



COMISIÓN NACIONAL  
DE COMUNICACIONES

---

# INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL **2000**

---

Colección

**TEMAS DE SERVICIOS POSTALES**

*Serie "informes"*

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2000**

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

---



**REPUBLICA ARGENTINA**

**MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA  
SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACION  
COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES  
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad de Buenos Aires, junio de 2001**

---

---

## C O N T E N I D O

---

---

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Temas específicos</b>	
Redacción del Nuevo Proyecto de Reglamento General de la actividad postal	7
<b>Auditoria del Correo Oficial</b>	
Actuaciones	10
<b>Asuntos Internacionales</b>	
Unión Postal Universal	12
Unión Postal de las Américas, España y Portugal	14
Mercosur	15
Filatelia	16
Actividades de Capacitación	16
<b>Atención al Cliente</b>	
Síntesis	18
<b>Registro Nacional de Prestadores</b>	
Introducción	19
Evolución del RNPSP	20
Actividades de Control	23
<b>Economía Postal y Evaluación de Calidad</b>	
<b>Economía Postal</b>	
Aspectos regulatorios	26
Servicios Postales	28
Evolución del Mercado Postal por Tipo de Servicio	29
Distribución geográfica de la producción y de las ventas	32
Cuadros y gráficos varios	34
Servicios Telegráficos	38
Servicios Monetarios	40

---

<b>Clasificación de las Empresas – Distribución de sus ventas</b>	<b>41</b>
<b>Evolución del PBI y de las Ventas</b>	<b>42</b>
<b>Envíos por Habitante y por Año</b>	<b>42</b>
<b>Piezas expedidas al exterior</b>	<b>43</b>
<b>Evolución de los precios</b>	<b>44</b>
<b>Nivel de empleo</b>	<b>44</b>
<b>Evaluación de la Calidad</b>	
<b>Esep Nacional 01/2000</b>	<b>45</b>
<b>Esep Urbano 01/2000</b>	<b>50</b>
<b>Control de Calidad – Origen:Capital Federal/Destino: Ciudades del Interior</b>	<b>51</b>
<b>Control de Calidad—Metodología de la Unión Postal Universal</b>	<b>52</b>
<b>Operativo Control de Calidad de Extremo a Extremo – Ambito: América y Europa</b>	<b>54</b>
<b>Operativo Control de Calidad de Extremo a Extremo – Ambito: Países del Mercosur</b>	<b>56</b>
<b>Evolución de la calidad del servicio postal internacional en el año 2000</b>	<b>60</b>
<b>Encuesta a grandes impositores</b>	<b>60</b>

---

## INTRODUCCION

Un análisis profundo y objetivo de la realidad presente de los Servicios Postales permitirá hacer un diagnóstico respecto al futuro de los mismos.

La más importante fuente de ingresos de los operadores postales, está constituida en la actualidad por la correspondencia generada por las grandes empresas de servicios masivos a la población, tales como bancos, empresas de servicios públicos, organismos del sector público, administradoras de fondos de jubilaciones y pensiones, etc.

Los avances de la tecnología electrónica han dado paso a la aparición de nuevos productos y servicios postales y otros asociados a la misma, como el comercio electrónico y la transferencia electrónica de fondos. El correo como medio de comunicación no puede abstraerse a estos cambios. El cibercomercio será el principal motor de la actividad postal en el futuro próximo.

En hipótesis que se plantean sobre el futuro del correo, se afirma que éste vivirá una nueva edad de oro, siempre que sepa adaptarse al entorno del cibercomercio. El comercio electrónico cambiará los hábitos de consumo y lo que es más importante aún para el correo, transformará las formas de abastecimiento. Este nuevo canal comercial impactará principalmente a la distribución detallista. Para abastecerse de toda clase de bienes los consumidores visitarán tiendas y supermercados virtuales, harán sus pedidos, los pagarán con dinero electrónico y desearán que alguien les entregue lo comprado en sus domicilios, de manera rápida y segura. Lo que significa, en materia postal, garantizando la inviolabilidad de los envíos y el sigilo de las comunicaciones.

Los operadores postales deben por lo tanto comprender que no basta la oferta y prestación de sus actividades tradicionales y que el futuro está ligado a un mayor desarrollo de la actividad comercial, generadora de un flujo de paquetería que crecerá de manera explosiva con el desarrollo de las ventas al detalle por Internet..

El correo es quizás quien está mejor posicionado para ser escogido como plataforma logística por los nuevos empresarios del ciberespacio, sólo necesita estar preparado para ello. Sin apartarse un ápice de su esencia de servicio público, debe desarrollar su actividad comercial: distribuir publicidad masiva, con domicilio o sin él, entregar envíos urgentes, mercancía comprada a distancia, ya sea por teléfono, internet e incluso por correo, entre otras actividades.

No obstante, la liberalización en la prestación de los servicios postales requiere, de una adecuada reglamentación que marque pautas operativas precisas de los mismos y brinde especial atención a temas tales como la calidad de servicio y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, pues dejar el sector postal sujeto a la libre competencia, sin una regulación y orientación adecuada, sería irresponsable de parte del Estado.

El principio de asegurar a toda persona, prestaciones postales de calidad, tanto en el servicio interno como en el internacional, debe mantenerse como un cometido esencial ineludible e inderogable, y su adecuada conceptualización permitirá la definición de la reestructuración y el rol que le cabe al Correo de cara a los desafíos que plantea el nuevo contexto económico global.

El sujeto al cual se dirige finalmente toda la actividad postal, no es sino el usuario del servicio postal, que es quien ejerce ese derecho esencial a comunicarse y a hacerlo con calidad.

Si bien parece obvio señalar que es un deber ineludible del Estado asegurar a todo habitante el acceso al servicio postal, por lo menos en el quantum indispensable configurado por el Servicio Universal, debe asegurárselo con "calidad", lo cual significa no sólo el mero acceso a la prestación, sino que es un objetivo esencial que la misma presente estándares aceptables para asegurar la satisfacción del usuario.

---

El objetivo es la “regulación y orientación de la actividad postal en general”, lo cual engloba a la totalidad de las prestaciones postales posibles.

La calidad implica procesos que, para que resulten efectivos, deben tender a la estandarización, más aún con la proyección global y variantes que a la fecha está mostrando la dinámica de la prestación de los servicios postales. Las normas que tiendan a la calidad deben ser uniformemente dirigidas a todos aquéllos que presten los servicios, sean operadores públicos o privados.

En un mundo donde predomina la liberalización de los mercados, tanto de bienes como de servicios, la calidad se constituirá en un elemento que, en más de una oportunidad llegue a definir el éxito o el fracaso de una empresa.

Por último, no hay que descartar que en un futuro cercano los reguladores consideren a la certificación como medio para garantizarle a los ciudadanos prestaciones de calidad y que la misma constituya un requisito indispensable para competir en los mercados postales. No cabe duda que el mayor beneficiario de este proceso sería, sin duda, el usuario.

---

## TEMAS ESPECIFICOS

### Redacción del Nuevo Proyecto de Reglamento General de la Actividad Postal

La Reforma del Estado dispuesta por el Poder Legislativo en su oportunidad mediante la sanción de la Ley N° 23.696, dio origen al dictado de un régimen normativo para la actividad postal, el cual ya ha cumplido su ciclo, por resultando incompleto, no pocas veces contradictorio y claramente insuficiente para las exigencias de los usuarios.

La delegación legislativa dispuesta en la Ley N° 25.148, en concordancia con lo que al respecto dispone el artículo 75 inciso 14) de la Constitución Nacional, importa un auténtico mandato al PODER EJECUTIVO NACIONAL para que proceda al dictado de la normativa necesaria para culminar la reforma del servicio postal en la República Argentina.

En tal sentido se dictó, con fecha 30 de marzo de 2000, la Resolución SC N° 169/2000, mediante la que se adoptó el mecanismo de consulta tendiente a que se emitiesen opiniones, se formularan proyectos y se sugiriesen temáticas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de Reglamento General de Servicios Postales.

La convocatoria incluyó al Correo Oficial, a las distintas Cámaras de Empresas Postales inscriptas, a las Asociaciones de Consumidores reconocidos y a los Sindicatos del sector.

Se recibieron numerosas presentaciones las que fueron objeto de minucioso análisis, abonando la afirmación de que ninguna opinión ha dejado de ser escuchada.

La delegación legislativa dispuesta por la Ley N° 25.148 no incluyó ninguna directiva que orientara al Área de Comunicaciones del P.E.N. respecto de los lineamientos que habrían de seguirse para completar la reforma. En consecuencia, en esta primera etapa, y sin dejar de tener presentes las sugerencias vertidas por los consultados, resultó apropiado partir de los distintos proyectos de Ley de Correos que tuvieron tratamiento legislativo en los últimos años.

En esa inteligencia, se tomaron como punto de referencia para esta nueva regulación no sólo el proyecto de ley de mayoría, sino los dos de minoría, procediéndose a efectuar un estudio comparativo de los mismos.

Es claro que, luego de la consulta dispuesta por la Resolución SC N° 169/2000, era necesario redactar un proyecto a fin de que, como se verá y ha sucedido en los hechos, se generara un saludable debate sobre los puntos que podían plantearse como discutibles y reformables, pero partiendo de la base de un texto propuesto como regulación.

El texto en cuestión fue siempre materia de discusión y de posible modificación, debiendo transitar un procedimiento que le generaría un amplio estudio y la formulación de nuevas propuestas, como las que hiciera a posteriori la propia COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES mediante Notas Nros. 5197/2000 y 7747/2000.

En el tránsito de elaboración del proyecto, como se ha dicho, actuaron la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES y la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES, que dieron intervención al Sr. Ministro del Área, que, a su vez, requirió la intervención de la PROCURACIÓN DEL TESORO DE LA NACIÓN.

Asimismo, el Sr. Ministro de Infraestructura y Vivienda de la Nación dispuso la oportuna realización de Audiencia Pública a efectos de otorgar participación generalizada en el procedimiento de dictado de este nuevo Reglamento General para la actividad postal, con intervención de la Oficina Anticorrupción del MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS y de Transparencia Internacional como Organización No Gubernamental.



---

El Sr. Procurador del Tesoro dictaminó a favor de la legalidad y procedencia de la delegación efectuada por Ley N° 25.148 y aconsejó la intervención de la SECRETARÍA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y EL CONSUMIDOR del MINISTERIO DE ECONOMIA quien también se pronunció sobre el proyecto, volviendo el expediente al Area de Comunicaciones.

Es muy importante destacar que, fuera del expediente, y en ocasión de la decisión de llamar a Audiencia Pública, se generó un intenso debate entre la mayoría de las “partes interesadas” en la actividad postal, favorecido por la decisión del área de Comunicaciones de facilitar a todos los interesados copia íntegra no sólo del proyecto de Reglamento, sino de todas y cada una de sus actuaciones anteriores.

Esta vista generalizada de las actuaciones facilitó un discurso no sobre hipótesis, proyectos ocultos o ideas generales, sino debate sobre un texto concreto dando así certidumbre a todos los interesados sobre lo que debía ser materia de discusión.

En tales condiciones, se procuró en todo el año brindar un amplísimo campo de intervención, participación y discusión a todos los interesados, lo que ha permitido incorporar valiosísima información a los efectos de emprender la tarea materia de trabajo.

Por otra parte, el Area de Comunicaciones del P.E.N. ha tenido, durante el año 2000, una intensa actividad internacional, debiendo destacarse la intervención que le cupo a la República Argentina en el XVIII Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), unión restringida dentro del ámbito de la Unión Postal Universal (UPU), que se celebrara en la Ciudad de Panamá en el mes de septiembre del año bajo examen.

Como consecuencia de esa participación internacional, se recogieron importantes aportes para nuestra regulación, advirtiéndose el vivo interés que en la comunidad postal internacional despierta el caso argentino, pionero en políticas de desmonopolización y liberalización de los servicios postales. Este interés ha sido ratificado expresamente en el mes de noviembre del 2000 por el Sr. Secretario General de la UPAEP.

En ese orden de ideas, cabe señalar que en el marco del XVIII Congreso de la UPAEP, celebrado en la Ciudad de Panamá, se constituyó un Grupo de Trabajo integrado por Argentina en calidad de Presidente, Chile, Uruguay, y la Secretaría General en calidad de coordinador, con el mandato de estudiar la certificación de la calidad en el marco de las normas ISO 9000, de modo tal que las conclusiones resultantes de dicho estudio sirvan de base para motivar a las administraciones postales de la Unión sobre la conveniencia de lograr dicha certificación.

Este aporte de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES constituye la llave de toda la nueva filosofía y política regulatoria que anima al nuevo Reglamento de la Actividad Postal, idea que la Gerencia de Servicios Postales ha difundido intensamente en todo el sector de las Empresas Prestadoras de Servicios Postales. En esta tarea se ha contado con el inestimable apoyo del IRAM (Instituto Argentino de Normalización) quien, conforme a lo establecido en el Decreto N° 1474/94, cumple las funciones de Organismo de Normalización dentro del Sistema Nacional de Normas, Calidad y Certificación.

En consecuencia, el P.E.N. está en condiciones de elaborar un nuevo proyecto de reglamentación mucho más moderno, con una mayor base de consenso y que responda acabadamente a los principios que deben animar a la conclusión de la Reforma del Estado en lo que hace a la actividad postal.

En función de lo expuesto, la redacción de un nuevo proyecto exige que, además de la elaboración del correspondiente articulado, se efectúe un profundo estudio de todas y cada una de las normas que se proponen, a efectos de justificar plenamente su adopción y orientar el análisis posterior que las mismas susciten al nivel técnico que la envergadura de la materia en trato merezca.

---

Creemos y esperamos que con esta metodología se llegue al mejor proyecto de regulación posible, el cual en el marco de un procedimiento previo absolutamente transparente y participativo, sea la expresión en última instancia, de una decisión política propia e indelegable del Estado.

El Sr. Ministro de Infraestructura y Vivienda ha recogido este trabajo en el proyecto adjunto a la reciente Resolución MiyV 065/2001, encomendando a la Comisión Nacional de Comunicaciones – Gerencia de Servicios Postales – la tramitación de la consulta pública y elaboración del Proyecto definitivo. Esto implica una doble consecuencia: ratificación del trabajo realizado y confianza en su mejor culminación.

---

## AUDITORIA DEL CORREO OFICIAL

### 1) Actuaciones

La Comisión Nacional de Comunicaciones como autoridad de aplicación del Contrato de Concesión de los Servicios Postales, Telegráficos y Monetarios, firmado entre el Estado Nacional Argentino y 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 integral de las obligaciones asumidas por el Concesionario.

En este contexto, y en base a las disponibilidades en materia de recursos humanos y materiales, la Gerencia de Servicios Postales se planteó el objetivo concreto para el año 2000: 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) Apoyo material y asesoramiento técnico a la Comisión de Estudio para el Contrato de Concesión del Correo Argentino, creada por Resolución N° 43 del Ministerio de Infraestructura y Vivienda, y
- b) Una sustancial limitación presupuestaria que imposibilitó dotar al Área de Auditoría del Correo Oficial de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Respecto a la Comisión de Estudio, cabe aclarar, que entre otras cuestiones, debía proponer las soluciones a los expedientes y recursos en sede administrativa, los que incluían actuaciones previstas en el plan de control del año 2000, por lo que esta Comisión de Estudio estimó conveniente que a los fines de no entorpecer su normal funcionamiento, las partes se abstengan de remitirse comunicaciones vinculadas a los aspectos bajo estudio, situación que quedó superada en el mes de julio, luego de que la misma se expidiera.

La misma 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.

Pese a las limitaciones indicadas precedentemente, se llevaron a cabo auditorías de diversa índole y con distintos alcances, tales como:

- De la contratación, renovación y mantenimiento de la vigencia de los seguros contractualmente obligatorios: incendio, responsabilidad civil, riesgos del trabajo
- Del mantenimiento de la garantía de ejecución del contrato
- Del cumplimiento de las obligaciones previsionales y sociales del Concesionario
- De las emisiones de sellos postales del Correo Oficial
- Del tratamiento de envíos en zonas afectadas por epidemias
- Del cumplimiento del contrato de asistencia técnica internacional
- Del servicio electoral prestado por el Concesionario en los distintos actos comiciales
- De las cesiones de uso parcial de inmuebles en comodato
- De la cobertura geográfica del Correo Oficial
- De la remisión de información estadística
- Del registro de productos y servicios del Correo Oficial

Así también, se efectuaron distintos relevamientos administrativos como la etapa de implementación en que se encontraba el Programa de Propiedad Participada, las participaciones internacionales del Correo Oficial y el saneamiento del Anexo 13 de bienes inmuebles cedidos en comodato, entre otros.

---

Por otra parte, se efectuaron auditorías operativas en oficinas del Concesionario en todo el país, verificando la prestación del servicio postal básico universal, las tarifas aplicadas, la prestación de los otros servicios obligatorios, la información obligatoria a la vista del público, las distintas identificaciones tanto del personal como de los vehículos afectados y 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 300 actas de comprobación en inspecciones realizadas en el área Metropolitana y en las provincias de Córdoba, Santa Fé, Entre Ríos y Corrientes.

Asimismo, fueron llevados a cabo operativos de control de vehículos en la ciudad autónoma de Buenos Aires, como así también, relevamientos de buzones, de Centros de Distribución Domiciliaria y de personal afectado a la prestación de los servicios Western Union y Pago Fácil en la provincia de Buenos Aires.

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

Por último, y como consecuencia de diversas presentaciones, se han efectuado auditorías integrales del servicio de carta rápida y del envío de telegramas, giros postales y giros telegráficos del Concesionario.

Toda la actividad precedentemente detallada, permitió que el Concesionario subsanara las irregularidades detectadas en dichas actuaciones, las que conllevan a una mejor prestación del servicio y cumplimiento de sus obligaciones.

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

---

## ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES – AÑO 2000

### UNION POSTAL UNIVERSAL

#### Grupos de Acción sobre Gastos Terminales – Equipo de Proyecto “Transición” –

Argentina, como país **miembro de su Consejo de Explotación Postal**, recientemente electa, fue convocada para integrar el **Grupos de Acción sobre Gastos Terminales – Equipo de Proyecto “Transición”**. El objetivo fundamental es el de analizar las condiciones relacionadas con el mercado y las exigencias de los miembros, en especial en lo que se refiere a la modalidad de transición del actual sistema de gastos terminales hacia uno basado en costos, y las directivas que fija la OMC.

Durante el año 2000, este Grupo se reunió en febrero (Suiza), en mayo (en ocasión del Consejo de Explotación Postal), en agosto (Canadá) y en octubre (en ocasión del Consejo de Administración).

Para el desarrollo de las actividades, el equipo decidió la conformación de cinco subgrupos: Revisión de Tratados Bi y Multilaterales; Aspectos del Mercado; Requisitos de los Miembros; Actualización de la lista de países en desarrollo e industrializados y Relaciones UPU-OMC; Argentina integra, junto con Canadá y Cuba el último grupo.

En el caso específico del equipo de proyecto sobre relaciones UPU-OMC, se analizó la compatibilidad (o incompatibilidad) del nuevo sistema de gastos terminales “de transición” - hacia uno basado en costos- que entrará en vigor a partir del 2004 con respecto a los principios de la OMC, en especial el de nación más favorecida; y se redactó la versión final de un Memorando de Entendimiento entre la UPU y la OMC, resultante de una directiva del Congreso de Beijing a propuesta de Argentina.

Asimismo, se planificó la elaboración de un cuestionario a fin de vislumbrar el grado de conocimiento y de contacto entre Administraciones Postales y las entidades gubernamentales nacionales encargadas de llevar adelante las negociaciones ante la OMC. Esta tarea también quedó a cargo de Argentina.

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

Considerando el nuevo entorno postal mundial, el Congreso decidió proceder a la adaptación de la Unión en virtud de los nuevos tiempos. En este sentido, Argentina fue invitada a integrar **un Grupo de Alto Nivel para el Desarrollo Futuro de la UPU**, conformado por 24 países, representativo de todas las regiones del mundo.

Este GAN tiene por objeto trabajar en la formulación de propuestas concretas y con plazos determinados, tendientes a definir el futuro rol y estructura de la Unión, en función de los cambios imperante en el mundo actual de las comunicaciones.

Durante el año 2000, este Grupo se reunió en cuatro oportunidades: en febrero, en mayo (en ocasión del Consejo de Explotación Postal), en julio y en octubre (en ocasión del Consejo de Administración), en la sede de la Unión situada en Berna, Suiza.

Dado que su mandato es limitado y culmina en octubre del 2001, el GAN, y Argentina como país miembro, ha debido desarrollar en el año una intensa labor, a saber:

En la reunión de febrero, la Administración Nacional, en calidad de Presidente del Equipo de Redacción del SGT N° 1 “Misión y Entorno de la UPU”, se redactó un cuestionario con el fin de

---

recabar la información necesaria para lograr los objetivos del GAN. Una vez culminada la encuesta, se procesó la información y se elaboró un reporte final.

Por otra parte, se realizó el seguimiento de los estudios sobre la reorganización de la Oficina Internacional de la UPU a cargo del Grupo MOVE.

Finalmente, durante la jornada del 14 de febrero, se organizó un Coloquio con el objeto de conocer los procesos de reforma que han llevado a cabo otras organizaciones internacionales y la visión que otros actores tienen del mercado postal en el contexto del entorno mundial actual.

En ocasión de la reunión de mayo, se evaluó el documento sobre las principales conclusiones del Grupo MOVE y su propuesta de reestructura de la Oficina Internacional.

- Como miembros del Subgrupo 1 "Misión de la UPU", se analizaron las variantes de redacción de la definición de Misión de la UPU y se procuró la elección de aquella que contemple el entorno postal mundial actual y su previsible transformación en el futuro, así como las necesidades de los países miembros.
- Como miembros del Subgrupo 2 "Estructura de la UPU", se analizaron los posibles modelos alternativos de estructura de la Unión, los que deberían permitir la participación del sector privado en las actividades de la Unión, considerando su estatuto, derechos, obligaciones y aportes a las finanzas de la organización. Para la próxima reunión, se presentará un modelo que englobe las ideas con mayor consenso.
- En coordinación con el Subgrupo 3 del GAN "Modalidad de Toma de Decisiones", se procuró la adopción de un período de cuatro años entre Congresos y una reducción en los días de duración del mismo, considerando los presupuestos bienales aprobados en el Congreso de Beijing. Además, se propició una delegación de poderes del Congreso a los órganos permanentes de la Unión a través de la reformulación de las Actas.
- En coordinación con el Subgrupo 4 del GAN "Financiación de la UPU", se evaluó el problema de las contribuciones atrasadas, la disminución de las cuotas de contribución, la financiación de proyectos de cooperación y el mantenimiento del principio de crecimiento nominal cero del presupuesto.

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

Durante el Congreso de Beijing se conformó el Grupo de Planificación Estratégica integrado por 10 países; cinco del Consejo de Administración y cinco del Consejo de Explotación Postal, entre los que se encuentra Argentina. Su objetivo es el de realizar el seguimiento y control efectivo del cumplimiento de la Estrategia Postal de Beijing por parte de los órganos de la Unión.

Durante el año 2000, este Grupo se reunió en dos oportunidades: en ocasión del CEP y del CA, en la sede de la Unión situada en Berna, Suiza.

Las actividades se centraron en fijar los objetivos y elaborar el Plan de Trabajo que regirá al grupo durante el quinquenio. En tal sentido, Argentina y Brasil quedaron como países encargados de analizar e informar sobre la evolución de los escenarios postales en el presente y de aquí al futuro.

### **Consejo de Explotación Postal (CEP)**

Durante el Congreso de Beijing, Argentina fue electa miembro del CEP para los próximos cinco años.

La Administración conjuntamente con el Correo Argentino S.A, participaron de todas las actividades desarrolladas por el Consejo, especialmente en aquellos grupos de trabajo a los que adhirieron, entre los que se encuentran: el Equipo de Proyecto Usuarios de PostClear de la Comisión 1 del CEP, el Equipo de Proyecto Desarrollo de la Mercadotecnia de la Comisión 2 del CEP; el Grupo Sectorial Sector de la Edición, el Equipo de Proyecto de Encomiendas, el Grupo de Acción sobre Gastos Terminales - Subgrupo "Transición" (CA-CEP- OMC).

---

En cuanto al Grupo de Acción para la Seguridad Postal, Argentina pasó de ser observador a miembro pleno del equipo.

## **UNION POSTAL DE LAS AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL**

Del 27 al 31 de marzo de 2000, se llevó a cabo en Montevideo (Uruguay) el Seminario sobre la Estrategia Postal de Beijing (EPB) organizado por la UPU y la Reunión Anual Ordinaria del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP.

### **Seminario sobre la Estrategia Postal de Beijing (EPB)**

La Unión Postal Universal, en coordinación con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, organizó un Seminario sobre la Estrategia Postal de Beijing (EPB), con el objeto de intercambiar ideas y experiencias sobre los diferentes temas derivados de la misma, así como las tácticas más adecuadas para su aplicación y seguimiento en el seno de las Administraciones.

### **Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE) de la UPAEP**

Argentina, como país miembro de la UPAEP, participa anualmente del CCE, órgano en el que se evalúan las actividades de la Unión Restringida, así como la evolución de su planificación estratégica y su administración.

Por otra parte, este CCE revistió especial importancia ya que constituyó la última reunión de este órgano permanente, antes de la celebración del XVIII Congreso de la UPAEP. Por tal motivo, en esta oportunidad se delinearon los grandes temas que ocuparán a la UPAEP durante el próximo quinquenio.

En materia filatélica, la Administración Argentina propuso como tema para la emisión de los sellos postales “América: Educación - Analfabetismo”, el cual fue seleccionado por el Consejo. Cabe destacar que por segundo año consecutivo, se eligió la propuesta temática de nuestro país.

## **XVIII CONGRESO DE LA UNION POSTAL DE LAS AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL**

**Del 6 al 12 de setiembre de 2000, se llevó a cabo en la Ciudad de Panamá (Panamá) el XVIII Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal**

El desempeño de la delegación argentina en el desarrollo del evento se focalizó en los siguientes puntos:

### **Debate General**

La Delegación Argentina actuó como co-relatora en el Panel 2 que trató el Desarrollo Futuro de la UPAEP. La intervención a cargo de nuestro país se denominó “**Una UPAEP abierta al Diálogo y la Cooperación**”.

### **Reforma de la UPAEP**

Se participó activamente de la reunión del Subgrupo de Trabajo Reforma de la UPAEP, del que es parte, con el objeto de determinar una postura regional al respecto, según lo establecido por el Consejo Consultivo y Ejecutivo de dicho Organismo. Al respecto se emitió la **Resolución XXVII** mediante la cual se ratifica al Grupo de Trabajo Reestructura de la UPU y Subgrupo Reestructura de la UPAEP, del cual forma parte Argentina.

En igual sentido, se procuró una mayor apertura y relación de la UPAEP a otras organizaciones con intereses afines, como aquellas especializadas en telecomunicaciones, considerando la creciente vinculación entre las telecomunicaciones y los servicios postales. En este sentido, **Argentina** presentó la **Proposición OG009 “Relaciones UPAEP- CITEL” - Comisión Interamericana de Telecomunicaciones** – y el **Documento Informativo 1: Breve Introducción a la CITEL** que devino en la **Resolución XII** del Congreso.



---

## **Cooperación Técnica**

Aparte de instruir al Consejo Consultivo y Ejecutivo que procediera a la evaluación general de los métodos de asignación de recursos así como del Manual para la Formulación, Presentación y Evaluación de Proyectos de Cooperación Técnica existentes, la Administración Argentina presentó la propuesta **OG 008 “La UPAEP y su rol de intermediario en materia de cooperación”**, la cual devino **Resolución XX** del Congreso.

## **Elecciones**

Se apoyaron las reelecciones del Sr. Mario Felmer Klenner presentada por el Gobierno de Chile, para el cargo de Director General, y la Dra. Serrana Bassini presentada por el Gobierno de la República Oriental del Uruguay, para el cargo de Consejera. Ambos resultaron reelectos.

## **Comercio electrónico**

Se formuló una declaración en favor de todas aquellas medidas e iniciativas que tiendan al desarrollo integral de los servicios postales: mejora de la calidad, adopción de tecnología de punta aplicada a la industria, nuevos productos, atención al cliente, seguridad, etc. En tal sentido se presentó la proposición **OG 006 Promoción del desarrollo del comercio electrónico en la actividad postal**, la cual se aprobó mediante **Resolución XI** del Congreso. A propuesta de Argentina, Canadá quedó como presidente del Grupo de Trabajo. Los demás integrantes del grupo son Brasil, Uruguay, Cuba, Costa Rica, Colombia y España.

## **Calidad**

Se destacó la importancia de la Calidad de los Servicios Postales como ventaja comparativa en un mercado cada vez más abierto y competitivo. Al respecto se presentó una proposición y un documento informativo: Prop. **OG 007 Certificación ISO 9000 de procesos y productos postales y Documento Informativo: Sistemas de Aseguramiento de la Calidad - Normas ISO 9000**. La propuesta fue adoptada mediante **Resolución IX** del Congreso, quedando Argentina como Presidente del Grupo de Trabajo. Lo integrarán además Uruguay y Chile.

## **Gastos Terminales**

Argentina presentó un reporte sobre lo actuado en el marco del Grupo de Acción sobre Gastos Terminales del Consejo de Explotación Postal de la UPU, en relación con la OMC.

## **Jornada de Desarrollo Filatélico**

Personal del Departamento de Filatelia del Correo Argentino S.A. realizó una presentación sobre la **“Evolución de la Serie de Sellos Postales América: su perspectiva”**.

## **MERCOSUR: COMISION TEMATICA DE ASUNTOS POSTALES DEL SGT Nº 1 “COMUNICACIONES”.**

Se celebraron en el año tres reuniones: la XIII Reunión de la CTAP, realizada en Montevideo (Uruguay) los días 27 y 28 de marzo; la XIV Reunión fue en Fortaleza del 1 al 5 de agosto y la XV Reunión se realizó en Florianópolis, del 6 al 10 de noviembre de 2000.

La coordinación de la primera de las reuniones, recayó sobre la Administración Argentina en ejercicio de la Presidencia Pro-Tempore.

Los resultados a destacar en el año son los siguientes:

- Se realizó la revisión y actualización de las pautas negociadoras haciendo de las mismas instrumentos de trabajo más dinámicos y abarcativos; y se presentó, asimismo, el Plan de Trabajo para el Año 2000.



- 
- En el tema de Control de Calidad, la Administración argentina presentó el informe definitivo sobre el primer operativo de control de calidad realizado entre Brasil, Uruguay y Argentina. Se decidió continuar con los operativos en el marco de la UPU.
  - En cuanto al Marco Regulatorio del Mercosur, se culminó la etapa de recolección de información a nivel nacional, quedando la compaginación del primer borrador del estudio regional a cargo de Brasil.
  - Entre los temas prioritarios se encontraba la coordinación de una posición conjunta por parte de los países miembros del Mercosur ante el Congreso de la UPAEP, celebrado en Panamá.
  - En materia filatélica, la CTAP remitió al GMC, a través del SGT N° 1, un proyecto para el lanzamiento anual de **Sellos Postales con Temática Común Mercosur** con la finalidad de reforzar el interés de los Estados Partes en utilizar la filatelia como uno de los medios para la divulgación de la región. La iniciativa fue aprobada mediante Resolución 48/00 del Grupo Mercado Común. La primera emisión será sobre el tema "Flora" y se programó su lanzamiento para el segundo semestre del 2001, en ocasión de una reunión de Presidentes.
  - Finalmente, se informa que la Secretaría de Comunicaciones, mediante Resolución N° 151, del 27 de marzo de 2000, incorporó a la normativa nacional, las Resoluciones N° 29/98 y 22/99 del Grupo Mercado Común sobre las "Disposiciones relativas al Intercambio Postal entre Ciudades situadas en Región de Frontera y su Procedimiento Técnico Operacional".

## **VISITA INSTITUCIONAL A LA SECRETARIA GENERAL DE LA UPAEP**

En virtud de las estrechas relaciones institucionales existentes entre la UPAEP y la CNC, el 29 de septiembre de 2000, autoridades de la Gerencia de Servicios Postales de la CNC se reunieron con el Lic. Mario Felmer Klenner, Secretario General de ese organismo, con sede en Montevideo (Uruguay), a fin de intercambiar ideas sobre el proyecto de nuevo marco regulatorio del mercado postal argentino.

## **CONFERENCIA ANUAL SOBRE ASUNTOS LEGALES DE CANADA POST**

Los días 10 y 11 de agosto de 2000, se llevó a cabo en Ottawa (Canadá) la Conferencia Anual sobre Asuntos Legales de Canada Post. En dicha oportunidad, la Administración fue convocada para exponer las características del sistema regulatorio argentino en el ámbito postal.

## **FILATELIA**

En materia filatélica, un representante de la Comisión Asesora Filatélica asistió por la Administración Argentina, a la Asamblea General de la Asociación Mundial para el Desarrollo de la Filatelia (AMDF), celebrada en Madrid, el 6 de octubre de 2000.

## **ACTIVIDADES DE CAPACITACION**

A través de la Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales, se gestionó ante la UPAEP, la participación de agentes de la Gerencia de Servicios Postales en cursos de capacitación en el exterior sobre las siguientes materias:

### **Curso de Planificación y Control de Gestión**

Organizado por la CTT – Correios de Portugal, en Lisboa, entre el 18 y el 29 de septiembre de 2000. Se trataron temas como ser Indicadores de Gestión de la Calidad, Planeamiento e Información de Gestión en la Red de Ventas, Tratamiento, Transporte y Distribución.

---

### **Curso sobre Calidad de Servicio**

Organizado por la CTT – Correios de Portugal, en Lisboa, entre el 4 y el 15 de diciembre de 2000. Se trataron temas como ser Indicadores de Gestión de la Calidad, Sistemas de Evaluación y Control de Calidad, Diseño e Implementación de Sistemas de Gestión y Control en cada uno de los procesos del servicio postal (distribución, tratamiento, encaminamiento, grandes clientes, transportes, etc.).

---

## ATENCION AL CLIENTE

Los reclamos de los usuarios respecto a inconvenientes con Empresas Prestadoras de Servicios Postales y con el Concesionario del Correo Oficial, son recibidos en la Gerencia de Servicios Postales para la prosecución del trámite pertinente, investigación y posterior resolución.

Reclamos ingresados año 2000	271
Ingresados en el último trimestre del 2000	59
Reclamos cerrados	89
Reclamos pendientes de resolución	82

Dentro del ítem "reclamos pendientes de resolución" están incluidos los reclamos ingresados en el último trimestre del año 2000.

El tiempo estimado para la resolución y cierre de los reclamos pendientes correspondientes al año 2000, es de aproximadamente 60 días.

Los trámites pendientes de resolución abarcan:

- Nuevo requerimiento tanto a la empresa reclamada cuanto al cliente, con el fin de ampliar el reclamo o el descargo vertido por la empresa.
- Nueva presentación por parte de los clientes por disconformidad de la resolución emanada de esta Comisión Nacional.

La Gerencia de Servicios Postales, en cumplimiento de instrucciones impartidas por el Sr. Presidente de la Comisión Nacional de Comunicaciones y en coordinación con las Gerencias de Control y de Jurídicos y Normas Regulatorias, se encuentra abocada al estudio de las alternativas sobre una más profunda integración postal en el Centro de Atención al Usuario; como también orientar la actividad hacia acciones correctivas de los operadores y evaluación de estadísticas de reclamos, sin descuidar por ello las consecuencias puramente sancionatorias.

---

## REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES

### 1.- INTRODUCCION

#### 1.a) Reestructuración del área

Así como el año 2000 significó para la Gerencia de Servicios Postales reposicionarse dentro del Organismo como una de sus gerencias sustantivas o centrales, el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales sufrió también una profunda transformación pasando a ser, conjuntamente con la de Auditoría y Control del Correo Oficial, una de las dos áreas centrales de la Gerencia.

Así, se ha proyectado una nueva estructura organizativa del área reconociendo tres sectores específicos, a saber: el de Registro y Certificaciones, el de Análisis Técnico y Jurídico y el de Fiscalización y Auditorías. 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, no resulta posible asignar a un responsable y personal específico para cada una de ellas.

Resulta importante enfatizar el hecho de que la tarea de fiscalización, que anteriormente era desarrollada por un área autónoma de la Gerencia, sea ahora responsabilidad de cada una de las áreas centrales mencionadas. Ello permite que los controles que se lleven a cabo respondan a un programa integral, no ya con un criterio que podría denominarse "reglamentarista", cuyo fin último es la mera aplicación de sanciones, sino con un concepto de auditoría a efectos del control de la normativa y calidad del servicio, tendiendo a una primera actividad de prevención y sólo en última instancia de sanción.

#### 1.b) Proyecto de Reglamento General de la Actividad Postal

El área ha participado activamente en el proceso tendiente al dictado de un Reglamento General de la Actividad Postal.

Dicho proceso se inició a partir de la Resolución SC N° 169/2000 mediante la que se adoptó el mecanismo de consulta tendiente a que se emitiesen opiniones, se formularsen proyectos y se sugiriesen temáticas, con carácter previo a la elaboración del proyecto de Reglamento General de Servicios Postales.

Posteriormente el MINISTERIO DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA dictó las Resoluciones Nros. 195/2000 y 233/2000 disponiendo el llamado a Audiencia Pública a fin de someter a consideración el proyecto del Nuevo Marco Regulatorio Postal y la aprobación del reglamento mediante el que se regiría la audiencia, en función del cual su realización quedaba supeditada a la existencia de los dictámenes previos de la PROCURACION DE TESORO DE LA NACION y de la SECRETARIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DEL CONSUMIDOR dependiente del MINISTERIO DE ECONOMIA.

Pendiente de dictamen las actuaciones respectivas, se dio amplia difusión al texto del proyecto, lo que dio lugar a un intenso debate y participación de todos los sectores interesados en la actividad, generándose a lo largo de la segunda parte del año un núcleo de opiniones que sirvieron de base a efectos de definir una nueva filosofía regulatoria en la materia.

Se brindó a todos los interesados un irrestricto acceso no sólo al proyecto de regulación elevado, sino a la totalidad de los antecedentes hasta esa fecha colectados, generándose así, en un ámbito de total transparencia, fluidos canales de comunicación con empresas del sector, las cámaras que las agrupan, organismos oficiales, organizaciones de defensa del consumidor, y, en general, todo aquél que pudiese tener algún interés en la materia.

---

Así, se reformuló el proyecto introduciéndose en el mismo un cambio sustancial en la filosofía regulatoria que imperaba en el proyecto original, que supeditaba las habilitaciones a la acreditación de requisitos que hacen a una infraestructura, básicamente física, de la empresa. Se exigían allí cantidades mínimas de personal, rodados, sucursales, etc., y onerosos montos en concepto de canon y garantías. Dicha política regulatoria ha sido criticada por limitar excesivamente el acceso a la prestación de los servicios y porque la capacidad económica o la estructura física no aseguran, por sí, calidad en los servicios.

Para la redacción del nuevo proyecto se ha estimado como deseable adoptar una metodología de normalización de los procesos de la empresa postal que no sólo permitirá su adaptación a los requerimientos de usuarios y clientes, sino que facilitará enormemente la tarea de control que necesariamente debe realizar el Estado. A tal efecto, se propicia allí que los Prestadores de Servicios Postales ingresen en un Sistema de Gestión de la Calidad que lleve a la Certificación ISO 9001/2000 de los servicios que denuncien.

En la actualidad, y en virtud del dictado de la Resolución MiyV 65/2001 —que dejó sin efecto la convocatoria a Audiencia Pública, adoptando en su lugar el mecanismo de Documento de Consulta— la Gerencia de Servicios Postales, con la activa participación del área del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, se encuentra abocada a la tarea de clasificar y analizar las presentaciones recibidas, a efectos de evaluar el juicio individual que cada una merece y la alternativa de introducir modificaciones en el proyecto original.

Para esta tarea se ha solicitado la colaboración de equipos técnicos de otras reparticiones del Estado (v.gr.: Aduana, Secretaría de Ingresos Públicos, Subsecretaría de Transporte Aerocomercial, C.N.R.T.), del IRAM y del Organismo Argentino de Acreditación, en los temas que son de su competencia.

Concluida esta etapa y redactado el proyecto definitivo, se procederá a elevarlo a consideración de las instancias superiores.

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

### **2.a.- Aclaraciones preliminares**

La actividad desarrollada fue afectada fuertemente por el proceso que se iniciara a partir del dictado por parte de la SECRETARIA DE COMUNICACIONES, de la Resolución N° 169/2000, ya referida en la introducción de este capítulo.

En dicho marco, se había dictado previamente, con fecha 15/2/2000 la Resolución SC N° 92/2000 mediante la que se dispuso suspender por el plazo de SESENTA (60) días, a contar de la fecha de su publicación, la recepción y tramitación de solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales. Dicha suspensión alcanzó también a los supuestos de reinscripción previstos por la Resolución N° 007 CNCT/96 y se dispuso fundada en dos motivos:

- Que, en ejercicio de la función prevista en el artículo 6° inciso d) del Decreto N° 1185/90, la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES asistiría a la SECRETARIA DE COMUNICACIONES en la elaboración del proyecto de Reglamento General de Servicios Postales, afectando a tal fin al personal de la Gerencia de Servicios Postales, circunstancia que repercutiría sobre la normal administración del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- Que el Reglamento General en estudio podría contemplar la modificación de los requisitos que habilitan al desarrollo de la actividad postal dentro y desde o hacia el exterior del país, a los que

---

deberían adecuarse las empresas inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales bajo el régimen instituido por el Decreto N° 1187/93 y sus modificatorios y que, en tales condiciones, admitir y tramitar solicitudes de inscripción podría significar que tanto la Administración como los interesados incurriesen en un dispendio improductivo de recursos.

Posteriormente, con fecha 10/3/2000, se dictó la Resolución SC N° 133/2000, modificatoria de la mencionada precedentemente, a través de la que se dispuso exceptuar de la suspensión a los trámites de reinscripción regulados por la Resolución N° 007 CNCT/96.

El plazo de suspensión fue prorrogado por TREINTA (30) días mediante el dictado de la Resolución SC N° 220/2000 de fecha 16/5/2000, operando en consecuencia su vencimiento el 3/7/2000.

A partir de dicha fecha comenzó nuevamente la recepción y tramitación de solicitudes de inscripción, situación que se mantuvo hasta el 24/07/2000, cuando se publicó en el Boletín Oficial la Resolución SC N° 297/2000 por la que se dispuso suspender, a contar de la fecha de su publicación y por el plazo de NOVENTA (90) días, la recepción y tramitación de solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, excepción hecha de los trámites de reinscripción previstos en la Resolución N° 007 CNCT/96.

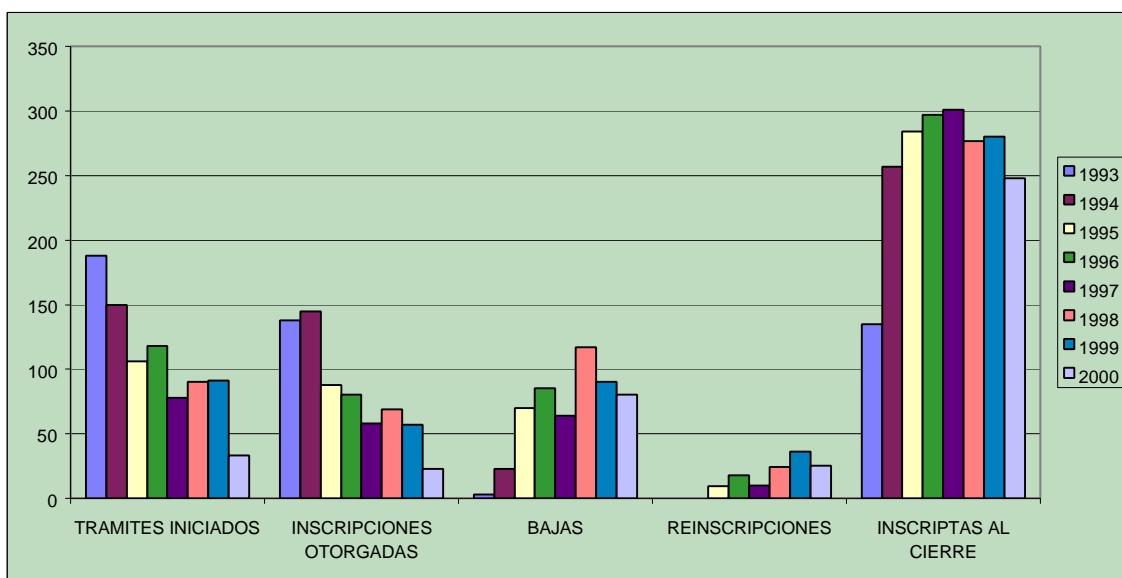
En los considerandos de la norma se hacía mención a que luego del análisis de las numerosas presentaciones recibidas en el marco del procedimiento de consulta adoptado por Resolución SC N° 169/2000, se encontraba en plena tramitación un proyecto inicial de Reglamento de la actividad, el cual, para su validez, debía ser objeto de todos los trámites correspondientes dentro de la Administración a efectos de su oportuna elevación al PODER EJECUTIVO NACIONAL y que dicha actividad administrativa, previa y preparatoria, se había extendido más allá de los plazos de suspensión originariamente previstos, sin que, claro está, hubieran cesado las causas que los motivaran inicialmente.

El plazo de suspensión se extendió hasta el 29/11/2000, iniciándose a partir de allí la recepción y tramitación de solicitudes.

## **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.

AÑO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES OTORGADAS	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	57	90	36	280
<i>ene. '00</i>	8	1	18	1	264
<i>feb. '00</i>	8	1	9	2	258
<i>mar. '00</i>	2	11	3	9	275
<i>abr. '00</i>	2	5	1	0	279
<i>may. '00</i>	0	3	11	8	279
<i>jun. '00</i>	0	2	2	0	279
<i>jul. '00</i>	1	0	9	0	270
<i>ago. '00</i>	1	0	3	1	268
<i>set. '00</i>	0	0	2	0	266
<i>oct. '00</i>	0	0	12	0	254
<i>nov. '00</i>	0	0	7	2	249
<i>dic. '00</i>	11	0	3	2	248
<b>2000</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>80</b>	<b>25</b>	<b>248</b>
<b>TOTALES</b>	<b>854</b>	<b>658</b>	<b>532</b>	<b>122</b>	<b>248</b>



**FUENTES:**

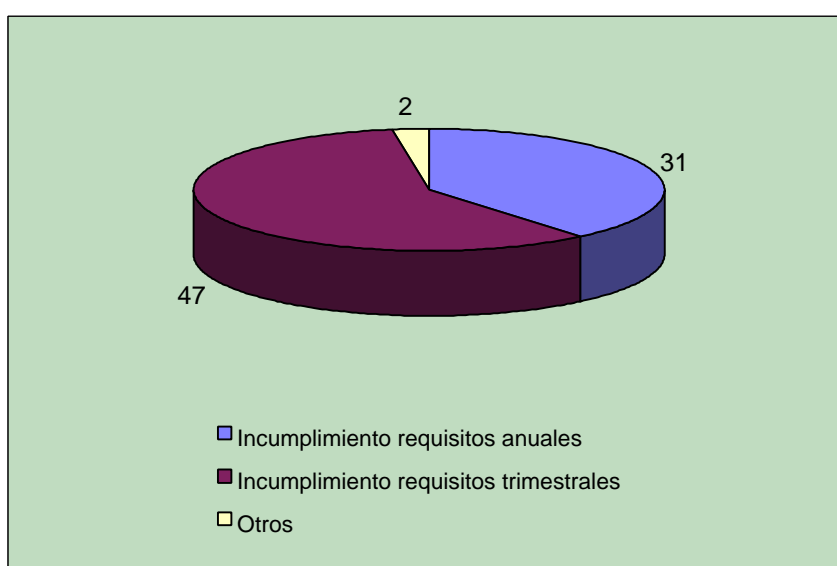
Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (C.N.C.)

Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (ex-C.N.C.T.)

Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (C.N.C.-G.S.P.)

El cuadro y gráfico siguientes ilustran acerca de las causales de las bajas operadas o dispuestas en el año 2000:

MOTIVO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL AÑO
Incumplimiento requisitos anuales	1	7	2	1	1	2	2	2	2	1	7	3	31
Incumplimiento requisitos trimestrales	17	2	0	0	9	0	7	1	0	11	0	0	47
Otros	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>TOTAL MES</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>80</b>



**FUENTE:** Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (C.N.C.-G.S.P.)

### 3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

#### 3.a.- Introducción

En cuanto a la actividad de control del mercado de servicios postales privados, el año 2000 se divide en dos etapas. En la primera, hasta el mes de julio inclusive, los agentes del sector se encontraron afectados indistintamente a la realización de inspecciones al Correo Oficial y a los Prestadores inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales. A partir de esa fecha, previa diferenciación de tareas y de agentes, un grupo de éstos resultó afectado a tareas de inspección, auditoría y notificaciones relativas a los operadores postales inscritos en el citado Registro y al control de la actividad ilegal.

Durante el cuarto trimestre del ejercicio se dispuso la apertura de actuaciones de auditoría a aproximadamente CIEN (100) empresas inscritas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales que declararon contar en lo relativo a medios humanos con una dotación de hasta DIEZ (10) personas.

Se envió un requerimiento a cada una de las empresas y, una vez vencido el plazo para su respuesta, comenzó a ejecutarse el cronograma de visitas a la sede comercial de cada una.



---

Dicho cronograma debió ser suspendido en virtud de la falta de recursos presupuestarios para solventar las comisiones.

El plan original pretendía extender este tipo de controles a aproximadamente 200 empresas que no declaran más de 40 personas afectadas a un servicio, el postal, que por su naturaleza es demandante de recursos humanos. No era sino la ejecución de las facultades de verificación que expresamente otorgó la reforma del Decreto N° 1187/93 por su similar N° 115/97 y que nunca se había realizado de esta manera sistemática y coordinada.

Los requerimientos presupuestarios y de recursos de la Gerencia de Servicios Postales fueron elevados a principio de año a la Superioridad y, por su intermedio, a la Jefatura de Gabinete de Ministros. La actividad de control postal padece, desde el presupuesto 1997 a la fecha, de un recorte drástico de recursos que la incapacita de manera prácticamente total para una función mínima de control postal efectivo, agravado esto por la sumatoria de deberes de control que ha generado la concesión del Correo Oficial realizada en el año 1997. La suma disponible en la actualidad no alcanza al mínimo requerido para la actividad de control a la que se está obligado, situación que, todo indica, se repetirá para el próximo ejercicio.

Las limitaciones antes señaladas incidieron también en lo que hace al control de la actividad ilegal. Resulta imprescindible, para un efectivo control, la presencia del Ente de Control en la vía pública, a efectos de detectar los nichos de actividad irregular y proceder, no sólo frente a los prestadores irregulares, sino, más aún, sobre todos aquéllos que contratan y/o facilitan este tipo de actividad al margen de la registración.

Cabe señalar que la Gerencia de Servicios Postales ha participado activamente en el proceso de redacción del Proyecto de Reglamento General de la Actividad Postal, bregando para que en el mismo se refuercen las facultades de esta Autoridad de Aplicación en lo relativo al ejercicio del Poder de Policía en materia postal y telegráfica y, así también, adecuar el régimen sancionatorio.

En ese sentido, se está elaborando un proyecto que prevea un régimen moderno, eficaz y que propenda a favorecer a quien está en regla y castigue a todo aquel que facilite y/o participe en cualquier forma de la prestación de servicios al margen de la reglamentación.

### **3.b.- Actividad desarrollada**

#### **Inspecciones**

Zona	Datos	Trim1	Trim2	Trim3	Trim4	Total general
Capital Federal	Sin observaciones	432	115	67	108	722
	Con observaciones	210	76	0	5	291
Interior	Sin observaciones	40	166	14	68	288
	Con observaciones	20	59	0	2	81
Total Sin observaciones		472	281	81	176	1010
Total Con observaciones		230	135	0	7	372

---

### Procedimientos de Rezago

EMPRESA	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
S.A. OCA		1		1	1	1	1	1		1			7
CORREO ANDREANI S.A.				1							1		2
D.H.L. INTERNACIONAL S.A.						1			1				2
UPS DE ARGENTINA S.A.												1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Durante el mes de junio se elaboró un instructivo el cual obra en el expediente CNC N° 7717/2000, destinado al procedimiento de rezago de conformidad con la Resolución CNCT/005/96 vigente en la materia.

### Notificaciones diligenciadas

MES	NOTIFICACIONES
ene	222
feb	166
mar	197
abr	199
may	349
jun	107
jul	107
ago	135
sep	202
oct	249
nov	60
dic	226
<b>TOTAL</b>	<b>2219</b>

---

## ECONOMIA POSTAL Y EVALUACION DE LA CALIDAD

### A.- ECONOMÍA POSTAL

#### ASPECTOS REGULATORIOS

El mercado postal debe ser analizado no sólo desde la óptica de los datos relevados y su comparación con los resultados de años anteriores o de otros países del mundo, sino que al hacer referencia al mismo, merecen destacarse aspectos de los roles que cumplen los distintos operadores, en función de las diferencias del régimen que regula la actividad de los privados respecto del operador público.

Los aspectos fundamentales del régimen vigente en materia postal (Decreto 1187/93), en particular en lo que se refiere a la normativa aplicable a los prestadores de servicios postales privados son:

**1º) Supresión del monopolio postal (artículo 1º Decreto 1187/93), a lo que debe sumársele la posibilidad de la autoprestación.**

**2º) Libertad genérica en la oferta de prestaciones:**

- a) en la definición y oferta de servicios,
- b) en la fijación de los precios,
- c) en la elección de medios afectados a la actividad,
- d) en la determinación del ámbito territorial de cobertura;

**3º) Facilidad de acceso al mercado para los prestadores de servicios postales:**

- a) Habilitación en base a régimen de registración y no de autorización discrecional;
- b) Existencia de la habilitación tácita para operar en caso de silencio de la CNC;
- c) Régimen de declaraciones juradas respecto de recaudos críticos (denuncia de condiciones y calidad de servicios a ofertar; cumplimiento de obligaciones impositivas, previsionales y sociales; declaración de medios afectados y ámbito territorial comprometido);
- d) Importe fijo y reducido del importe como derecho de licencia o canon (\$ 5.000 anual).

La situación del Concesionario del Correo Oficial, si bien tiene sustanciales puntos de contacto con la que rige a los prestadores de servicios postales privados (normas de carácter general como la Ley de Correos N° 20216 y el Decreto N° 1187/93), tiene claras diferencias dado que se inserta en un régimen básicamente contractual, de mayor regulación específica, que importan rigurosas obligaciones y deberes derivados de la prestación de un servicio público esencial a las que se encuentra obligado conforme surgen del contrato de concesión aprobado por Decreto N° 840/97, el Pliego de Bases y Condiciones (Dto.N°265/97) y el Reglamento de Control (Dto.431/98).

La supresión del monopolio postal importa un diseño de la actividad en la que, en principio, no hay servicios postales que sean exclusivos de ningún operador, ya sea público o privado. Es decir que cualquier prestador de servicios postales privados está habilitado para ofrecer, en competencia con el operador público, los servicios que quiera, cómo y donde quiera.

No obstante, no por ello desaparece la obligación fundamental del Estado de garantizar la prestación de lo que internacionalmente se denomina el "Servicio Postal Universal", es decir el mínimo de comunicación que el Estado debe asegurar a todo habitante en cualquier lugar de la República y a precio accesible, y que tiene a su cargo el operador público.

---

Esto pretende mostrar que la desmonopolización para el Correo Oficial no implica en modo alguno el mismo margen de libertad de que disponen los prestadores de servicios postales privados. Las disposiciones básicas de la concesión pueden sintetizarse en lo siguiente:

**1º) Existencia de la prestación de servicios obligatorios:**

- a) Servicio Postal Básico Universal;
- b) Comunicaciones fehacientes, incluyendo los telegramas y cartas documento regulados por las leyes 23.789 y 24.487;
- c) Emisión de sellos postales y prestaciones filatélicas;
- d) Servicio electoral nacional, provincial y/o municipal, siempre y cuando le sea requerido;
- e) Servicio Telegráfico mientras sea considerado un servicio insustituible;
- f) Encomiendas;
- g) Los servicios gratuitos de cecogramas.

**2º) Estándares de calidad prefijados:**

El Concesionario deberá prestar el servicio público con la mayor eficiencia, regularidad y continuidad, dentro de los estándares de prestación previstos en el Anexo 8 del Pliego de Bases y Condiciones. Esta cuestión de la calidad en la prestación de los servicios es un déficit del régimen actual, toda vez que la dinámica observada en estos años demuestra una firme tendencia bajista en materia de precios que no ha sido acompañada de una correlativa suba en la calidad de las prestaciones ni en la inversión en ese sentido.

La existencia de servicios “obligatorios” implica sin duda una carga pues mientras dure la concesión no podrá dejar de prestar estos servicios de acuerdo a las exigencias de cobertura completa, lo que significa el mantenimiento de la red postal nacional y estándares exigidos, tanto en las zonas rentables como en aquellos lugares en que los prestadores de servicios postales no quieran ofertarlos o prestarlos.

Como se advierte con claridad, la libertad que los prestadores de servicios postales tienen en cuanto a la definición de las condiciones y calidad de los servicios que ofrecerán a sus clientes, contrasta severamente con las obligaciones de servicio público y servicios obligatorios que tiene el Concesionario.

De acuerdo a la descripción del marco regulatorio, se advierte claramente que la presencia del Concesionario, con su régimen específico, orientado básicamente dentro de una exigencia de servicio público, es particularmente distorsivo de la concepción del mercado postal como un mercado clásico, en el cual debe darse una situación de teórica igualdad de todos los participantes.

En este mercado así configurado la competencia se manifiesta en los segmentos de productos rentables, quedando lo no rentable, pero necesario, inserto en lo que significa el servicio postal universal.

Por otra parte, la posibilidad jurídica de autoprestación se presenta como una opción adicional que determina claramente un efecto de sustitución. Asimismo, las nuevas tecnologías en materia de comunicaciones, aún incipientes pero en constante crecimiento, implican una alternativa muy clara para ciertos servicios postales clásicos. Baste con considerar la importancia que actualmente reviste el correo electrónico.

Es más, la facilidad de ingreso de competidores al mercado postal importa una clara alternativa en pro de la competencia. No necesariamente una mayor estructura física en materia de mercado postal asegura un dominio en determinados segmentos de servicios.

---

En lo que a precios concierne, el actor principal del mercado postal, esto es, el operador público, está sometido a un régimen tarifario que le imposibilita imponer aumentos de precios a los servicios obligatorios.

En cuanto al ámbito geográfico, la estructura del mercado que surge del marco regulatorio vigente determina claramente aumentos de la competencia en aquellas zonas geográficas rentables, con la contrapartida de un régimen de servicio público a cargo del concesionario para las regiones que no lo son.

Si no existiese el Servicio Postal Universal ni las normas establecidas en su consecuencia, las fuerzas del mercado llevarían necesariamente a obtener oferta de servicios postales sólo en las zonas más densamente pobladas, quedando sin duda una sustancial parte del país sin un servicio postal mínimo adecuado. Esto es lo que da razón a la existencia de servicios "obligatorios" para el concesionario: si así no lo fuera, probablemente el Concesionario no los prestaría con la extensión y variedad que constitucionalmente necesita la Comunidad organizada.

Estas consideraciones, resultan esenciales para apreciar lo que debe entenderse por "mercado postal". La dinámica propia de estos servicios en competencia permite vislumbrar a futuro una competencia basada en la especialización de los prestadores de servicios postales, que tomarán franjas de servicios y zonas donde su natural menor estructura y mayor flexibilidad les permita competir con ventaja.

En razón de lo expuesto, en especial de lo que surge del marco regulatorio vigente, se advierte claramente que existe en la actualidad una multiplicidad de emprendimientos postales de todo tipo, más o menos especializados, más o menos regionalizados, de mayor o menor envergadura, que importan un amplísimo menú de opciones competitivas para el consumidor. Todo aquello en lo que no se observa competencia, está tutelado por las normas propias del servicio público.

## **DIMENSION DEL MERCADO**

De los relevamientos estadísticos trimestrales efectuados por el área específica de la Gerencia de Servicios Postales, se obtuvo la información básica que permitió efectuar, a través del análisis de los parámetros más relevantes, una descripción del Mercado Postal Argentino en la que se sintetiza con claridad el movimiento registrado, su composición y la evolución histórica del sector.

Sobre el particular se hace notar que la facturación total del año 2000 ascendió a aproximadamente 964 millones de pesos, siempre considerando la suma de las ventas de servicios postales, telegráficos y monetarios.

Con miras a un desarrollo ordenado del tema, los resultados se exponen en el siguiente orden: en primer término los referidos a los servicios postales, luego los telegráficos y por último, los servicios monetarios. En cada caso, los datos de facturación y cantidad de envíos se refieren al servicio enunciado en el encabezado.

## **SERVICIOS POSTALES**

El volumen de piezas expedidas durante el año 2000 por la empresa Correo Argentino S.A. y el total de los prestadores postales inscriptos en el RNPSP, fue de 1.052,94 millones; reflejando dicha cifra el movimiento de correspondencia en el orden interno e internacional.

En el Cuadro Nº 1 (pag. 35) puede observarse la misma información pero desagregada por mes y por tipo de servicios. En los Cuadros Nº3 y Nº4 (pag. 36) se hace una apertura de los datos para el Correo Oficial y los Correos Privados.

Los ingresos por ventas del año 2000 ascendieron a la suma de 886,95 millones, considerando lo facturado por la empresa Correo Argentino S.A. y el total de los operadores postales privados. En el Cuadro N° 2 (pag. 35) y el Gráfico N° 1 (pág. 37) se exponen los montos de ventas desagregados por mes para el Correo Oficial y los restantes prestadores.

**Tabla N° 1**

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%

En las Tablas N°1 y N° 2 se muestra la evolución del total de las ventas y de los envíos anuales, y el porcentaje de variación de cada año respecto del anterior.

**Tabla N° 2**

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%

En el año 2000 los ingresos totales cayeron, respecto del año 1999, un 9,4% en tanto que la cantidad de envíos aumentó un 3,08% como consecuencia del aumento registrado en la producción de los prestadores privados.

Para el Correo Oficial puede observarse una caída en las ventas del 10,58%, situación que no se daba desde el año 1997 en que se concretó la concesión; y en la cantidad de envíos la caída fue del 3,96%; en este caso la situación también se había dado en los años 1997 y 1998.

En lo que hace a los operadores privados, si bien las ventas disminuyeron un 8,54% las unidades registraron una variación positiva del 7,95%, lo que hace pensar en un marcado efecto de la baja de los precios por la fuerte competencia existente en el mercado. Además debe tenerse en cuenta la incidencia del menor número de empresas que desarrollaron actividad en el sector, respecto del año anterior, como consecuencia de lo ya expuesto ampliamente en el capítulo referido al área Registro Nacional de Prestadores.

## **Evolución del Mercado Postal por tipo de servicio**

Seguidamente se muestra la evolución por tipo de servicio y la correspondiente variación de los mismos en cada año respecto del anterior, tanto del Correo Oficial como del total de los Prestadores Postales inscriptos en el RNPSP.

<b>CARTA SIMPLE</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

<b>CARTA CONTROL</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

<b>CARTA EXPRESO</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

<b>CARTA FACTURA</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

<b>MAILINGS E IMPRESOS</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

<b>TARJETA DE CREDITO</b>				
<b>AÑO</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>VAR.%</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.%</b>
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%

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%

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%

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%

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%

E.P.P.				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	1.468.929		S/D	
1998	2.168.576	47,63%	S/D	S/D
1999	S/D	S/D	S/D	S/D
2000	S/D	S/D	S/D	S/D

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%



---

En el año 2000, puede observarse que los servicios que aumentan su volumen respecto del año anterior son, en el caso del Correo Oficial: la carta expreso(52,07%); el servicio de paquetería(41,30%); la carta factura(20,34%); y carta documento(3,97%). Para el total de los Correos Privados la mayoría de los servicios se incrementan en cuanto a sus unidades: carta simple(12,11%); carta control(16,21%); carta expreso(25,62%); mailings e impresos(16,01%); tarjeta de crédito(41,24%); carta documento(24,47%), correo electrónico(365,45%); bolsines(5,44%) y paquetes(32,51%).

Los servicios que bajan su producción son, en el caso del Correo Oficial: la carta simple(-26,75%); carta control(-11,07%); los mailings e impresos(-3,50%); tarjetas de crédito(-28,69%); y los couriers(-13,45%). Los Correos Privados en tanto, disminuyeron en la carta factura(-1,34%); diarios y revistas(-26,78%); y los couriers(-28,68%).

Cabe aclarar que en los casos en los que aparece la sigla "S/D", significa que no disponemos de esa información en el o los años en los que aparezca la misma.

En cuanto a los Envíos Postales Preferenciales (EPP), como ya se aclarara en el Informe del año anterior se trata de un servicio que la empresa Correo Argentino S.A. dejó de prestar en razón de su bajo nivel de utilización, habiendo sido absorbido por otros tipos de servicios. Motivo por el cual, a los fines estadísticos dejará de ser tenido en cuenta en futuros informes.

## **Distribución geográfica de la Producción y de las Ventas**

De acuerdo con la información suministrada por el Correo Argentino S.A. y los Prestadores Postales inscriptos en el RNPSP, se han confeccionado los siguientes cuadros que muestran, en forma aproximada, la distribución geográfica del total de envíos y las ventas de los servicios postales en el año 2000. Para cada jurisdicción se ha determinado su participación porcentual respecto del total.

Respecto de los guarismos del Correo Argentino S.A. cabe aclarar que las provincias que tienen valor cero ( 0), no indican falta de actividad postal sino que los montos correspondientes a las mismas están incluidos en otras, ello en función del sistema de registración contable en uso a saber: la Provincia del Chaco incluye los datos de Formosa; Río Negro está distribuida entre Neuquén y Buenos Aires y Tierra del Fuego y Santa Cruz están sumadas en Chubut.

Ambos cuadros reflejan claramente la concentración de la actividad postal en el ámbito de Capital Federal y Gran Buenos Aires. Los valores de esta jurisdicción están muy por encima de las restantes del país, aún de los de la provincia de Buenos Aires.

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.ARGENTINO	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	331.041.499	64,16%	199.301.540	53,73%
BS.AS.(PCIA)	59.913.507	11,61%	58.840.100	15,86%
CATAMARCA	1.274.985	0,25%	2.140.943	0,58%
CHACO	2.867.928	0,56%	5.847.450	1,58%
CHUBUT	2.198.120	0,43%	6.144.590	1,66%
CORDOBA	29.505.657	5,72%	22.627.360	6,10%
CORRIENTES	2.099.628	0,41%	4.627.109	1,25%
ENTRE RIOS	4.637.531	0,90%	7.166.020	1,93%
FORMOSA	1.305.111	0,25%	0	0,00%
JUJUY	1.911.378	0,37%	1.173.208	0,32%
LA PAMPA	2.033.138	0,39%	1.304.849	0,35%
LA RIOJA	2.704.135	0,52%	1.658.077	0,45%
MENDOZA	12.871.497	2,49%	6.273.201	1,69%
MISIONES	2.817.000	0,55%	2.665.451	0,72%
NEUQUEN	4.600.343	0,89%	7.078.261	1,91%
RIO NEGRO	3.469.614	0,67%	0	0,00%
SALTA	8.764.788	1,70%	3.263.702	0,88%
SAN JUAN	3.271.157	0,63%	2.226.543	0,60%
SAN LUIS	2.879.062	0,56%	1.791.726	0,48%
SANTA CRUZ	1.505.056	0,29%	0	0,00%
SANTA FE	24.705.525	4,79%	28.558.280	7,70%
S .DEL ESTERO	2.529.839	0,49%	1.484.352	0,40%
T.DEL FUEGO	1.538.985	0,30%	0	0,00%
TUCUMAN	5.547.790	1,08%	6.786.238	1,83%
<b>TOTALES</b>	<b>515.993.272</b>	<b>100,00%</b>	<b>370.959.000</b>	<b>100,00%</b>

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% PRIVADOS	C.ARGENTINO	% C.OFICIAL
CAPFED Y GBA	402.119.012	61,74%	267.221.822	66,54%
BS.AS.(PCIA.)	63.966.747	9,82%	48.782.340	12,15%
CATAMARCA	1.528.470	0,23%	1.745.738	0,43%
CHACO	3.688.418	0,57%	5.085.581	1,27%
CHUBUT	2.209.433	0,34%	4.664.771	1,16%
CORDOBA	50.488.173	7,75%	22.047.015	5,49%
CORRIENTES	3.518.284	0,54%	2.390.077	0,60%
ENTRE RIOS	6.563.458	1,01%	3.823.516	0,95%
FORMOSA	956.161	0,15%	0	0,00%
JUJUY	2.945.821	0,45%	316.269	0,08%
LA PAMPA	1.634.199	0,25%	801.197	0,20%
LA RIOJA	1.865.940	0,29%	400.613	0,10%
MENDOZA	33.429.873	5,13%	6.962.217	1,73%
MISIONES	2.155.712	0,33%	1.391.852	0,35%
NEUQUEN	7.936.207	1,22%	5.888.033	1,47%
RIO NEGRO	3.097.357	0,48%	0	0,00%
SALTA	9.139.966	1,40%	1.392.613	0,35%
SAN JUAN	4.268.908	0,66%	2.068.817	0,52%
SAN LUIS	2.138.137	0,33%	1.153.250	0,29%
SANTA CRUZ	1.125.830	0,17%	0	0,00%
SANTA FE	31.033.280	4,76%	21.050.349	5,24%
S. DEL ESTERO	5.318.774	0,82%	473.297	0,12%
T.DEL FUEGO	1.251.012	0,19%	0	0,00%
TUCUMAN	8.954.110	1,37%	3.952.633	0,98%
<b>TOTALES</b>	<b>651.333.282</b>	<b>100,00%</b>	<b>401.612.000</b>	<b>100,00%</b>

## SERVICIOS POSTALES AÑO 2000 (C. OFICIAL + C.PRIVADOS)

### TOTAL DE ENVIOS

Cuadro N° 1

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-00	18.354.549	17.296.926	549.625	22.257.336	10.908.273	2.248.666	364.460	0	435.541	240.640	415.786	127.448	73.199.250
feb-00	17.602.143	14.209.088	654.557	25.559.689	14.737.430	1.751.123	292.013	3	482.168	233.024	371.386	91.865	75.984.489
mar-00	18.322.606	15.141.984	776.360	26.012.433	14.340.869	3.003.860	449.498	0	685.421	236.855	652.984	106.237	79.729.107
abr-00	18.530.309	16.465.157	570.135	26.594.852	17.323.199	2.821.753	355.324	0	552.322	259.826	443.388	81.447	83.997.712
may-00	18.374.518	15.713.536	663.240	26.751.936	19.635.689	2.623.838	399.795	0	605.638	254.682	479.037	89.407	85.591.316
jun-00	17.161.180	15.627.258	774.110	22.670.538	17.374.717	2.626.742	406.086	0	631.280	260.341	503.131	88.449	78.123.832
jul-00	20.563.176	18.038.319	728.186	26.389.996	23.512.764	4.087.296	499.696	50.000	691.801	278.067	985.075	101.130	95.925.506
ago-00	23.659.981	21.159.414	617.840	29.636.458	26.428.755	3.390.040	608.525	51.155	628.320	259.804	572.359	97.618	107.110.269
sep-00	17.206.108	18.269.691	570.986	25.740.114	24.901.375	2.815.268	492.542	176	607.562	266.426	720.293	91.075	91.681.616
oct-00	20.363.549	19.728.953	572.526	29.388.274	19.278.514	2.827.286	540.531	0	529.588	279.036	654.931	101.189	94.264.377
nov-00	17.669.817	19.664.007	635.010	27.307.771	16.681.004	2.504.161	508.968	0	561.182	270.776	676.450	89.258	86.568.404
dic-00	24.464.993	22.196.707	555.070	30.889.496	18.267.709	2.404.234	437.460	0	615.036	286.098	529.914	122.687	100.769.404
<b>Totales</b>	<b>232.272.929</b>	<b>213.511.040</b>	<b>7.667.645</b>	<b>319.198.893</b>	<b>223.390.298</b>	<b>33.104.267</b>	<b>5.354.898</b>	<b>101.334</b>	<b>7.025.859</b>	<b>3.125.575</b>	<b>7.004.734</b>	<b>1.187.810</b>	<b>1.052.945.282</b>

### TOTAL VENTAS (Sin IVA)

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS
ene-00	26.977.000	40.592.655	67.569.655
feb-00	28.275.000	37.810.928	66.085.928
mar-00	31.290.000	42.643.614	73.933.614
abr-00	28.951.000	39.385.666	68.336.666
may-00	31.136.000	42.135.527	73.271.527
jun-00	29.604.000	44.528.377	74.132.377
jul-00	31.220.000	45.503.880	76.723.880
ago-00	33.434.000	44.135.006	77.569.006
sep-00	30.216.000	43.905.629	74.121.629
oct-00	30.222.000	46.015.012	76.237.012
nov-00	31.641.000	42.782.874	74.423.874
dic-00	37.993.000	46.554.105	84.547.105
<b>TOTAL</b>	<b>370.959.000</b>	<b>515.993.272</b>	<b>886.952.272</b>

Cuadro N°2

## TOTAL 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-00	8.819.549	15.325.926	244.625	11.549.336	6.473.273	2.248.666	298.460	0	19.541	240.640	189.786	115.448	45.525.250
feb-00	8.332.143	12.120.088	310.557	11.172.689	10.618.430	1.751.123	263.013	3	21.168	233.024	174.386	79.865	45.076.489
mar-00	8.750.606	12.543.984	309.360	11.722.433	7.710.869	3.003.860	333.498	0	50.421	236.855	216.984	92.237	44.971.107
abr-00	8.738.309	14.298.157	218.135	12.565.852	12.638.199	2.821.753	298.324	0	20.322	259.826	233.388	68.447	52.160.712
may-00	8.933.518	13.229.536	244.240	13.156.936	13.629.689	2.623.838	334.795	0	19.638	254.682	210.037	76.407	52.713.316
jun-00	8.411.180	13.119.258	239.110	12.478.538	12.501.717	2.626.742	336.086	0	22.280	260.341	194.131	74.449	50.263.832
jul-00	10.429.176	15.801.319	195.186	11.761.996	16.895.764	4.087.296	429.696	50.000	19.801	278.067	309.075	86.130	60.343.506
ago-00	12.077.981	18.659.414	180.840	11.770.458	20.667.755	3.390.040	515.525	51.155	22.320	259.804	279.359	86.618	67.961.269
sep-00	9.543.108	15.903.691	199.986	11.876.114	18.918.375	2.815.268	401.542	176	19.562	266.426	294.293	81.075	60.319.616
oct-00	11.443.549	17.446.953	213.526	14.328.274	13.287.514	2.827.286	447.531	0	25.588	279.036	402.931	88.189	60.790.377
nov-00	9.528.817	17.432.007	310.010	12.458.771	8.667.004	2.504.161	433.968	0	28.182	270.776	382.450	79.258	52.095.404
dic-00	12.259.993	19.504.707	218.070	13.405.496	10.218.709	2.404.234	377.460	0	33.036	286.098	292.914	111.687	59.112.404
<b>Totales</b>	<b>117.267.929</b>	<b>185.385.040</b>	<b>2.883.645</b>	<b>148.246.893</b>	<b>152.227.298</b>	<b>33.104.267</b>	<b>4.469.898</b>	<b>101.334</b>	<b>301.859</b>	<b>3.125.575</b>	<b>3.179.734</b>	<b>1.039.810</b>	<b>651.333.282</b>

Cuadro N° 3

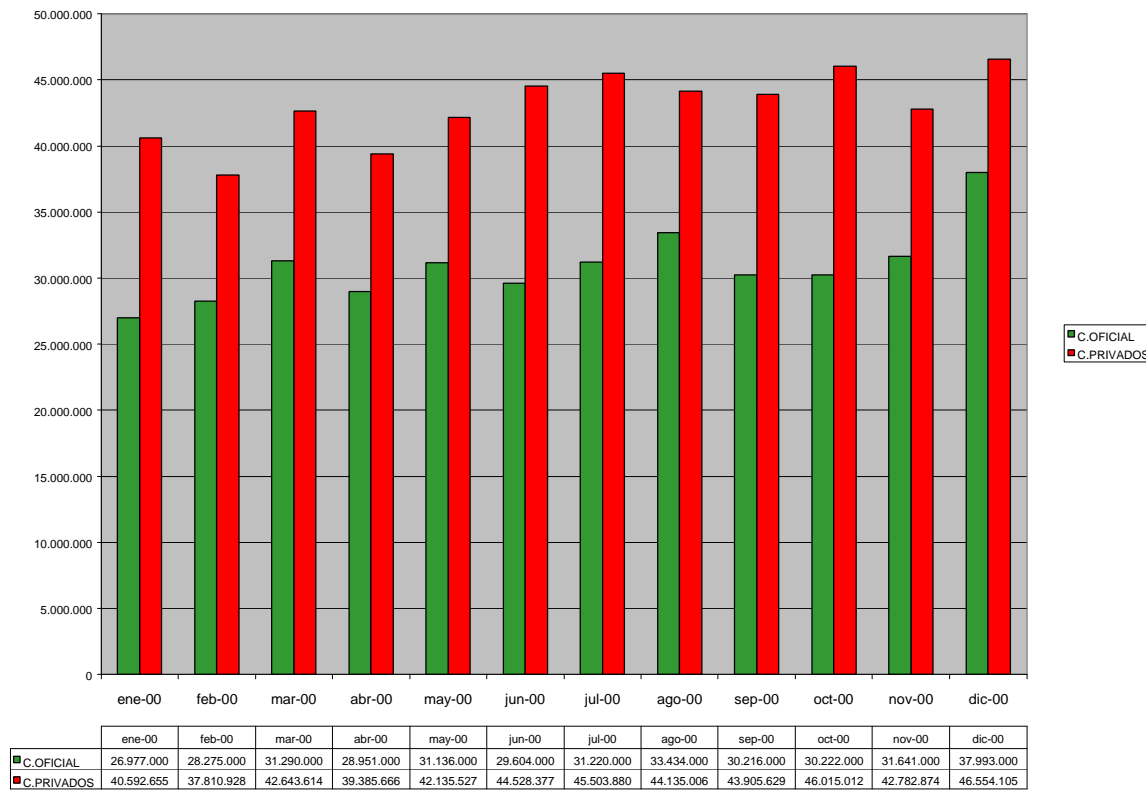
## TOTAL ENVIOS CORREO OFICIAL

Mes	C.Simple	C.Control	C.Expreso	C.Factura	Mail./Impres	Tarj.Credito	C.Docum.	Paquetes	Courier	Totales
ene-00	9.535.000	1.971.000	305.000	10.708.000	4.435.000	66.000	416.000	226.000	12.000	27.674.000
feb-00	9.270.000	2.089.000	344.000	14.387.000	4.119.000	29.000	461.000	197.000	12.000	30.908.000
mar-00	9.572.000	2.598.000	467.000	14.290.000	6.630.000	116.000	635.000	436.000	14.000	34.758.000
abr-00	9.792.000	2.167.000	352.000	14.029.000	4.685.000	57.000	532.000	210.000	13.000	31.837.000
may-00	9.441.000	2.484.000	419.000	13.595.000	6.006.000	65.000	586.000	269.000	13.000	32.878.000
jun-00	8.750.000	2.508.000	535.000	10.192.000	4.873.000	70.000	609.000	309.000	14.000	27.860.000
jul-00	10.134.000	2.237.000	533.000	14.628.000	6.617.000	70.000	672.000	676.000	15.000	35.582.000
ago-00	11.582.000	2.500.000	437.000	17.866.000	5.761.000	93.000	606.000	293.000	11.000	39.149.000
sep-00	7.663.000	2.366.000	371.000	13.864.000	5.983.000	91.000	588.000	426.000	10.000	31.362.000
oct-00	8.920.000	2.282.000	359.000	15.060.000	5.991.000	93.000	504.000	252.000	13.000	33.474.000
nov-00	8.141.000	2.232.000	325.000	14.849.000	8.014.000	75.000	533.000	294.000	10.000	34.473.000
dic-00	12.205.000	2.692.000	337.000	17.484.000	8.049.000	60.000	582.000	237.000	11.000	41.657.000
<b>Totales</b>	<b>115.005.000</b>	<b>28.126.000</b>	<b>4.784.000</b>	<b>170.952.000</b>	<b>71.163.000</b>	<b>885.000</b>	<b>6.724.000</b>	<b>3.825.000</b>	<b>148.000</b>	<b>401.612.000</b>

Cuadro N° 4

## VENTAS DE SERVICIOS POSTALES AÑO 2000 (S/IVA)

Gráfico N° 1



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

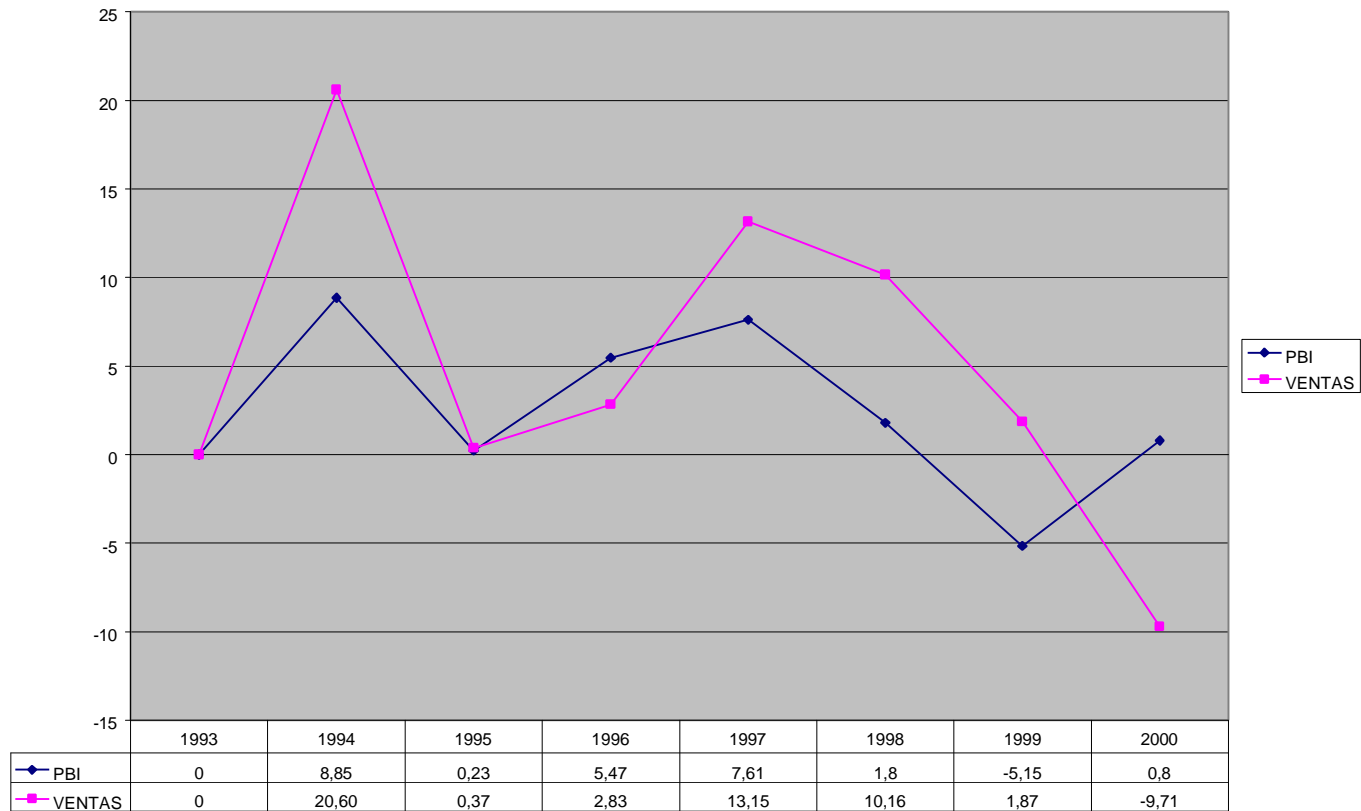
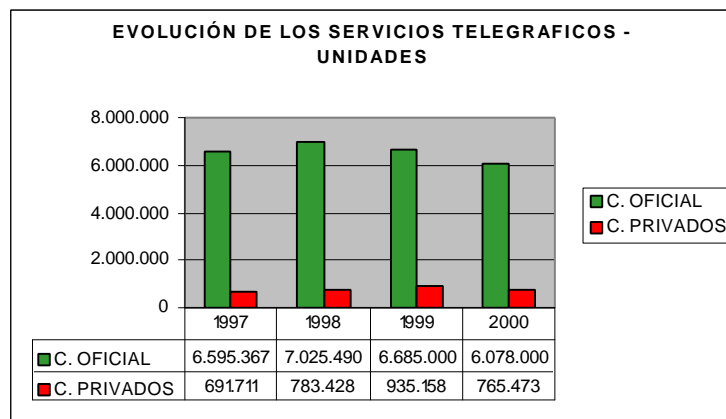


Gráfico N° 2

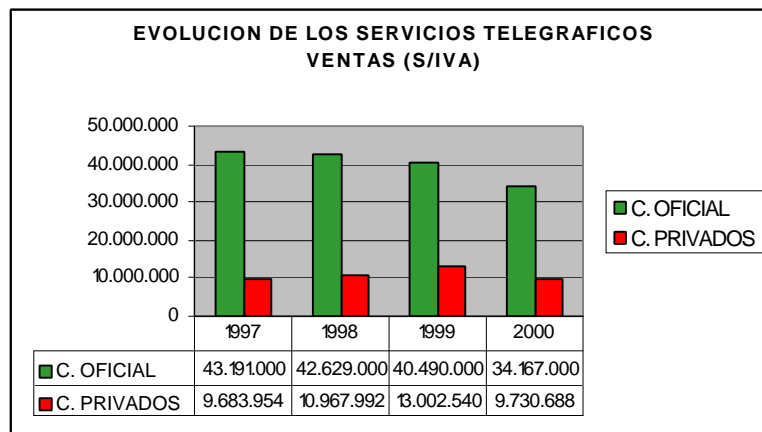
## SERVICIOS TELEGRAFICOS

En el año 2000 la cantidad de telegramas emitidos fue de aproximadamente 6,85 millones entre el Correo Oficial y el total de Correos Privados. El monto correspondiente a las ventas de los mismos llegó a 43,9 millones de pesos.

En el cuadro siguiente se ve la evolución de las unidades desde 1997 hasta el 2000 tanto del Correo Oficial como del total de los Operadores Privados. Para el año bajo examen las unidades cayeron, respecto del año anterior, en el caso del Correo Oficial un 9,08% y en los Correos Privados un 18,15% según lo informado a esta Comisión.



En el cuadro referido a las ventas puede observarse una caída del 15,62% para el Correo Oficial y del 25,6% para el total de los Operadores Privados.



En las tablas que siguen se muestra la evolución tanto en las unidades como en las ventas, mes por mes y también por tipo de servicio, tanto del Correo Oficial como del total de los Operadores Postales inscriptos en el RNPS.

### Evolución de las unidades mes por mes y por tipo de servicio

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
ene-00	326.487	73.530	119.000	519.017
feb-00	339.964	80.957	146.000	566.921
mar-00	354.804	70.149	157.000	581.953
abr-00	400.746	79.597	106.000	586.343
may-00	447.170	80.647	193.000	720.817
jun-00	416.803	83.162	136.000	635.965
jul-00	351.248	72.478	81.000	504.726
ago-00	395.284	76.351	153.000	624.635
sep-00	298.314	78.582	126.000	502.896
oct-00	330.787	60.572	142.000	533.359
nov-00	314.173	59.890	145.000	519.063
dic-00	341.463	54.315	152.000	547.778
<b>Totales</b>	<b>4.317.243</b>	<b>870.230</b>	<b>1.656.000</b>	<b>6.843.473</b>

### Evolucion de las Ventas mes por mes

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-00	2.500.000	884.342	3.384.342
feb-00	2.944.000	933.182	3.877.182
mar-00	3.216.000	778.910	3.994.910
abr-00	2.759.000	1.016.834	3.775.834
may-00	3.311.000	948.078	4.259.078
jun-00	2.925.000	1.031.086	3.956.086
jul-00	2.787.000	774.180	3.561.180
ago-00	3.011.000	788.618	3.799.618
sep-00	2.460.000	848.032	3.308.032
oct-00	2.728.000	606.730	3.334.730
nov-00	2.865.000	585.498	3.450.498
dic-00	2.661.000	535.198	3.196.198
<b>TOTAL</b>	<b>34.167.000</b>	<b>9.730.688</b>	<b>43.897.688</b>



## SERVICIOS MONETARIOS

Los Servicios Monetarios sólo son realizados por el Correo Oficial. En el año 2000 la cantidad de giros emitidos llegó a aproximadamente 3,25 millones lo que implicó una recaudación de 32,7 millones de pesos.

Como se ve en la tabla que sigue, las ventas tuvieron una caída del 5,6%, no así las unidades que se incrementaron en un 0,74%, respecto del año anterior.

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

### Evolución de las unidades por tipo de servicios y por mes

Mes	Giros Post.	Giros Telegr.	Otr.Serv.Monet.	Totales
ene-00	122.000	120.000	45.000	287.000
feb-00	114.000	119.000	47.000	280.000
mar-00	136.000	121.000	48.000	305.000
abr-00	116.000	99.000	41.000	256.000
may-00	123.000	105.000	45.000	273.000
jun-00	125.000	97.000	42.000	264.000
jul-00	120.000	97.000	48.000	265.000
ago-00	118.000	95.000	47.000	260.000
sep-00	120.000	97.000	48.000	265.000
oct-00	122.000	99.000	45.000	266.000
nov-00	113.000	102.000	42.000	257.000
dic-00	114.000	110.000	52.000	276.000
<b>Totales</b>	<b>1.443.000</b>	<b>1.261.000</b>	<b>550.000</b>	<b>3.254.000</b>

### Evolución de las ventas mes por mes

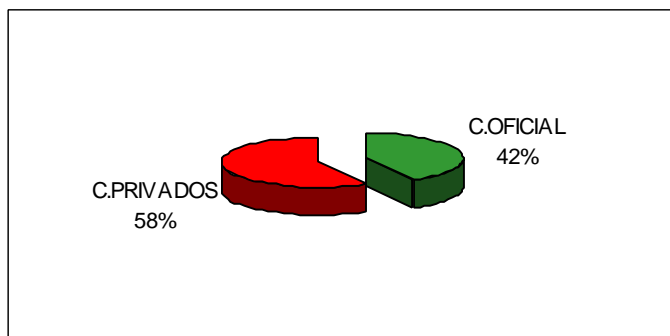
PERIODO	C.OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-00	2.985.000	2.985.000
feb-00	2.996.000	2.996.000
mar-00	2.909.000	2.909.000
abr-00	2.565.000	2.565.000
may-00	2.745.000	2.745.000
jun-00	2.633.000	2.633.000
jul-00	2.747.000	2.747.000
ago-00	2.657.000	2.657.000
sep-00	2.617.000	2.617.000
oct-00	2.546.000	2.546.000
nov-00	2.638.000	2.638.000
dic-00	2.677.000	2.677.000
<b>TOTAL</b>	<b>32.715.000</b>	<b>32.715.000</b>

---

## ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO

### Clasificación de las empresas – Distribución de sus ventas

La facturación total del Mercado Postal Argentino, se distribuye entre el Correo Oficial y los Correos Privados, de la siguiente manera:

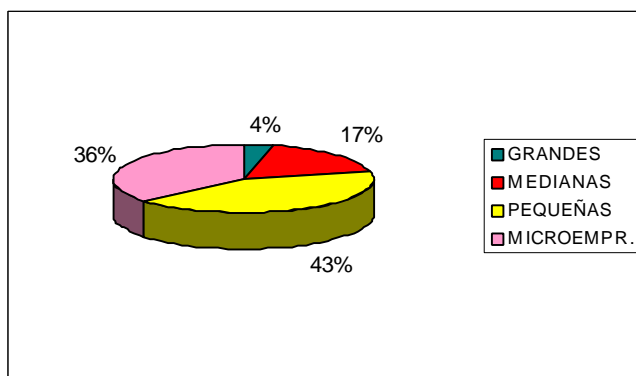


Como lo muestra el gráfico anterior el Mercado de los Operadores Privados concentra el 58% del total de la facturación y el Correo Argentino S.A. el 42%, en el año 2000.

Por otra parte, se efectuó el análisis del Mercado Privado desde el punto de vista de su composición en cuanto al tamaño de las empresas que lo integran, en base a la metodología establecida por la Resolución N° 401/89 del Ministerio de Economía modificada por la Resolución N° 208/93 del Ministerio de Obras y Servicios Públicos.

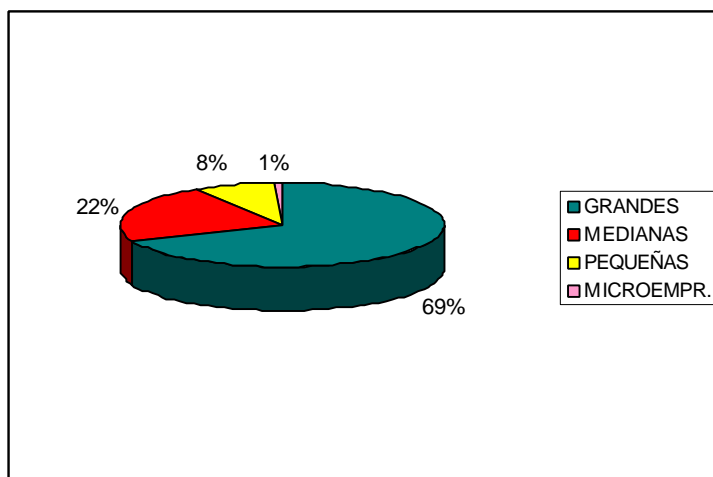
Las referidas normas legales permiten mediante la asignación de un puntaje, determinado a través de una fórmula matemática que tiene como variables las ventas anuales sin IVA y el personal ocupado, caracterizar a las empresas en pequeñas, medianas y microempresas; como así también definir aquellas empresas que no están incluidas en dicho estrato empresarial (grandes empresas).

Como resultado de la aplicación del mencionado puntaje, el mercado de los operadores privados en cuanto al tamaño de las empresas que participan en el mismo está compuesto según ilustra la siguiente gráfica:



---

En base a la citada clasificación, a continuación se muestra la participación de las empresas de acuerdo a su categoría en la facturación total del sector privado para el año 2000.



Como puede observarse, la facturación de las empresas grandes representa el 69% del mercado de prestadores postales inscriptos en el RNPSP, la de las medianas el 22%, la de las pequeñas el 8% y la de las microempresas el 1%.

### **Evolución del PBI y de las ventas (Ver gráfico N° 2 en pag. 38)**

Si bien el Producto Bruto Interno a precios corrientes registró un aumento del 0,6%, el mismo se vió influenciado por el crecimiento del Sector Productor de Bienes que creció un 0,84 %, en tanto que el Sector Productor de Servicios disminuyó el 1,15%.

La facturación total del Mercado Postal (Correo Oficial más operadores postales privados) cayó respecto del año 1999 un 9,71%, acompañando a la disminución que, aunque en menor cuantía, registró el Sector Servicios. No obstante, cabe destacar que este efecto particular se debe fundamentalmente a la baja en los precios de los servicios, potenciado por la fuerte competencia registrada en el mercado donde evidentemente no existió de parte de las empresas una política basada en los costos, sino en la necesidad de cubrir aspectos netamente financieros. Esta afirmación tiene además sustento en el hecho que la cantidad de envíos postales para el sector privado –que representa el 58% del mercado postal- se incrementó en un 7,95% y el total general en un 3,08%.

### **Envíos por habitante y por año**

La Argentina tuvo un pequeño incremento en el número de envíos por habitante por año, lo cual es lógico si se tiene en cuenta que el incremento en la producción fue mayor que en el número de habitantes.

En cuanto al resto de los países que conforman el Mercosur tenemos que Brasil manifestó un importante crecimiento en este parámetro, mientras que Uruguay registra un leve crecimiento, en tanto Paraguay vuelve a caer.

En cuanto a EE.UU y los países de Europa que se muestran a título comparativo, también tuvieron incrementos importantes en este valor si bien siempre son datos correspondientes al año anterior al que estamos analizando, demuestran claramente cual es la tendencia.

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

FUENTE:1993/1999– Estadísticas de los Servicios Postales – U.P.U.  
1998/2000 – Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

### Piezas expedidas al exterior

El total de los envíos despachados al exterior entre el Correo Oficial y los prestadores postales privados fue de 15.052.253, en el período bajo análisis. Este valor comparado con el del año anterior registra una caída del 8,7%, es decir muy superior a la baja del 2,82% registrada en el año 1999.

En las tablas siguientes tenemos los totales distribuidos por destino tanto del Correo Oficial como del total de los Correos Privados; y el porcentaje correspondiente a esos totales.

DESTINO	C.PRIVADOS	C.OFICIAL	TOTALES
Mercosur	343.031	2.405.217	2.748.248
resto A.del S	234.908	1.945.478	2.180.386
A. Central	56.529	162.638	219.167
A. Del Norte	366.756	3.327.291	3.694.047
Europa	254.655	4.840.954	5.095.609
Africa	11.006	69.679	80.685
Asia	58.942	701.488	760.430
Oceanía	4.769	268.913	273.682
<b>Totales</b>	<b>1.330.596</b>	<b>13.721.657</b>	<b>15.052.253</b>

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	18,26%
resto A.del S	14,49%
A. Central	1,46%
A. Del Norte	24,54%
Europa	33,85%
Africa	0,54%
Asia	5,05%
Oceanía	1,82%

---

## Acerca de los precios

En la Tabla siguiente se expone la evolución del precio promedio global del mercado postal para el período 1993/2000, pudiendo observarse que se mantuvo la tendencia a la baja que se registró en el año anterior.

En esta oportunidad la caída del precio global fue del 12,5%, resultado que está incidido por la disminución del 7,07% en el Correo Oficial y del 15,96% en el total de los Correos Privados.

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

## Nivel de empleo

El nivel de empleo en el sector que había cerrado en el año 1999 con 35074 empleados, en el año 2000 descendió un 8,81% respecto de aquél, alcanzando en esta oportunidad la suma de 31985 personas.

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%

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

## B – EVALUACION DE LA CALIDAD

**ESEP NACIONAL Nº 01/2000**

Ref.: ESEP = EVALUACION DE SERVICIOS POSTALES

### PARAMETROS

<b>Empresas evaluadas:</b>	<b>Empresa "A" y Empresa "B".</b>
<b>Zonas relevadas:</b>	Capital Federal, Córdoba, Mendoza, y Tucumán
<b>Valor del Servicio:</b>	\$1
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple
<b>Estándar Medido:</b>	Calidad del Servicio entre ciudades capitales (D+2).
<b>Fecha del operativo:</b>	desde el 02/05/00 al 15/05/00
<b>Unidad ejecutora:</b>	Universidades Nacionales de Córdoba, Cuyo y Tucumán y Gerencia de Servicios Postales.
<b>Metodología de evaluación:</b>	Cartas testigo.
<b>Muestra estadística:</b>	1536 piezas.
<b>Cantidad de receptores:</b>	96 domicilios (24 por ciudad interviniente)
<b>Nivel de Confianza:</b>	95%
<b>Margen de error:</b>	5%

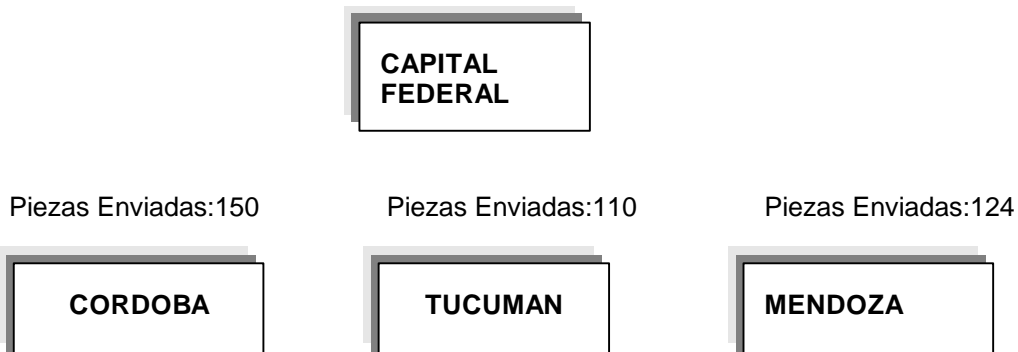
### RANKING DE DEMORAS

ORIGEN	DESTINO	EMPRESA "A"		EMPRESA "B"	
		MEDIA	DESV.ESTANDAR	MEDIA	DESV.ESTANDAR
CAP. FEDERAL	CORDOBA	2,20 días	0,40	2,32 días	0,85
CAP.FEDERAL	MENDOZA	3,14 días	1,48	3,07 días	1,37
CAP. FEDERAL	TUCUMAN	3,93 días	1,82	2,64 días	1,08
CORDOBA	CAP. FEDERAL	4,17 días	2,58	2,71 días	1,17
CORDOBA	MENDOZA	5,95 días	3,87	4,58 días	1,39
CORDOBA	TUCUMAN	5,34 días	3,13	3,19 días	1,80
MENDOZA	CAP. FEDERAL	1,87 días	1,03	2,68 días	1,19
MENDOZA	CORDOBA	3,38 días	1,57	3,17 días	1,25
MENDOZA	TUCUMAN	3,59 días	1,92	3,41 días	2,17
TUCUMAN	CAP. FEDERAL	2,23 días	1,39	2,93 días	1,29
TUCUMAN	CORDOBA	3,61 días	1,58	3,37 días	1,30
TUCUMAN	MENDOZA	3,67 días	1,67	3,77 días	1,96

DEFECTOS DE FORMA	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"	TOTALES	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"
Sin Estampilla	0,09 %	0 %	CONFIABILIDAD	80,21%	95,18%
Sin Matasello	3,18 %	1,02 %	DEMORA PROMEDIO	3,56 días	2,85 días
Mat. Ilegible	67,67 %	3,99 %	REGULARIDAD PROM.	2,30 días	1,33 días
Mal Fechada	2,03 %	54,28 %			
Mat. ileg.y mal Fechada	27,03%	40,71 %			

## INFORME PIEZAS DESTINO CAPITAL FEDERAL

Total de Piezas: 384  
 Total Recibidas Empresa "A": 343  
 Total Recibidas Empresa "B": 369



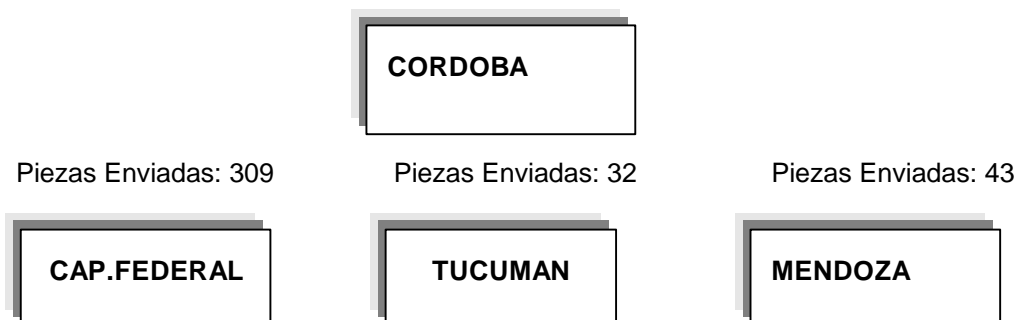
### RESULTADOS GENERALES:

CONCEPTO	EMPRESA "A"		EMPRESA "B"	
	RESULTADO	PORCENTAJE	RESULTADO	PORCENTAJE
Demora Promedio	2,81		2,86	
Desvío Estándar	2,10		1,27	
Piezas Recibidas	343	89,32 %	369	96,09%
Piezas No Recibidas	41	10,68 %	15	3,91%
Piezas No Analizadas	0		0	---
<u>Defectos de Forma:</u>	<u>304</u>	<u>100 %</u>	<u>365</u>	<u>100%</u>
Sin Estampilla	---	---	---	---
Sin Matasello	16	5,26 %	6	1,64
Matasello Ilegible	282	92,77 %	---	---
Mal Fechada	6	1,97 %	328	89,87%
Matas. Ileg. y Mal Fechada	---		31	8,49%

PIEZAS RECIBIDAS POR ORIGEN	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"
	TUCUMAN: 93,64%	95,45%
	CORDOBA: 82,67%	97,33%
	MENDOZA: 93,55%	95,16%

## INFORME PIEZAS DESTINO CORDOBA

Total de Piezas: 384  
 Total Recibidas Empresa "A": 250  
 Total Recibidas Empresa "B": 379



## RESULTADOS GENERALES:

CONCEPTO	EMPRESA "A"		EMPRESA "B"	
	RESULTADO	PORCENTAJE	RESULTADO	PORCENTAJE
Demora Promedio	3,32		2,49	
Desvío Estándar	1,48		1,01	
Piezas Recibidas	250	65,11 %	379	98,70 %
Piezas No Recibidas	131	34,11 %	5	1,30 %
Piezas No Analizadas	3	0,78 %	---	---
<u>Defectos de Forma:</u>	<u>223</u>	<u>100.00 %</u>	<u>359</u>	<u>100%</u>
Sin Estampilla	---	---	0	---
Sin Matasello	10	4,48 %	3	0,84%
Matasello Ilegible	176	78,92 %	---	---
Mal Fechada	9	4,04 %	248	69,08%
Matas. Ileg. y Mal Fechada	28	12,56 %	108	30,08%

PIEZAS RECIBIDAS POR ORIGEN	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"
	CAP. FEDERAL: 64,72 %	<b>99,68%</b>
	<b>MENDOZA : 62,79 %</b>	<b>95,35%</b>
	<b>TUCUMAN: 71,87 %</b>	<b>93,75%</b>

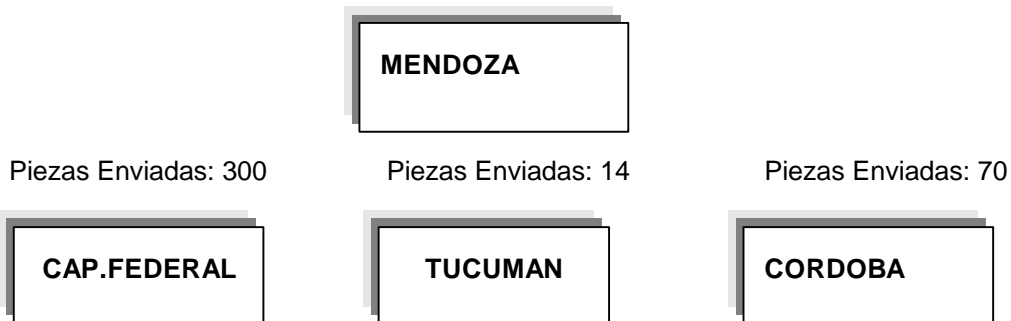


## INFORME PIEZAS DESTINO MENDOZA

Total de Piezas: 384

Total Recibidas Empresa "A": 332

Total Recibidas Empresa "B": 349



## RESULTADOS GENERALES:

CONCEPTO	EMPRESA "A"		EMPRESA "B"	
	RESULTADO	PORCENTAJE	RESULTADO	PORCENTAJE
Demora Promedio	3,69		3,37	
Desvío Estándar	2,40		1,57	
Piezas Recibidas	332	86,46 %	349	90,88%
Piezas No Recibidas	40	10,42 %	27	7,03%
Piezas No Analizadas	12	3,12 %	8	2,08%
<u>Defectos de Forma:</u>	<u>305</u>	<u>100</u>	<u>305</u>	<u>100</u>
Sin Estampilla	1	0,33 %	---	---
Sin Matasello	5	1,64 %	3	0,98%
Matasello Ilegible	230	75,41 %	55	18,03%
Mal Fechada	6	1,96 %	95	31,15%
Matas. Ileg. y Mal Fechada	63	20,66 %	152	49,84%

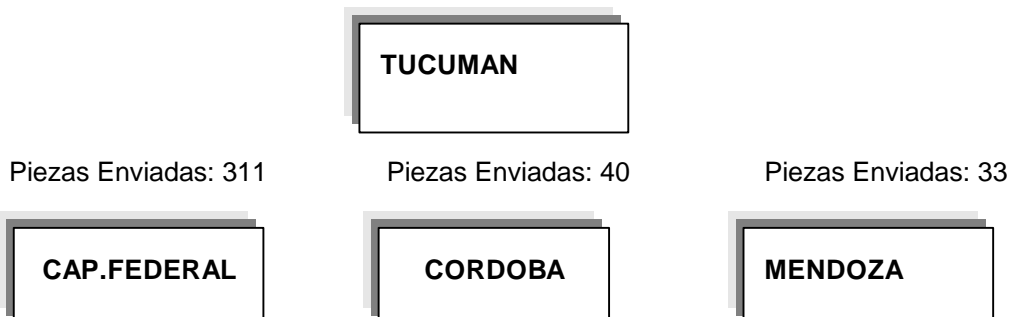
PIEZAS RECIBIDAS POR ORIGEN	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"
	CAP. FEDERAL: 86 %	90,67%
	CORDOBA: 88,57 %	91,43%
	TUCUMAN: 85,71 %	92,86%

## INFORME PIEZAS DESTINO TUCUMAN

Total de Piezas: 384

Total Recibidas Empresa "A": 307

Total Recibidas Empresa "B": 365



## RESULTADOS GENERALES:

CONCEPTO	EMPRESA "A"		EMPRESA "B"	
	RESULTADO	PORCENTAJE	RESULTADO	PORCENTAJE
Demora Promedio	4,03		2,76 días	
Desvío Estándar	2,02		1,32 días	
Piezas Recibidas	307	79,95 %	365	95,05%
Piezas No Recibidas	68	17,71 %	18	4,93%
Piezas No Analizadas	9	2,34 %	1	0%
<u>Defectos de Forma:</u>	<u>300</u>	<u>100 %</u>	<u>349</u>	<u>100%</u>
Sin Estampilla	0	0 %	0	0%
Sin Matasello	5	1,66 %	2	0,57%
Matasello Ilegible	78	26 %	0	0%
Mal Fechada	2	0,67 %	77	22,06%
Matas. Ileg. y Mal Fechada	215	71,67 %	270	77,37%

PIEZAS RECIBIDAS POR ORIGEN	EMPRESA "A"	EMPRESA "B"
	CAP. FEDERAL: 80,06%	CAP. FEDERAL: 95,50%
	CORDOBA: 87,88%	CORDOBA: 90%
	MENDOZA: 72,50%	MENDOZA: 96,97%

## SINTESIS DEL ESEP URBANO N° 01/2000

### PARAMETROS

Empresa evaluada:	<b>Correo Argentino S.A.</b>
Zonas relevadas:	Capital Federal
Valor del Servicio:	\$3,00
Tipo de Servicio:	Carta Rápida
Estándar Medido:	Calidad del Servicio en la Ciudad
Fecha del operativo:	desde el 9/08/00 al 23/08/00
Unidad ejecutora:	Gerencia de Servicios Postales
Metodología de evaluación:	Cartas testigo.
Muestra estadística:	240 piezas.
Cantidad de receptores:	24 domicilios (6 por cada zona de las cuatro en que se dividió la Capital Federal)
Nivel de Confianza:	95%
Margen de error:	6,32%

### PRINCIPALES RESULTADOS

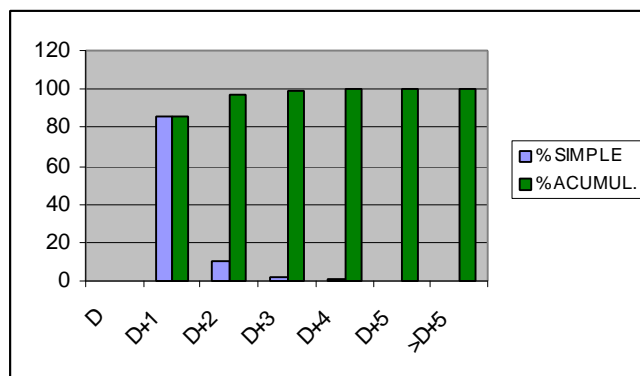
#### CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	97,50%
Piezas recibidas:	234	Porcentaje de pérdidas:	2,08%
Piezas perdidas:	5	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,42%
Piezas dev. al Rtte.:	1		

#### CELERIDAD DEL SERVICIO

**Demora Promedio General: 1,18 días**  
 Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,50

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



DEMORA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	>D+5	TOTAL
CANTIDAD	0	201	25	6	2	0	0	234
% SIMPLE	0	85,9	10,68	2,56	0,85	0	0	
% ACUMUL.	0	85,9	96,58	99,15	100	100	100	

---

Puede observarse que hasta D+1 (24hs.) arribó un 85,90 % del total de envíos no extraviados.

## SINTESIS DEL CONTROL DE CALIDAD

ORIGEN: CAPITAL FEDERAL – DESTINO: CIUDADES DEL INTERIOR DEL PAIS

### PARAMETROS

Empresa evaluada:	<b>Correo Argentino S.A.</b>
Zonas relevadas:	La Plata (Bs.As.), Resistencia (Chaco), Córdoba (Córdoba), Santa Fé (Santa Fe), Paraná (E.Ríos), La Rioja (La Rioja), Neuquén (Neuquen), San Luis (San Luis), Rosario (Sta.Fé), Salta (Salta), San Miguel de Tucumán (Tucumán) y Comodoro Rivadavia (Chubut).
Valor del Servicio:	\$3,00
Tipo de Servicio:	Carta Rápida
Estándar Medido:	Calidad del Servicio entre Capital Federal y Ciudades del Interior del País (D+1)
Fecha del operativo:	desde el 18/09/00 al 22/09/00
Unidad ejecutora:	Gerencia de Servicios Postales
Metodología de evaluación:	Cartas testigo.
Muestra estadística:	180 piezas
Cantidad de receptores:	12 domicilios ( 1 por ciudad interviniente)
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	7,28%

### PRINCIPALES RESULTADOS

#### CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)

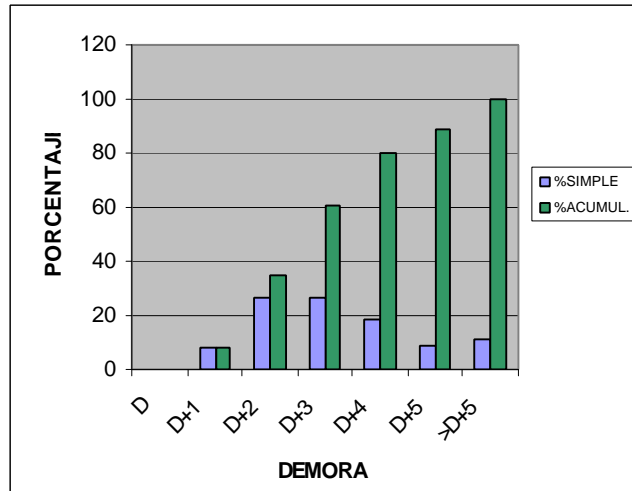
Total de piezas:	180	Porcentaje de arribos:	100%
Piezas recibidas:	180	Porcentaje de pérdidas:	0%
Piezas perdidas:	ninguna	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0%
Piezas dev. al Rtte.	ninguna		

#### CELERIDAD DEL SERVICIO

**Demora Promedio General: 1,15 días**

Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,36

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



DEMORA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	>D+5	TOTAL
CANTIDAD	0	153	27	6	0	0	0	180
% SIMPLE	0	85	15	0	0	0	0	
% ACUMUL.	0	85	100	100	100	100	100	

Puede observarse que hasta D+1 (24hs.) arribó un 85 % del total de envíos.

**CONTROL DE CALIDAD – METODOLOGIA UNION POSTAL UNIVERSAL**

En el marco 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, y como consecuencia de lo acordado con los restantes países de la región, este ente regulador continuó con su participación en los Operativos de Evaluación de Calidad organizados por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal.

Los controles realizados con la metodología utilizada por la U.P.U. 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.

Respecto de esta función básica de la Gerencia de Servicios Postales, es decir el control de calidad de la prestación de los servicios postales, en el año 2000 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:**

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 17 y hasta el 29 de abril del 2000, para el servicio carta simple internacional.

### PRINCIPALES PARAMETROS

**Administraciones Postales participantes:** Brasil, Chile, Dinamarca, Grecia, República Checa, Argentina (CNC) , Guatemala, Bolivia, Cuba, El Salvador, Venezuela, Finlandia y Nueva Zelanda,

#### Enlaces de Salida

Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Chile, Dinamarca, Grecia, Guatemala y República Checa.

#### Enlaces de Llegada:

Se recibieron cartas de prueba de: Brasil, Bolivia, Cuba, El Salvador, Guatemala, Finlandia, Venezuela y Nueva Zelanda.

#### Tipo de Servicio:

**Carta Simple Internacional**

#### Modo de encaminamiento:

**Por avión**

#### Estándar medido:

**Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario**

#### Fecha del Operativo:

**17/04/2000 al 29/04/2000**

#### Unidad Ejecutora:

Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.

#### Método de Evaluación:

#### Imposición de cartas de prueba

#### Muestra Estadística:

144 cartones verdes por país, 36 cartones azules. A Brasil se le remitieron 108 cartones verdes y 36 cartones naranja con transpondedores.

#### Corresponsales:

12 por país interviniente.

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

Ciudad de La Plata (Buenos Aires)	1 Corresponsal
Capital Federal	7 Corresponsales
Santa Rosa (La Pampa)	1 Corresponsal
San Miguel de Tucumán	1 Corresponsal
Neuquén	1 Corresponsal
Salta	1 Corresponsal

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

### CARTONES VERDES

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO
ARGENTINA	BRASIL	144	139	7,0
ARGENTINA	CHILE	144	135	9,7
ARGENTINA	DINAMARCA	144	143	8,2
ARGENTINA	GRECIA	144	139	15,6
ARGENTINA	GUATEMALA	144	135	16,9
ARGENTINA	REPUBLICA CHECA	144	139	10,3
<b>TOTALES</b>		<b>864</b>	<b>830</b>	<b>11,3</b>
BRASIL	ARGENTINA	144	132	9,5
BOLIVIA	ARGENTINA	144	134	8,0
CUBA	ARGENTINA	144	98	15,6
EL SALVADOR	ARGENTINA	144	119	13,4
FINLANDIA	ARGENTINA	144	133	11,8
GUATEMALA	ARGENTINA	144	136	16,1
VENEZUELA	ARGENTINA	144	123	12,6
NUEVA ZELANDA	ARGENTINA	144	126	12,2
<b>TOTALES</b>		<b>1.152</b>	<b>1.001</b>	<b>12,4</b>

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

Total de cartas enviadas: 864 (100%)  
 Total de cartas analizadas por UPU 830 ( 96,06%)  
 Piezas perdidas: 34 ( 3,94%)

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

Demora Promedio General: 11,3 días.

### DEFECTOS DE FORMA

(Argentina como Correo de Llegada)

PAIS	PIEZAS RECIBIDAS	DEMORA PROMEDIO	IRREGULARIDADES			
			Sin Estampilla	Sin matasello	Mat. Ilegible	Mal fechada
BRASIL	132	9,5	0	3	0	0
BOLIVIA	134	8,0	0	5	0	0
CUBA	98	15,6	0	11	0	0
EL SALVADOR	119	13,4	0	1	0	0
FINLANDIA	133	11,8	0	12	0	0
GUATEMALA	136	16,1	0	10	0	0
VENEZUELA	123	12,6	0	39	0	0
NUEVA ZELANDA	126	12,2	0	3	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.152</b>	<b>12,4</b>	<b>0</b>	<b>84</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
% Defectos. de forma	---	---	0%	7,29%	0%	0%



---

El porcentaje total de defectos de forma fue de 7,29%

**B) OPERATIVO 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**

**Categoría de envíos:** Cartas

**Modo de encaminamiento:** Avión

**Período de imposición:** 25/09/00 al 07/10/00.

**Otros:** de igual característica que los detallados en el punto A).

**Ubicación geográfica de los corresponsales (impositores / receptores) de Argentina:** los mismos detallados en el punto A).

**B.1) CELERIDAD DEL SERVICIO - CARTONES VERDES:**

**Demora total por enlaces**

**ARGENTINA**

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	DEMORA PROMEDIO 1999	DEMORA PROMEDIO 2000
ARGENTINA	BRASIL	7,1	6,8
ARGENTINA	PARAGUAY	8,7	7,5
ARGENTINA	URUGUAY	5,8	5,7
<b>TOTALES</b>		<b>7,2</b>	<b>6,7</b>
BRASIL	ARGENTINA	8,0	7,2
PARAGUAY	ARGENTINA	7,4	7,2
URUGUAY	ARGENTINA	7,8	6,9
<b>TOTALES</b>		<b>7,7</b>	<b>7,1</b>

**RESTO PAISES DEL MERCOSUR**

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	DEMORA PROMEDIO 1999	DEMORA PROMEDIO 2000
BRASIL	URUGUAY	4,5	5,1
BRASIL	PARAGUAY	7,3	8,6
URUGUAY	BRASIL	4,8	5,3
URUGUAY	PARAGUAY	7,2	7,6
PARAGUAY	BRASIL	6,8	6,5
PARAGUAY	URUGUAY	5,9	5,8
<b>TOTALES</b>		<b>6,1</b>	<b>6,5</b>

---

**Demora promedio total año 2000 ámbito MERCOSUR 6,7 días**  
**Demora promedio total año 1999 ámbito MERCOSUR 7,0 días**

**B.2) CELERIDAD DEL SERVICIO – CARTONES AZULES**

Demora parcial por enlace (incluye transporte internacional y distribución de las piezas en el país de destino).

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	DEMORA PROMEDIO EN DIAS
ARGENTINA	BRASIL	3,5
ARGENTINA	PARAGUAY	5,1
ARGENTINA	URUGUAY	3,1
BRASIL	ARGENTINA	6,0
BRASIL	PARAGUAY	8,2
BRASIL	URUGUAY	3,7
PARAGUAY	ARGENTINA	6,3
PARAGUAY	BRASIL	4,9
PARAGUAY	URUGUAY	4,8
URUGUAY	ARGENTINA	6,3
URUGUAY	BRASIL	4,6
URUGUAY	PARAGUAY	7,8
<b>TOTAL</b>		<b>5,3</b>

Demora promedio parcial ámbito MERCOSUR 5,3 días

Sobre el particular cabe destacar que oportunamente la empresa Correo Argentino S.A. puso en conocimiento de esta Comisión, que la norma de servicio (extremo a extremo) para la carta simple internacional correspondiente a imposición y entrega en grandes ciudades con oficina de cambio (Buenos Aires, Asunción, Río de Janeiro, San Pablo, La Paz y Santiago), está ubicada en D + 6.

Como puede apreciarse de los resultados obtenidos en el análisis del control de extremo a extremo realizado en el ámbito del MERCOSUR (punto B.1), puede observarse que sólo se cumple dicho estándar para el enlace **Argentina –Uruguay** con un promedio de demora de 5,7 días. No obstante si comparamos la demora promedio total del año 2000 respecto de la obtenida en el año 1999 se registra una leve mejora.

En cuanto a la demora parcial medida a través del envío de los cartones azules, -punto B.2- los resultados plasmados en el cuadro respectivo, permiten destacar que hay una diferencia de plazos significativa entre la etapa de imposición en las oficinas de cambio y la de distribución para los cuatro países. Podemos observar que respecto de los plazos de las piezas destinadas a Brasil y Uruguay, las dirigidas a Argentina demoran por lo menos un día más y las enviadas a Paraguay cerca de dos (2) días más para ser distribuidas.

### B.3) CONFIABILIDAD DEL SERVICIO:

#### CARTONES VERDES

PAIS ORIGEN	DESTINO	CARTAS ENVIADAS	CARTONES RECIBIDOS	CANTIDADES NO RECIBIDAS -	%
BR-PY-UY	AR	432	374	58	13%
AR-PY-UY	BR	432	405	27	6%
AR-BR-UY	PY	432	386	46	11%
AR-BR-PY	UY	432	382	50	12%
TOTAL		1.728	1.547	181	10%

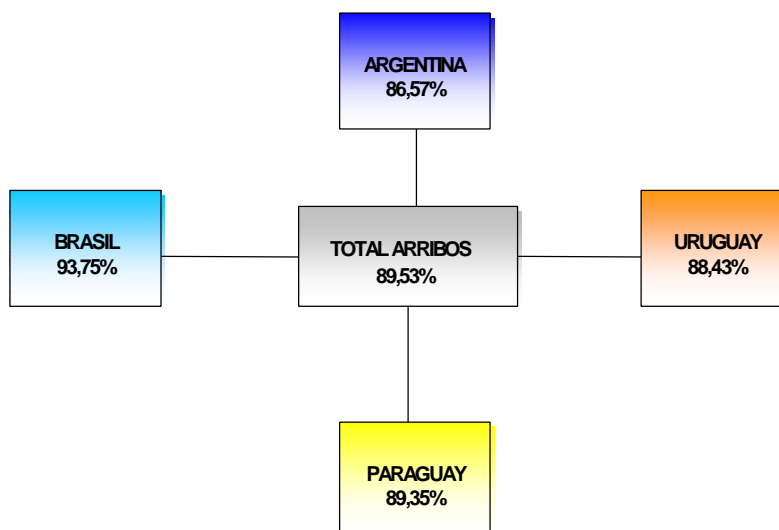
#### CARTONES AZULES

PAIS ORIGEN	DESTINO	CARTAS ENVIADAS	CARTONES RECIBIDOS	CANTIDADES NO RECIBIDAS	%
BR-PY-UY	AR	108	94	14	13%
AR-PY-UY	BR	108	101	7	6%
AR-BR-UY	PY	108	94	14	13%
AR-BR-PY	UY	108	98	14	9%
TOTAL		432	387	45	10%

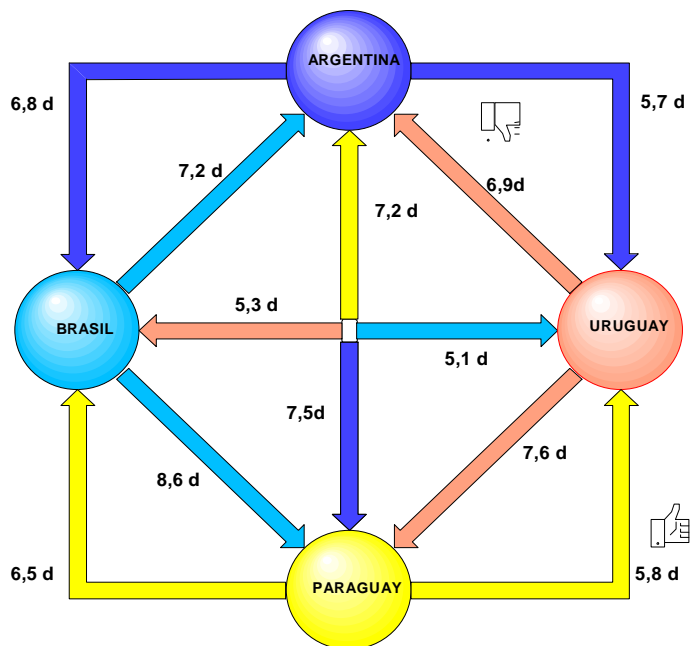
NOTA: BR: BRASIL, PY: PARAGUAY, UY:URUGUAY Y AR:ARGENTINA s/CODIGO ISO

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.

#### ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES (Piezas recibidas por los destinatarios)



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



**DEFECTOS DE FORMA**  
(Argentina como Correo de llegada)

**CARTONES VERDES**

PAIS ORIGEN	DESTINO	PIEZAS RECIBIDAS	IRREGULARIDADES			
			Sin Estampilla	Sin matasello	Mat. ilegible	Mal fechada
ARGENTINA	BR-PY-UY	399	0	48	0	0
BRASIL	AR-PY-UY	404	0	19	0	0
PARAGUAY	AR-BR-UY	337		16		
URUGUAY	AR-BR-PY	407	0	72	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>1547</b>	<b>0</b>	<b>155</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
% Defectos. de forma	---	---	0	10%	0	0

El porcentaje total de defectos de forma fue del 10%

---

## EVOLUCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POSTAL INTERNACIONAL EN EL AÑO 2000

La Oficina Internacional de la Unión Postal Universal evalúa todos los años, desde el Congreso de Seúl (1994), 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
Resultado 1996/2000	104	26,0%	38,5%	37,5%

### Comparación de los períodos bienales:

	Cantidad de enlaces comparados	Calidad mejorada	Calidad constante	Calidad deteriorada
Resultado 1995-96	51	35,3%	41,2%	23,5%
Resultado 1996-97	86	33,7%	39,5%	26,7%
Resultado 1997-98	61	34,4%	29,5%	36,1%
Resultado 1998-99	117	39,3%	29,1%	31,6%
Resultado 1999-2000	116	17,2%	37,9%	44,8%

FUENTE: UPU

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).

## ENCUESTA A GRANDES IMPOSITORES

Se encaró a través de una encuesta un Estudio de Mercado referido a grandes impositores (Instituciones Bancarias, Administradoras de Fondos de Jubilación y Pensión (AFJP) y Empresas de Servicios Públicos Privatizados, Obras Sociales), el que se realizó en esta primera etapa en el ámbito de Capital Federal orientado a obtener información que permitiera detectar:

- La opinión del estrato poblacional evaluado sobre el servicio postal y su funcionamiento. (servicios utilizados, nivel de las tarifas ofrecidas, trato brindado por los prestadores, etc).
- Interiorizarse de la evaluación de dicho grupo de empresas y/ o instituciones respecto de la calidad del servicio postal, en lo que hace a confiabilidad, eficiencia, demora, y otros aspectos de forma(deterioro de la correspondencia entregada, violación de los envíos, etc.).

- 
- Con los datos obtenidos este organismo pretendía llegar a establecer además si alguna de las empresas consultadas, utiliza para la distribución de su correspondencia correos no autorizados.

Las empresas encuestadas fueron las siguientes: Banco de la Nación Argentina; Siembra AFJP S.A.; Banco Bansud; Banco Francés; Banco de la Provincia de Buenos Aires; Banco Lloyds; Banco Boston; Consolidar S.A., Compañía de Radiocomunicaciones Móviles S.A.; Edesur S.A., Banco Quilmes; YPF S.A.; Previnter S.A. y Telefónica de Argentina S.A.

El análisis de las respuestas permitió al Ente Regulador conocer:

- a) El nombre de las empresas prestadoras de servicios postales con que operaron las entidades mencionadas.
- b) La nómina de empresas con las que dejaron de operar y el motivo.
- c) En general hubo una opinión positiva respecto a la calidad de servicios brindados.
- d) Que el procedimiento utilizado para la selección de un operador postal es el acto licitatorio.
- e) Que el parámetro que define una contratación es el precio y no la calidad de servicio.
- f) Ninguna empresa operó con prestadores postales que no estuvieran inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.