



COMISIÓN NACIONAL  
DE COMUNICACIONES

---

# INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL **2001**

---

Colección

**TEMAS DE SERVICIOS POSTALES**

*Serie "informes"*

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2001**

Gerencia de Servicios Postales  
**Comision Nacional de Comunicaciones**



**REPUBLICA ARGENTINA**

**MINISTERIO DE ECONOMIA  
SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACION**

**COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad de Buenos Aires, junio de 2002**

---

## C O N T E N I D O

---

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Auditoria del Correo Oficial</b>	
Introducción	8
Actividades	8
<b>Filatelia</b>	<b>12</b>
<b>Asuntos Internacionales</b>	
Unión Postal Universal	13
Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)	15
Mercosur	16
Organización Mundial de Comercio	16
Filatelia	17
Conferencia Mundial de Correo Express	17
Actividades de Capacitación	17
<b>Atención al Cliente</b>	
Síntesis	18
<b>Registro Nacional de Prestadores</b>	
Actividades destacadas	19
Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales	21
Actividades de control	22
<b>Economía Postal y Evaluación de Calidad</b>	
<b>Economía Postal</b>	<b>23</b>
Dimensión del Mercado	23
Servicios Postales	23
Evolución del Mercado postal por tipo de servicio	25
Distribución geográfica de la producción y de las ventas	27
Piezas expedidas al exterior	29
Anexo 1 - Cuadros y Gráficos	30
Cuadro: Total envíos / Total ventas (Correo Oficial + C.Privados)	31
Cuadro: Envíos C. Privados / Envíos C. Oficial	32
Gráfico: Actividad Postal por tipo de servicio año 2001	33

<b>Gráfico: Actividad Postal mes a mes año 2001 (Cantidad de piezas)</b>	<b>34</b>
<b>Gráfico: Actividad Postal mes a mes año 2001 (Ventas sin IVA)</b>	<b>35</b>
<b>Gráfico: Evolución Anual del PBI y de las Ventas a valores corrientes</b>	<b>36</b>
<b>Servicios Telegraficos</b>	<b>37</b>
<b>Evolución anual</b>	<b>37</b>
<b>Ventas (sin IVA)</b>	<b>37</b>
<b>Unidades</b>	<b>37</b>
<b>Evolución de los servicios por mes y por tipo</b>	<b>38</b>
<b>Evolución de las ventas por mes</b>	<b>38</b>
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>39</b>
<b>Evolución anual</b>	<b>39</b>
<b>Evolución de los servicios por mes y por tipo</b>	<b>39</b>
<b>Evolución de las ventas por mes</b>	<b>39</b>
<b>Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario</b>	<b>40</b>
<b>Clasificación de las Empresas</b>	<b>40</b>
<b>Evolución del PBI y de las ventas</b>	<b>41</b>
<b>Envíos por habitante y por año</b>	<b>41</b>
<b>Acerca de los precios</b>	<b>42</b>
<b>Nivel de empleo</b>	<b>42</b>
<b>Evaluación de la Calidad</b>	
<b>Esep Urbano 01/2001</b>	<b>43</b>
<b>Esep Urbano 02/2001</b>	<b>45</b>
<b>Control de calidad - Metodología de la Unión Postal Universal</b>	<b>47</b>
<b>Operativo de Control de Extremo a Extremo -Ambito: América y Europa</b>	<b>48</b>
<b>Operativos de Control de Extremo a Extremo - Ambito: Mercosur</b>	<b>50</b>
<b>Evolución de la calidad del servicio postal internacional</b>	<b>56</b>
<b>Actividades desarrolladas por la UPU en el año 2001</b>	<b>56</b>
<b>Encuesta sobre calidad de servicios</b>	<b>60</b>

## INTRODUCCION

La profunda transformación registrada en el mercado de las comunicaciones está ligada al fenómeno de la aceleración de la liberación de la economía, y sustentada fundamentalmente en tres pilares:

- a) el rol cada vez más importante y firme de la transformación de la tecnología;
- b) los efectos de la globalización haciendo sentir los cambios a nivel nacional y local;
- c) el reconocimiento de todos los operadores económicos en cuanto a la necesidad de considerar al cliente como el centro de sus estrategias comerciales y de la especial lealtad que debe existir para con ellos.

El desarrollo de la tecnología en materia de información y comunicación trajo aparejado una declinación en la circulación de las cartas, libros y de la palabra escrita en general; es decir de los servicios masivos. Pero, tanto para los correos como para las industrias de otros sectores, la explosión de la comunicación digital se constituyó en un factor de progreso y de desarrollo, que permite incursionar en un importante mercado potencial.

El comercio electrónico ( e- commerce ) y sus servicios asociados, acompaña la gestión comercial empresarial ofreciendo servicios de logística para el desarrollo de procesos de transporte y distribución de productos comercializados por los clientes: retiro de productos a distribuir, recepción de entregas realizadas por proveedores, almacenamiento, control de stock, armado de paquetes y documentación asociada, control de seguimiento de los envíos en todo su trayecto, distribución y rendición de envíos, cobro contrarreembolso, concentración de devoluciones de consumidores.

El marketing directo y el finishing postal dan respuesta a la gran demanda en la promoción de productos de empresas, con una amplia gama de servicios de asistencia a los clientes en la producción de documentos de comunicación efectivos y eficientes.

La sociedad evoluciona cada vez más hacia una economía del conocimiento y de la información como mercancía de cambio. El correo tendrá futuro en tanto y en cuanto dicha sociedad actúe como un medio que facilite semejantes cambios.

Para el período 2000 hasta el 2005, los especialistas prevén un desarrollo de las comunicaciones electrónicas a un ritmo superior en dos veces a la tasa de crecimiento del volumen físico de envíos postales. Durante dicho período el resultado de estimaciones efectuadas por la Unión Postal Universal, prevé un crecimiento global del mercado de las comunicaciones del orden del 5,6% por año, contra aproximadamente un 2% de incremento por año para el volumen físico de correspondencia.

La revolución electrónica y su impacto sobre las ventas ha impulsado a que cada vez en mayor número los prestadores postales ofrezcan servicios con valor agregado.

En respuesta a estas transformaciones ocurridas en el medio ambiente comercial, los operadores postales se vieron obligados a desarrollar su estructura comercial de acuerdo a tres grandes ejes: una nueva concepción de productos y servicios, redes integradas y la utilización de nuevas tecnologías.

No obstante, la desigualdad de medios que existen en la actualidad entre los países ricos y los países pobres, los costos que representan hoy la puesta en funcionamiento de estructuras eficientes se tornan muy elevados para un gran número de administraciones y/u operadores postales privados. Para los pequeños operadores, su desarrollo estratégico estará en función de que existan condiciones favorables en los mercados regionales y locales.

Todo lo expuesto precedentemente, no exime a las administraciones postales y/o empresas que cumplen la función del Correo Oficial, de la responsabilidad de garantizar un servicio postal

universal oportuno y eficiente, al que tengan acceso todos los usuarios, con un determinado nivel de calidad en todo el territorio (rapidez, fiabilidad y seguridad), sin discriminación y en forma permanente.

Las tareas relacionadas con el servicio postal universal para los envíos postales, deben ser ejecutadas tanto a escala nacional como internacional. La universalidad del servicio postal no se limita únicamente a cada uno de los países, sino que los clientes en otros países esperan que el correo sea distribuido en el extranjero en los plazos establecidos y con el mínimo de pérdidas.

El objetivo del servicio postal universal es brindar a todos los usuarios un fácil acceso a la red postal, en especial ofreciendo suficientes puntos de acceso y condiciones satisfactorias en cuanto a la frecuencia de la recolección de buzones. Respondiendo además a dar respuesta a la necesidad fundamental de garantizar la continuidad del funcionamiento, sin dejar de adaptarse a las necesidades de los usuarios y garantizándoles un trato equitativo y no discriminatorio.

Es un hecho de la realidad que el aseguramiento del “servicio postal universal” resulta costoso. Es más, comparado con otros servicios públicos “universales” (v.gr., el de teléfonos ) resulta notablemente más oneroso. Ello en orden a que exige costos fijos permanentes y prácticamente inmodificables, más aún, cuando se trata de mantener puntos de atención al público en países territorialmente extensos y con disímil distribución geográfica.

La entrada en vigencia del nuevo Artículo 1º del Convenio Postal Universal, determina obligaciones mayores para los 189 Estados miembros de la Unión Postal Universal y para sus respectivos operadores de este servicio.

Esto ha colocado en primer orden de preocupación de los Estados la determinación de mecanismos adecuados de financiamiento del servicio postal universal, en un contexto de cada vez más extendida liberalización y por ende competencia en la actividad postal.

A nivel internacional, los mecanismos más generalizados en esta materia son los que se refieren al establecimiento de franjas de servicio reservadas, esto es, esquemas de liberalización parcial o gradual, otorgamiento de exclusividades o monopolios parciales que procuran evitar los mecanismos de subsidio directo o compensación económica a cargo del Estado, que es el otro mecanismo de financiamiento.

Son notas esenciales del Servicio Postal Universal su accesibilidad “física” que hace al mantenimiento de la “cobertura geográfica” y la accesibilidad “económica” referidas al régimen tarifario que requiere un importante compromiso de inversión.

El servicio postal universal debe ser prestado de acuerdo con el interés y las necesidades de la sociedad y, corresponde definir el rol que le cabe en el punto a cada una de las partes interesadas en la actividad postal.

Así, es de destacar que es distinto el compromiso que asumen dentro del sector postal las partes que intervienen en el mercado a saber:

- ◆ El estado, como gestor del bien común y regulador de la actividad
- ◆ El operador del servicio postal universal;
- ◆ Los otro (s) operador(es) de servicios postales.

El Estado es el que asume la responsabilidad eminente, derivada de su condición de gestor del bien común, de asegurar el efectivo acceso a la población a un servicio postal universal suficiente. No hay duda que la garantía de un efectivo acceso a este servicio postal universal integra el concepto de bien común como finalidad específica que el estado debe procurar en todo tiempo. Así como el legislador tendrá a su cargo la sanción de las leyes y marcos regulatorios necesarios, el Poder Ejecutivo ejercerá el rol de regulador y controlador de la actividad de modo tal de asegurar que el servicio postal universal tenga no sólo un contenido de prestaciones que sea suficiente, sino que las mismas sean accesibles física y económicamente y con estándares de calidad aceptables.

---

El operador público será el responsable directo de la prestación del servicio postal universal, el cual constituye el elemento central y sustantivo que gobierna su existencia y régimen jurídico.

Los otros operadores de servicios postales no tienen a su cargo la prestación del servicio postal universal, pero desempeñan un rol importante en el mercado en orden a establecer condiciones de competencia en materia de precios y servicios.



## **AUDITORIA DEL CORREO OFICIAL**

### **1.- Introducción**

#### **1.a) Competencia**

La Comisión Nacional de Comunicaciones como autoridad de aplicación del contrato de concesión de los servicios postales, monetarios y telegráficos, firmado entre el Estado Nacional Argentino y Correo Argentino S.A, realiza anualmente un plan de 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 concesionario.

#### **1.b) Reestructuración del área**

Como consecuencia del reposicionamiento de la Gerencia de Servicios Postales dentro del organismo como una de sus gerencias sustantivas y de la dinámica de la concesión, la Auditoría del Correo Oficial sufrió una profunda transformación que permitiría definirla como un área de Seguimiento y Control de la Concesión, habiéndosele incorporado funciones que inicialmente no tenía.

Así, se ha proyectado una nueva estructura organizativa del área reconociendo 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 .

Esto es así, ya que a los controles que realizaba la Auditoría se han sumado nuevas tareas, tales como:

- Intervenir técnicamente en todas las actuaciones correspondiente a la administración del Contrato de Concesión por parte de la Secretaría de Comunicaciones como poder Concedente
- Administrar los registros del Correo Oficial, tales como, productos y servicios, unidades postales habilitadas, centros de distribución, etc
- Intervenir en las distintas temáticas de la concesión, como ser, administración de inmuebles cedidos en comodato
- Tramitar la emisión de certificados de libre tránsito y certificaciones para licitaciones presentadas por el Concesionario
- Intervenir en los trámites relacionados con el Concesionario, ya sea oficios, denuncias, pedido de informes, etc.
- Intervenir en la autorización de emisión de sellos postales.

Al respecto, cabe señalar que las restricciones imperantes en materia presupuestaria impiden poner en práctica en su totalidad el nuevo esquema, toda vez que, si bien se han diferenciado claramente las funciones de cada sector, el grupo de trabajo resulta aún insuficiente en materia de medios y debida jerarquización para atender completamente la totalidad de las múltiples tareas que fueron asignadas.

### **2.-ACTIVIDADES**

#### **2.a) Actividades de control**

##### **2 a1- Introduccion**

En este contexto, la Gerencia de Servicios Postales se planteó el objetivo concreto para el año 2001 de realizar distintos controles al Concesionario para monitorear la adecuada prestación del servicio del Correo Oficial de la República Argentina y verificar el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

---

Al respecto, su labor se encontró condicionada por los siguientes factores:

- a) Cumplimiento de nuevas funciones y coordinación de nuevas áreas, con el mismo equipo de trabajo
- b) Apoyo material y asesoramiento técnico permanente a la Secretaría de Comunicaciones y al Ministerio de Infraestructura y Vivienda respecto a las distintas temáticas referidas a la situación general de la Concesión del Correo Oficial
- c) Una sustancial limitación presupuestaria que imposibilitó dotar al área de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Además, la situación de conflictividad entre el Concesionario y el Estado Nacional en trámite y resolución de instancias judiciales y administrativas superiores a la Comisión Nacional de Comunicaciones, condicionó sustancialmente el planeamiento y desarrollo de un plan de auditoría integral de la concesión. Dado que en muchos aspectos la resolución de esa conflictividad importó una tarea previa que insumió recursos necesarios para la implementación de un plan integral.

## **2 a2- Actividades de control 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, 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 concesionario
- Auditoría de cánones semestrales
- Participación del Correo Oficial en organismos internacionales
- Remisión de información estadística
- Tratamiento de envíos en zonas afectadas por epidemias
- Tratamiento de envíos supuestamente afectados por antrax.
- Cumplimiento del contrato de asistencia técnica internacional
- Prestación del Servicio electoral en el acto comicial de octubre de 2001.
- Cesiones de uso parcial de inmuebles en comodato
- Cobertura geográfica del Correo Oficial
- Unidades Postales y líneas troncales de distribución
- Reclamos de Clientes

## **2.a3- Actividades específicas**

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

- Intercambio de correspondencia entre ciudades en región de frontera
  - Intervención ante Direcciones Provinciales de Rentas por pago de impuesto de sellos sobre el Contrato de Concesión
  - Acciones de apoyo al terremoto producido en la República de El Salvador.
  - Procedimientos del Correo Oficial ante el servicio aduanero
  - Convenio de corresponsalía de Banco Galicia con Correo Argentino.
  - Deuda de Correo Argentino a la Federación de Entidades Filatélicas por sobretasas de emisiones de sellos postales
  - Cuentas internacionales del Correo Oficial y deuda de Encotesa ante la U.P.U. y la U.P.A.E..P.
  - Proyectos del Concesionario para la utilización del Fondo para el mejoramiento de la Calidad de la U.P.U.
  - Elaboración del plan 2002 de emisiones de sellos postales
  - Prestación de servicios en zonas y asentamientos de emergencia
  - Robos producidos a repartidores y vehículos del Correo Oficial
-

- Situación de tendidos telegráficos en desuso.
- Devolución de espacios del Correo Central a la administración del Concedente
- Implementación de rampas para discapacitados
- Licitaciones del servicio postal de organismos nacionales.

#### **2.a 4- Actividades de control operativas**

Por otra parte, se efectuaron auditorías operativas en oficinas del concesionario en todo el país, verificando, entre otras, la prestación del servicio postal básico universal, las tarifas aplicadas, la prestación de los otros servicios obligatorios, los servicios prestados versus los obligados según la cobertura geográfica del contrato, la información obligatoria a la vista del público, las distintas identificaciones tanto del personal como del material para la distribución, la habilitación del lugar destinado para difusión de información al cliente, la efectiva utilización de la declaración jurada de encomiendas, el tratamiento otorgado a los envíos caídos en rezago, los horarios de atención, estándares de servicios, el estado integral de los inmuebles cedidos en comodato, y relevamientos de medidas de seguridad y de actividad no postal.

Para ello, fueron labradas más de 1100 actas de comprobación en inspecciones realizadas en el área Metropolitana y en las provincias de Buenos Aires, San Juan, Chubut, Río Negro, Neuquen, San Luis, Jujuy, Tierra del Fuego, Salta, Misiones, Santiago del Estero, Mendoza, Córdoba, Catamarca, Chaco, Formosa y Tucumán.

Asimismo, se llevaron a cabo más de cien auditorías integrales de todos los centros de distribución domiciliaria del Concesionario de la zona metropolitana y los cuatro rezagos correspondientes al año 2001.

Por otra parte, fueron llevados a cabo operativos de control de vehículos en la ciudad autónoma de Buenos Aires, labrándose más de cien actas de comprobación, y otros relevamientos de buzones.

También, se llevaron a cabo diversas inspecciones en el Centro de Tratamiento Postal de la localidad de Monte Grande y en el Centro Postal Internacional ubicado en Retiro.

Por último, y como consecuencia de diversas presentaciones, se ha concluido la auditoría integral del envío de telegramas, giros postales y giros telegráficos del concesionario iniciada en el año 2000.

Toda la actividad precedentemente detallada permite, principalmente, que el concesionario subsane las irregularidades detectadas en dichas actuaciones, las que conllevan a una mejor prestación del servicio y cumplimiento de sus obligaciones.

En ese sentido debe enfatizarse sobre el concepto de auditoría integral que se imprime a los controles, por los que se persiguen inducir acciones tendientes a una mejora continua en la prestación y no una mera actividad sancionatoria.

#### **2.b) Otras actividades**

El área durante el año 2001 ha participado activamente en dos procesos, uno tendiente al dictado de un Reglamento General de la Actividad Postal y otro tendiente a la elaboración de la Carta Compromiso con el Ciudadano de esta Comisión Nacional.

Por otra parte, y en lo relacionado específicamente con el Correo Oficial, la Gerencia de Servicios Postales ha prestado permanentemente su colaboración y brindado la correspondiente información en las cuestiones que a continuación se detallan:

- Proyecto de fusión de Correo Argentino y OCA
  - Correo Argentino: medidas cautelares y demanda judicial.
-

- Concurso preventivo de la empresa Correo Argentino S.A.

Cabe señalar que, de resolverse las limitaciones presupuestarias apuntadas, se podrá proceder de manera integral a un control estricto y total de las obligaciones esenciales asumidas por el Concesionario, en especial, aquellas referidas a la satisfacción de los usuarios y los servicios básicos.

Se ha perseguido con la gestión establecer canales de comunicación permanentes y fluidos con el Concesionario, a fin de permitir una interacción continua que, aún dentro de un marco de conflictividad con el Concedente, permitan arbitrar acciones que redunden en una mejora global de las prestaciones a la población.

## FILATELIA

La Comisión Nacional Asesora para la Elaboración de los Programas de Emisión de Sellos Postales, se ha pronunciado durante el año 2000 sobre los temas propuestos para el año 2001 por el Correo Oficial (según numeral 24.3 del Contrato de Concesión aprobado por Decreto N° 840/97), Entidades Públicas y privadas y Público en general.

Con intervención de la Gerencia de Servicios Postales, la Comisión Nacional de Comunicaciones aprobó mediante la Resolución N° 2270/2000, el Plan de Emisiones de Sellos Postales Conmemorativos y/o Extraordinarios del Correo Oficial de la República Argentina para el año 2001. Para la elaboración del Plan de Sellos Postales 2002, se realizó con éxito una convocatoria pública vinculada a la temática, por distintos medios de comunicación.

Los sellos emitidos en el año 2001 tuvieron como alusión los siguientes temas:

- 1.-Museos Argentinos
- 2.-Tango.
- 3.-Serie conmemoraciones históricas.
- 4.-Serie América – UPAEP - Bienes inscriptos en la lista de patrimonio mundial reconocida por la UNESCO y/o sitios destacados del territorio nacional de los países de la UPAEP.
- 5.-Antártida Argentina.
- 6.-Campeonato Mundial Juvenil Sub 20 - Fútbol
- 7.-Automovilismo.
- 8.-Jean Mermoz y Carola Lorenzini.
- 9.-75º Aniversario primer enlace España-Argentina realizado por Ramón Franco en el hidroavión Dornier Wal “Plus Ultra”
- 10.-Razas Felinas
- 11.-Mamíferos y flora prehistórica.
- 12.-Apicultura.
- 13.-Navidad.
- 14.-Filatelia Argentina con sobretasa–ballenas/Puerto Pirámides.
- 15.-Exposición Japón - Tango
- 16.-Exposición Bélgica - Pintura
- 17.-Danza.
- 18.-Campaña de prevención del cáncer de mamas.
- 19.-La televisión.
- 20.-Protección del medio ambiente.
- 21.-Flora – Mercosur
- 22.-Platería Criolla

Además, de los temas aprobados se considero una emisión con motivo del centenario del Nacimiento de **Enrique Santos Discépolo**



## ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES

### UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)

Argentina ha sido electa miembro del Consejo de Explotación Postal de la UPU en 1999, por un período de 5 años. Como tal, participa de sus reuniones anuales, que en el 2001, se celebró del 18 de abril al 2 de mayo. Además de integrar todas las Comisiones y Plenarias del órgano, caben destacarse las siguientes actividades:

#### Grupo de Acción Gastos Terminales – Equipo de proyecto “Transición”

Del 13 al 16 de febrero del 2001, se realizó en Berna (Suiza) un workshop del Equipo de Proyecto Transición del Grupo de Trabajo sobre Gastos Terminales del Consejo de Explotación Postal.

El objetivo del mismo fue el debate y el intercambio de información con las Administraciones presentes, a fin de continuar con los trabajos de identificación y desarrollo de principios para la transición hacia un sistema de gastos terminales, compatible con los requerimientos de los países miembros y los tratados y acuerdos internacionales multilaterales de comercio de servicios como los contemplados en el marco de la OMC. En tal sentido, se procuró la integración de los programas de trabajo de todos los equipos de proyectos del Grupo de Acción, identificando indicadores de gestión y asignando responsabilidades.

#### Grupo de Alto Nivel (GAN) para el Futuro Desarrollo de la UPU

El Grupo de Alto Nivel fue creado en 1999, por el Congreso de Beijing, con el objeto de trabajar en la formulación de propuestas concretas y con plazos definidos, tendientes a definir el futuro rol y estructura de la Unión, en función del nuevo entorno postal. Está conformado por 24 países, uno de los cuales es Argentina.

Durante el año 2001, el GAN trabajó arduamente para culminar sus tareas en los dos años estipulados originalmente. Se reunió en tres oportunidades: en febrero, en mayo (durante el Consejo de Explotación Postal) y en julio, debiendo entregar las conclusiones y recomendaciones finales al Consejo de Administración, en octubre del mismo año, a saber:

En cuanto al enunciado de la **misión** propuesto, se considera la necesidad de garantizar la prestación del servicio postal universal, para lo cual reconoce las cambiantes necesidades de los clientes; la necesidad de cooperación con otras partes interesadas del sector; la utilidad de normas y tecnologías comunes para interconectar las redes y constituir un territorio postal único, y el rol de la UPU como foro primario para el desarrollo de los países en desarrollo a través de una cooperación técnica eficaz.

La revisión de la **estructura**, constituye el más sensible de sus objetivos y su logro más importante ya que implicaba la apertura de la Unión a terceras partes interesadas en el sector postal. Se reconocerán tres círculos de intereses de los miembros: - cuestiones gubernamentales y reglamentarias; - cuestiones operativas vinculadas al cumplimiento de las Actas de la UPU e – intereses sectoriales más amplios donde se incluyen consumidores, sindicatos, operadores privados, etc.

Este tercer círculo se traduce en la estructura, en la creación de un **Comité Consultivo** a cuyos miembros se les otorgan derechos al tiempo que se les asigna obligaciones y responsabilidades determinadas.

En materia de **toma de decisiones**, se acordó que el período entre los Congresos sería de cuatro años, en lugar de cinco, considerando lo cambiante del entorno mundial y la bianualidad de los presupuestos, a partir de Beijing.

Se debe concluir que los trabajos del GAN finalizaron con gran éxito y en el plazo estipulado con la elevación de una serie de recomendaciones al CA 2001, las que fueron íntegramente aprobadas. Asimismo, se comprometió a evaluar la implementación piloto de las reformas en el marco del Grupo Consultivo hasta el Congreso de Abidjan del 2004.

### **Grupo de Planificación Estratégica (GPE)**

Este grupo, creado en 1999 y conformado por 10 países, entre ellos Argentina, tiene por objeto la revisión del proceso general de planificación estratégica de la UPU, con identificación de las principales actividades a desarrollar.

Durante el año 2001, se avanzaron en tres líneas de trabajo:

- ◆ El desarrollo de una metodología que permitiera priorizar las tácticas de la Estrategia Postal de Beijing (EPB) y, de esta manera, asignar de manera eficiente los recursos y definir los proyectos y actividades de la Unión.
- ◆ Elaborar un estudio de la evolución del entorno postal, con el objeto de determinar posibles cambios en la estrategia.
- ◆ El seguimiento de la ejecución de las tácticas de la EPB, mediante el desarrollo de un sistema de indicadores de ejecución y la presentación de informes periódicos al CA y CEP.

De las tres actividades, Argentina participa en todas ellas, pero tiene responsabilidad primaria en el Estudio del Entorno Postal, conjuntamente con Brasil.

### **Seminario “Planificación Estratégica de la Actividad Postal”**

Del 15 al 19 de octubre, la Poste de Francia con el auspicio de la Unión Postal Universal, celebró un **Seminario sobre “Planificación Estratégica de la Actividad Postal”**.

El objetivo del mismo fue mantener una reflexión colectiva entre las Administraciones de la UPAEP y La Poste, acerca de las actuales tendencias del sector postal como resultado de los procesos de globalización, y el creciente nivel de competencia en los mercados.

En esa ocasión, la Administración Argentina realizó una exposición sobre los aspectos negativos y positivos del modelo argentino, con gran repercusión entre los presentes.

### **MISION DE ASESORAMIENTO EN MATERIA DE GESTION INTERNACIONAL**

Los días 8 y 9 de marzo de 2001, se llevó a cabo en La Paz (Bolivia) una misión de **asesoramiento en materia de gestión internacional** a la Empresa de Correos de Bolivia – ECOBOL-.

Luego de analizar y evaluar los aspectos generales y particulares de la organización del Departamento de Relaciones Internacionales de la Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL) dentro del contexto de la empresa, se identificaron y determinaron aquellos aspectos de la gestión susceptibles de modificación, para alcanzar las metas planteadas en el ámbito internacional con eficiencia y maximizando el uso de los recursos disponibles.

Finalmente, se transmitió la experiencia de la Administración Postal Argentina en materia de gestión internacional aplicada a los organismos postales internacionales, incluyendo las herramientas desarrolladas por la GR11 para tal fin, como la identificación de objetivos y actividades, misiones y funciones, elaboración de proyectos, informes de misión, etc.



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

Del 19 al 23 de marzo de 2001, se llevó a cabo en Montevideo (Uruguay) la **Reunión Anual del Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE)** de la UPAEP.

Argentina, como país miembro de esta Unión Restringida participa anualmente de las reuniones del CCE, donde se evalúan las actividades del organismo, así como la evolución de su planificación estratégica y su administración. Los temas a destacar son:

### **Calidad de Servicio**

- En ejercicio de la Presidencia del **Grupo de Trabajo sobre ISO 9000** en Servicios Postales, la Administración Argentina presentó ante el Consejo los objetivos del grupo, las actividades planificadas para dar cumplimiento a esos objetivos y el correspondiente cronograma de trabajo.
- Por otra parte, se realizó una consulta destinada a recabar la información a nivel regional sobre experiencias en sistemas de gestión de calidad, normalización y certificación, lo que servirá de base para los trabajos del Grupo. Un experto del Instituto Argentino de Normalización (IRAM) realizó una breve introducción sobre ISO 9000, como integrante invitado de la delegación argentina.
- Finalmente, la República Federativa de Brasil solicitó ser integrante del Grupo ISO 9000, lo que demuestra el interés que este tema despierta en las Administraciones Postales de la región.

### **Reforma de la UPAEP**

Durante la reunión del Grupo Reestructura de la UPU y Desarrollo Futuro de la UPAEP, del que es parte Argentina, se analizaron los avances de los trabajos del GAN sobre la reforma de la UPU, así como un cuestionario propuesto sobre el papel de las Uniones Restringidas. Otro de los temas sobre los que avanzó el grupo fue la determinación de líneas estratégicas para el desarrollo futuro de la UPAEP y su posible reflejo en la estructura de la misma.

Finalmente, se concluyó en la necesidad de elaborar un Reglamento de régimen interno del Comité de Gestión, así como de comenzar un estudio del ordenamiento por áreas temáticas de los objetivos y finalidades aprobadas por el Congreso de Panamá, que servirán de base para la formulación del Plan Estratégico del año 2002.

### **Cooperación Técnica**

En este sentido, se decidió la actualización del **Manual de Cooperación Técnica** mediante la inclusión de toda la normativa vigente en esta materia, así como las disposiciones sobre evaluación, seguimiento de proyectos y su impacto en el terreno. Esta tarea se realizó con la colaboración de expertos de la UPU, teniendo en cuenta el Acuerdo de Cooperación firmado entre ambas organizaciones.

### **Filatelía**

En materia filatélica, se aprobó la creación del **Comité de Contacto UPAEP-Entidades Filatélicas**, del cual Argentina quedó como parte integrante, conjuntamente con Portugal, Cuba, Panamá, Brasil y Bolivia. Entre sus principales objetivos figuran: - promover y revitalizar la filatelía y el hábito del coleccionismo de los sellos de correos y otros valores postales; - estimular y mantener los contactos entre los distintos actores que intervienen en el sector; - desarrollar y adoptar estrategias de desarrollo de la actividad en cuestión; - adoptar políticas de divulgación de la filatelía, actividades expositivas, etc.

Por otra parte, se procedió a la selección de los temas para el período 2003-2005. Ellos son: Lucha contra la pobreza, Flora y fauna autóctona y Protección Ambiental.



## Talleres

Además de las reuniones ordinarias del Consejo, se realizaron dos talleres de gran importancia para el sector postal sobre los siguientes temas: “**Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio: finalidad y metodología de acceso**” y “**Servicio Postal Universal**”.

## **MERCOSUR: COMISION TEMATICA DE ASUNTOS POSTALES (CTAP) DEL SGT N° 1 "COMUNICACIONES".**

Durante el 2001, se celebraron tres reuniones: la XVI Reunión de la CTAP, realizada en Asunción del Paraguay, los días 6 y 7 de abril; la XVII y la XVIII Reunión, ambas en Montevideo, del 30 de julio al 3 de agosto y del 19 al 23 de noviembre, respectivamente.

Los resultados a destacar en el año son los siguientes:

- ◆ Se realizó la revisión y actualización de las pautas negociadoras y se presentó, asimismo, el Plan de Trabajo para el 2002.
- ◆ Comenzó en Argentina y en el resto de la región, la implementación del Acuerdo de Intercambio Postal entre Ciudades Situadas en Región de Frontera, luego de la aprobación del Instructivo N° 30 de Aduana Nacional.
- ◆ En materia filatélica, se elevó a consideración del GMC, Rec. CTAP N° 1/01 sobre “**Disposiciones relativas a Emisiones Filatélicas con Temática Común Mercosur**”, con el objeto de reglamentar esta práctica.
- ◆ En cuanto a Calidad, se presentaron y analizaron los resultados de los controles de calidad de extremo a extremo, realizado en septiembre de 2000 y en abril de 2001, en el marco de la UPU, y se destacó, asimismo, la necesidad de participar de los secuenciales de manera de conocer los respectivos plazos parciales e identificar y subsanar los puntos débiles del flujo postal. El próximo paso es avanzar en la fijación de estándares de calidad a nivel regional.
- ◆ En cuanto al Estudio sobre el Establecimiento de un Mercado Unico de Servicios Postales, el mismo se encuentra prácticamente en la etapa final. La Administración Argentina tuvo a cargo la elaboración del Glosario, tarea delicada, tratándose de acordar una terminología postal común a los cuatro Estados- Partes.
- ◆ La CTAP emitió un comunicado conjunto sobre Clasificación de Servicios Postales a ser presentado ante la OMC, dando muestras de un trabajo coordinado que posibilitó la consolidación de una posición de bloque frente a este organismo.

## **PRIMER ENCUENTRO DE ESPECIALISTAS EN FILATELIA DE LOS CORREOS OFICIALES DEL MERCOSUR**

Entre los días 18 y 19 de julio de 2001, se realizó en Buenos Aires, el 1er Encuentro de Especialistas de Filatelia de Correos Oficiales del Mercosur, de acuerdo a lo estipulado en el punto 3.3. del Acta N° 1/2001 de la XVI Reunión Ordinaria de la Comisión Temática de Asuntos Postales.

En esa oportunidad se discutieron aspectos técnicos, operativos y comerciales de las Emisiones Mercosur, dando como resultado fundamental las “**Disposiciones relativas a Emisiones Filatélicas con Temática Común Mercosur**”, luego elevadas al GMC para su aprobación definitiva. Asimismo, se eligió como tema común para el 2002: “TURISMO”.

## **ORGANIZACION MUNDIAL DEL COMERCIO (OMC)**

La República Argentina ha emprendido diversas acciones ante los organismos postales internacionales a fin de brindar tratamiento efectivo a la temática postal ante la OMC. Una de ellas, se refiere a la conveniencia de articular una posición de bloque a nivel regional, lo que finalmente se materializó en el **Comunicado conjunto sobre Servicios Postales de MERCOSUR + Bolivia**, que

resultara de los trabajos de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 Comunicaciones del Mercosur, luego suscrito por Bolivia.

Dicho documento, bajo la referencia S/CSS/W/108, se presentó ante el Consejo de Comercio de Servicios de la OMC, en octubre de 2001. Tiene como aportes fundamentales la manifestación del principio del carácter postal de los servicios expresos y la necesidad de instar a un mayor relacionamiento entre la OMC y la UPU, como agencia especializada, a través de un Memorando de Entendimiento y el mutuo reconocimiento de status de observador.

## **FILATELIA**

La Administración Argentina, a través de la Comisión Asesora Filatélica, participó del **Encuentro Internacional de Filatelia** organizado por la Empresa de Correos y Telégrafos (ECT) de Brasil, celebrado en Río de Janeiro, los días de 30 y 31 de agosto de 2001.

En esa oportunidad, se trataron los siguientes temas: proceso de creación de sellos postales, selección de temas, registro de artistas, imagen y técnicas de impresión; comercialización, programas de emisiones, acciones de cooperación y Mercado Internacional de Sellos, entre otros.

## **CONFERENCIA MUNDIAL DE CORREO Y EXPRES**

Del 9 al 11 de diciembre, con el auspicio de Triangle Management Services, se realizó en Orlando –Florida- la **Conferencia Mundial de Correo y Expres**, a la que asistió un funcionario de la Gerencia de Servicios Postales de la CNC.

Durante la reunión, se analizó la especial coyuntura en la que se encuentra la industria de las empresas de servicios de entrega expresos en el contexto mundial actual y las nuevas tendencias imperantes en el sector, tales como globalización, alianzas, adquisiciones, fusiones y transformaciones de empresas postales, desarrollo de nuevos productos, así como asuntos aduaneros, remailing, seguridad, comercio electrónico, correo híbrido y marketing directo.

Por su parte, la Administración Argentina difundió por primera vez, un documento demostrativo de la política nacional en esta materia denominado “Servicios de Entrega Expresos: Servicios Postales: Fundamentos”.

## **ACTIVIDADES DE CAPACITACION**

### **Taller: Gestión de la Calidad del Servicio Postal**

Una experta en Calidad de la Gerencia de Servicios Postales, participó del **Taller: Gestión de la Calidad del Servicio Postal**, celebrado en Montevideo, del 19 al 22 de noviembre de 2001.

Los principales objetivos, fueron la capacitación sobre conocimientos técnicos y prácticos a los funcionarios responsables del control de la calidad y de la confección de sus normas técnicas, así como el conocimiento de experiencias exitosas en esta materia y el intercambio de opiniones sobre la problemática en la región de la UPAEP.

## ATENCIÓN AL CLIENTE

En relación con este aspecto considerado de vital importancia, la acción de este Ente Regulador estuvo orientada a garantizar la defensa de los derechos de los clientes y usuarios; atender, orientar y responder eficientemente sus reclamos; y resolver los conflictos que se susciten entre ellos y los Operadores Postales inscriptos y con el Correo Argentino S.A.

Los reclamos de los usuarios tanto para las Empresas Prestadoras de Servicios Postales como para con el Concesionario del Correo Oficial, se reciben en la Gerencia de Servicios Postales. Allí se inicia el trámite pertinente y se encara el análisis de cada caso en particular para arribar a la resolución de los mismos.

### DETALLE DE RECLAMOS

#### CORREO ARGENTINO S.A.

Total ingresados 2001 más pendientes del 2000	728
Total cerrados año 2001	585
Total pendientes de resolución al 31/12/2001	143

#### CORREOS PRIVADOS

Total ingresados 2001 más pendientes del 2000	86
Total cerrados año 2001	66
Total pendientes de resolución al 31/12/2001	20

Los trámites pendientes de resolución, en general, abarcan: a) nuevo requerimiento tanto a la empresa reclamada como al cliente, con el fin de ampliar el reclamo o el descargo vertido por la empresa; b) nueva presentación por parte de los clientes por disconformidad de la resolución emanada de esta Comisión Nacional.

## REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES

### 1.- ACTIVIDADES DESTACADAS

#### 1.a) PROYECTO DE REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD POSTAL

Con fecha 9/2/2001 el entonces MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA, dictó la Resolución Nº 65 mediante la que se dejó sin efecto la convocatoria a Audiencia Pública anteriormente dispuesta mediante Resoluciones MIV Nros. 195/2000 y 233/2000 y se adoptó el procedimiento de “Documento de Consulta” a los fines de tratar el documento titulado “NUEVO PROYECTO DE REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD POSTAL”.

La responsabilidad primaria del citado procedimiento de consulta recayó en la Gerencia de Servicios Postales y, en particular en el área de Servicios Postales Privados, lo que significó:

- La recepción de las opiniones y sugerencias.
- Su publicación en la página Web del Organismo.
- La clasificación de toda la información recibida y su agrupación de manera coherente para su análisis.
- La consulta a otras áreas del Estado Nacional sobre aspectos que implican realidades comunes con otros ámbitos distintos del postal (v.gr., Dirección General de Aduanas, Comisión Nacional de Regulación del Transporte, Secretaría de Ingresos Públicos, Subsecretaría de Transporte Aerocomercial).
- La interacción permanente con el Instituto Argentino de Normalización (IRAM) en lo referente a la propuesta de adopción, como pauta reguladora, de la certificación según Norma ISO 9000:2000 de un Sistema de Gestión de la Calidad por parte de los Prestadores de Servicios Postales.
- La elaboración de un “Estudio General” que aborda la respuesta de los grandes temas planteados en el proyecto de Reglamento General sometido a consulta y un “Estudio Particular”, en el que se lo analiza artículo por artículo y se procede a responder a todas y cada una de las observaciones puntuales recibidas.
- La reformulación del texto original del proyecto.

Debe destacarse que los trabajos realizados han conformado un cuerpo de doctrina sobre la normativa postal, que permite a la gerencia brindar asesoramiento y dar respuesta sobre cuestiones que no habían recibido, hasta ese momento, un análisis jurídico diferenciado. En ese sentido, es importante destacar el aporte efectuado a la Honorable Cámara de Diputados de la Nación para el proceso de dictado de una Ley Marco Regulatoria de la actividad postal.

#### 1.b) VERIFICACION COURIERS

Las investigaciones, estudios y propuestas recibidas en torno a la elaboración de un Reglamento General de la Actividad Postal, dan cuenta de la importancia creciente que han adquirido los “servicios internacionales”. Se distinguen dentro de éstos las prestaciones llamadas “expresas” o “integradas”, las cuales procuran distanciarse de los servicios postales internacionales que podríanse llamar como “tradicionales” (a saber, el prestado por los correos oficiales o administraciones postales miembros de la U.P.U.).

En oportunidad de analizar las propuestas recibidas para la elaboración del citado Reglamento General la Gerencia de Servicios Postales estableció una vinculación permanente con la Dirección General de Aduanas, la que manifestó su interés y preocupación en torno a un control y ordenamiento del segmento de prestadores postales que acceden a realizar estos servicios que involucran en su desarrollo, la intervención del servicio aduanero.

En el entendimiento de que resulta crítico adoptar las medidas necesarias a efectos de que la denuncia de servicio efectuada en orden a lo que dispone el artículo 11 del Decreto 1187/93 no se

convierta en una mera formalidad, sin contenido alguno y sin una adecuada tarea de verificación por parte de la autoridad de policía, la Gerencia de Servicios Postales dictó, con fecha 11/12/2001, la Disposición GSP N° 003, por la cual se inició el procedimiento de verificación previsto en el último párrafo del artículo 17 del Decreto N° 1187/93, modificado por su similar N° 115/97, respecto de aquellas empresas prestadoras de servicios postales que, a esa fecha, habían indicado ante el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales la prestación de servicios que son considerados genéricamente como “servicios internacionales”.

En tal sentido, se formuló un requerimiento de información a SESENTA Y TRES (63) empresas, de las cuales han contestado positivamente la cantidad de TREINTA (30). A la fecha, el procedimiento de verificación se encuentra en plena fase de ejecución.

### **1.c) ACREDITACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES IMPOSITIVAS, PREVISIONALES Y SOCIALES.**

La reforma dispuesta por el Decreto N° 115/97 al artículo 11 del Decreto N° 1187/93 estableció la exigencia para los Prestadores de Servicios Postales de acreditar en forma trimestral el cumplimiento de sus obligaciones impositivas, previsionales y sociales.

Mediante el artículo 9° de la Resolución N° 3123/97, la entonces SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA NACION había dispuesto que dicha acreditación trimestral se efectuara mediante la presentación de una certificación expedida por Contador Público Nacional, con su firma legalizada por el Consejo Profesional de Ciencias Económicas de su jurisdicción

La experiencia acumulada a lo largo de los tres años de aplicación del procedimiento de acreditación referido aconsejó su revisión y reemplazo por otro más eficaz a los fines del control.

Cabe señalar que el sistema de acreditación descrito implicaba, no sólo tener que controlar si cada una de las empresas inscriptas había efectuado la presentación de la certificación, sino también analizar el texto de cada una de las certificaciones a fin de determinar si se encontraba adecuadamente cumplida la exigencia que surge de la norma. Asimismo, al no haberse aprobado un texto modelo ni contenidos mínimos de información, la forma y contenido de cada certificación quedaba librado al criterio del profesional que la emitía y, en muchos casos, contenían términos susceptibles de interpretaciones disímiles.

Se recibieron observaciones también por parte de la AUDITORIA GENERAL DE LA NACION y de la Gerencia de Jurídicos y Normas Regulatorias de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES sugiriendo ésta última la intervención del Departamento Económico Financiero a fin de que éste dictaminase si la certificación presentada por el Prestador resultaba suficiente a efectos de dar por cumplida la exigencia reglamentaria.

Se verificó además la presentación de certificaciones con legalizaciones apócrifas, lo que motivó la formulación de denuncias penales.

Así, la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de la Gerencia de Servicios Postales, promovió la sanción de la Resolución MIV 87/2001, mediante la que se modificó la mencionada Resolución SC N° 3123/97, exigiéndose, como único medio para acreditar el cumplimiento de las obligaciones impositivas, previsionales y sociales, la presentación del “Certificado Fiscal para Contratar”, expedido por la Administración Federal de Ingresos Públicos.

Con esta norma se han eliminado las inconsistencias que planteaba el anterior régimen, optimizado los controles específicos que realiza la A.F.I.P., evitando superposición de competencias y privilegiando a aquellas empresas con sus obligaciones al día.

## 2.- EVOLUCION DEL REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES

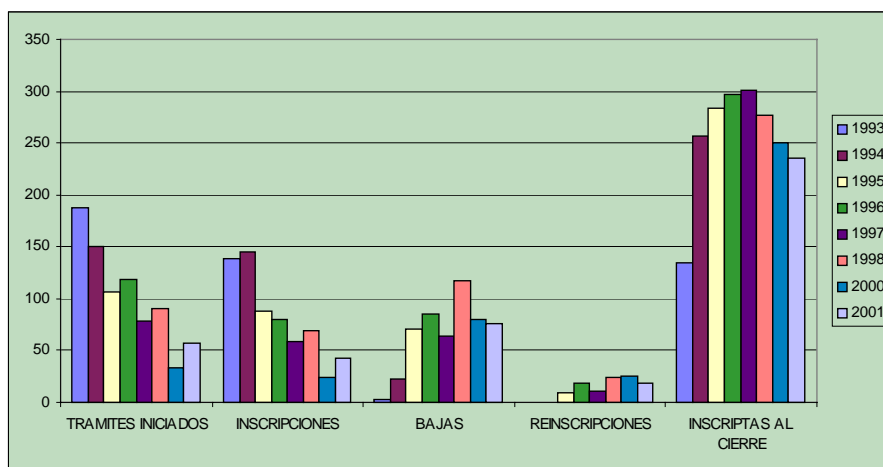
### 2.a) ACLARACIONES PRELIMINARES

Con fecha 9/2/2001 se dictó la Resolución MlyV N° 65 (B.O. N° 29.588 del 14/2/2001) mediante la que se dispuso adoptar el procedimiento de Documento de Consulta a los fines de tratar el documento titulado "NUEVO PROYECTO DE REGLAMENTO GENERAL DE LA ACTIVIDAD POSTAL" y, asimismo, suspender, a contar de la fecha de su publicación y por el plazo de NOVENTA (90) días hábiles administrativos, la recepción y tramitación de solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales. El vencimiento de dicho plazo operó el 28/6/2001, reiniciándose la recepción y tramitación de solicitudes de inscripción.

### 2.b) ESTADÍSTICAS

El cuadro y gráfico adjuntos presentan la evolución histórica del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales en términos de solicitudes de inscripción recibidas, inscripciones otorgadas, bajas dispuestas y la cantidad de empresas inscriptas 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
ene. '01	8	9	11	4	252
feb. '01	6	3	2	1	254
mar. '01	0	0	3	0	251
abr. '01	1	0	6	1	246
may. '01	0	1	3	3	247
jun. '01	1	1	4	1	245
jul. '01	11	3	4	0	244
ago. '01	11	5	19	1	231
set. '01	8	6	4	1	234
oct. '01	6	7	16	2	227
nov. '01	5	5	2	4	234
dic. '01	0	2	2	1	235
2001	57	42	76	19	235
<b>TOTALES</b>	<b>911</b>	<b>702</b>	<b>608</b>	<b>141</b>	<b>235</b>



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

### 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

Las verificaciones y controles que realiza el área de Fiscalización y Auditorías, están referidas a inspecciones regulares a empresas postales debidamente inscriptas, con sus respectivas sucursales, en todo el ámbito del país. Se entiende por inspecciones regulares, aquéllas que se realizan como consecuencia de una rutina programada, donde además de estas verificaciones, se podrán realizar otras, que por su carácter de urgencia, se les deberá dar un tratamiento puntual. A esos efectos, las facultades de este órgano de control, no se limita solamente a la verificación en sí, sino que además se realiza un control preventivo, que asegure una prestación del servicio de mayor calidad y eficiencia para garantizar así, una sana competencia entre las partes.

El área interviene asimismo, como veedor por parte de la CNC, en los operativos de apertura de envíos caídos en rezago, que realicen los prestadores postales inscriptos, actuando de acuerdo a la Resol. N° 005 CNCT/96

	1º trim.	2º trim.	3º trim.	4º trim.	Total 2001
<b>Inspecciones</b>	<b>60</b>	<b>291</b>	<b>187</b>	<b>198</b>	<b>736</b>
<b>Operativos rezago</b>	<b>0</b>	<b>4</b> (4.797 envíos)	<b>7</b> (8.544 envíos)	<b>7</b> (7.490 envíos)	<b>18</b> (20.831 envíos)

Son declarados caídos en rezago los envíos postales y encomiendas, cuando el prestador ante el que fue realizada la imposición haya intentado sin éxito la entrega de la pieza al destinatario de la misma, y no se cuenten con datos suficientes para individualizar a su remitente. De lo actuado en el procedimiento se deja constancia en acta, detallando los objetos hallados y el destino dado a los mismo (en caso de dinero: detalle de número y serie, y en caso de documentación: titular, tipo y número de documento)

A partir del mes de agosto, se suspendieron las auditorías al interior del país, por falta de presupuesto

## ECONOMIA POSTAL Y EVALUACION DE LA CALIDAD

### A.- ECONOMÍA POSTAL

Los datos estadísticos obtenidos a través de relevamientos que año tras año se vienen realizando con una periodicidad trimestral, han permitido efectuar una síntesis de los parámetros más significativos que incidieron en el comportamiento del Mercado Postal, Telegráfico y Monetario y que se consideran de utilidad para obtener conclusiones que sirvan de orientación para la toma de decisiones.

Seguidamente, se expone en primer lugar la información referida a los Servicios Postales, tanto en el orden interno como internacional, a continuación las estadísticas de los Servicios Telegráficos y por último se hará referencia a la evolución de los Servicios Monetarios.

#### DIMENSION DEL MERCADO

En el año 2001 el total de la facturación fue de 887,4 millones de pesos considerando el total de las ventas de los servicios postales, telegráficos y monetarios. Esto estaría reflejando una caída del 7,9% en las ventas totales respecto del año anterior.

Desde el año 1997 la evolución de este parámetro es la siguiente:

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%

#### SERVICIOS POSTALES

En el año 2001, el volumen total de piezas postales considerando el Correo Argentino S.A y el total de los Prestadores Postales inscriptos en el RNPSP fue de 992,46 millones, cifra que representa una caída del 5,74% respecto del año 2000. El análisis en términos de cantidad de piezas mensuales, en relación a igual mes del año anterior muestra una merma en el nivel de actividad que se inicia en el mes de mayo del 2001 y se fue acentuando a partir del mes de agosto, alcanzando en el mes de diciembre un máximo de -14,22% para el Correo Oficial y en el mes de agosto de -22% para los Operadores Privados.

Las siguientes tablas muestran la evolución tanto de las ventas como de las unidades correspondientes a los servicios postales, para el Correo Oficial y el total de los Operadores Privados inscriptos.

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%



Tal como se desprende de los guarismos expuestos, la caída en las ventas respecto del año anterior fue para el Correo Oficial del 10,27% y para los operadores postales del 6,93%.

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%

Las unidades también disminuyeron, en el Correo Oficial la variación negativa fue de 4,91% y en el total de los prestadores privados de 6,26%. En este último caso fue proporcional al valor en que cayeron las ventas. No sucede lo mismo con el Correo Oficial en donde el porcentaje de retracción de las ventas fue muy superior al de las unidades, lo cual estaría evidenciando una caída importante en el conjunto de la cantidad de envíos de mayor precio y valor agregado.

En este punto es interesante volver a publicar el cuadro en el cual consta la evolución de la producción postal desde el período de monopolio total ( 1971/ 1983), el correspondiente a la participación de los " permisionarios" ( 1984/ 1993) , el de la desregulación ( 1/06/1993 al 31/08/97) y la etapa de la concesión del Correo Oficial ( desde el 1/09/97 a la fecha); y en el que puede observarse como fue variando la participación de los operadores postales en el mercado.

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%

El Correo Oficial cayó desde 1984 hasta la desregulación (1993) del 100% al 71%. En el período de ENCOTESA (1993/1997) el porcentaje de participación en el mercado siguió disminuyendo hasta un 48,4%, manteniendo dicha tendencia durante el período de la concesión para llegar al año 2001 con una participación del 38,5% del Mercado Postal.

## EVOLUCION DEL MERCADO POSTAL POR TIPO DE SERVICIO

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%

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%

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%

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%

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%

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%

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%

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%

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%

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%

COURIERS				
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%

El comportamiento del mercado por tipo de servicio fue un poco diferente respecto del año 2000.

Para el año bajo estudio los resultados del Correo Oficial fueron los siguientes:

La carta simple cayó un 14,63%. Llama la atención que este servicio del que forma parte el servicio postal universal y que como tal llega a todos los rincones del país, decrezca año tras año en altos porcentajes, cuando por su bajo precio debería ser uno de los servicios más utilizados, máxime si se tiene en cuenta las dificultades monetarias de la población como consecuencia de la recesión económica que atraviesa el país desde el año 1999.

Por su parte, la carta control también baja un 8,14%; lo mismo sucede con la carta expreso que cae un 14,57%. Respecto de este último servicio es dable destacar que en el ejercicio anterior tuvo un incremento muy importante ( 52%). Situación similar sucede con los paquetes que caen un 13,46%, cuando en el año anterior habían aumentado casi un 42%.

Los mailings e impresos tienen una caída considerable del 13,26%, al igual que los couriers que disminuyeron un 15,54%.

La carta factura creció un 5,82%; las tarjetas de crédito un 7,91% y la carta documento un 0,95%.

Para el conjunto de los operadores privados inscriptos las variaciones fueron las siguientes:

La carta simple disminuyó un 8,7%, cuando el año anterior se había incrementado un 12,11%. También cayeron los siguientes servicios: mailings e impresos un 12,13%, resultado bastante similar al obtenido por el Correo Oficial; la carta factura un 8,11%; las tarjetas de crédito un 15,38% ; la carta documento un 18,46% ; los diarios y revistas un 30,10% y el de bolsines y clearing 12,48%.

La carta control creció un 4,48% y la carta expreso tuvo una fuerte alza del 45,12%, igual que el servicio de paquetería con un 46,18%. . En lo que se refiere a estos dos últimos servicios, cabe recordar que el Correo Oficial tuvo una caída importante, que se potencia si se tiene en cuenta que en el año 2000 el comportamiento de estos servicios había mostrado un importante crecimiento.

Por último, los servicios de couriers subieron un 1,42%.

## **DISTRIBUCION GEOGRAFICA DE LA PRODUCCION Y DE LAS VENTAS**

En los cuadros que siguen se muestra la distribución por provincia de las ventas como de la producción postal.

Corresponde aclarar que para el caso del Correo Argentino S.A., el 0% que figura en varias jurisdicciones no implica falta de actividad postal en las mismas, sino que los guarismos respectivos están incluidos en otras provincias como consecuencia del sistema de registración contable en uso. La provincia de Chaco incluye los datos de Formosa; los de Río Negro se distribuyen entre las provincias de Neuquén y Buenos Aires y Chubut incluye Tierra del Fuego y Santa Cruz .

Los datos relevados no expresan cambios sustanciales respecto a los correspondientes al año anterior. Sigue manteniéndose la mayor concentración del mercado en Capital Federal y Gran Buenos Aires, con porcentajes que en conjunto están en el orden del 70%.

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.ARGENTINO	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	295.201.759	61,47%	181.514.546	54,53%
BS.AS.(PCIA)	58.301.406	12,14%	49.197.340	14,78%
CATAMARCA	1.391.990	0,29%	2.157.447	0,65%
CHACO	3.111.516	0,65%	3.564.360	1,07%
CHUBUT	1.875.020	0,39%	4.471.151	1,34%
CORDOBA	28.259.871	5,88%	24.708.150	7,42%
CORRIENTES	2.972.686	0,62%	4.392.596	1,32%
ENTRE RIOS	5.305.040	1,10%	6.271.300	1,88%
FORMOSA	1.255.161	0,26%	0	0,00%
JUJUY	1.768.055	0,37%	418.384	0,13%
LA PAMPA	1.955.822	0,41%	494.579	0,15%
LA RIOJA	1.956.930	0,41%	227.867	0,07%
MENDOZA	11.721.872	2,44%	9.018.093	2,71%
MISIONES	2.298.955	0,48%	1.566.364	0,47%
NEUQUEN	4.280.815	0,89%	6.844.250	2,06%
RIO NEGRO	3.112.785	0,65%	0	0,00%
SALTA	7.922.293	1,65%	3.159.155	0,95%
SAN JUAN	2.642.308	0,55%	298.476	0,09%
SAN LUIS	6.147.800	1,28%	289.351	0,09%
SANTA CRUZ	1.331.672	0,28%	0	0,00%
SANTA FE	26.007.678	5,42%	25.423.620	7,64%
S .DEL ESTERO	5.005.119	1,04%	2.984.351	0,90%
T.DEL FUEGO	1.252.825	0,26%	0	0,00%
TUCUMAN	5.164.123	1,08%	5.853.620	1,76%
<b>TOTALES</b>	<b>480.243.503</b>	<b>100,00%</b>	<b>332.855.000</b>	<b>100,00%</b>

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.ARGENTINO	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	372.100.918	60,95%	235.926.529	61,78%
BS.AS.(PCIA.)	63.787.746	10,45%	53.452.960	14,00%
CATAMARCA	1.420.758	0,23%	1.879.559	0,49%
CHACO	4.100.828	0,67%	5.335.680	1,40%
CHUBUT	2.185.474	0,36%	4.280.748	1,12%
CORDOBA	36.704.270	6,01%	24.936.080	6,53%
CORRIENTES	3.181.456	0,52%	1.971.836	0,52%
ENTRE RIOS	7.186.967	1,18%	3.863.835	1,01%
FORMOSA	849.186	0,14%	0	0,00%
JUJUY	3.440.823	0,56%	186.252	0,05%
LA PAMPA	1.559.928	0,26%	474.272	0,12%
LA RIOJA	1.447.067	0,24%	198.967	0,05%
MENDOZA	21.815.714	3,57%	10.723.885	2,81%
MISIONES	3.523.441	0,58%	672.084	0,18%
NEUQUEN	9.762.990	1,60%	6.552.202	1,72%
RIO NEGRO	3.125.329	0,51%	0	0,00%
SALTA	10.465.280	1,71%	1.307.803	0,34%
SAN JUAN	4.469.394	0,73%	323.346	0,08%
SAN LUIS	4.848.958	0,79%	317.497	0,08%
SANTA CRUZ	1.569.107	0,26%	0	0,00%
SANTA FE	32.359.331	5,30%	26.158.191	6,85%
S. DEL ESTERO	8.458.392	1,39%	255.394	0,07%
T.DEL FUEGO	859.364	0,14%	0	0,00%
TUCUMAN	11.322.859	1,85%	3.093.880	0,81%
<b>TOTALES</b>	<b>610.545.581</b>	<b>100,00%</b>	<b>381.911.000</b>	<b>100,00%</b>

## PIEZAS EXPEDIDAS AL EXTERIOR

El total de envíos despachados al exterior fue de casi 16 millones de piezas. Este valor es un 6,17% superior al total correspondiente al año 2000.

De esta cifra el 89% corresponde al correo oficial y el 11% restante a los prestadores privados inscriptos.

En la siguiente tabla se exponen las cantidades de piezas despachadas a las distintas regiones del mundo.

DESTINO	C.PRIVADOS	C.OFICIAL	TOTALES
Mercosur	453.502	2.324.119	2.777.621
resto A.del S	310.320	1.904.039	2.214.359
A. Central	78.833	165.682	244.515
A. Del Norte	451.102	3.038.887	3.489.989
Europa	363.269	5.469.598	5.832.867
Africa	19.564	143.946	163.510
Asia	61.712	924.597	986.309
Oceanía	6.349	265.520	271.869
<b>TOTALES</b>	<b>1.744.651</b>	<b>14.236.388</b>	<b>15.981.039</b>

Estos son los porcentajes del total que van a cada una de dichas regiones.

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	17,38%
resto A.del S	13,86%
A. Central	1,53%
A. Del Norte	21,84%
Europa	36,50%
Africa	1,02%
Asia	6,17%
Oceanía	1,70%

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

## SERVICIOS POSTALES AÑO 2001(C.OFICIAL + C.PRIVADOS)

### TOTAL ENVIOS

Mes	C.Simple	C.Control	C.Expreso	C.Factura	Mail/Impres.	Diarios/Rev.	Tarj.de Cred.	C.Electr.	C.Docum.	Bolsines	Paquetes	Couriers	Totales
ene-01	17.650.490	18.205.152	551.238	24.834.128	16.325.535	1.419.368	380.914	0	638.807	223.234	617.755	101.415	80.948.036
feb-01	14.916.013	14.130.182	585.859	28.156.849	20.760.201	1.301.839	314.533	0	577.309	222.385	567.430	96.952	81.629.552
mar-01	17.547.891	17.335.371	675.209	24.515.702	17.153.176	1.019.371	392.495	0	557.848	233.341	588.724	100.163	80.119.291
abr-01	17.085.913	19.681.013	729.227	31.812.001	15.828.010	1.124.889	454.623	0	482.182	232.916	646.257	123.391	88.200.422
may-01	16.403.082	19.157.890	735.231	26.151.690	17.057.579	1.789.450	330.439	0	591.274	236.736	761.771	106.962	83.322.104
jun-01	16.585.623	17.684.910	773.870	23.399.574	14.170.823	1.619.047	418.650	0	551.820	229.988	661.320	98.698	76.194.323
jul-01	17.544.042	18.036.717	717.519	25.344.584	19.210.754	3.061.390	402.443	582	588.281	220.217	718.221	97.305	85.942.055
ago-01	17.909.844	19.876.033	728.544	29.981.544	14.924.732	4.053.368	388.943	0	643.795	231.348	808.215	98.092	89.644.458
sep-01	15.203.641	18.585.012	675.828	23.069.881	13.119.880	3.403.927	323.919	0	522.770	221.499	723.270	84.137	75.933.764
oct-01	18.141.927	17.945.325	668.180	24.596.438	14.250.627	1.522.422	347.545	1.356	663.633	223.470	619.711	94.919	79.075.553
nov-01	16.234.084	18.051.879	842.115	26.857.301	16.948.480	1.367.194	303.060	0	641.466	233.770	662.733	84.391	82.226.473
dic-01	20.025.634	20.844.696	588.847	28.410.592	15.737.272	1.456.065	679.765	251	574.948	226.583	582.711	93.186	89.220.550
<b>Totales</b>	<b>205.248.184</b>	<b>219.534.180</b>	<b>8.271.667</b>	<b>317.130.284</b>	<b>195.487.069</b>	<b>23.138.330</b>	<b>4.737.329</b>	<b>2.189</b>	<b>7.034.133</b>	<b>2.735.487</b>	<b>7.958.118</b>	<b>1.179.611</b>	<b>992.456.581</b>

### TOTAL VENTAS (SIN IVA)

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-01	28.369.000	42.625.929	70.994.929
feb-01	26.356.000	39.299.331	65.655.331
mar-01	28.006.000	41.164.735	69.170.735
abr-01	28.482.000	41.981.028	70.463.028
may-01	29.811.000	40.294.348	70.105.348
jun-01	26.898.000	40.645.187	67.543.187
jul-01	28.576.000	40.185.934	68.761.934
ago-01	30.487.000	41.891.285	72.378.285
sep-01	25.682.000	37.559.783	63.241.783
oct-01	27.894.000	39.670.534	67.564.534
nov-01	25.536.000	37.614.524	63.150.524
dic-01	26.758.000	37.310.885	64.068.885
<b>TOTAL</b>	<b>332.855.000</b>	<b>480.243.503</b>	<b>813.098.503</b>



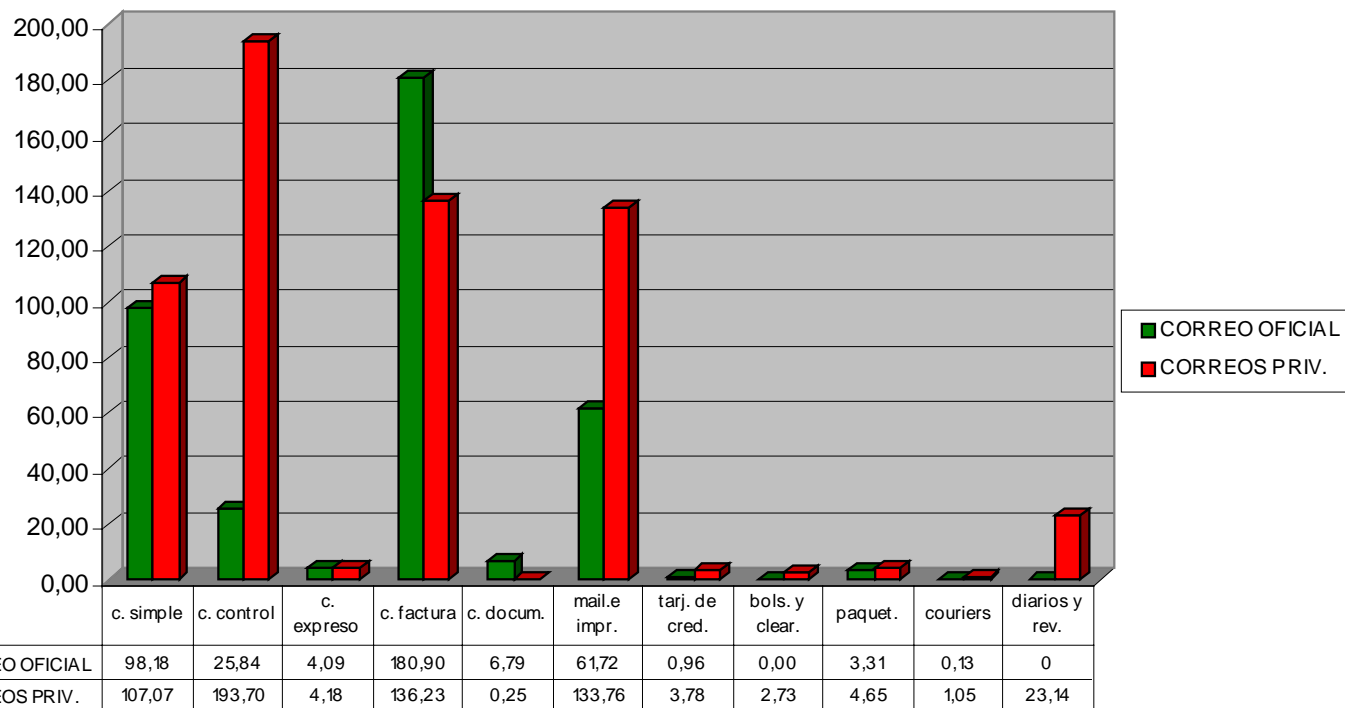
## TOTAL DE ENVIOS CORREOS PRIVADOS

Mes	C.Simple	C.Control	C.Expreso	C.Factura	Mail./Impres.	Diarios/Rev.	Tarj.de Cred	C.Electr.	C.Docum.	Bols./Clear.	Paquetes	Couriers	Totales
ene-01	9.721.490	16.138.152	247.238	11.429.128	11.817.535	1.419.368	310.914	0	12.807	223.234	395.755	89.415	51.805.036
feb-01	7.691.013	12.125.182	266.859	11.732.849	15.917.201	1.301.839	268.533	0	15.309	222.385	303.430	83.952	49.928.552
mar-01	8.948.891	15.065.371	292.209	11.636.702	12.451.176	1.019.371	316.495	0	13.848	233.341	361.724	87.163	50.426.291
abr-01	8.848.913	17.543.013	388.227	11.996.001	10.731.010	1.124.889	320.623	0	20.182	232.916	332.257	115.391	51.653.422
may-01	8.278.082	16.719.890	357.231	11.032.690	9.716.579	1.789.450	327.439	0	24.274	236.736	388.771	96.962	48.968.104
jun-01	8.505.623	15.338.910	400.870	11.575.574	9.066.823	1.619.047	311.650	0	22.820	229.988	379.320	87.698	47.538.323
jul-01	9.069.042	15.943.717	336.519	10.849.584	13.081.754	3.061.390	278.443	582	13.281	220.217	407.221	87.305	53.349.055
ago-01	9.186.844	17.589.033	349.544	11.533.544	9.417.732	4.053.368	290.943	0	20.795	231.348	493.215	84.092	53.250.458
sep-01	8.018.641	16.399.012	363.828	10.969.881	8.340.880	3.403.927	278.919	0	26.770	221.499	454.270	76.137	48.553.764
oct-01	9.223.927	15.795.325	329.180	11.402.438	10.734.627	1.522.422	253.545	1.356	20.633	223.470	378.711	85.919	49.971.553
nov-01	9.271.084	15.999.879	537.115	11.310.301	12.169.480	1.367.194	244.060	0	19.466	233.770	383.733	77.391	51.613.473
dic-01	10.302.634	19.040.696	315.847	10.758.592	10.317.272	1.456.065	580.765	251	35.948	226.583	369.711	83.186	53.487.550
<b>Totales</b>	<b>107.066.184</b>	<b>193.698.180</b>	<b>4.184.667</b>	<b>136.227.284</b>	<b>133.762.069</b>	<b>23.138.330</b>	<b>3.782.329</b>	<b>2.189</b>	<b>246.133</b>	<b>2.735.487</b>	<b>4.648.118</b>	<b>1.054.611</b>	<b>610.545.581</b>

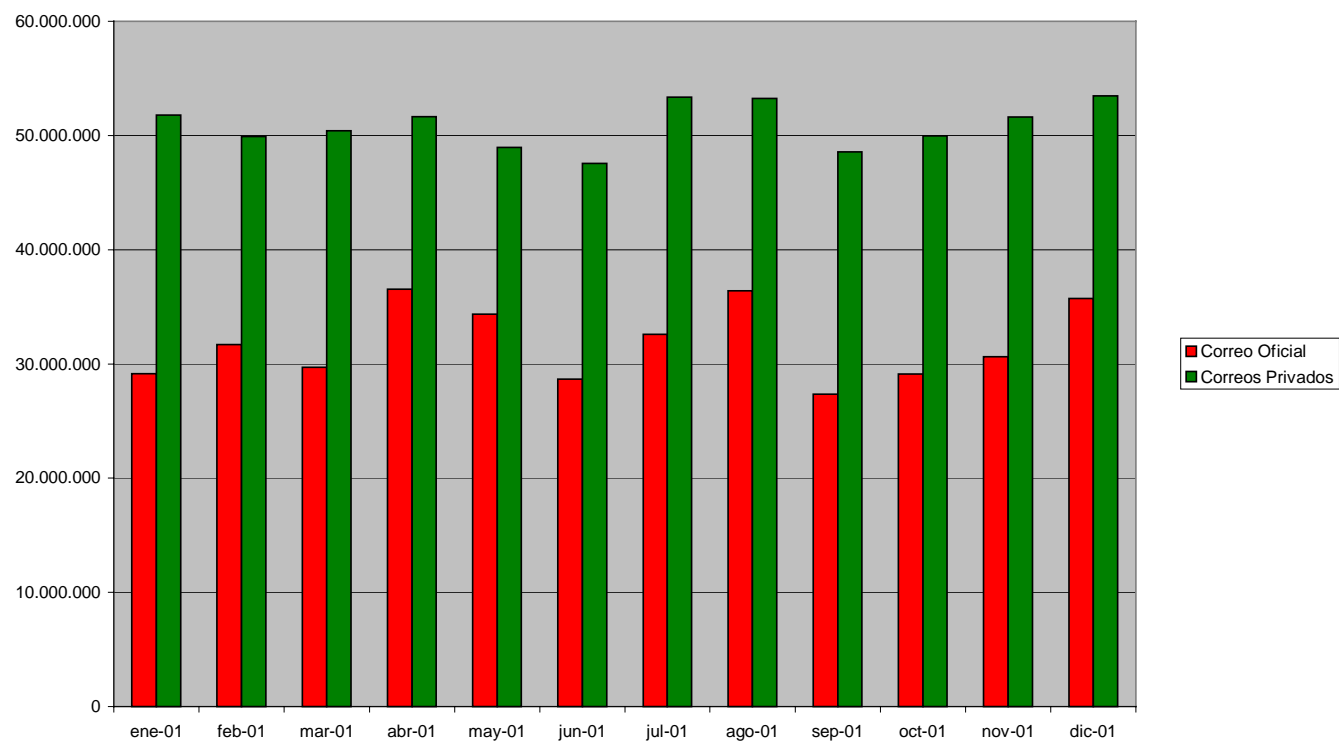
## TOTAL ENVIOS CORREO OFICIAL

Mes	C.Simple	C.Control	C.Expreso	C.Factura	Mail./Impres	Tarj.Credito	C.Docum.	Paquetes	Couriers	Totales
ene-01	7.929.000	2.067.000	304.000	13.405.000	4.508.000	70.000	626.000	222.000	12.000	29.143.000
feb-01	7.225.000	2.005.000	319.000	16.424.000	4.843.000	46.000	562.000	264.000	13.000	31.701.000
mar-01	8.599.000	2.270.000	383.000	12.879.000	4.702.000	76.000	544.000	227.000	13.000	29.693.000
abr-01	8.237.000	2.138.000	341.000	19.816.000	5.097.000	134.000	462.000	314.000	8.000	36.547.000
may-01	8.125.000	2.438.000	378.000	15.119.000	7.341.000	3.000	567.000	373.000	10.000	34.354.000
jun-01	8.080.000	2.346.000	373.000	11.824.000	5.104.000	107.000	529.000	282.000	11.000	28.656.000
jul-01	8.475.000	2.093.000	381.000	14.495.000	6.129.000	124.000	575.000	311.000	10.000	32.593.000
ago-01	8.723.000	2.287.000	379.000	18.448.000	5.507.000	98.000	623.000	315.000	14.000	36.394.000
sep-01	7.185.000	2.186.000	312.000	12.100.000	4.779.000	45.000	496.000	269.000	8.000	27.380.000
oct-01	8.918.000	2.150.000	339.000	13.194.000	3.516.000	94.000	643.000	241.000	9.000	29.104.000
nov-01	6.963.000	2.052.000	305.000	15.547.000	4.779.000	59.000	622.000	279.000	7.000	30.613.000
dic-01	9.723.000	1.804.000	273.000	17.652.000	5.420.000	99.000	539.000	213.000	10.000	35.733.000
<b>Totales</b>	<b>98.182.000</b>	<b>25.836.000</b>	<b>4.087.000</b>	<b>180.903.000</b>	<b>61.725.000</b>	<b>955.000</b>	<b>6.788.000</b>	<b>3.310.000</b>	<b>125.000</b>	<b>381.911.000</b>

Actividad Postal por tipo de Servicio Año 2001 (en millones de unidades)

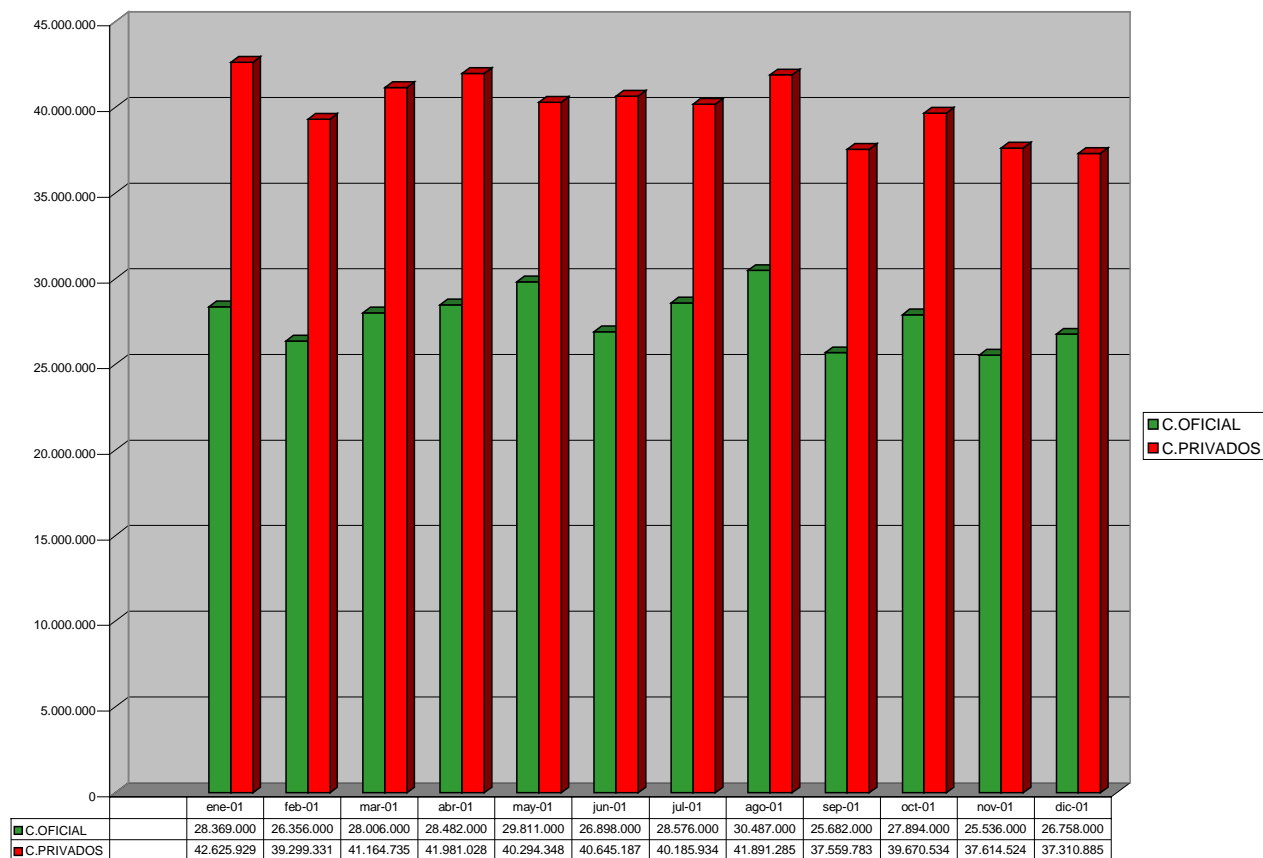


**ACTIVIDAD POSTAL AÑO 2001  
(Cantidad de Piezas)**



	ene-01	feb-01	mar-01	abr-01	may-01	jun-01	jul-01	ago-01	sep-01	oct-01	nov-01	dic-01
Correo Oficial	29.143.000	31.701.000	29.693.000	36.547.000	34.354.000	28.656.000	32.593.000	36.394.000	27.380.000	29.104.000	30.613.000	35.733.000
Correos Privados	51.805.036	49.928.552	50.426.291	51.653.422	48.968.104	47.538.323	53.349.055	53.250.458	48.553.764	49.971.553	51.613.473	53.487.550

**VENTAS DE SERVICIOS POSTALES AÑO 2001 (SIN IVA)**



**Evolución Anual del PBI y de las Ventas en el Mercado Postal Argentino respecto del año anterior  
(a valores corrientes)**

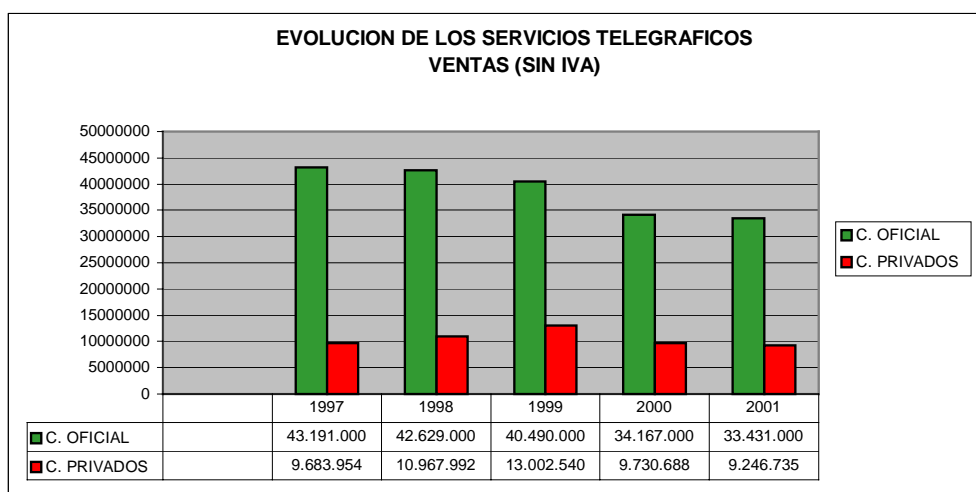




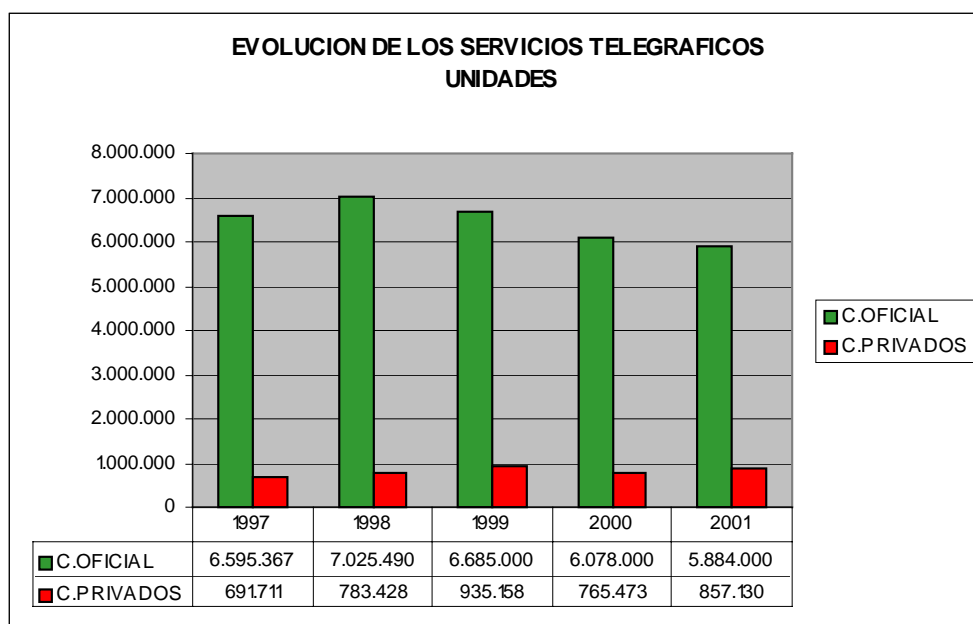
## SERVICIOS TELEGRAFICOS

En el año 2001, la cantidad de telegramas emitidos fue de 6,74 millones entre el Correo Oficial y el total de los Operadores Privados. El monto correspondiente a las ventas de estos servicios fue de 42,68 millones de pesos.

En primer lugar vemos que las ventas totales muestran una variación negativa del 2,78%, que es el resultado de una caída del 2,15% en el Correo Oficial y del 4,97% para el conjunto de los correos privados.



En cuanto al total de unidades la caída fue del 1,51%, incidiendo en la misma la disminución del 3,21% registrada en el correo oficial y el incremento del 11,97% que tuvieron los operadores privados inscriptos.



**EVOLUCION DE LOS SERVICIOS TELEGRAFICOS POR MES Y POR TIPO DE SERVICIO**

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
ene-01	310.499	101.316	134.000	545.815
feb-01	306.873	72.204	134.000	513.077
mar-01	303.265	87.507	186.000	576.772
abr-01	287.125	96.867	166.000	549.992
may-01	306.921	100.247	169.000	576.168
jun-01	294.317	92.231	148.000	534.548
jul-01	361.155	88.567	142.000	591.722
ago-01	345.644	91.259	168.000	604.903
sep-01	341.363	73.617	187.000	601.980
oct-01	351.028	73.594	182.000	606.622
nov-01	336.314	71.948	171.000	579.262
dic-01	258.835	60.434	141.000	460.269
<b>Totales</b>	<b>3.803.339</b>	<b>1.009.791</b>	<b>1.928.000</b>	<b>6.741.130</b>

**EVOLUCION DE LAS VENTAS DE LOS SERVICIOS TELEGRAFICOS POR MES**

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-01	2.520.000	969.470	3.489.470
feb-01	2.655.000	646.482	3.301.482
mar-01	3.022.000	767.167	3.789.167
abr-01	2.923.000	914.287	3.837.287
may-01	2.892.000	938.243	3.830.243
jun-01	2.667.000	852.443	3.519.443
jul-01	2.790.000	817.167	3.607.167
ago-01	2.964.000	838.713	3.802.713
sep-01	2.901.000	664.965	3.565.965
oct-01	3.023.000	645.702	3.668.702
nov-01	2.852.000	635.312	3.487.312
dic-01	2.222.000	556.784	2.778.784
<b>TOTAL</b>	<b>33.431.000</b>	<b>9.246.735</b>	<b>42.677.735</b>



## SERVICIOS MONETARIOS

Los servicios monetarios, que solo son prestados por el correo oficial, tuvieron un movimiento de 3,15 millones de servicios con una recaudación de 31,6 millones de pesos. Esto representa una caída del 3,38% en las ventas y del 3,29% en las unidades.

AÑO	UNIDADES	VENTAS (S/IVA)
1997	3.472.061	31.992.000
1998	3.623.555	33.885.000
1999	3.230.000	34.654.000
2000	3.254.000	32.715.000
2001	3.153.000	31.609.000

### EVOLUCION DE LOS SERVICIOS MONETARIOS POR MES Y POR TIPO DE SERVICIO

Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
ene-01	107.000	129.000	52.000	288.000
feb-01	91.000	124.000	48.000	263.000
mar-01	111.000	131.000	53.000	295.000
abr-01	96.000	116.000	47.000	259.000
may-01	99.000	125.000	50.000	274.000
jun-01	91.000	118.000	50.000	259.000
jul-01	91.000	122.000	50.000	263.000
ago-01	90.000	119.000	55.000	264.000
sep-01	90.000	113.000	50.000	253.000
oct-01	81.000	123.000	57.000	261.000
nov-01	75.000	120.000	54.000	249.000
dic-01	60.000	103.000	62.000	225.000
<b>Totales</b>	<b>1.082.000</b>	<b>1.443.000</b>	<b>628.000</b>	<b>3.153.000</b>

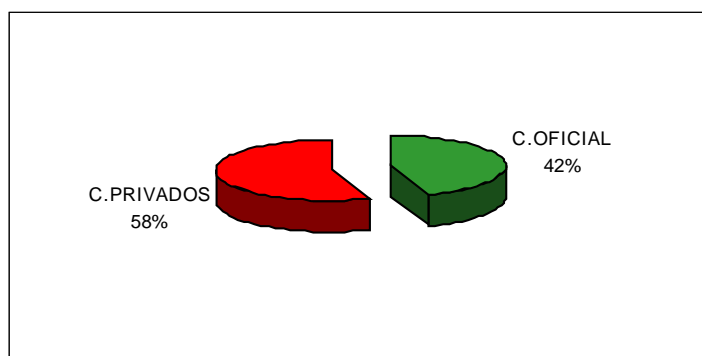
### EVOLUCION DE LAS VENTAS DE SERVICIOS MONETARIOS POR MES

PERIODO	C.OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-01	2.871.000	2.871.000
feb-01	2.709.000	2.709.000
mar-01	2.841.000	2.841.000
abr-01	2.582.000	2.582.000
may-01	2.730.000	2.730.000
jun-01	2.617.000	2.617.000
jul-01	2.737.000	2.737.000
ago-01	2.681.000	2.681.000
sep-01	2.384.000	2.384.000
oct-01	2.558.000	2.558.000
nov-01	2.487.000	2.487.000
dic-01	2.412.000	2.412.000
<b>TOTAL</b>	<b>31.609.000</b>	<b>31.609.000</b>

## ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO

### CLASIFICACION DE LAS EMPRESAS - DISTRIBUCIÓN DE SUS VENTAS

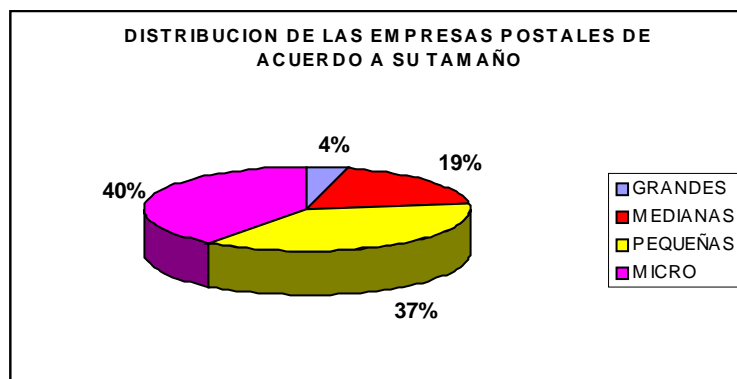
En cuanto a la facturación total del mercado postal, telegráfico y monetario podemos decir que el 42% corresponde al Correo Oficial y el 58% al total de los Correos Privados inscriptos; este porcentaje se viene manteniendo desde el año 1999 ya que en 1998 el correo argentino tenía el 46% del total y en 1997 el 48%.



El mercado de los correos privados, que aglutina el 58% de la facturación total, está compuesto por empresas de diferentes dimensiones. Así, podemos dividirlo en empresas grandes, medianas, pequeñas y microempresas, clasificación derivada de la metodología impuesta por la resolución N° 401/89 del Ministerio de Economía de la Nación que fue modificada por la resolución N° 208/93 del Ministerio de Obras y Servicios Públicos de la Nación.

La referida norma toma como variables la facturación anual sin IVA y el número de empleados de las empresas bajo estudio; luego, a través de una fórmula matemática se obtiene un puntaje, que es acotado o segmentado; es decir que de acuerdo a los valores entre los que se encuentra el mismo, se obtiene dicha clasificación.

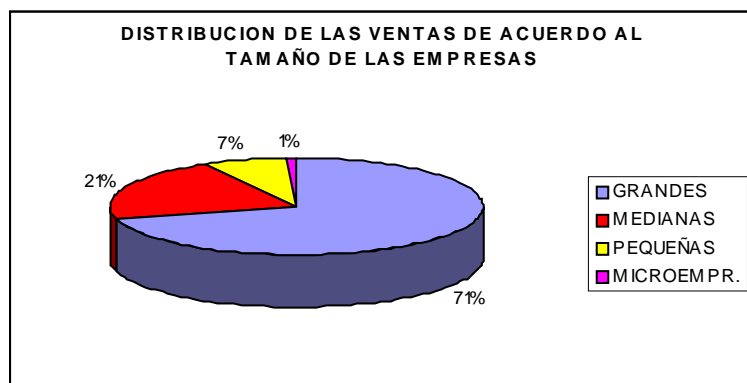
Como resultado de aplicar este puntaje, las empresas se distribuyen, de acuerdo a su tamaño, con los siguientes porcentajes.



Si comparamos estos porcentajes con los correspondientes al año 2000, para igual fórmula tenemos que las empresas grandes se mantienen en el 4% del total, las medianas que entonces abarcaban el 17% en el año 2001 suman el 19%; las pequeñas cubrían el 43%

mientras que ahora estarían en el orden del 37%, y por último las microempresas de un 36% pasaron a abarcar el 40% del total de las empresas inscriptas en el RNPSP.

La distribución de la facturación dentro de este mercado es la siguiente:



Las empresas grandes facturan el 71% del total del mercado privado; las empresas medianas el 21%, las pequeñas el 7% y las microempresas el 1%, siempre referido a las ventas del total de los operadores postales inscriptos.

## EVOLUCION DEL PBI Y DE LAS VENTAS

El Producto Bruto Interno de la Argentina durante el año 2001, a valores corrientes, se contrajo un 5,76%. La caída se profundizó en el cuarto trimestre del año último, registrándose una variación negativa del 12,28% respecto de igual período del año 2000. El valor agregado de los sectores productores de bienes disminuyó un 8,0%, mientras que la baja del valor agregado de los sectores productores de servicios fue del 3,12%. Dentro de este último el sector transporte, almacenamiento y comunicaciones mostró un descenso del 5,04%.

Como puede observarse en el Gráfico de página 36 los ingresos del Mercado Postal, Telegráfico y Monetario registraron una disminución del 7,91%, resultado de la caída en el nivel de actividad económica y del menor número de prestadores privados que actuaron efectivamente en el mercado durante el año 2001.

## ENVIOS POR HABITANTE Y POR AÑO

Los países de Europa que se toman como referencia, reflejan un incremento en este parámetro, manteniendo de esta manera, la tendencia que viene dándose en los últimos años.

En cuanto a los países del Mercosur que Brasil tuvo un importante aumento, ya que su producción subió considerablemente al igual que su población; Uruguay también registró una incipiente mejora de este valor y Paraguay una leve baja.

Argentina cayó en términos porcentuales un 3,62%, lo cual es coherente con la variación negativa registrada en el nivel de actividad postal de acuerdo con los resultados generales ya expuestos y también en la población, según los datos recogidos por el INDEC en el último censo poblacional.

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

FUENTE: 1993/2000 - Estadísticas de los servicios postales - UPU  
1998/2001 - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

#### ACERCA DE LOS PRECIOS

Para los correos privados este indicador se mantuvo sin variantes, es decir en \$ 0,79 promedio global; en cambio para el Correo Oficial el precio promedio global bajó un 5,43% respecto del año anterior, siendo esta caída la que produjo una disminución en los precios promedios totales del sector que pasaron de \$ 0,84 a \$ 0,82; representando ello una disminución del 2,38%.

AÑO	GLOBAL	C.OFICIAL	C.PRIVADOS
1993	1,28	0,73	2,61
1994	1,33	0,79	2,25
1995	1,23	0,84	1,94
1996	1,18	0,94	1,55
1997	1,07	0,96	1,18
1998	1,11	1,08	1,12
1999	0,96	0,99	0,94
2000	0,84	0,92	0,79
2001	0,82	0,87	0,79

#### NIVEL DE EMPLEO

Tal como lo muestra el siguiente cuadro, el nivel de empleo del sector siguió cayendo. De 31985 empleados que en total había al cierre del año 2000, el ejercicio anterior finalizó con 30920, es decir que este indicador registró una baja del 3,33%. En el Correo Oficial la ocupación cayó un 1,83% y en los correos privados un 4,35%.

AÑO	C.ARGENTINO	VAR.% C. OFICIAL	C.PRIVADOS	VAR.% C. PRIV.	TOTALES	VAR.% TOTAL
1997	18.931		21.118		40.049	
1998	15.568	-17,76%	20.012	-5,24%	35.580	-11,16%
1999	15.451	-0,75%	19.623	-1,94%	35.074	-1,42%
2000	12.934	-16,29%	19.051	-2,91%	31.985	-8,81%
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,33%

FUENTE DE LAS ESTADISTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO:  
Economía Postal y Evaluación de Calidad - Gerencia de Servicios Postales

## B – EVALUACION DE LA CALIDAD

Respecto de esta función básica de la Gerencia de Servicios Postales, es decir el control de calidad de la prestación de los servicios postales, cabe destacar que los controles realizados durante el año 2001, tanto en el orden interno como internacional, estuvieron sujetos en su número a las disponibilidades presupuestarias aprobadas para este tipo de evaluaciones.

### SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 01/2001

#### 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>\$ 3,95</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Con Control</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>19/03/01 al 3/04/01</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

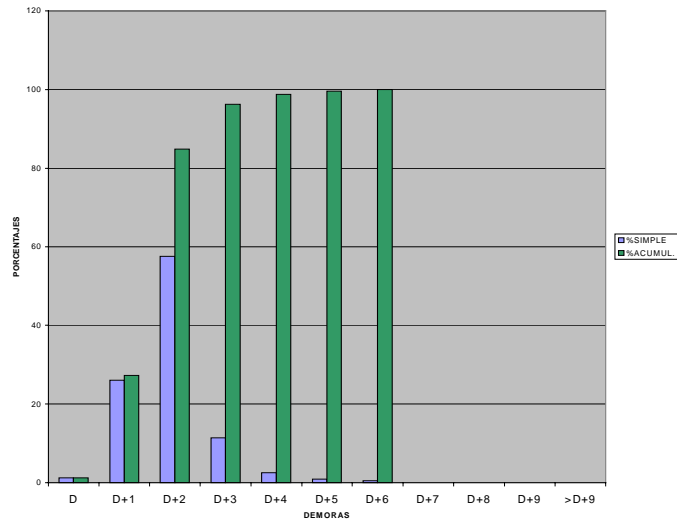
##### CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)

Total de piezas: 240	
Piezas recibidas: 238	Porcentaje de arribos: 99,17%
Piezas perdidas: 2	Porcentaje de pérdidas: 0,83%
Piezas dev. al Rtte.: 0	Porcentaje de dev. al Rtte.: 0,00%

##### CELERIDAD DEL SERVICIO

**Demora Promedio General: 1,92 días**  
**Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,82 días**

**GRAFICO DE LA DEMORA OBSERVADA  
(Porcentajes simples y acumulados)**



DEMORA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	>D+6	TOTAL
CANTIDAD	3	62	137	27	6	2	1	0	238
%SIMPLE	1,26	26,05	57,56	11,34	2,52	0,84	0,42	0	
%ACUMUL.	1,26	27,31	84,87	96,22	98,74	99,58	100	100	

Puede observarse que hasta D+3 (72 horas), que es el plazo de entrega comprometido por el prestador, arribaron un 96,2% del total de envíos no extraviados.

**IRREGULARIDADES**

Se detectaron irregularidades en el 40,76% de las cartas recibidas. Las mismas correspondieron a lo siguiente:

- matasello ilegible: 39,50%
- sin matasello: 0,84%
- mal fechadas: 0.42%

**SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 02/2001**

**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>\$ 5,50</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Expreso</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>21/08/01 al 3/09/01</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**

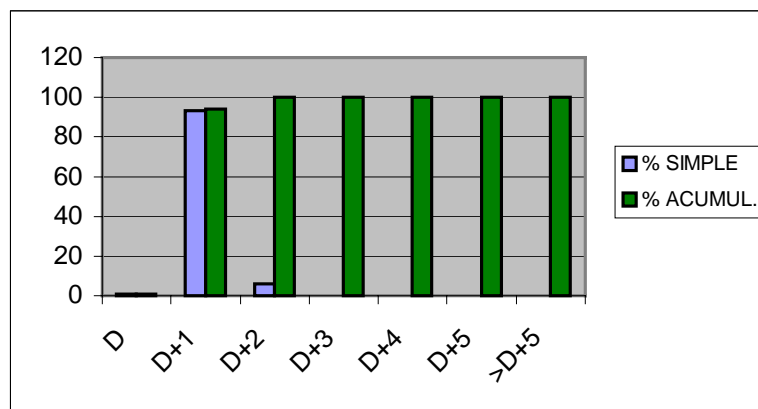
**CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)**

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	98,33%
Piezas recibidas:	236	Porcentaje de pérdidas:	0,00%
Piezas perdidas:	0	Porcentaje de dev. al Rtte.:	1,67%
Piezas dev. al Rtte.:	4		

**CELERIDAD DEL SERVICIO**

**Demora Promedio General: 1,06 días**  
**Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,26 días**

**GRAFICO DE LA DEMORA OBSERVADA  
(Porcentajes simples y acumulados)**



DEMORA	D	D+1	D+2	D+3	>D+3	TOTAL
CANTIDAD	2	220	14	0	0	236
%SIMPLE	0,85	93,22	5,93	0	0	
%ACUMUL.	0,85	94,07	100	100	100	

Puede observarse que hasta D+1(24 horas), que es el plazo de entrega comprometido por el operador, arribaron un 94,07% del total de envíos no extraviados.

### IRREGULARIDADES

Se detectaron irregularidades en el 64,41% de las cartas recibidas. Las mismas correspondieron a lo siguiente:

- matasello ilegible: 62,71%
- sin matasello: 1,70%



## **CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN INTERNACIONAL METODOLOGIA UNION POSTAL UNIVERSAL**

En el marco de la propuesta de la UPU derivada de lo aprobado por Resolución C 14/1999 del Congreso de Beijing referida al Control permanente de la calidad del servicio postal internacional y del Proyecto de Control y Fiscalización de los Servicios Postales Básicos Universales para el MERCOSUR, presentado por la Administración Argentina (Comisión Nacional de Comunicaciones) en la IX Reunión Ordinaria de la COMISION TEMATICA DE ASUNTOS POSTALES, este ente regulador continuó con su participación en los Operativos de Evaluación de Calidad organizados por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal, junto con Paraguay, Uruguay y Brasil.

Dichos controles están destinados a evaluar con la mayor precisión posible, el plazo total de encaminamiento de extremo a extremo de los envíos postales en un enlace determinado. La Oficina Internacional establece los períodos de control e invita a las Administraciones a participar en los mismos mediante un oficio circular.

La Administración Postal Argentina en este caso, la Comisión Nacional de Comunicaciones, y los restantes países han utilizado esta metodología para continuar con el monitoreo de la norma de servicio o estándar de calidad de servicio, del intercambio de correspondencia entre los países del MERCOSUR, como así también participar en la medición del grado de cumplimiento de los estándares del Correo Oficial respecto de otros países.

En el año 2001 el organismo tomó parte en dos (2) Controles de Calidad de Extremo a Extremo para el servicio carta simple internacional, en el marco de la metodología utilizada por la Unión Postal Universal.

### **DESCRIPCION DEL METODO APLICADO PARA EL CONTROL DE EXTREMO A EXTREMO:**

1º) Envío de tarjetas de control colocadas en las cartas de prueba.

2º) Tipos de tarjetas de control tres (3):

- color verde ( control plazos totales de encaminamiento de extremo a extremo, entre la fecha de depósito y la fecha de distribución)
- color azul (control plazos tiempo de encaminamiento parciales, entre la expedición del despacho por la oficina de cambio de origen y la distribución)
- y color naranja (incluyendo repetidores (transpondedores ) cuyo paso es registrado automáticamente por el equipamiento técnico instalado en las oficinas de cambio, permitiendo identificar los plazos parciales de encaminamiento en los enlaces estudiados.

3º) Cantidad de corresponsales: 12 (doce) por cada país.

4º) Período de imposición: dos (2) semanas de seis días laborables, excluyendo el feriado semanal.

## A) OPERATIVO DE EVALUACION DE CALIDAD DE EXTREMO A EXTREMO

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 de calidad de extremo a extremo realizado entre el 23 de abril y hasta el 5 de mayo del 2001, para el servicio carta simple internacional.

### PRINCIPALES PARAMETROS

<b>Administraciones Postales participantes:</b>	Brasil, Dinamarca, Uruguay, Paraguay, Francia, Alemania, Argentina (CNC), Israel, Bolivia, Venezuela, Finlandia y Holanda.
<b>Enlaces de Salida:</b>	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Venezuela, Alemania, Francia, Paraguay, Uruguay y Holanda.
<b>Enlaces de Llegada:</b>	Se recibieron cartas de prueba de Brasil, Bolivia, Dinamarca, Israel, Finlandia, Paraguay y Uruguay.
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple Internacional
<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>	23/04/2001 al 5/05/2001
<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>	144 cartones verdes por país y 36 cartones azules. A Brasil se le remitieron 108 cartones verdes y 36 cartones naranja con transpondedores.
<b>Corresponsales:</b>	12 por país interviniente.

### Ubicación geográfica de los corresponsales (impositores/receptores) de Argentina:

Ciudad de La Plata (Buenos Aires): 1  
Rosario (Santa Fé): 1  
Córdoba (Capital): 1  
Capital Federal: 9

En la tarea de imposición y recepción desarrollada en el interior del país la Gerencia de Servicios Postales contó con el apoyo logístico de los responsables de las Delegaciones respectivas de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

### **RESULTADOS DEL CONTROL DE EXTREMO A EXTREMO U.P.U**

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO
ARGENTINA	BRASIL	144	140	9,5
ARGENTINA	VENEZUELA	144	107	6,2
ARGENTINA	URUGUAY	144	125	5,4
ARGENTINA	ALEMANIA	144	144	9,1
ARGENTINA	HOLANDA	144	142	11,2
ARGENTINA	FRANCIA	144	141	11,5
ARGENTINA	PARAGUAY	144	137	9,2
<b>TOTALES</b>		<b>1008</b>	<b>936</b>	<b>9,9</b>
BRASIL	ARGENTINA	144	137	9,8
BOLIVIA	ARGENTINA	144	137	7,0
DINAMARCA	ARGENTINA	144	136	9,3
ISRAEL	ARGENTINA	144	141	8,7
FINLANDIA	ARGENTINA	144	121	9,4
PARAGUAY	ARGENTINA	144	131	8,1
URUGUAY	ARGENTINA	144	138	7,2
<b>TOTALES</b>		<b>1008</b>	<b>941</b>	<b>8,5</b>

### **CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (Administración Argentina como Correo de Salida)**

Total de cartas enviadas: 1008 ( 100%)  
 Total de cartas analizadas por UPU 936 ( 92,86%)  
 Piezas perdidas: 72 ( 7,14%)

### **CELERIDAD DEL SERVICIO (cartas de prueba salidas de la Argentina)**

**Demora Promedio General: 9,9 días.**

### **DEFECTOS DE FORMA**

**(Argentina como Correo de Llegada)**

**El porcentaje total de defectos de forma fue de 27,3%**

PAIS	PIEZAS RECIBIDAS	DEMORA PROMEDIO	IRREGULARIDADES		
			Sin Estampilla	Sin matasello o Matasello ilegible	Mal fechada
BRASIL	137	9,8	0	11	0
BOLIVIA	137	7,0	0	9	0
DINAMARCAS	136	9,3	0	62	0
ISRAEL	141	8,7	0	37	0
FINLANDIA	121	9,4	0	25	0
PARAGUAY	131	8,1	0	27	0
URUGUAY	138	7,1	0	86	0
<b>TOTAL</b>	<b>941</b>	<b>8,5</b>	<b>0</b>	<b>257</b>	<b>0</b>
% Defectos. de forma	---	---	0%	27,3%	0%

## B) OPERATIVOS DE EVALUACION DE CALIDAD DE EXTREMO A EXTREMO- AMBITO MERCOSUR

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos para la región derivado del intercambio de correspondencia entre todos los países que integran el MERCOSUR, tanto en lo que al Correo de Salida y de Entrada se refiere.

### PARAMETROS:

<b>Categoría de envíos:</b>	Cartas
<b>Modo de encaminamiento:</b>	Avión
<b>Períodos de imposición:</b>	23/04/01 al 5/05/01 y 24/09/01 al 6/10/01.
<b>Administraciones Postales participantes:</b>	Brasil, Paraguay, Uruguay y Argentina.
<b>Otros:</b>	de igual característica que los detallados en el punto A).

**La ubicación geográfica de los corresponsales (impositores/receptores) de Argentina, son los mismos que fueron detallados en el punto A).**

### B.1) CELERIDAD DEL SERVICIO

El tratamiento de los resultados compilados por la Administración Postal de Brasil, presupone el cálculo de la demora promedio excluyendo los cartones recibidos con una demora superior en más de tres veces a la media general, metodología que mejora los resultados publicados por la Secretaría Internacional de la UPU.

**Cartones verdes: Demora Total por enlaces medida en días corridos**

**ARGENTINA**

ADMINISTRACION DE ORIGEN	ADMINISTRACION DE DESTINO	DEMORA PROMEDIO 2000	DEMORA PROMEDIO 2001 MES ABRIL	DEMORA PROMEDIO 2001 MES SETIEMBRE
ARGENTINA	BRASIL	6,8	7,7	10,3
ARGENTINA	PARAGUAY	7,5	7,6	9,6
ARGENTINA	URUGUAY	5,7	5,4	6,8
<b>TOTALES</b>		<b>7,2</b>	<b>6,9</b>	<b>8,9</b>
BRASIL	ARGENTINA	7,2	7,6	6,8
PARAGUAY	ARGENTINA	7,2	7,1	6,3
URUGUAY	ARGENTINA	6,9	5,4	5,7
<b>TOTALES</b>		<b>7,7</b>	<b>6,7</b>	<b>6,3</b>

**RESTO PAISES DEL MERCOSUR**

ADMINISTRACION DE ORIGEN	ADMINISTRACION DE DESTINO	DEMORA PROMEDIO 2000	DEMORA PROMEDIO 2001 MES ABRIL	DEMORA PROMEDIO 2001 MES SETIEMBRE
BRASIL	URUGUAY	5,1	5,1	4,2
BRASIL	PARAGUAY	8,6	9,2	6,1
URUGUAY	BRASIL	5,3	5,1	4,2
URUGUAY	PARAGUAY	7,6	8,9	6,4
PARAGUAY	BRASIL	6,5	6,8	6,5
PARAGUAY	URUGUAY	5,8	5,5	4,4
<b>TOTALES</b>		<b>6,1</b>	<b>6,7</b>	<b>5,3</b>

- Demora promedio total operativo abril/mayo 2001 ámbito MERCOSUR: 6,7 días
- Demora promedio total operativo setiembre/octubre 2001 ámbito MERCOSUR: 6,9 días
- Demora promedio setiembre/octubre año 2000 ámbito MERCOSUR: 6,7 días

Como puede observarse, la demora promedio general del año 2001 se mantuvo dentro del nivel alcanzado en el año 2000, es decir entre 6 a 7 días corridos (equivalente a 4 o 5 días hábiles).

Una meta razonable para el MERCOSUR podría establecerse en que el 80% de las cartas fueran distribuidas de acuerdo a dichas normas ( no obstante esta potencial definición aún no está consensuada entre los países de la región ).

**B.2) Cartones azules:** Demora parcial por enlace (incluye transporte internacional y distribución de las piezas en el país de destino). Medida en días corridos.

ADMINISTRACION ORIGEN	ADMINISTRACION DESTINO	DEMORA PROMEDIO EN DIAS SETIEMBRE 2000	DEMORA PROMEDIO EN DIAS ABRIL/MAYO 2001	DEMORA PROMEDIO EN DIAS SET./OCT. 2001
ARGENTINA	BRASIL	3,5	4,2	N/D
ARGENTINA	PARAGUAY	5,1	8,2	5,3
ARGENTINA	URUGUAY	3,1	3,2	2,4
BRASIL	ARGENTINA	6,0	4,0	3,0
BRASIL	PARAGUAY	8,2	10,7	4,1
BRASIL	URUGUAY	3,7	3,8	2,0
PARAGUAY	ARGENTINA	6,3	7,0	4,4
PARAGUAY	BRASIL	4,9	6,3	5,6
PARAGUAY	URUGUAY	4,8	4,1	4,4
URUGUAY	ARGENTINA	6,3	12,4	4,3
URUGUAY	BRASIL	4,6	3,2	N/D
URUGUAY	PARAGUAY	7,8	9,0	6,4
TOTAL		5,3	6,3	4,2

NOTA: N/D \* Los enlaces AR-BR y UY-BR intercambiaron transpondedores y no cartones azules.

Demora promedio parcial ámbito MERCOSUR operativo abril/ mayo2001: 6,3 días

Demora promedio parcial ámbito MERCOSUR operativo setiembre/ octubre 2001: 4,2 días.

### B.3) CONFIABILIDAD DEL SERVICIO:

#### Cartones verdes no recibidos

Origen	Destino	Setiem./Octubre 2000		Abril/ Mayo 2001		Setiemb. / Octubre 2001			
		Cantidades no recibidas		Cantidades no recibidas		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR- PY-UY	33	8%	30	7%	432	373	59	14%
BR	AR-PY-UY	28	6%	36	8%	432	396	36	8%
PY	AR-BR-UY	95	22%	49	11%	432	416	16	4%
UY	AR-BR-PY	25	6%	38	9%	468	441	27	6%
BR-PY-UY	AR	58	13%	26	6%	432	425	7	2%
AR-PY-UY	BR	27	6%	35	8%	468	433	35	7,5%
AR-BR-UY	PY	46	11%	33	8%	432	365	67	15,5%
AR-BR-PY	UY	50	12%	59	14%	432	401	31	7%
Gral		181	10%	153	8,8%	3528	3250	278	8%

NOTA: BR: BRASIL, PY: PARAGUAY, UY:URUGUAY Y AR:ARGENTINA s/CODIGO ISO

#### Cartones azules no recibidos

Origen	Destino	Abril / Mayo 2001				Setiemb. / Octubre 2001			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibidas	Cantidades No recibidas		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	PY - UY	72	64	8	11%	72	68	4	6%
BR	PY	36	36	0	0%	36	30	6	17%
PY	AR-BR-UY	108	99	9	8%	108	104	4	4%
UY	AR-PY	72	58	14	19%	72	67	5	7%
PY-UY	AR	72	64	8	11%	72	72	0	0%
AR-PY-UY	BR	36	35	1	3%	36	36	0	0%
AR-BR-UY	PY	108	98	10	8%	108	92	16	15%
AR-PY	UY	72	60	12	17%	71	68	4	6%
General		288	257	31	11%	288	269	39	7%

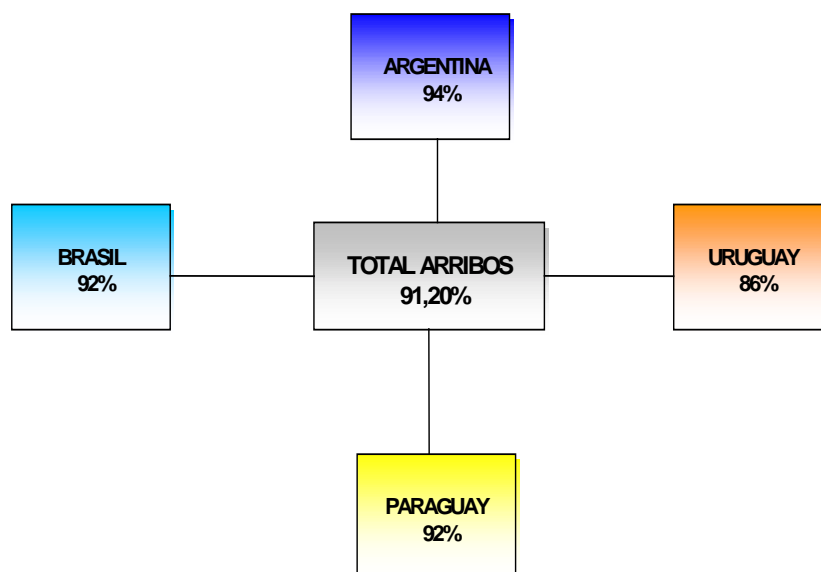
Los Cuadros precedentes muestran una baja confiabilidad del servicio, por la elevada cantidad de cartas de prueba no recibidas. Este dato refleja la necesidad de mejorar la atención en las etapas de imposición y distribución por parte de los correos participantes.

### TRANSPONDEDORES NO RECIBIDOS

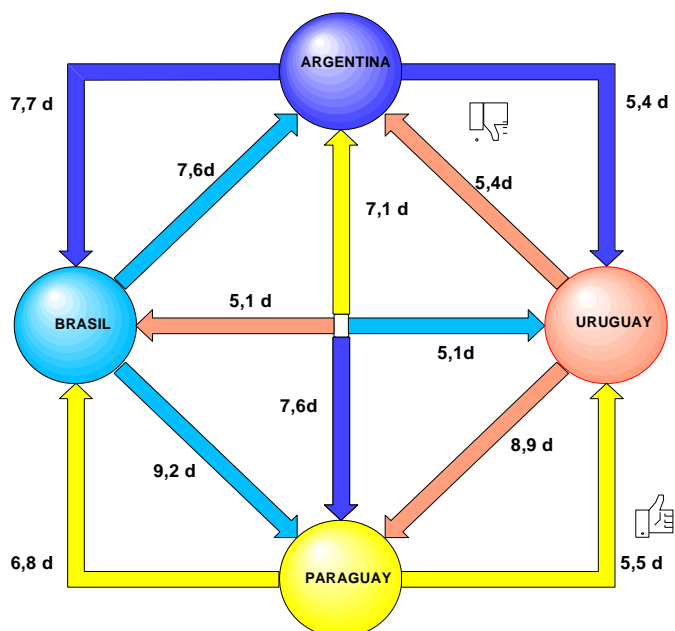
Origen	Destino	Abril / Mayo 2001				Setiemb. / Octubre 2001			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibidas	Cantidades No recibidas		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR	36	36	0	0%	36	25	11	31%
BR	AR	36	31	5	14%	36	28	8	22%
BR	UY	36	27	9	25%	36	30	6	17%
UY	BR	36	30	6	17%	36	36	0	0%
PY-	BR					36	30	6	17%
Gral		144	124	20	14%	180	149	31	17%

Los transpondedores fueron utilizados sólo en los enlaces entre Brasil - Argentina y Brasil -Uruguay. El índice de no recepción es elevado ( 14%) debiendo merecer atención especial de parte de los países participantes, teniendo en cuenta su costo de u\$s 50,00 y su limitación en cuanto a la cantidad que suministra la Oficina Internacional de la U.P.U.

### ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES (Piezas recibidas por los destinatarios) Operativo Abril /Mayo 2001



**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
(expresadas en días)  
Operativo Abril /Mayo 2001



**DEFECTOS DE FORMA**

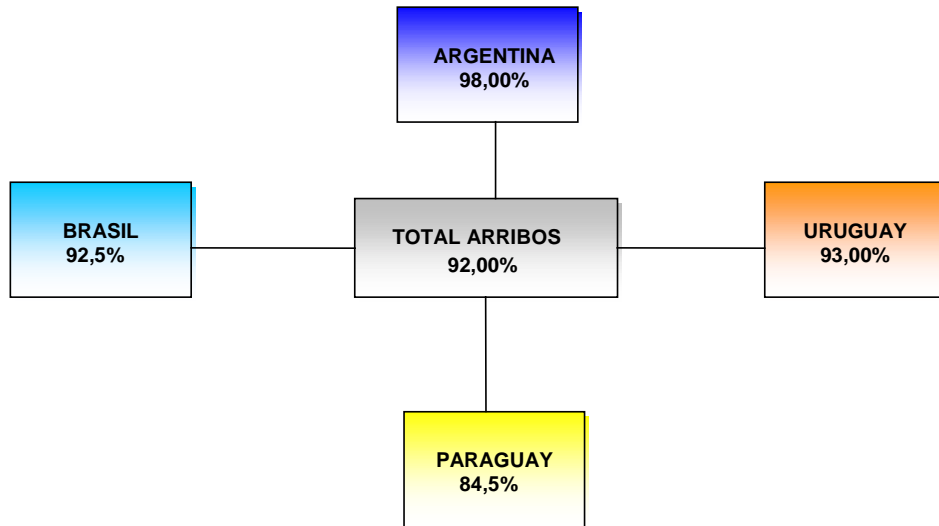
**CARTONES VERDES:** cartas de prueba sin matasello o matasello ilegible

PAIS ORIGEN	DESTINO	Abril/Mayo 2001			Setiembre/Octubre 2001		
		Cantidad recibida	Cantidad recibida sin matasello o mat. ilegible		Cantidad recibida	Cantidad recibida sin matasello o mat. ilegible	
ARGENTINA	BR-PY-UY	402	62	15%	373	39	10%
BRASIL	AR-PY-UY	396	99	25%	396	26	7%
PARAGUAY	AR-BR-UY	383	35	9%	416	41	10%
URUGUAY	AR-BR-PY	394	153	39%	441	92	21%
<b>TOTAL</b>		<b>1575</b>	<b>279</b>	<b>17,7%</b>	<b>1626</b>	<b>198</b>	<b>12%</b>

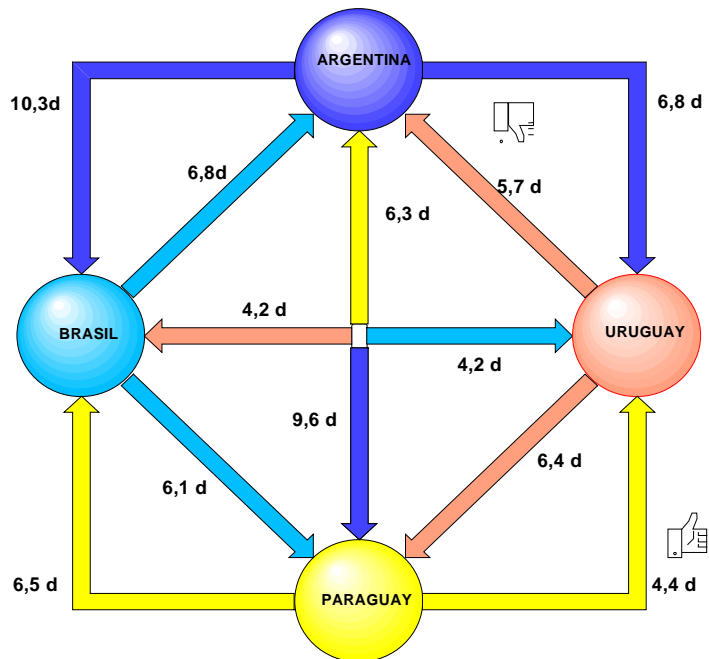
El porcentaje total de defectos de forma fue del 17,7 % en el control de abril/mayo 2001 y del 12% en el de set./octubre 2001 lo que en promedio representa un 14,8% para el año, es decir que en este aspecto la calidad del servicio empeoró respecto del año 2000 (10%), pues se incrementó en 4,8 puntos la cantidad de cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible



**ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES**  
(Piezas recibidas por los destinatarios)  
Operativo Setiembre / Octubre 2001



**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
(expresadas en días)



## EVOLUCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL INTERNACIONAL

La Oficina Internacional de la Unión Postal Universal evalúa todos los años, desde el Congreso de Seúl (1974), la evolución de la calidad del servicio postal internacional a nivel mundial. Los guarismos resultantes del análisis efectuado para el control de extremo a extremo se muestran en los siguientes cuadros:

### Comparación del período quinquenal 1996- 2000

	Cantidad de enlaces Comparados	Calidad Mejorada	Calidad Constante	Calidad Deteriorada
<b>Resultado 1996 –2000</b>	<b>104</b>	<b>26,0%</b>	<b>38,5%</b>	<b>37,5%</b>

### Comparación de los períodos bienales:

	Cantidad de enlaces comparados	Calidad mejorada	Calidad constante	Calidad deteriorada
<b>Result. 1995-1996</b>	<b>51</b>	<b>35,3%</b>	<b>41.2%</b>	<b>23,5%</b>
<b>Result. 1996-1997</b>	<b>86</b>	<b>33,7%</b>	<b>39,5%</b>	<b>26,7%</b>
<b>Result. 1997-1998</b>	<b>61</b>	<b>34,4%</b>	<b>29,5%</b>	<b>36,1%</b>
<b>Result. 1998-1999</b>	<b>117</b>	<b>39,3%</b>	<b>29,1%</b>	<b>31,6%</b>
<b>Result. 1999-2000</b>	<b>116</b>	<b>17,2%</b>	<b>37,9%</b>	<b>44,8%</b>

La comparación precedente muestra que, para el período 1995-1999 el porcentaje de los enlaces en lo que la calidad mejoró es, en principio, superior al de los enlaces en los que la calidad se deterioró. Hay una excepción poco significativa, en la comparación de los años 1997-1998. En cambio durante el período 1999-2000 la calidad se deterioró en forma importante. Esta observación se ve confirmada por la comparación quinquenal 1996-2000.

Según lo informado por la U.P.U el deterioro se registró en los resultados observados en la mayoría de las regiones. Entendiéndose por región una subdivisión administrativa dentro de un país (ej. ciudades con importantes volúmenes de expedición y recepción de envíos).

### CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL INTERNACIONAL. ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR LA UPU EN EL AÑO 2001

Dentro del Programa “Calidad de Servicio “ aprobado por Resolución C 14/1999 del Congreso de Beijing para el período 2000 - 2004, fueron importantes las acciones implementadas durante el año 2001 por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal (U.P.U.) a fin de lograr la disminución de los plazos de encaminamiento y mayor seguridad de la red postal mundial, es decir aplicar un programa que permita alcanzar un mejoramiento duradero de la calidad del servicio internacional.

La acción de la UPU se centró en la realización de los siguientes proyectos que integran el referido programa a saber:

Proyecto N° 1- Normas de calidad del servicio postal internacional.

Proyecto N° 2- Control permanente de la calidad del servicio postal internacional.

Proyecto N° 3 - Misiones operativas de consultores en el terreno para lograr una calidad de servicio duradera.

Proyecto N° 4- Fortalecimiento permanente de la eficacia de la red postal mundial.

Proyecto N° 5- Cooperación regional y subregional en materia de calidad.

En dicha Resolución se exhorta a las administraciones postales de la Unión y a los gobiernos, cada uno en lo que le compete, a que hagan todo lo que esté a su alcance para mejorar la calidad de las prestaciones postales ofrecidas, particularmente en lo referido a:

- La aplicación de las normas de calidad del servicio postal internacional y su comunicación a la clientela;
- La participación activa en los controles de la calidad del servicio postal internacional;
- El fortalecimiento de la colaboración regional y subregional tendiente a mejorar la calidad del servicio postal internacional.

Además, la UPU ha adoptado como parte de sus programas de evaluación, control y seguimiento de la calidad del servicio postal a nivel mundial el Sistema de Control Diagnóstico de Calidad diseñado por la Corporación Postal Internacional (International Post Corporation), sociedad que fue creada por 21 operadores postales los que actualmente son miembros de la misma, manifestando su interés en implantarlo en América Latina. De hecho, Brasil dispone del sistema diagnóstico como resultado de un proyecto conjunto con la UPU.

El Sistema de Control Diagnóstico diseñado por IPC lleva más de diez años funcionando y actualmente está implantado en más de ciento setenta emplazamientos de veintinueve (21) países. Con el fin de incorporar los nuevos desarrollos en software y equipos IPC se actualiza en forma permanente. Este sistema es el más amplio del mundo dentro de su clase, demostrando la eficacia de la tecnología aplicada, su resistencia y larga vida útil.

Mientras la UPU tiene múltiples objetivos y responsabilidades que abarcan la totalidad de los servicios y de los pagos postales, la principal misión de IPC es acelerar la transmisión de los envíos de correspondencia internacionales. Su objetivo es cooperar para producir cambios e introducir mejoras en forma rápida, debido a las presiones de carácter político y comercial a que están sometidos los más importantes flujos de correo.

Esas mismas presiones existen también fuera del círculo de miembros de IPC, es por ello que la UPU está trabajando en la implementación de un control continuo de calidad del servicio internacional cuyo inicio está previsto para el 4 de febrero del año 2002 y del cual participarán sólo diez (10) Administraciones Postales, entre las cuales fue seleccionada la Argentina y como ente ejecutor la Comisión Nacional de Comunicaciones.

IPC apoya con su tecnología los controles de calidad realizados por la UPU en el marco del protocolo de acuerdo suscrito entre la UPU e IPC en 1995, en el cual se menciona el mejoramiento de los métodos de control de la calidad como una de las áreas de cooperación prioritaria.

Para la utilización del Sistema de Control Diagnóstico es necesario la adquisición de transpondedores y la instalación de "puertas de control" que constan de dos elementos principales: la antena que deberá ser instalada sobre la entrada por donde pasa el correo y el lector. Si no se tienen puertas diagnósticas no se pueden tener respuestas a los problemas que generan los cuellos de botella para mejorar la calidad, porque se desconoce donde se produce los mismos: si en la oficina de cambio, en la de tratamiento de la correspondencia, en el transporte o en la distribución.

Tras haber realizado la inversión inicial para los objetivos expuestos en el punto anterior, diversos operadores postales han introducido equipos adicionales con fines de medir la Calidad del Servicio, tanto para sus sistemas de procesamiento de correo nacional como internacional.

Todos los miembros de IPC son miembros de la UPU y ambos Organismos tienen cada vez más proyectos en común.

Respecto a este tipo de controles el Presidente de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal manifestó, como conclusión al Taller sobre Gestión de la Calidad de Servicio efectuado en la ciudad de Montevideo – Uruguay - entre el 19 hasta el 24 de noviembre del 2001, lo siguiente:

- A) El interés es introducir o desarrollar en la región de la UPAEP la cultura de la calidad de los servicios postales. Conformar una Red de Calidad Postal a los efectos de facilitar una acción más dinámica, en base a necesidades comunes, la que estaría constituida por subregiones :

Subregión América del Norte y Europa  
Subregión Centroamérica y Caribe  
Subregión Andina  
Subregión Mercosur

- B) Para ello los países de la región deberían contar con el control diagnóstico.
- C) Con los controles que implementa la Oficina Internacional de la U.P.U. se entrega un beneficio directo a los países a un costo relativamente bajo, pero los datos son limitados.
- D) Para un mayor abudamiento de datos debería entrarse en otro sistema que es el que brinda IPC asociado a la UPU.
- E) Por cuestión de imagen nacional e internacional es importante participar de este tipo de controles.
- F) Se tendría un prestigio diferente respecto de las otras administraciones.
- G) La inversión sería financiada con fondos de uso alternativo – Fondos de Desarrollo de la Calidad de Servicio – y no de la Administración.
- H) Se contaría con el aporte de UPU.
- I) En materia de mantenimiento anual de los equipos la UPAEP puede contribuir financieramente.
- J) Las administraciones deberían afrontar sólo los gastos de explotación
- 
- K) Particularmente se invitó a las Administraciones de Argentina y Uruguay a instalar las puertas diagnósticas, en lo posible para el año 2002.

Sobre el particular cabe destacar que la Empresa Correo Argentino S.A. como Correo Oficial, está completamente de acuerdo en adoptar el sistema de la UPU de Control Diagnóstico, ello permitirá obtener la acreditación de la UPU en cuanto a reconocer al Correo Argentino como Proveedores Internacionales de un Servicio de alta Calidad; meta que se pretende alcanzar para el 2002. En función del Plan de Desarrollo de Calidad presentado a la Oficina Internacional de la UPU, se estaría introduciendo este sistema de mediciones en el próximo ejercicio.

Para este fin el Correo Argentino ha incluido dentro del proyecto denominado "Reubicación de la Oficina Nacional de Intercambio" enviado a Berna en el mes de octubre de 2001 y aprobado por el Consejo Fiduciario del Fondo de Calidad de Servicio en el mes de enero del año 2002, la provisión del equipo esencial ( antenas, lectores, transformadores, computadores PC, transpondedores y reconocimiento e instalación, ) que será financiado de la siguiente forma:

FUENTES DE FINANCIAMIENTO	DESCRIPCION
<b>Financiamiento UPU</b> Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FCMS) Fondo de la Calidad Postal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Antenas</li> <li>- Lectores</li> <li>- Transformadores</li> <li>- Computadores PC</li> <li>- Transpondedores</li> <li>- Reconocimiento e instalación</li> </ul>
<b>Financiamiento UPAEP</b> Fondo de Cooperación Técnica	Mantenimiento anual
<b>Financiamiento de países participantes</b> Fondo de Recursos Propios	Gastos de explotación

**RESULTADOS DE CALIDAD**

**FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad - Gerencia de Servicios Postales**

## ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

Los Cuestionarios sobre Calidad de Servicios enviados a los operadores postales privados, tuvieron en principio como finalidad esencial el contar con un estado de situación del sector en esta materia, frente a los objetivos esenciales contenidos en el nuevo Proyecto de Reglamento General de la actividad postal.

La limitación en el alcance de la tarea radicó en el hecho de que los prestadores considerados líderes del mercado postal privado, no dieron cumplimiento al requerimiento.

El análisis de las respuestas obtenidas permitió arribar a las siguientes conclusiones:

\*\*\* Sólo el 66,40% de los operadores consultados informaron contar con algún método para el control de la calidad de los servicios, es decir 162 en un universo de 244.

\*\*\* Los motivos que impulsan a los operadores a prestar atención al tema calidad de servicios son: proporcionar a la empresa mayor eficiencia y una cultura de control; cuidar la imagen de la empresa en el mercado y consolidar y expandir la cuota de mercado alcanzada, en ese orden en cuanto a importancia.

\*\*\* En cuanto al número de empresas que cuentan con un área o departamento de calidad, sólo 34 informaron en forma afirmativa e incluso algunas remitieron los manuales vinculados con el tema; 132 no tienen áreas específicas y 78 no contestaron.

\*\*\* 153 empresas afirmaron que el contar con un sistema de calidad brinda beneficios por diversos motivos en el siguiente orden:

- a) Concientizar al personal en la cultura de la calidad.
- b) Asegurar un crecimiento sostenido de la empresa.
- c) Contar con una herramienta para evaluar resultados.
- d) Incrementar la productividad y las ganancias.
- e) Satisfacer los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.
- f) Utilizarlo como elemento de marketing.
- g) Otros

Once (11) operadores no emitieron opinión y 80 no contestaron.

\*\*\* 95 empresas contestaron tener procesos de determinados servicios sujetos a controles de calidad; 60 operadores respondieron por la negativa y 89 no contestaron. Para los que informaron, los servicios sujetos a controles de calidad son en orden de importancia los siguientes:

- a) Carta Certificada
- b) Carta Simple
- c) Carta Factura y Encomiendas
- d) Carta Expreso
- e) Couriers
- f) Telegramas
- g) Otros (Carta Documento, Tarjetas de Crédito, Cedulones, Sacas)

\*\*\* 91 operadores postales afirmaron que todos los segmentos del circuito operativo estaban sujetos a controles de calidad; 47 informaron que los controles están dirigidos a los siguientes circuitos en orden de importancia:

- a) Imposición y Admisión
- b) Tratamiento en la oficina de llegada y Distribución
- c) Clasificación inicial
- d) Transporte

106 empresas no contestaron.

\*\*\* 55 prestadores postales informan que en los Convenios por Reenvío se establecen cláusulas que garantizan la calidad de los servicios pactados por el operador que entrega la correspondencia para su distribución. 82 No tienen Convenios por Reenvíos. 107 No contestan.

\*\*\* La cantidad de operadores que prevé certificar el Sistema de Gestión de Calidad según Normas ISO 9000 fueron 82 con las siguientes acotaciones en orden de importancia y considerando que pueden marcar más de una opción:

- a) 66 empresas contemplan implementar un sistema de gestión de calidad.
- b) 15 empresas estarían en proceso de implementación.
- c) 7 empresas ya han logrado la certificación.

Contestaron por la negativa 75 operadores y No Respondieron 87.

\*\*\* Como Organismos de Certificación intervinieron:

- a) IRAM: En el caso de 3 operadores.
- b) OTROS: En el caso de 7 empresas ( 3 de las cuales no certifican con ISO 9000).

\*\*\* El alcance de la certificación respecto de los procesos involucrados fue el siguiente:

- a) 18 empresas prevén certificar, o están en proceso de certificación o certificaron, todos o casi todos los procesos.
- b) 2 empresas presentan idéntica situación respecto a las etapas de Admisión y Distribución.
- c) 1 empresa certificó el proceso de transporte.

\*\*\* 50 operadores respondieron por la afirmativa y 16 por la negativa. No contestaron 178.

\*\*\* 8 empresas recibieron certificados (premios) vinculados con la calidad de los servicios. 52 operadores contestaron en forma negativa y 184 prestadores postales no dieron respuesta alguna.

De las 8 empresas que contestaron SI, los premios fueron los siguientes:

Teleperformance 2000 (Atención al Cliente)  
Excelencia 2000  
Ambito nacional/ internacional y local (2 empresas)  
Ambito local  
Rankings internos de eficiencia a nivel corporativo  
Distribución facturas y lectura medidores  
Corrientes 2000 (servicio y excelencia)

---

\*\*\* Las sugerencia de los operadores postales están orientadas fundamentalmente a lo siguientes aspectos:

- a)** Los altos costos que implica la certificación de las normas ISO 9000.
- b)** La difícil situación económica por la que atraviesan las Pequeñas y Medianas Empresas, hacen que no sea el momento oportuno para agregar costos adicionales.
- c)** En caso de que se constituya en una exigencia reglamentaria y en particular para los correos pequeños, debería existir algunas líneas de crédito dirigidas a su implementación.
- d)** Obtener de la Comisión Nacional de Comunicaciones cursos de capacitación.