24
10==>25/08/03	0	11	12	0	1	0	0	24	1,63	0,71	0	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>3</b>	<b>126</b>	<b>54</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>230</b>	<b>1,90</b>	<b>1,48</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>1,30</b>	<b>54,78</b>	<b>23,48</b>	<b>6,96</b>	<b>7,83</b>	<b>0,43</b>	<b>5,22</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULAD</b>	<b>0,00</b>	<b>54,78</b>	<b>78,26</b>	<b>85,22</b>	<b>93,04</b>	<b>93,48</b>	<b>98,70</b>							

## SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 02/2003

### Parametros

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>S.A. Organización Coordinadora Argentina</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Ciudad autónoma de Buenos Aires</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>27/10/03 al 07/11/03</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### Principales Resultados

#### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	228	Porcentaje de arribos:	95,00%
Piezas perdidas:	10	Porcentaje de perdidas:	4,20%
Piezas dev. al Rtte.:	1	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,40%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	1	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,40%
Piezas no analizadas:	1	Porcentaje no analizadas:	0,40%

En este punto el prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado al lograr que el 95% de las piezas lleguen a destino.

#### Celeridad del Servicio:

Demora Promedio General: 1,15 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,69 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 1,15 días y un desvío estandar de 0,69 días. Estos resultados nos hablan de una buena performance.

**Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 93,86%% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades tenemos:

- Mal Fechadas: 92,98%
- Matasello ilegible: 0,88%

**Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es D+2, con lo cual cumplieron con los valores previstos el 95,18% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

**CUADRO DE RENDIMIENTOS**

ESEP URBANO N° 02/2003  
ORIGEN-DESTINO : CAPITAL FEDERAL

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==>27/10/03	1	19	2	0	1	1	0	24	1,33	1,05	0	0	0	24
02==>28/10/03	1	21	0	0	1	0	0	23	1,09	0,67	1	0	0	24
03==>29/10/03	0	18	3	2	0	0	1	24	1,58	1,50	0	0	0	24
04==>30/10/03	0	21	1	0	0	0	0	22	1,04	0,21	2	0	0	24
05==>31/10/03	0	19	2	0	0	0	0	21	1,10	0,30	3	0	0	24
06==>03/11/03	0	21	1	0	0	0	0	22	1,04	0,21	2	0	0	24
07==>04/11/03	0	22	0	1	0	0	0	23	1,09	0,42	1	0	0	24
08==>05/11/03	1	21	2	0	0	0	0	24	1,04	0,36	0	0	0	24
09==>06/11/03	0	21	2	0	0	0	0	23	1,09	0,29	0	0	1	24
10==>07/11/03	1	19	2	0	0	0	0	22	1,04	0,37	1	1	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>4</b>	<b>202</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>228</b>	<b>1,15</b>	<b>0,69</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>1,75</b>	<b>88,60</b>	<b>6,58</b>	<b>1,32</b>	<b>0,88</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>88,60</b>	<b>95,18</b>	<b>96,49</b>	<b>97,37</b>	<b>97,81</b>	<b>98,25</b>							

---

## **CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN INTERNACIONAL**

### **CONTROL DE CALIDAD ORGANIZADO POR LA UNION POSTAL UNIVERSAL**

El aumento de la competencia y el crecimiento en las exigencias de la clientela comprometen a los correos a mejorar permanentemente la calidad de sus productos y servicios. Para complementar el alto número de iniciativas en esta materia de parte de los correos del mundo, la Unión Postal Universal a través de su Oficina Internacional diagrama controles de calidad todos los años, publicando los resultados a fin de que las distintas administraciones postales puedan evaluar los progresos respectivos.

Como parte de dicho proceso el Consejo de Explotación Postal de la Unión Postal Universal (UPU) decidió, en su período de sesiones de abril de 2003, efectuar una reforma importante de los controles de la calidad del servicio internacional organizados por la Unión Postal Universal (UPU). El control continuo de la calidad del servicio internacional de la UPU pasará a reemplazar en el año 2004 los controles de extremo a extremo que se realizaban dos (2) veces por año (Marzo/Abril y Setiembre/Octubre) durante un período de dos (2) semanas, por este nuevo control que se lleva a cabo, como su nombre lo expresa, sin límite de tiempo, lo que aumenta considerablemente el valor de la información recibida.

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

Los resultados del control continuo piloto, que se llevó a cabo desde febrero de 2002, confirmaron la viabilidad de este nuevo y ambicioso proyecto. Consultadas las treinta y seis (36) administraciones que participaron hasta el 2003 en la prueba piloto, recomendaron la conveniencia de su extensión a nivel mundial. Cabe destacar que dichas administraciones controlaron 128 enlaces, con un volumen de más de 1500 cartas de prueba por semana.

A título ilustrativo se informa que el citado Consejo de Explotación Postal fijó como fecha de inicio del control continuo a escala mundial el 2 de febrero de 2004. A tal efecto en agosto de 2003 un Grupo ad hoc, nombrado por el Equipo de Proyecto "Calidad de Servicio" del Consejo de Explotación Postal, se reunió para examinar las necesidades de las administraciones postales en lo que tiene que ver con el control continuo a nivel mundial y decidir los enlaces que se controlarán en función de la información requerida a los países participantes mediante carta 0600(DOT.PQS) 1411 de la Oficina Internacional de la UPU. Para los enlaces que dispongan de equipos diagnósticos en las oficinas de cambio de las administraciones postales de origen y de destino, la Oficina Internacional expedirá también la cantidad necesaria de transpondedores (cartas de pruebas electrónicas).

El control continuo es un método de control de la calidad del servicio postal internacional que ofrece las ventajas de los últimos adelantos en materia informática. Los datos son enviados a través de Internet a la Oficina Internacional de la UPU, quien se encarga de la 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 una vez por trimestre. Respecto de los otros métodos de control utilizados por la UPU, el control continuo incorpora varios elementos nuevos que permiten fortalecer la fiabilidad del método.

El control continuo piloto es, en principio, un control interno, cuya alta fiabilidad está garantizada por la independencia de tres flujos de datos independientes a saber, los datos sobre el depósito, la distribución de las cartas de prueba y los datos diagnósticos referentes al paso de los transpondedores.

La Oficina Internacional de la UPU verifica sistemáticamente, por correo electrónico y por fax, los datos de los coordinadores nacionales. Puesto que el correo electrónico es la herramienta básica para la gestión del control continuo, establecer contactos confiables y actualizar los datos suministrados son una preocupación constante. Las aplicaciones informáticas estándar indicadas a continuación fueron elaboradas hacia fines de 2003:

- análisis regional de los resultados del control continuo.
- Protocolos con respecto a la calidad a nivel nacional, teniendo en cuenta las horas límite de registro (Critical Tag Times- CTT) y la relación entre calidad de servicio y gastos terminales.

### **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).

### **Financiación de los controles**

Siguiendo la práctica actual, 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 aérea, 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 para el año 2005.**

Mediante Resolución CEP 2/2003 el Consejo de Explotación Postal convencido de que el empleo de una remuneración por concepto de gastos terminales que tenga relación con la calidad es importante para el mejoramiento de la calidad de servicio, resolvió entre otros aspectos que la remuneración por concepto de gastos terminales en función de la calidad de servicio se basará en las normas internas y que el objetivo para el cumplimiento de esas normas será de 85%.

A tal efecto el Consejo de Explotación Postal junto con el Grupo de Acción "Gastos Terminales" de la UPU, ha dispuesto proseguir con los trabajos tendientes a poner un sistema de control que comenzará a funcionar plenamente el primero de enero del 2005 para los países industrializados y de todos los países a partir del 1º de enero de 2006, si el Congreso Postal de 2004 a realizarse en Bucarest decide introducir también para los países en desarrollo gastos terminales basados en la calidad de servicio.

### **CONTROL CONTINUO - RESULTADOS ÁMBITO INTERNACIONAL**

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos de la información suministrada por 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 carta simple internacional realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2003, en carácter de prueba piloto.

#### **Principales Parámetros:**

<b>Administraciones Postales participantes:</b>	Brasil, Uruguay, Paraguay, Francia, Argentina (CNC) y Chile.
<b>Enlaces de Salida:</b>	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Francia, Paraguay, Uruguay y Chile.
<b>Enlaces de Llegada:</b>	Los mismos que los de salida.
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple Internacional de 20 gr.
<b>Modo de encaminamiento:</b>	Por avión
<b>Estándar medido:</b>	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
<b>Fecha del Operativo:</b>	1/01/2003 al 31/12/2003

<b>Unidad Ejecutora:</b>	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
<b>Método de Evaluación:</b>	Imposición de cartas de prueba
<b>Muestra Estadística:</b>	628 cartas de prueba por enlace.
<b>Corresponsales:</b>	6 por país interviniente.

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

### Principales Resultados:

ADMINISTRACION EXPIDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO DIAS CORRIDOS	DEMORA PROMEDIO DIAS HABILES
ARGENTINA	BRASIL	628	582	9,3	6,4
ARGENTINA	CHILE	628	575	9,8	6,7
ARGENTINA	URUGUAY	628	585	8,2	5,7
ARGENTINA	FRANCIA	628	517	11,6	8,0
ARGENTINA	PARAGUAY	628	530	8,0	5,7
<b>TOTALES</b>		<b>3140</b>	<b>2789</b>	<b>9,4</b>	<b>6,5</b>
BRASIL	ARGENTINA	628	608	6,7	4,7
CHILE	ARGENTINA	628	575	8,2	5,7
FRANCIA	ARGENTINA	628	525	6,2	4,3
PARAGUAY	ARGENTINA	628	511	6,1	4,2
URUGUAY	ARGENTINA	628	586	7,3	5,1
<b>TOTALES</b>		<b>3140</b>	<b>2805</b>	<b>6,9</b>	<b>4,8</b>

### Confiabilidad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Total de cartas enviadas:	3140 (100%)	3140 (100%)
Total de cartas analizadas por UPU	2789 (88,8%)	2805 (89,3%)
Piezas perdidas:	351 (11,2%)	335 (10,7 %)

### Celeridad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Demora Promedio General (días corridos):	9,4 días	6,5 días
Demora Promedio General (días hábiles) :	6,9 días	4,8 días

### Análisis del control diagnóstico para el enlace Argentina-Francia/Francia-Argentina (AR-FR)/(FR-AR)

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 en los enlaces Argentina-Francia (AR-FR) y Francia- Argentina (FR-AR).

Previo al análisis de este aspecto corresponde destacar el significado de los 3 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 entre Argentina y Francia.

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

		PLAZO T										Media en días:11,6
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
CTAS. PRUEBA	0	0	0	0	6	11	18	57	79	54	292	517
% SIMPLE	0	0	0	0	1	2	3	11	15	10	56	100
% ACUMULADO	0	0	0	0	1	3	7	18	33	44	100	

		PLAZO A										Media en días: 3,2
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
CTAS. PRUEBA	0	18	27	15	10	4	2	4	0	0	3	83
% SIMPLE	0	22	33	18	12	5	2	5	0	0	4	100
% ACUMULADO	0	22	54	72	84	89	92	97	97	97	100	

		PLAZO B										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
CTAS. PRUEBA	0	48	25	6	2	1	0	0	0	0	1	83
% SIMPLE	0	58	30	7	2	1	0	0	0	0	1	100
% ACUMULADO	0	58	88	95	98	99	99	99	99	99	100	

		PLAZO H										Media en días: 6,6
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
CTAS. PRUEBA	0	0	3	12	8	25	6	6	7	3	13	83
% SIMPLE	0	0	4	14	10	30	7	7	8	4	16	100
% ACUMULADO	0	0	4	18	28	58	65	72	81	85	100	

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

		PLAZO T										Media en días: 8,0
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
CTAS. PRUEBA	0	0	2	7	30	78	91	88	54	54	113	517
% SIMPLE	0	0	0,40	1	6	15	18	17	10	10	22	100
% ACUMULADO	0	0	0,40	2	8	23	40	57	68	78	100	

		PLAZO A										Media en días: 2,2
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
CTAS. PRUEBA	2	30	32	8	6	2	0	1	0	0	2	83
% SIMPLE	2	36	39	10	7	2	0	1	0	0	2	100
% ACUMULADO	2	38	77	87	94	96	96	97	97	97	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
CTAS. PRUEBA	13	62	4	3	0	0	0	0	0	1	0	83
% SIMPLE	16	75	5	4	0	0	0	0	0	1	0	100
% ACUMULADO	16	91	96	99	99	99	99	99	99	100	100	

		PLAZO H										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
CTAS. PRUEBA	0	1	10	22	14	17	7	2	2	2	6	83
% SIMPLE	0	1	12	27	17	20	8	2	2	2	7	100
% ACUMULADO	0	1	13	40	57	77	85	88	90	93	100	

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

PLAZO T												Media en días: 6,2	
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	
CTAS. PRUEBA	1	0	1	50	85	115	105	65	32	19	52	525	
% SIMPLE	0	0	0	10	16	22	20	12	6	4	10	100	
% ACUMULADO	0	0	0	10	26	48	68	80	86	90	100		

PLAZO A												Media en días: 1,5	
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	
CTAS. PRUEBA	1	61	12	4	2	0	0	1	0	1	0	82	
% SIMPLE	1	74	15	5	2	0	0	1	0	1	0	100	
% ACUMULADO	1	75	90	95	97	97	97	99	99	100	100		

PLAZO B												Media en días: 1,2	
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	
CTAS. PRUEBA	75	3	1	1	0	0	0	1	0	0	0	81	
% SIMPLE	93	4	1	1	0	0	0	1	0	0	0	100	
% ACUMULADO	93	97	98	99	99	99	99	100	100	100	100		

PLAZO H												Media en días: 3,4	
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	
CTAS. PRUEBA	0	17	23	16	15	4	0	1	2	1	2	81	
% SIMPLE	0	21	28	20	19	5	0	1	2	1	2	100	
% ACUMULADO	0	21	49	69	88	93	93	94	96	98	100		

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

PLAZO T												Media en días: 4,3	
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	
CTAS. PRUEBA	1	2	55	149	139	92	33	20	15	5	14	525	
% SIMPLE	0	0	10	28	26	18	6	4	3	1	3	100	
% ACUMULADO	0	0	11	39	66	83	89	93	96	97	100		

PLAZO A												Media en días: 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	
CTAS. PRUEBA	19	55	6	0	0	1	1	0	0	0	0	82	
% SIMPLE	23	67	7	0	0	1	1	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	23	90	97	97	97	100	100	100	100	100	100		

PLAZO B												Media en días: 0,7	
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	
CTAS. PRUEBA	28	50	1	1	1	0	0	0	0	0	0	81	
% SIMPLE	35	62	1	1	1	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	35	97	98	99	100	100	100	100	100	100	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	
CTAS. PRUEBA	6	20	35	9	5	2	2	0	0	0	2	81	
% SIMPLE	7	25	43	11	6	2	2	0	0	0	2	100	
% ACUMULADO	7	32	75	86	92	95	97	97	97	97	100		

En el enlace AR-FR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 11,6 días; Plazo A 3,2 días; Plazo B 1,7 días y Plazo H 6,6 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, es decir dentro del territorio francés. Los resultados en días hábiles para el mismo

enlace fueron : Plazo T: 8,0 días; Plazo A: 2,2 días; Plazo B: 1,1 días; Plazo H: 4,7 días; puede observarse 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: 6,2 días; Plazo A: 1,5 días; Plazo B: 1,2 días y Plazo H: 3,4 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino, no obstante esta demora de 3,4 días es muy inferior a la que demandó la distribución en territorio francés de 6,6 días, para el enlace AR-FR. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 4,3 días; Plazo A: 1 día; Plazo B: 0,7 días y Plazo H: 2,5 días. La mayor demora se observa en la distribución en el país de destino (Argentina), no obstante este plazo de 2,5 días es muy inferior al similar de 4,7 días que demandó en Francia la misma operatoria para el enlace AR-FR.

## **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:**

<b>Administraciones Postales Participantes:</b>	<b>Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay , Correo Argentino S.A. y Correo Oficial (20/11/03)</b>
<b>Ciudades Relevadas:</b>	<b>San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción y Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple internacional 20 grs.</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Internacional extremo a extremo</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>Control permanente anual</b>
<b>Unidad Ejecutor</b>	<b>Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC 1 de Enero 2003 al 31/12/2003</b>
<b>Período de evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>7440 (1860 por trimestre todos los enlaces de la región)</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>6 por país</b>

### **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 2003, 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**

De las evaluaciones efectuadas durante los años 2002 y 2003 la norma de calidad de servicio para la región tiende a establecerse en 4 (cuatro) o 5 (cinco) días hábiles, conforme al comportamiento que se viene observando en los plazos medios.

En cuanto al objetivo de calidad, una meta razonable sería que el 80% de las cartas de prueba fuesen distribuidas de acuerdo con dicha norma, considerando que la futura tendencia mundial se orienta a que los operadores responsables de la distribución de las cartas tengan sus gastos terminales atados a la calidad de su desempeño en cuanto al cumplimiento de las metas.

Ello aumenta la importancia de la instalación en Uruguay y Paraguay de un sistema de control diagnóstico, con el que se incrementará el grado de confiabilidad, detalle y precisión de las informaciones de los plazos parciales. Cabe destacar que en Argentina, el sistema se encuentra operando desde el mes de abril de 2003, por lo que se incorporan al presente informe los resultados del control diagnóstico para los enlaces AR-BR y BR-AR.

### **3. Análisis de los Resultados**

3.1. Los cuadros presentados en el Anexo N° 2 - Tablas 1/6 referidos a la distribución de frecuencia y porcentajes acumulados en toda la región, muestran que la meta de calidad de servicio se alcanzó para D+5 días hábiles sólo en el tercer trimestre del 2003.

3.2. Las Tablas N° 7 y 8 del Anexo 2 reflejan 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 entre Argentina y Brasil.

Previo al análisis de este aspecto reiteramos 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.

En el enlace AR-BR el resultado punta a punta fue del 67% de entrega en plazo, en días hábiles. Este resultado no alcanzó el objetivo de calidad estimado del 80%.

En el enlace BR-AR el resultado extremo a extremo fue del 85% de entrega en plazo, en días hábiles; superando la meta de calidad prevista.

A continuación de las tablas 7 y 8 se efectúa un análisis y comparación de los resultados de los plazos diagnósticos entre Argentina y Brasil.

3.3. En el Anexo N° 3 observamos que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas fue del 13,6%, esto es 1,2 puntos más que el registrado en el año 2002, con el 12,4%. Este porcentaje continúa siendo muy elevado, no obstante la mejora registrada respecto del resultado del 4° trimestre de 2003 con 19%, mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países participantes. Del análisis de los porcentajes de items no recibidos, los más elevados corresponden al correo saliente y entrante de Paraguay con el 29% y el 22% respectivamente.

3.4. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 21,2% según puede verse en el cuadro del Anexo N° 3 – Total anual. Este porcentaje desmejoró respecto a los niveles registrados en el 1°, 2° y 4° trimestres del año 2003; correspondiendo a Uruguay y a la Argentina los mayores índices observados, 31,5% y 21,8% respectivamente.

3.5. Conforme surge del Anexo N° 4 la demora promedio total registrada durante el año 2003 fue de 5,3 días hábiles, lo que refleja una desmejora respecto del resultado obtenido en el año 2002, con 4,8 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose la mejor performance entre Paraguay – Argentina con 4,2 días hábiles y 6,1 días corridos y las mayores demoras en los enlaces Uruguay- Paraguay con 9,1 días corridos (6,5 días hábiles) y de Argentina- Brasil con 9,3 días corridos (6,4 días hábiles). Al respecto, cabe destacar que los resultados del intercambio de cartas de prueba con origen o destino a Uruguay se han visto incididos negativamente por el conflicto gremial suscitado en la Administración Postal de ese país en el mes de Octubre de 2003, que impidió el envío al exterior y la distribución nacional de cartas simples del servicio universal.

### **4. Conclusiones**

- ◆ Los resultados del control aún presentan problemas de aplicación que comprometen su calidad y confiabilidad. Se mantiene alto el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas, extraviadas o no informadas (13,6%) , mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países participantes en razón de que ello compromete la calidad de los resultados. En cuanto al índice de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible, aumentó considerablemente a 21,2% en el año bajo examen si se lo compara con el 12% registrado en el año 2002.
- ◆ Lo resultados de los controles efectuados indican plazos de distribución no satisfactorios. En términos de promedio anual (Tabla N°5), la distribución de frecuencia mostró que sólo el 73% de las cartas de prueba fueron entregadas en 5 días hábiles, cuando la meta para dicho plazo es del 80%.
- La novedad del control bajo estudio es la presentación de los resultados diagnósticos que permiten identificar las deficiencias en los plazos de encaminamiento de la correspondencia. En esta oportunidad, Argentina y Brasil participaron de este análisis específico que evidenció demoras en el encaminamiento

de Argentina (Plazo A) y en el transporte aéreo internacional (Plazo B). No obstante, la aplicación de este tipo de control diagnóstico es un gran paso en dirección a un largo camino de calidad a ser recorrido por los cuatro países del MERCOSUR.

- ♦ Paraguay y Uruguay todavía no poseen un Sistema de Control Diagnóstico instalado. Los resultados y su análisis se ven en consecuencia perjudicados pues no es posible conocer los plazos parciales es decir: tiempo de salida del país de origen, transporte aéreo internacional y tiempo de distribución en destino. Uruguay está adelantando el proceso de negociación de las antenas y prevé concretar su instalación a principios del 2004.

### **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).

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

Tabla N° 1: 1º Trimestre 2003

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	
CTAS. PRUEBA	1	6	100	284	363	238	144	94	53	43	175	1501
% SIMPLE	0	0	7	19	24	16	10	6	4	3	12	100
% ACUMULADO	0	0	7	26	50	66	76	82	85	88	100	

Tabla N° 2: 2º Trimestre 2003

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	
CTAS. PRUEBA	3	38	116	396	389	277	142	108	52	42	95	1658
% SIMPLE	0	2	7	24	23	17	9	7	3	3	6	100
% ACUMULADO	0	2	9	33	57	74	82	89	92	94	100	

Tabla N° 3: 3º Trimestre 2003

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	
CTAS. PRUEBA	0	59	179	458	478	255	108	60	41	31	84	1753
% SIMPLE	0	3	10	26	27	15	6	3	2	2	5	100
% ACUMULADO	0	3	14	40	67	82	88	91	93	95	100	

Tabla N° 4: 4º Trimestre 2003

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	
CTAS. PRUEBA	0	15	103	308	368	247	118	70	31	23	233	1516
% SIMPLE	0	1	7	20	24	16	8	5	2	2	15	100
% ACUMULADO	0	1	8	28	52	69	76	81	83	85	100	

Tabla N° 5 - PROMEDIO ANUAL

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	
CTAS. PRUEBA	4	118	498	1446	1598	1017	512	332	177	139	587	6428
% SIMPLE	0	2	8	22	25	16	8	5	3	2	9	100
% ACUMULADO	0	2	10	32	57	73	81	86	89	91	100	

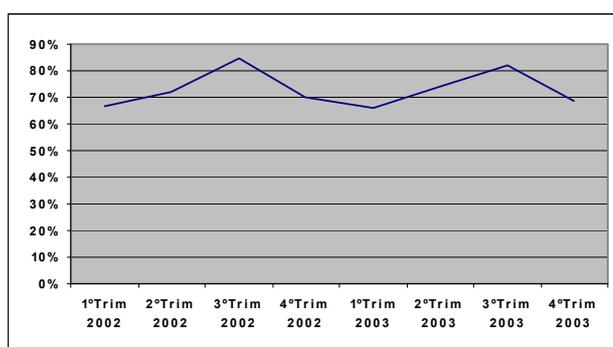
### Evolución del porcentaje de entrega en plazo

Mediante la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 1 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles)

Tabla N° 6

PERIODO	D+5(hábiles)
1°Trim 2002	67%
2°Trim 2002	72%
3°Trim 2002	85%
4°Trim 2002	70%
1°Trim 2003	66%
2°Trim 2003	74%
3°Trim 2003	82%
4°Trim 2003	69%

Gráfico N° 1



### CONTROL DIAGNOSTICO ENTRE ARGENTINA Y BRASIL - RESULTADOS

TABLA 7 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/BR –Promedio Anual - Días Hábiles

CONCEPTO	PLAZO T Media en días: 5,06											Total Recibidas
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CTAS. PRUEBA	0	0	9	80	118	67	44	27	20	15	31	411
% SIMPLE	0	0	2,2	19,5	29	16	11	7	5	4	8	100
% ACUMULADO	0	0	2,2	22	50	67	77	84	89	92	100	

CONCEPTO	PLAZO A Media en días: 2											Total Recibidas
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CTAS. PRUEBA	4	19	14	3	2	0	2	1	1	0	0	46
% SIMPLE	9	41	30	7	4	0	4	2	2	0	0	100
% ACUMULADO	9	50	81	87	91	96	96	98	100	100	100	

CONCEPTO	PLAZO B Media en días: 1,00											Total Recibidas
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CTAS. PRUEBA	1	42	2	0	0	0	0	0	0	0	0	45
% SIMPLE	2	93	4	0	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	2	95	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

CONCEPTO	PLAZO H Media en días: 2,06											Total Recibidas
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CTAS. PRUEBA	0	18	17	4	3	2	1	0	0	0	0	45
% SIMPLE	0	40	38	9	7	4	2	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	0	40	78	87	93	98	100	100	100	100	100	

**TABLA N° 8 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles**

		PLAZO T											Media en días: 3,6	
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			
CTAS. PRUEBA	0	1	26	99	154	113	32	23	7	3	7	465		
% SIMPLE	0	0	5,6	21	33	24	7	5	2	1	2	100		
% ACUMULADO	0	0	5,8	27	60	85	91	96	98	98	100			

		PLAZO A											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			
CTAS. PRUEBA	0	30	8	4	0	1	3	0	0	0	0	46		
% SIMPLE	0	65	17	9	0	2	7	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	0	65	83	91	91	93	100	100	100	100	100			

		PLAZO B											Media en días: 0,32	
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			
CTAS. PRUEBA	26	16	1	3	0	0	0	0	0	0	0	46		
% SIMPLE	57	35	2	7	0	0	0	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	57	92	94	100	100	100	100	100	100	100	100			

		PLAZO H											Media en días: 2,08	
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			
CTAS. PRUEBA	0	7	13	9	11	3	4	0	0	0	0	47		
% SIMPLE	0	15	28	19	23	6	9	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	0	15	43	62	85	91	100	100	100	100	100			

### Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Brasil

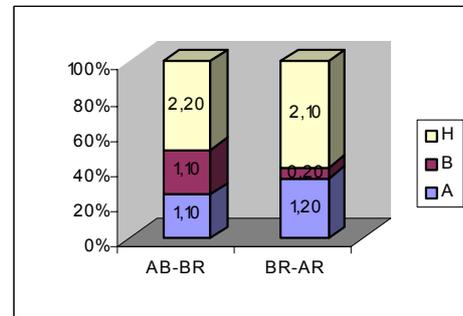
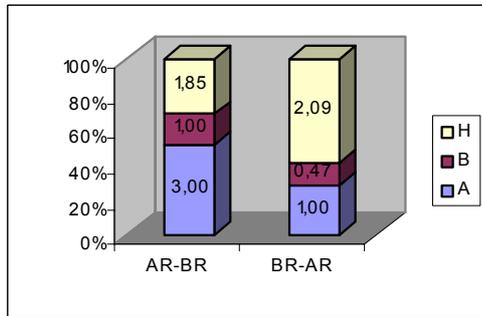
Los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-BR y BR-AR presentados en la Tabla 9 y los gráficos respectivos que se agregan seguidamente.

Tal comparación permite concluir para el resultado anual, que la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A) es mayor prácticamente en un día para el enlace AR-BR, es decir dentro del territorio de Argentina, respecto del plazo demandado por Brasil para similar operatoria en el enlace BR-AR.

Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), también se observa una demora mayor en el enlace AR-BR, la que demanda un día hábil, contra un tercio de día hábil en el enlace BR-AR. En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), se encuentra bien equilibrada en los dos sentidos de 2,06 días para el enlace AR-BR (distribución en Brasil) y de 2,08 días para el enlace BR-AR (distribución en Argentina).

**Tabla 9- Media del Plazo Diagnóstico**

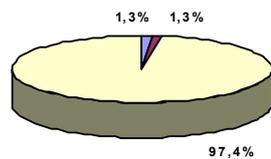
ENLACE	PLAZO	2° Trim 2003	3° Trim 2003	4° Trim 2003	Total 2003
AR>BR	A	3,00	1,10	1,30	2,00
	B	1,00	1,10	1,00	1,00
	H	1,85	2,20	2,30	2,06
<b>TOTAL ( A+B+H)</b>		<b>4,85</b>	<b>4,40</b>	<b>4,60</b>	<b>5,06</b>
BR>AR	A	1,00	1,20	1,30	1,16
	B	0,47	0,20	0,30	0,32
	H	2,09	2,10	1,80	2,08
<b>TOTAL (A+B+H)</b>		<b>3,56</b>	<b>3,50</b>	<b>3,40</b>	<b>3,56</b>



**Porcentaje de Transpondedores Enviados**

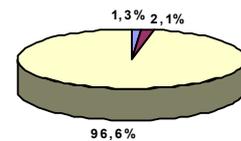
PAIS DE ORIGEN	2º TRIM 2003		3º TRIM 2003				4º TRIM 2003			
	% c/ Transp	% del Total	Cant. Enviadas	Cant.c/ Transp.	% c/ Transp.	% del Total	Cant. Enviadas	Cant c/ Transp.	% c/ Transp.	% del Total
AR	5,4%	1,3%	429	22	5,1%	1,3%	391	3	0,8%	0,2%
BR	5,1%	1,3%	441	36	8,2%	2,1%	409	33	8,1%	2,2%
PY	0,0%	0,0%	441	0	0,0%	0,0%	334	0	0,0%	0,0%
UY	0,0%	0,0%	442	0	0,0%	0,0%	382	20	5,2%	1,3%
<b>TOTAL MERCOSUR</b>	<b>10,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1.753</b>	<b>58</b>	<b>13,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1.516</b>	<b>56</b>	<b>14,1%</b>	<b>3,7%</b>

Porcentaje de Transpondedores Enviados 2º Trim 2003



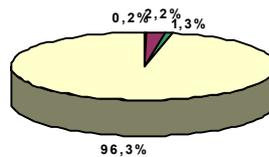
- AR con transpondedor
- BR con transpondedor
- AR-BR-PY-UY sin transpondedor

Porcentaje de Transpondedores Enviados 3º Trim 2003



- AR con transpondedor
- BR con transpondedor
- AR-BR-PY-UY sin transpondedor

Porcentaje de Transpondedores Enviados 4º Trim 2003



- AR con transpondedor
- BR con transpondedor
- UY con transpondedor
- AR-BR-PY-UY sin transpondedor

En el cuadro y gráficos precedentes podemos notar que la cantidad de transpondedores utilizados es muy baja en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR.

En el año 2003 su uso comenzó en el mes de abril para los enlaces AR-BR, BR-AR y en el mes de octubre para los enlaces BR-UY y BR-PY. No obstante, sólo el 2,6%, 3,3% y 3,7% fueron los porcentajes de transpondedores intercambiados en el segundo, tercero y cuarto trimestre respectivamente de ese mismo año. Al respecto, cabe aclarar que es intención de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal que el porcentaje de cartas de prueba con transpondedores no sea inferior al 30% respecto de los enlaces objeto del control diagnóstico, como una de las metas de calidad de control en la región.

### **ANEXO 3 – CARTAS DE PRUEBA CON IRREGULARIDADES**

#### **Cantidad de cartas de prueba extraviadas o no informadas por trimestre**

##### **Exportación**

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º Trimestre 2003			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	12%	13%	8%	468	391	77	16%
BR	AR-PY-UY	17%	12%	6%	468	409	59	13%
PY	AR-BR-UY	31%	13%	6%	468	334	134	29%
UY	AR-BR-PY	11%	8%	6%	468	382	86	18%
TOTAL		18%	11%	6%	1.872	1.516	356	19%

##### **Importación**

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º Trimestre 2003			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
BR-PY-UY	AR	13%	7%	-1%	468	381	87	19%
AR-PY-UY	BR	12%	9%	12%	468	377	91	19%
AR-BR-UY	PY	30%	13%	12%	468	365	103	22%
AR-BR-PY	UY	16%	16%	2%	468	393	75	16%
TOTAL		18%	11%	6%	1.872	1.516	356	19%

#### **Total anual de cartas de prueba extraviadas o no informadas**

##### **Exportación**

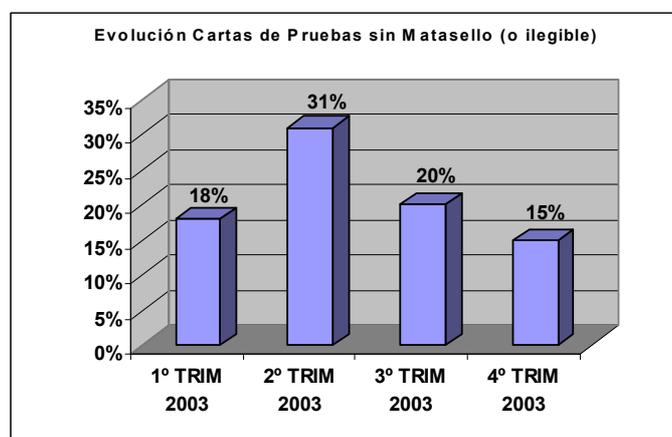
Origen	Destino	AÑO 2003			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1.860	1.630	242	12,9%
BR	AR-PY-UY	1.860	1.638	234	12,6%
PY	AR-BR-UY	1.860	1.496	376	20,0%
UY	AR-BR-PY	1.860	1.664	208	11,1%
General		7.440	6.428	1.012	13,6%

**Importación**

Origen	Destino	AÑO 2003			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
BR-PY-UY	AR	1.860	1.680	180	9,7%
AR-PY-UY	BR	1.860	1.623	237	12,7%
AR-BR-UY	PY	1.860	1.506	354	19,0%
AR-BR-PY	UY	1.860	1.624	236	12,7%
General		7.440	6.428	1.012	13,6%

**Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible trimestres 2003**

PAISES	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º TRIM 2003		
					Cantidades Enviadas	Cant. s/ mat. o ilegible	% s/ mat. o ilegible
AR	BR-PY-UY	8%	46%	23%	391	38	10%
BR	AR-PY-UY	5%	14%	11%	409	57	14%
PY	AR-BR-UY	18%	26%	20%	334	53	16%
UY	AR-BR-PY	39%	39%	26%	382	80	21%
TOTAL		18%	31%	20%	1.516	228	15%

**Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible total 2003**

Origen	Destino	AÑO 2003			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cant. S/ Matasello (o ileg.)	
AR	BR-PY-UY	1.860	1.630	355	21,8%
BR	AR-PY-UY	1.860	1.638	180	11 %
PY	AR-BR-UY	1.860	1.496	304	20,3%
UY	AR-BR-PY	1.860	1.664	525	31,5%

General		7.440	6.428	1364	21,2%
---------	--	-------	-------	------	-------

**ANEXO 4 – PLAZO TOTAL POR ENLACE. -DIAS CORRIDOS POR PAÍS DE ORIGEN Y DESTINO**

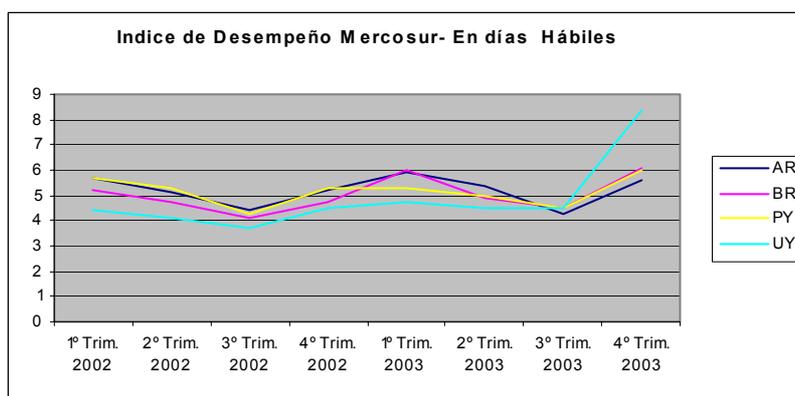
PAIS ORIGEN	PAIS DESTINO	AÑO 2002				AÑO 2003				TOTAL ANUAL
		1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	
AR	BR	8,8	7,6	6,1	8,4	12,7	10,9	6,2	7,3	9,3
	PY	10,9	9,6	7,1	9,1	9,3	10,2	6,2	6,1	8,0
	UY	6,8	6,0	5,3	7,2	7,8	9,5	6,0	9,4	8,2
<b>MEDIA –ORIGEN AR</b>		<b>8,8</b>	<b>7,7</b>	<b>6,2</b>	<b>8,2</b>	<b>9,9</b>	<b>10,2</b>	<b>6,1</b>	<b>7,7</b>	<b>8,5</b>
BR	AR	7,4	6,4	6,5	6,5	7,4	6,5	6,3	6,5	6,7
	PY	8,8	8,2	6,8	6,9	7,2	6,9	6,6	6,7	6,9
	UY	5,3	4,7	4,7	5,5	6,0	5,4	6,2	11,2	7,2
<b>MEDIA- ORIGEN BR</b>		<b>7,2</b>	<b>6,4</b>	<b>6,0</b>	<b>6,3</b>	<b>6,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,4</b>	<b>8,1</b>	<b>6,9</b>
PY	AR	7,8	6,4	6,5	7,6	6,1	6,1	5,8	6,3	6,1
	BR	6,5	7,0	5,8	7,3	9,6	7,3	6,3	7,2	7,6
	UY	4,4	4,4	4,8	7,2	5,2	5,4	5,3	10,5	6,6
<b>MEDIA- ORIGEN PY</b>		<b>6,2</b>	<b>5,9</b>	<b>5,7</b>	<b>7,4</b>	<b>7,0</b>	<b>6,3</b>	<b>5,8</b>	<b>8,0</b>	<b>6,8</b>
UY	AR	6,2	5,6	5,7	5,5	5,8	5,1	6,3	12,1	7,3
	BR	6,0	5,1	5,0	5,7	7,9	7,1	7,2	13,0	8,8
	PY	8,4	7,8	6,4	6,9	6,9	7,3	7,8	14,2	9,1
<b>MEDIA – ORIGEN UY</b>		<b>6,9</b>	<b>6,2</b>	<b>5,7</b>	<b>6,0</b>	<b>6,9</b>	<b>6,5</b>	<b>7,1</b>	<b>13,1</b>	<b>8,4</b>
BR	AR	7,4	6,4	6,5	6,5	7,4	6,5	6,3	6,5	6,7
PY		7,8	6,4	6,5	7,6	6,1	6,1	5,8	6,3	6,1
UY		6,2	5,6	5,7	5,5	5,8	5,1	6,3	12,1	7,3
<b>MEDIA – DESTINO AR</b>		<b>7,1</b>	<b>6,1</b>	<b>6,2</b>	<b>6,5</b>	<b>6,4</b>	<b>5,9</b>	<b>6,1</b>	<b>8,3</b>	<b>6,7</b>
AR	BR	8,8	7,6	6,1	8,4	12,7	10,9	6,2	7,3	9,3
PY		6,5	7,0	5,8	7,3	9,6	7,3	6,3	7,2	7,6
UY		6,0	5,1	5,0	5,7	7,9	7,1	6,3	13,0	8,6
<b>MEDIA – DESTINO BR</b>		<b>7,1</b>	<b>6,6</b>	<b>5,6</b>	<b>7,1</b>	<b>10,1</b>	<b>8,4</b>	<b>6,3</b>	<b>9,2</b>	<b>8,5</b>
AR	PY	10,9	9,6	7,1	9,1	9,3	10,2	6,2	6,1	8,0
BR		8,8	8,2	6,8	6,9	7,2	6,9	6,6	6,7	6,9
UY		8,4	7,8	6,4	7,6	6,9	7,3	7,8	14,2	9,1
<b>MEDIA –DESTINO PY</b>		<b>9,4</b>	<b>8,5</b>	<b>6,8</b>	<b>7,6</b>	<b>7,8</b>	<b>8,1</b>	<b>6,9</b>	<b>9,0</b>	<b>8,0</b>
AR	UY	6,8	6,0	5,3	7,2	7,8	9,5	6,0	9,4	8,2
BR		5,3	4,7	4,7	5,5	6,0	5,4	6,2	11,2	7,2
PY		4,4	4,4	4,8	7,2	5,2	5,4	5,3	10,5	6,6
<b>MEDIA- DESTINO UY</b>		<b>5,5</b>	<b>5,3</b>	<b>4,9</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>6,8</b>	<b>5,8</b>	<b>10,5</b>	<b>7,3</b>
<b>MEDIA GENERAL</b>		<b>7,3</b>	<b>6,6</b>	<b>5,9</b>	<b>7,0</b>	<b>7,7</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>9,2</b>	<b>7,6</b>

**Plazos en días hábiles por país de origen y destino**

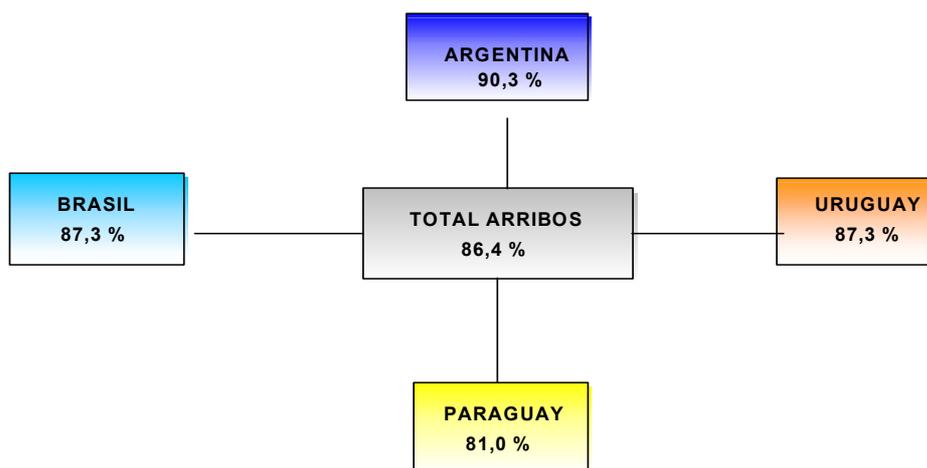
PAIS ORIGEN	PAIS DESTINO	AÑO 2002				AÑO 2003				TOTAL ANUAL
		1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	
AR	BR	6,3	5,4	4,1	5,6	8,9	7,2	4,3	5,1	6,4
	PY	7,8	6,8	4,8	6,4	6,7	7,3	4,4	4,4	5,7
	UY	4,3	4,8	3,7	5,1	5,5	6,4	4,1	6,8	5,7
<b>MEDIA –ORIGEN AR</b>		<b>6,1</b>	<b>5,7</b>	<b>4,2</b>	<b>5,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>4,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,9</b>
BR	AR	5,3	4,6	4,8	4,7	5,2	4,3	4,4	4,7	4,7
	PY	6,3	5,8	4,7	4,9	5,0	4,8	4,7	4,8	4,8
	UY	3,8	3,3	3,3	4,1	4,3	3,7	4,4	8,2	5,2
<b>MEDIA- ORIGEN BR</b>		<b>5,1</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>5,9</b>	<b>4,9</b>
PY	AR	5,7	4,7	4,8	5,5	4,5	4,1	4,1	4,2	4,2
	BR	5,0	5,6	4,0	5,1	6,8	5,0	4,4	5,0	5,3
	UY	3,1	3,1	3,3	5,1	3,7	3,5	3,5	7,5	4,6
<b>MEDIA- ORIGEN PY</b>		<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>5,6</b>	<b>4,7</b>
UY	AR	4,5	4,1	4,2	4,1	4,3	3,3	4,4	8,4	5,1
	BR	4,4	3,6	3,5	3,8	5,6	4,6	5,0	9,0	6,1
	PY	6,0	5,6	4,4	4,8	5,0	5,3	5,6	10,2	6,5
<b>MEDIA – ORIGEN UY</b>		<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>5,0</b>	<b>9,2</b>	<b>5,9</b>
BR	AR	5,3	4,6	4,8	4,7	5,2	4,3	4,4	4,7	4,7
PY		5,7	4,7	4,8	5,5	4,5	4,1	4,1	4,2	4,2
UY		4,5	4,1	4,2	4,1	4,3	3,3	4,4	8,4	5,1
<b>MEDIA – DESTINO AR</b>		<b>5,2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>3,9</b>	<b>4,3</b>	<b>5,8</b>	<b>4,7</b>
AR	BR	6,3	5,4	4,1	5,6	8,9	7,2	4,3	5,1	6,4
PY		5,0	5,6	4,0	5,1	6,8	5,0	4,4	5,0	5,3
UY		4,4	3,6	3,5	3,8	5,6	4,6	5,0	9,0	6,1
<b>MEDIA – DESTINO BR</b>		<b>5,2</b>	<b>4,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,8</b>	<b>7,1</b>	<b>5,6</b>	<b>4,6</b>	<b>6,4</b>	<b>5,9</b>
AR	PY	7,8	6,8	4,8	6,4	6,7	7,3	4,4	4,4	5,7
BR		6,3	5,8	4,7	4,9	5,0	4,8	4,7	4,8	4,8
UY		6,0	5,6	4,4	4,8	5,0	5,3	5,6	10,2	6,5
<b>MEDIA –DESTINO PY</b>		<b>6,7</b>	<b>6,1</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,8</b>	<b>4,9</b>	<b>6,5</b>	<b>5,7</b>
AR	UY	4,3	4,8	3,7	5,1	5,5	6,4	4,1	6,8	5,7
BR		3,8	3,3	3,3	4,1	4,3	3,7	4,4	8,2	5,2
PY		3,1	3,1	3,3	5,1	3,7	3,5	3,5	7,5	4,6
<b>MEDIA- DESTINO UY</b>		<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,4</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>7,5</b>	<b>5,1</b>
<b>MEDIA GENERAL</b>		<b>5,2</b>	<b>4,8</b>	<b>4,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,5</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>6,5</b>	<b>5,3</b>

### Indice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles - Promedio Importación Exportación

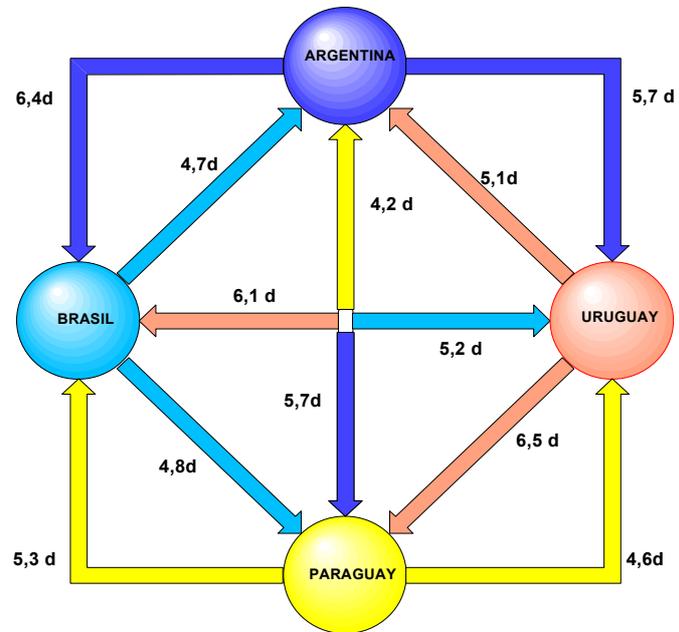
PAIS	1º Trim. 2002	2º Trim. 2002	3º Trim. 2002	4º Trim. 2002	1º Trim. 2003	2º Trim. 2003	3º Trim. 2003	4º Trim. 2003
AR	5,7	5,1	4,4	5,2	5,9	5,4	4,3	5,6
BR	5,2	4,7	4,1	4,7	6,0	4,9	4,5	6,1
PY	5,7	5,3	4,3	5,3	5,3	5,0	4,5	6,0
UY	4,4	4,1	3,7	4,5	4,7	4,5	4,5	8,4



### ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES Piezas recibidas por los destinatarios - Operativo año 2003



**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
**(Expresadas en días hábiles)**

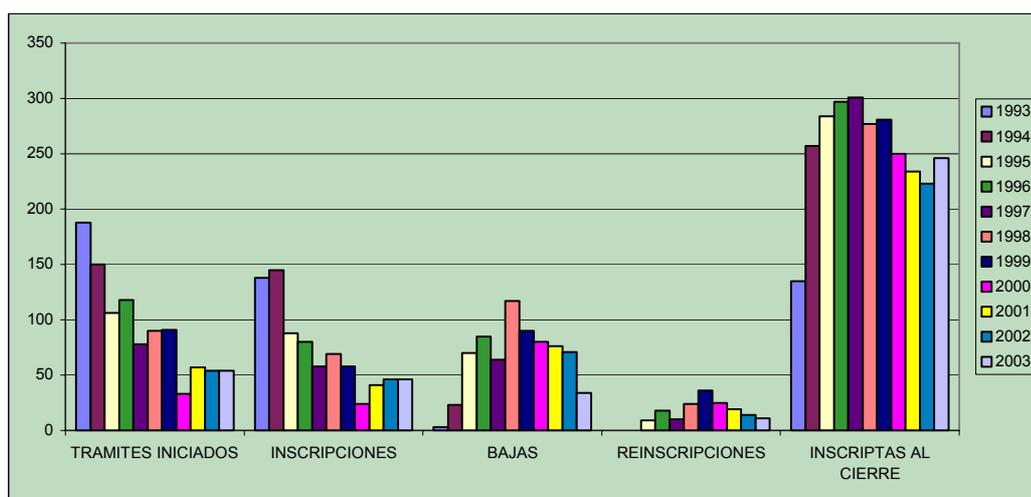


## CONTROL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES

### EVOLUCIÓN DEL R.N.P.S.P.

En el cuadro y gráfico siguientes se presenta la evolución histórica del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales en términos de solicitudes de inscripción recibidas, inscripciones y reinscripciones otorgadas, bajas dispuestas y la cantidad de empresas inscritas al cierre de cada período que se informa.

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
ene. '03	4	7	3	1	228
feb. '03	2	2	3	1	228
mar. '03	6	0	0	0	228
abr. '03	5	6	1	1	234
may. '03	7	5	6	0	233
jun. '03	4	6	2	2	239
jul. '03	7	3	2	1	241
ago. '03	5	8	5	1	245
set. '03	6	4	5	2	246
oct. '03	3	3	4	1	246
nov. '03	5	2	3	1	246
dic. '03					246
2003	54	46	34	11	246
<b>TOTALES</b>	<b>1019</b>	<b>793</b>	<b>713</b>	<b>166</b>	<b>246</b>



FUENTE: Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (CNC)  
Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (ex CNCT)  
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (CNC - GSP)

---

## **Trámites relacionados con la inscripción en el R.N.P.S.P.**

De conformidad con lo normado en el artículo 4° de la Resolución SC 3123/97 se ha elaborado un requerimiento estándar mediante el que se solicita a las empresas que tramitan su inscripción información adicional relativa a: estructura, condiciones de los servicios, procesos y plan de gestión para el primer trimestre de operaciones.

## **Trámites relativos a Empresas inscriptas en el R.N.P.S.P.**

### **Certificaciones**

Se tramitaron DOSCIENTAS SESENTA Y CINCO (265) solicitudes de certificación, en el marco de lo dispuesto en la Resolución CNCT N° 111/95, modificada por su similar N° 003/96.

### **Emisión de certificados para vehículos**

Se emitieron MIL TRESCIENTOS CINCUENTA (1350) certificados de afectación de vehículos a la actividad postal para el LIBRE TRANSITO Y ESTACIONAMIENTO, en los términos de la Resolución CNCT 172/1996.

## **Procedimientos de verificación sobre servicios**

### **Servicios Postales Internacionales**

En el marco del procedimiento de verificación previsto en el último párrafo del artículo 17 del Decreto N° 1187/93, modificado por su similar N° 115/97, a las empresas de Servicios Postales que indicaron ante el Registro Nacional de Servicios Postales la prestación de servicios internacionales, la Gerencia de Servicios Postales elevó a la Intervención un informe con las conclusiones de lo actuado y propuestas de cursos de acción a adoptar.

### **Servicios de comunicaciones fehacientes y similares**

Se inició un procedimiento "piloto" de verificación a las empresas de Servicios Postales que denunciaron ante el Registro Nacional de Servicios Postales, la oferta de prestaciones denominadas genéricamente como "carta documento", "comunicaciones fehacientes", "comunicaciones legales", etc.

A la fecha del presente informe la Gerencia de Servicios Postales se encuentra elaborando un informe con conclusiones preliminares y propuestas de cursos de acción.

## **Medidas relativas al Control de la Actividad**

### **Normas operativas para rezagos**

Se elaboró en forma conjunta con la Unidad de Control de la Actividad Postal y la Auditoría del Correo Oficial un proyecto de resolución estableciendo normas operativas para el procedimiento de los envíos y/o encomiendas caídas en rezago, el cual ha sido elevado a la Intervención.

### **Fiscalización del cumplimiento de obligaciones previsionales**

Se cursó una nota a la Secretaría de Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social tendiente a coordinar, en el marco del "PLAN NACIONAL DE REGULARIZACION DE TRABAJO" impulsado por el PODER EJECUTIVO NACIONAL, las actividades de fiscalización dirigidas a aquellas firmas que desarrollan actividades del mercado postal que tanto esta Comisión como ese Ministerio a través de sus áreas pertinentes, deben llevar a cabo en el marco de sus respectivas competencias.

### **Empresas no inscriptas**

La Gerencia de Servicios Postales mantuvo una reunión con funcionarios de la Gerencia de Calidad y Prestación de Servicios de la COMISION NACIONAL DE REGULACION DEL TRANSPORTE (C.N.R.T.), en la que se abordó la problemática de los reclamos de usuarios contra empresas de transportes por deficiencias en la prestación de servicios de encomienda.

---

---

A raíz de dicha reunión, la C.N.R.T. efectuó una consulta por escrito, la que fue respondida por la C.N.C. haciendo saber que *“Toda actividad que involucre la admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de encomiendas de hasta CINCUENTA (50) kilogramos constituye ‘actividad postal’ en los términos del Decreto N° 1187/93”* y que, en consecuencia, debían remitirse a este Organismo todas las actuaciones relacionadas con denuncias o reclamaciones de usuarios efectuadas ante la C.N.R.T. por incumplimientos en la prestación de esos servicios.

A partir de dicha notificación, la C.N.R.T. comenzó a remitir actuaciones al Centro de Atención al Usuario. En aquellos casos en que el prestador objeto de la denuncia o reclamación no se encuentra inscripto en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, el trámite es girado a la Gerencia de Servicios Postales a efectos de tramitar en forma conjunta el reclamo y el proceso sancionatorio.

## **Reingeniería de Procesos**

### **Implementación de propuestas del Grupo de Trabajo de Reestructuración:**

El Grupo de Trabajo de Reestructuración, creado por Resolución CNC N° 1082/2002, llevó a cabo, en el marco del proyecto denominado “Reingeniería de Procesos” un análisis de los procesos críticos de la organización y formuló una propuesta de reingeniería.

La Gerencia de Servicios Postales llevó a cabo una evaluación de los informes preliminares emitidos por el citado Grupo en lo referente a los procesos de cuya ejecución es responsable primario con la intención de llevar a cabo la implementación de la propuesta de reingeniería formulada, a cuyo efecto se requerirá llevar a cabo un cúmulo de tareas tales como:

- revisar la normativa reglamentaria;
- determinar y estandarizar la información que deberá requerirse al administrado para iniciar cada trámite como así también la documentación de respaldo que se solicitará;
- desarrollar sistemas informáticos;
- establecer el procedimiento para el otorgamiento de certificado de firma digital tanto para los administrados como para el personal de la C.N.C. que intervendrá en los procesos;
- elaborar los manuales de procedimiento e instrucciones de trabajo;
- definir los indicadores y estándares para el control de gestión;
- determinar las necesidades de recursos (económicos, físicos y humanos);
- establecer procedimientos de revisión y mejora de los procesos.

A tal efecto se llevaron a cabo dos reuniones con al área de Sistemas en las que se acordó elaborar y elevar a la consideración de la Superioridad un plan de trabajo y un cronograma para la implementación de la reingeniería de los procesos conjuntamente con una estimación de los recursos necesarios.

---

---

## **CONTROL DE LA CONCESION DEL CORREO OFICIAL**

### **1- INTRODUCCION**

#### **Competencia**

La Comisión Nacional de Comunicaciones como autoridad de aplicación del Contrato de Concesión de los Servicios Postales, Telegráficos y Monetarios, firmado entre el Estado Nacional Argentino y Ex – Concesionario Correo Argentino S.A, realiza las auditorías de control conforme lo dispuesto en el Contrato de Concesión aprobado por el Decreto 840/97 y el Reglamento de Control del Correo Oficial aprobado por el Decreto 431/98, a los efectos de verificar el fiel cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Correo Oficial.

Como es de público conocimiento el Poder Ejecutivo Nacional dictó el decreto N° 1075/03 (B.O. del 20.11.03), por medio del cual se decidió rescindir, por culpa del Concesionario, el Contrato de Concesión correspondiente a los servicios del Correo Oficial y la creación, en la órbita de esa Secretaría, de una Unidad Administrativa a los fines de preservar la continuidad del servicio.

Dicha circunstancia produce un nuevo escenario, en el cual, según expresas especificaciones contractuales, todos los bienes adquiridos por el ex Concesionario e imputados como inversión, retrovirtieron al Estado Nacional al finalizar la concesión.

En ese sentido, debe tenerse particularmente en cuenta que el citado decreto N° 1075/03 dispuso en su artículo 8° que la Unidad Administrativa creada por su artículo 5° tendrá, entre otras atribuciones decisorias, las de realizar los actos necesarios para la efectiva toma de posesión de los bienes afectados al servicio de correos, y la de disponer una auditoría integral sobre el estado del Correo Oficial, bienes que se recepcionan y estado de los mismos, especificando los adelantos tecnológicos incorporados y los nuevos servicios conexos con los concedidos, así como los faltantes y deterioros respecto del inventario que oportunamente fuera labrado por el Estado Nacional, para lo cual deberá dar la intervención que corresponda a la Sindicatura General de la Nación, a la Auditoría General de la Nación, a la Oficina Anticorrupción y a esta Comisión Nacional.

Por otra parte, resulta pertinente señalar lo expresado por el Juez a cargo del Juz. Nac. de 1° Inst. en lo Comercial N° 09 – Sec. 018 en los autos “CORREO ARGENTINO S.A. S/QUIEBRA INDIRECTA (Exp 74.555 ) , cuando en el decreto de QUIEBRA INDIRECTA de fecha 16/12/2003, en el punto 11 expresa: “... Designar al síndico general Oficial de Justicia ad hoc a efectos de que se constituya en el inmueble sito en la Calle Carlos M. Della Paulera 299 Piso 27° y en cualquier otro lugar en donde se encuentre operando en la actualidad la fallida...” y “...el síndico en el carácter indicado deberá realizar un inventario de los bienes el cual comprenderá sólo rubros generales...”.

#### **Conformación del área**

El Area de Auditoría del Correo Oficial, realizó durante el año 2003 un permanente Seguimiento y Control de la Concesión, habiéndosele incorporado funciones que inicialmente no tenía.

La estructura organizativa del área quedó definida por cuatro sectores específicos, a saber: el de Auditoría del Correo Oficial propiamente dicha, el de Asistencia Técnica al Concedente, el de Auditoría Operativa y el de Análisis, Registros, Certificaciones y Sellos Postales.

### **2- ACTIVIDADES**

En el contexto señalado precedentemente, la Gerencia de Servicios Postales se planteó un objetivo concreto para el año 2003 que fue realizar distintos controles al Concesionario para monitorear la adecuada prestación del servicio del Correo Oficial de la República Argentina, así también verificar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

En la consideración de las tareas efectivamente realizadas, deben tenerse en cuenta los siguientes factores:

- Restricciones presupuestarias y conformación del Equipo de Trabajo destinado a llevar a cabo las Misiones y Funciones asignadas.
-

- Impacto derivado del apoyo material y asesoramiento técnico permanente, con carácter prioritario, a la Secretaría de Comunicaciones y al Ministerio de Economía respecto a las distintas temáticas referidas a la situación general de la Concesión del Correo Oficial
- Restricciones presupuestarias derivadas, entre otras causas, de la situación de emergencia económica nacional, imposibilitaron la provisión al área de la totalidad de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

### **2.1. Marco de Actividades:**

- Asistir a la Gerencia en la tramitación de toda solicitud de intervención del organismo requerida por la Secretaría de Comunicaciones, como representante del Poder Concedente.
- Asistir a la Gerencia en la emisión de información relacionada con la problemática de la ex concesión (instancias administrativas superiores a la CNC e instancias judiciales: demanda y concurso preventivo de la empresa).
- Intervenir en las distintas temáticas específicas de la ex concesión, como ser, inmuebles cedidos en comodato, bienes inmateriales, etc.
- Tramitar la emisión de certificados de libre tránsito y certificaciones para licitaciones presentadas por el ex concesionario
- Intervenir en los trámites relacionados con el ex concesionario, ya sea oficios, denuncias, pedido de informes, etc.
- Intervenir en la autorización de emisión de sellos postales.
- Administrar los registros del Correo Oficial, tales como, productos y servicios, unidades postales habilitadas, centros de distribución, etc, con las limitaciones informáticas existentes.
- Tramitar las solicitudes de certificación que el ex Concesionario solicitara para la presentación ante licitaciones y/o contrataciones de servicios.
- Intervenir en las presentaciones que el ex concesionario efectúa respecto a la cesión de uso parcial de inmuebles cedidos en comodato y al proceso de sustitución de tales inmuebles por otros.

### **2.2. Actividades de control**

#### **a) Generales**

Pese a las limitaciones indicadas precedentemente, se llevaron a cabo actualizaciones de información, auditorías y/o relevamientos de diversa índole y con distintos alcances y con actuaciones que actualmente siguen tramitándose, tales como:

- Actualización de Productos y Servicios del Correo Oficial, Normas de Procedimiento y Tarifas.
- Contratación, renovación y mantenimiento de la vigencia de los seguros contractualmente obligatorios: incendio, responsabilidad civil, riesgos del trabajo.
- Mantenimiento de la garantía de ejecución del contrato.
- Cumplimiento de las obligaciones previsionales y sociales del ex concesionario.
- Auditoría de cumplimiento de canon y emisión de informes al Concedente
- Remisión de información estadística al área específica de la gerencia -Economía Postal y Evaluación de la Calidad.
- Tratamiento de envíos en zonas afectadas por epidemias.
- Relevamiento de Unidades Postales y líneas troncales de distribución.

#### **b) Específicas**

##### **b.1.-. Control de la Ex Concesión Correo Argentino S.A. (1/1/2003 al 19/11/2003)**

Así también, se realizaron intervenciones técnicas correspondientes a distintas actuaciones relacionadas con el Correo Oficial, pudiendo citarse como relevantes, entre otras:

**Cobertura geográfica:** Se realizó una auditoría integral del cumplimiento de las obligaciones del ex Concesionario en materia de cobertura geográfica. Esto implica el control de uno de los elementos esenciales que integra el concepto de "Servicio Postal Universal", que es la accesibilidad física a las prestaciones que lo integran.

**Servicio postal básico universal (SPBU) y servicios obligatorios:** Se analizaron los resultados de una auditoría integral realizada en numerosas sucursales del ex Concesionario en distintas provincias tendientes

---

a verificar el cumplimiento del SPBU y los Servicios Obligatorios. En etapa de imputación se produjo la rescisión del contrato.

Asimismo, y en forma independiente se constató, la violación por parte del concesionario del precio fijado para la carta simple de 20 gs. (\$ 0,75) integrante del SPBU, realizándose la respectiva imputación, frente a lo cual el ex concesionario cesó de hecho en la discriminación que realizaba sobre las piezas por el tamaño y confección de las mismas.

**Precios de servicios postales internacionales:** Se constató que el Concesionario aplicaba aumentos de precios por encima de las tasas obligatorias indicativas determinadas por la Unión Postal Universal en violación a las normas sobre la materia contemplada en la documentación contractual. Habiendo sido intimado a cesar en esa conducta se aplicaron cuatro multas mensuales y consecutivas de pesos cien mil (\$ 100.000,-), cada una.

La resolución fija un tarifario provisorio, y se determina que si el concesionario pretende subir las sobretasas deberá requerirlo, previa autorización de la C.N.C., mediante petición fundada.

**Inmuebles:** Se tomó intervención ante distintas constataciones y denuncias en el sentido que el ex Concesionario no realizaba un adecuado mantenimiento y estaba abandonando total o parcialmente varios inmuebles de significativo valor, integrante del patrimonio transferido. En algunos puntos de atención críticos, se realizaron las acciones necesarias para restablecerlos inmediatamente.

Encontrándose las actuaciones en etapa de imputación se produjo la rescisión del Contrato de Concesión.

**Reclamos postales:** La gerencia trabajó intensamente en el Plan de traspaso de los reclamos del Area de reclamos postales al Centro de Atención al Usuario en el marco del Plan de Reestructuración del Organismo, que quedó normalizado bajo el sistema de gestión de la calidad basado en normas ISO.

**Normas de procedimientos:** En colaboración con el Comité de Reestructuración se trabajó en la elaboración de normas de procedimientos de los reclamos postales.

**Inversiones:** Con la asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires, se encuentra en curso de ejecución la auditoría referida al cumplimiento por parte del ex concesionario, del compromiso de inversión establecido en el Contrato de Concesión.

El Informe final de la 2ª etapa de la auditoría de Inversiones realizada por el Equipo de Auditores de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de Buenos Aires en el Ex Concesionario Correo Argentino S.A., de acuerdo a lo señalado en la nota de fecha 25-09-2003 debe contener:

- a) Continuar con el análisis de las registraciones contables y su documentación de respaldo, a fin de alcanzar el 100% del Universo de las inversiones presentadas por el Correo Argentino S.A.
- b) Llevar a cabo confirmaciones externas, circularizando a una muestra importante de proveedores.
- c) Efectuar comprobaciones globales de razonabilidad, a través de una selección por muestreo que deberán incluir un análisis de los valores de mercado a la fecha de realización de la inversión.
- d) Constatar que los registros incluidos en el Sistema LEVIN tengan su correlación con el sistema SAP, de forma tal de poder corroborar por muestreo, que los soportes de información tomados por esta auditoría se encuentran registrados contablemente.

**Canon:** Se verificó que el concesionario no realizó el pago del Canon correspondiente, confeccionando las actuaciones correspondientes.

**Seguros obligatorios:** Se procedió a verificar el pago de los seguros obligatorios por parte del ex concesionario.

**Obligaciones previsionales y sociales:** Se verificó el cumplimiento de las obligaciones previsionales y sociales del ex concesionario.

**Garantía de ejecución:** Se verificó la vigencia de la garantía y la atención de los pagos que se encuentran a cargo del ex concesionario.

## **b.2.) Control Correo Oficial (20/11/2003 al 31/12/2003)**

---

---

1) La Gerencia de Servicios Postales propuso el dictado de la Resolución CNC N° 542/04 mediante la cual se dispuso que la función de control del Correo Oficial de la República se regirá por lo dispuesto en el Reglamento de Control del Correo Oficial aprobado por el Decreto N° 431/98, en lo que resulte compatibles con los objetivos expresados en el Decreto N° 1075/03, y sin perjuicio de la aplicación de la normativa común para la actividad postal.

El artículo 2°.-de la citada norma estableció que: "Atento a la rescisión del Contrato de Concesión establecida en el artículo 1° del Decreto N° 1075, no serán objeto de control, por parte de esta Comisión Nacional, las materias previstas en los artículos 4°, incisos l), t) y u), 7°, 8°, 11, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 46 y 49 del Reglamento de Control del Correo Oficial".

2) La C.N.C. emitió la Resolución CNC N° 742/03, por la cual se declaró que la empresa Correo Argentino S.A. incumplió con lo dispuesto en el artículo 10 del Reglamento de Control del Correo Oficial aprobado por el Decreto N° 431/98, se aplicó una sanción y asimismo se resolvió intimar al ex concesionario a cesar en su conducta infractora en forma inmediata.

Atento que el valor del Derecho Especial de Giro, en base al cual fueron expresadas las tasas indicativas y máximas contempladas en el Reglamento de Envíos de Correspondencia vigentes en el marco de la Unión Postal Universal, sufre las lógicas variaciones derivadas de la oscilación de la cotización de las monedas referenciales que lo integran y del peso, se consideró pertinente que la aplicación de los mencionados precios, sea realizada teniendo en cuenta una expresión en moneda nacional actualizada según la variación que haya sufrido la cotización del DEG. A tal fin se adjunto el cuadro tarifario que contemplaba la cotización del DEG al 28-11-03.

3) Se trabajó, en la elaboración de las metas físicas para el año 2004 y se realizó el control de la Ejecución del 4° trimestre de las Metas Físicas. Programa 17 "Control de los Servicios Postales" – PRESUPUESTO 2003.

4) Durante la vigencia de la concesión (EXPCNC 7290/2002) se llevó a cabo una auditoría al ex Concesionario Correo Argentino S.A., consistente en una serie de inspecciones, así como el procesamiento del contenido de las actas de comprobación efectuadas en distintas oficinas postales, ubicadas en las provincias de Catamarca (25 inspecciones), Córdoba (148 inspecciones), Entre Ríos (41 inspecciones), Jujuy (14 inspecciones), La Pampa (38 inspecciones), La Rioja (29 inspecciones), Mendoza (44 inspecciones), Misiones (40 inspecciones), San Juan (21 inspecciones), San Luis (21 inspecciones), Santa fe (170 inspecciones) y Tucumán (37 inspecciones).

A la misma se acumuló el EXPCNC E N° 1645/2001, referido a dependencias postales ubicadas en las provincias de Tierra del Fuego (2 inspecciones), Santa Cruz (7 inspecciones), Chubut (25 inspecciones) y Buenos Aires (201 inspecciones), así como en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (63 inspecciones); como así también el EXPCNC E N° 5194/2001, vinculado, en este caso, con inspecciones realizadas a distintas dependencias del ex Concesionario ubicadas en las provincias de Buenos Aires (103 sucursales), Capital Federal (59 sucursales), Catamarca (16 sucursales), Chaco (40 sucursales), Formosa (16 sucursales) y Tucumán (35 sucursales).

Las disfuncionalidades verificadas involucraron incumplimientos a los numerales 4.1.1.; 4.1.2.; 4.1.5.; 4.1.7.; 4.3.; 4.5.1.a); 4.5.1.b); 4.5.1.c); 4.8.; 11.1.; 11.2.; 11.3.; 11.4.; 11.8. y 20 y concordantes del Contrato de Concesión, al artículo 52 del Reglamento de Control del Correo Oficial (aprobado por el Decreto N° 431/98), así como la Resolución CNCT N° 5/96 y el art. 3° de la Resolución CNCT N° 180/96 (ratificadas por el Decreto N° 115/97).

El traslado de lo concluido en estas actuaciones se elevó a la UNIDAD ADMINISTRATIVA, a efectos de tomar las medidas conducentes a su corrección.

## **FILATELIA**

### **Emisión de Sellos Postales**

De acuerdo con los lineamientos fijados por la Secretaria de Comunicaciones, la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de la Gerencia de Servicios Postales, y con la intervención de la Comisión Nacional Asesora para la elaboración de los Programas de Emisión de Sellos Postales, aprobó por Resolución N° 1.299/2002, modificada por Resolución N° 1.140/2003, el Plan de Emisiones de Sellos Postales Conmemorativos y/o Extraordinarios del Correo Oficial de la República Argentina referidos a los siguientes temas:

---

### 1.-Conmemoraciones y Temas Históricos:

- ❖ Sesquicentenario de la Constitución Nacional
- ❖ Dr. Vicente Fidel Lopez
- ❖ Escudo de la Provincia de Rio Negro
- ❖ Centenario de la Nueva Creación del Regimiento de Granaderos a Caballo Gral. San Martín.
- ❖ Transmisión del Mando Presidencial

### 2.-Reconocimiento a la Actividad Solidaria de distintas Agrupaciones Informales y Organizaciones No Gubernamentales: Educación y Desnutrición Infantil

### 3.-UPAEP – América - Flora y Fauna autóctona

### 4.-Arquitectura en la Argentina del Siglo XX

### 5.-Platería Criolla

### 6.-Antártida Argentina:

- ❖ -50° Aniversario de la Base Jubany
- ❖ -100° Aniversario de la Hazaña de la Corbeta “Uruguay” al mando de Don Julian Irizar, al rescatar a la Expedición Sueca de Otto Nordenskjold

### 7.- Mercosur - Artesanías

### 8.- Pintura Argentina

### 9.- Filatelia Argentina

### 10.- Exposición Internacional de Filatelia Bangkok 2003

### 11.- Juegos Infantiles Tradicionales

### 12.- Comidas Típicas Argentinas

### 13.- El Humor y la Historieta III

### 14.- Productos y Tecnología Nacional

### 15.- Paisajes de la Argentina II

### 16.- Parques Nacionales VII

### 17.- Deportes

### 19.- Navidad

Se postergó para el año 2004 la emisión “Leyendas y Tradiciones Populares Argentinas” y se puso a consideración la postergación de los temas correspondientes “Rock Nacional” y “Pulperías y Almacenes de Campo”

### Colección Filatélica Nacional

En el marco del Decreto 861/97 se inició el proceso de inventario de la Colección Filatélica Nacional del período correspondiente a Encotesa.



---

## **UNIDAD DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL**

### **Actividades realizadas en el transcurso del año 2003:**

Se desarrolló el Plan Integral de Sucursales cabeceras de Correo Argentino S.A. con el fin de verificar la totalidad de las Sucursales cabeceras que posee el Concesionario en todo el país.

Se trataron denuncias de empresas ilegales canalizadas a través de las áreas de Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales y Atención de Reclamos Postales que fueron trabajadas conjuntamente, en algunas oportunidades, con las Delegaciones de la CNC en el interior del país. En total se verificaron 26 empresas que no se encontraban inscriptas en el mencionado registro, o que fueron dadas de baja del mismo.

Se realizaron diversas verificaciones operativas en la Empresa Correo Argentino S.A. en el ejido de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, no generando actas de inspección, con el objeto de realizar tareas preventivas en posibles futuras desviaciones del cumplimiento del estándar pactado.

Se colaboró con el área Auditoría de Correo Oficial en el análisis de los puntos de atención que corresponden a la Cobertura Geográfica del Correo Argentino S.A.

Se procedió a diligenciar la totalidad de 2.281 Cédulas de Notificación, y todo otro tipo de notificaciones que cursó la Gerencia a lo largo del presente año.

Se realizaron 10 operativos de rezago en el transcurso del presente año, en las siguientes Empresas: Correo Andreani S.A. (2), DHL Internacional S.A. (2), S.A. Organización Coordinadora Argentina (2), Correo Argentino S.A. (1), UPS de Argentina S.A. (2) y Jet Paq S.A. (1).

---

---

## **ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES**

El área continuó con su misión de brindar atención a los usuarios de servicios postales, evacuar sus consultas y atender sus reclamos, mediando en los conflictos de intereses entre éstos y los prestadores de tales servicios a fin de garantizar sus derechos, de acuerdo con la normativa vigente.

Dentro de las acciones más relevantes, llevadas a cabo durante el año bajo examen para mejorar el producto final, pueden mencionarse las siguientes:

### Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad

Durante el año 2003 las autoridades del Organismo se comprometieron a llevar adelante un ambicioso proceso de cambio, enfocado, entre otras cuestiones, a la reingeniería de los procesos y a la informatización de la gestión.

En este sentido, el Centro de Atención al Usuario (CAU) era una pieza fundamental y no podía quedar fuera del proyecto, tanto en materia de informatización como en procesos, dado que constituye el principal punto de contacto entre la ciudadanía y la CNC.

A tal efecto, mediante Anexo I de la Resolución N° 262/03 de fecha 12/2/03, substituido por Resolución N° 1019/03 de fecha 9 de mayo de 2003, la Intervención del Organismo aprobó la Política de Calidad de la Comisión Nacional de Comunicaciones en relación con el Centro de Atención al Usuario (CAU).

El Comité de Certificación del Instituto Argentino de Normalización autorizó en el mes de julio de 2003 la extensión del certificado que avala el cumplimiento, por parte del Centro de Atención al Usuario de los requisitos de calidad de la NORMA IRAM ISO 9001:2000.

El alcance de la certificación fue "Proceso de atención de consultas y gestión de reclamos referidos a servicios de comunicaciones (telecomunicaciones y postales) presentados por los usuarios y de gestión del proceso sancionatorio a los prestadores de servicios de telecomunicaciones".

### **Reclamos de usuarios, servicios prestados por Empresas de transportes no inscriptas en el RNPS**

A partir de lo manifestado por el Sr. Interventor en NOTCNC N°859/03, en respuesta a la actuación iniciada por la Comisión Nacional de Regulación del Transporte (CNRT) , TRECNC N° 22018/03, respecto de la competencia de ese organismo de control y esta Comisión Nacional de Comunicaciones frente a los reclamos presentados por los usuarios de empresas de transporte que presten servicios de envío de encomiendas de hasta 50 kgrs., estableciéndose que los mismos deben ser tramitados bajo la órbita de la Comisión Nacional de Comunicaciones, se incrementaron los reclamos referidos a prestadores postales privados.

### **Causal de eximición en los supuestos de robo y/o hurto de envíos postales.**

El dictado de la Resolución CNC N° 1743/03 de fecha 11/09/03, vinculada a la forma de acreditar la causal de eximición prevista por el art. 31, inc. 5), de la Ley de Correos N° 20.216 en los supuestos de robo y/o hurto de envíos postales, permitió resolver más de 108 reclamos correspondientes a la ex Empresa Correo Argentino S.A., que se encontraban pendientes de solución.

No obstante, y como consecuencia del dictado del Decreto N° 1075/03 de fecha 19/11/03, por el cual se dispuso la rescisión del Contrato de Concesión celebrado entre el Correo Argentino S.A. y el Estado Nacional, y la declaración de quiebra de la Empresa Correo Argentino S.A. dispuesta por el Juzgado en lo Comercial N° 9, Secretaría N° 18, la efectivización de indemnizaciones se paralizaron. También se produjo un retraso en la tramitación de los reclamos pendientes de la referida Empresa.

---

---

**Detalle de Reclamos:****Correo Argentino S.A**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/02: 294**

**Total de reclamos ingresados en el año 2003: 492**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/03: 597**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/03: 189**

**Correos Privados:**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/02: 53**

**Total de reclamos ingresados en el año 2003: 120**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/03: 33**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/03: 140**

---

---

## **ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES**

### **UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)**

Durante el 2003, la Administración Argentina no ha asistido a las reuniones organizadas por la UPU y sus grupos de trabajo, dado que se encuentra en curso un proceso de negociación de la deuda que el país mantiene ante el mencionado organismo.

No obstante ello, Argentina ha continuado colaborando técnicamente con todos los grupos de trabajo que integra a fin de dar tratamiento a aquellos temas de interés nacional.

### **UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)**

Del 17 al 19 de marzo de 2003, se realizó en la ciudad de Montevideo (Uruguay) la reunión anual del Consejo Consultivo y Ejecutivo.

En dicha oportunidad, el tema prioritario para la Administración ha sido la negociación de la deuda que el país mantiene ante la UPAEP en concepto de aportes para el sostenimiento de la Unión, producto de la crisis económica. Se espera arribar a un acuerdo a comienzos del 2004.

Por otra parte, Argentina, en su calidad de presidente del Grupo de Trabajo sobre Certificación ISO 9000, presentó al Consejo el Informe con los avances de las actividades del grupo durante el último año.

Como miembro del Sub-Grupo de Trabajo Reforma de la UPAEP, la Administración tiene el propósito de impulsar reformas de fondo a introducir en la estructura, en las funciones y en la gestión de la UPAEP, extendida a una revisión de las contribuciones de los países miembros, en un sistema de libre elección asociada a las posibilidades económicas de cada país, de modo que la XIX Congreso de la UPAEP en el 2005 adopte las pertinentes enmiendas a las Actas de la Unión con el objeto de lograr una UPAEP más eficiente que responda a las reales necesidades de la Región.

Asimismo, y en cumplimiento de lo dispuesto por el Congreso de Panamá del 2000, se trabajará en alternativas para la agilización del trámite de presentación y validación de poderes ante los Congresos, para lo cual se trabajó en coordinación con la Cancillería Argentina.

En materia de Cooperación Técnica, se realizó el seguimiento de la implementación de la propuesta que fuera presentada por la Administración y aprobada por el Congreso de Panamá, mediante la cual se asignaba a la Secretaría General un rol más activo como intermediaria en la recolección y redistribución de material de utilidad para los servicios postales.

Además, se procedió al análisis y aprobación del Plan Estratégico de la Secretaría General - Año 2003 y del Informe sobre Rendición de Cuentas del Ejercicio Financiero del año 2002 y el proyecto de Presupuesto para el 2004, siempre resguardando el principio de crecimiento cero.

Finalmente, se presentó al Comité de Contacto Filatelia, del que Argentina es parte, los avances del proyecto sobre "ACTUALIZACION DEL MANUAL DE ENSEÑANZA "ORGANIZACION DE SERVICIOS FILATELICOS", destinado a la capacitación del personal de los Departamentos Filatélicos de los Correos de la región.

### **MERCOSUR**

Durante el 2003, se realizaron dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales del Subgrupo de Trabajo N° 1 "Comunicaciones". Las mismas se realizaron en Asunción (Paraguay) y Montevideo (Uruguay), del 24 al 26 de marzo y del 10 al 12 de noviembre del 2003, respectivamente.

La síntesis del Informe de Actividades del 2003 es el siguiente:

#### **1.- Disposiciones relativas al Intercambio Postal entre Ciudades situadas en la Región de Frontera y su Reglamento de Ejecución.**

Comenzó el intercambio entre las ciudades de Uruguayana (Brasil) y Paso de los Libres (Argentina) y se firmó un acuerdo para incorporar más ciudades en forma progresiva. En la primera parte incluyó: Puerto Iguazú (Ar) con Foz de Iguazú (Br) y San Javier (Ar) con Porto San Xavier (Br).

---

---

## **2.- Marco Regulatorio del Sector Postal del MERCOSUR**

Se procedió a realizar la actualización del “Estudio sobre el Establecimiento de un Mercado Único de Servicios Postales en la Región de MERCOSUR” incluyendo aspectos estadísticos, regulatorios, operativos y de mercado, quedando así concluida la versión final. La misma se publicó en las distintas páginas web de las autoridades del sector en los cuatro países.

Finalmente, se establecieron temas prioritarios para avanzar en la armonización del marco regulatorio de la región, como por ejemplo, calidad postal.

## **3.- Interconexión Informática de Correos**

La CTAP continuó los contactos con el SGT 13 “Comercio Electrónico” en el seguimiento de temas que le son comunes. En esa línea, Argentina reglamentó la Ley de Firma Digital por Decreto 2628/02 y Uruguay hizo lo propio a través del Decreto 382/02. Por su parte, Brasil desarrolló nuevos productos entre los que se destacan: terminales de acceso a Internet en sus agencias; oferta de direcciones electrónicas y acceso al shopping virtual de la Empresa Brasileña de Correos y Telégrafos.

## **4.- Calidad Postal**

Durante el 2003 se prosiguió con los controles continuos de calidad del servicio, verificándose una leve mejora en el promedio de los plazos establecidos por los cuatro países.

Además, en agosto, se llevó a cabo el Primer Encuentro de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del MERCOSUR (ver punto aparte).

## **5.- Certificación ISO 9000**

Durante el 2003, Argentina, Brasil y Uruguay certificaron varios sistemas de gestión de la calidad aplicados a procesos, tanto en el ámbito regulatorio como operativo, con base en la norma ISO 9001-2000. Brasil, por su parte, también comenzó a trabajar con la norma ISO 14000 relativa a Medio Ambiente.

## **6.- Relaciones CTAP - OMC**

Con respecto a la clasificación de los servicios postales ante la OMC, los cuatro Estados continuaron en la búsqueda de un consenso en las diferentes posturas con el objeto de emitir un segundo Comunicado MERCOSUR con posición de bloque.

## **7.- XXIII Congreso de la Unión Postal Universal en Bucarest – 2004**

Se dio comienzo a la coordinación de temas para la elaboración y presentación de propuestas MERCOSUR durante el mencionado Congreso.

## **REUNION DE EXPERTOS DE OPERACIONES Y CALIDAD DE LOS CORREOS OFICIALES DEL MERCOSUR**

Entre los días 7 y 8 de agosto de 2003, se realizó en Buenos Aires, el 1er Encuentro de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del Mercosur, de acuerdo a lo estipulado en el punto 2.4. del Acta N° 1/2003 de la XXI Reunión Ordinaria de la Comisión Temática de Asuntos Postales, que se llevó a cabo en Asunción (Paraguay), entre los días 24 y 26 de marzo del mismo año. Además del país anfitrión, estuvieron presentes delegados de Brasil y Uruguay.

De la reunión resultaron las siguientes conclusiones:

- En el segundo trimestre del año 2003, se verificó una mejora en el promedio respecto a los plazos obtenidos entre los cuatro países en relación al anterior control.
  - La necesidad de la revisión de la metodología de control utilizada por la Oficina Internacional de la UPU. A este respecto se acordó que los países miembros presentarán en bloque, una propuesta específica para el Congreso de Bucarest.
  - La importancia de la detección de causas que impiden avanzar hacia la prestación de servicios de mejor calidad, así como la implementación de medidas preventivas y correctivas en ese sentido.
-

Asimismo, la CTAP exhortó a los operadores al cumplimiento de los compromisos resultantes de la reunión de expertos, en especial lo referido al estudio de estándares de calidad para la región. En este sentido, esta Comisión estima conveniente la realización de una nueva reunión de especialistas en calidad, en ocasión de su próxima reunión en Argentina.

El producto de la reunión servirá de base para que la CTAP eleve al GMC un proyecto de Resolución que fije un estándar mínimo común en la región, avanzando así en el proceso de armonización sectorial dentro del MERCOSUR.

## **NEGOCIACIONES SOBRE LOS APORTES DE LA REPUBLICA ARGENTINA A ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES**

### **Renegociación de la deuda de Argentina ante la UPU**

Si bien la Administración alcanzó una propuesta de acuerdo de amortización de deuda, incluida la reducción de la misma a casi un 50%, por el plazo de 10 años, durante el 2002, se decidió iniciar en el año 2003 acciones destinadas a renegociar el proyecto de Acuerdo antes mencionado, incluyendo la condonación de los intereses generados por mora y la solicitud de reducción de la clase contributiva que nuestro país aporta a la Unión.

*La firma de un acuerdo de amortización de deuda con el organismo es de vital importancia para la Administración Postal Argentina a fin de asegurar así, la conservación de los derechos como país miembro de la UPU: derecho a voto y a ser elegibles para integrar los órganos de la Unión.*

### **Renegociación de la deuda de Argentina ante la UPAEP**

Así como ocurriera en la Unión Postal Universal, la Administración Argentina ha procedido a la negociación de la deuda que el país mantiene ante la UPAEP de manera de evitar la aplicación de sanciones, como la inhabilitación para hacer uso de la Alícuota de Cooperación Técnica.

En tal sentido, Argentina realizó, ante el Consejo Consultivo y Ejecutivo del 2003, una presentación contemplando la firma de un acuerdo con un plazo de amortización de 25 años, la condonación de intereses y la merma en las categorías de contribución. Mediante CCE/03 Decisión 14, se encarga al Secretario General gestionar con nuestro país la negociación y firma del mencionado acuerdo a la mayor brevedad posible.

## **PARTICIPACION DE ARGENTINA EN FOROS POSTALES INTERNACIONALES**

- Del 14 al 16 de mayo, se realizó en Berna – Suiza-, el **Seminario de capacitación de especialistas en materia de servicio postal universal para América Latina**. Dicho seminario fue dispuesto por la Oficina Internacional destinado a profesionales del sector postal seleccionados por el organismo.

Asimismo, la actividad de formación fue enriquecida con un valioso intercambio de experiencias e información y la posibilidad de la concreción de proyectos regionales y la celebración de convenios de coordinación con otras administraciones.

Los temas que allí se desarrollaron fueron los siguientes:

1. **Apreciación general del rol del Gobierno, del regulador y del operador del Servicio Postal Universal**
2. **La Reforma, principio y roles de los actores**
3. **El Servicio Postal Universal y el Convenio de la Unión Postal Universal**
4. **Las bases del Servicio Postal Universal**
5. **La situación del Servicio Postal Universal en América Latina**
6. **La implantación del SPU en América Latina**
7. **Escenarios de Financiamiento del SPU**
8. **Control de la calidad y el rol de los Reguladores/Gobiernos**
9. **El Marco Jurídico**

- 
- Del 18 al 20 de agosto de 2003, se realizó en Lima – Perú-, el *Seminario Regional Conjunto sobre el Diálogo Social en los Servicios de Correos en América Latina*. El mismo fue auspiciado por la Organización Internacional del Trabajo y Unión Postal Universal, en cooperación con UNI-Postal.

Durante dicho evento, la Administración Argentina expuso sobre diferentes aspectos estructurales y normativos vinculados a las relaciones laborales en el mercado postal argentino. Por otra parte, se analizó la situación actual de los aspectos laborales del sector postal en América Latina, se recabó información sobre las medidas presentes y futuras propuestas por la Organización Internacional del Trabajo para mejorar las relaciones laborales en el sector postal y el rol de la Unión postal Universal. Finalmente, se experiencias con otras organizaciones y administraciones postales en la materia objeto del seminario.

**FUENTE DE ESTE CAPITULO: Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales**

---