



COMISIÓN NACIONAL  
DE COMUNICACIONES

---

# INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL 1997

---

Colección

TEMAS DE SERVICIOS POSTALES

*Serie "informes"*

## MERCADO POSTAL ARGENTINO

La reorganización del Sector Postal no podía quedar fuera del marco de la Reforma del Estado encarada por el Gobierno Nacional a través de la sanción de la Ley N° 23696.

La desmonopolización del servicio postal que con exclusividad prestaba el Correo Oficial Argentino bajo el nombre empresario de ENCOTESA y algunos "permisionarios"; la desregulación del mercado, así como su total apertura a la libre competencia, fueron las principales características de este proceso de reforma sin precedentes a nivel mundial.

Ello determinó el ingreso al mercado postal de un gran número de empresas privadas, las que desarrollaron nuevas modalidades de servicios con mayor valor agregado, segmento del mercado en el que, desde entonces, mantienen el liderazgo.

Las normas legales establecieron asimismo, que los precios y servicios del mercado postal local e internacional se pactarían libremente entre las partes, sin intervención de la autoridad pública, lo que derivó en una sensible baja de los mismos.

Se instituyó, además, el derecho de transportar la propia correspondencia, es decir, la autodistribución de envíos, modalidad en la que ejercen una fuerte presencia los municipios, empresas y centros comerciales (shoppings), actividad ésta que sumada a la propia distribución, los mailings innominados en el interior de diarios y revistas y las encomiendas que transportan las empresas de ómnibus y transportes de carga, representa un segmento del mercado total del orden del 25 al 30%, al que no tienen acceso los operadores postales.

Si bien varias Administraciones Postales han iniciado procesos de transformación necesarios para el desarrollo de servicios postales de cara al año 2000, el caso argentino se ubica en un contexto singularizado por la extraordinaria extensión del principio de liberalización de los mercados de los servicios públicos en general, trasladando al sector privado la mayor parte de las decisiones sobre asignación de recursos de la economía nacional. En el quehacer postal, este proceso ha tenido particular incidencia a través de las siguientes acciones:

- ❑ *La **privatización por concesión**, en setiembre de 1997, de los **servicios postales, monetarios y telegráficos** prestados hasta ese momento por la Empresa Nacional de Correos y Telégrafos S.A (ENCOTESA), fue el paso final, ineludible, de ese proceso. El ahora Correo Argentino S.A. (C.A.S.A.) está íntegramente en manos del grupo económico formado por ITRON S.A., Sideco Americana S.A. y Banco de Galicia y Buenos Aires S.A. El plazo de la concesión es de treinta años, redituándole al Estado Nacional un beneficio anual de \$128.200.000 por todo concepto, entre el canon y los compromisos de inversión.*
- ❑ *La nueva Empresa **Correo Argentino S.A. (C.A.S.A.)**, constituida en el Correo Oficial de la República Argentina, deberá cumplir con los compromisos postales internacionales, incluyendo además, la obligación de brindar el Servicio Postal Básico Universal de correspondencia simple de hasta 20 gramos, telegramas simples de hasta 20 palabras y giros postales de hasta \$ 1.000 en todo el ámbito geográfico que cubría ENCOTESA,*

*manteniendo la cantidad de bocas de admisión y los precios vigentes al momento de la concesión.*

- *La firme decisión del Poder Ejecutivo Nacional de reorganizar el sector público quedó plasmada en el Decreto N° 660/96, mediante el cual se dispuso la fusión de la Comisión Nacional de Correos y Telégrafos con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, constituyendo la actual Comisión Nacional de Comunicaciones como el **Ente Regulador** encargado de controlar la transformación del sector postal y de reglamentar la actividad en un marco abierto y de libre competencia, a través de la Gerencia de Servicios Postales.*

### **Marco Regulatorio**

A comienzos del año 1997 la Comisión Nacional de Comunicaciones gestionó y obtuvo la promulgación del Decreto N° 115/97, que implicó la compilación en un texto único actualizado del marco normativo postal.

Dicho texto único incluyó y revalidó gran parte de las resoluciones de carácter reglamentario dictadas por la ex Comisión Nacional de Correos y Telégrafos.

Algunas de las modificaciones introducidas por el Decreto 115/97 al texto de normas preexistentes, implicaron un mayor grado de exigencia a los prestadores postales, en términos de asegurar la lealtad en la competencia entre empresas y la calidad del servicio al usuario; tales fueron los requerimientos sobre la acreditación del cumplimiento empresarial de sus obligaciones impositivas, previsionales y sociales, y la exigencia de precisar, además de las características del servicio ofrecido, su ámbito geográfico de actuación y los medios afectados para el desarrollo de su actividad.

El Decreto N° 115/97 fue reglamentado mediante Resolución N° 3123 de la Secretaría de Comunicaciones, del 22 de octubre de 1997, cuya entrada en vigencia implicó adaptar los instrumentos de gestión (formularios, acreditaciones de obligaciones de diversa índole) a dichas regulaciones y establecer un nuevo procedimiento de control relacionado con el cumplimiento trimestral de tales requisitos por parte de los prestadores de servicios postales.

### **Reglamento de Control del Correo Oficial**

La necesidad de contar con un instrumento de contralor de los compromisos asumidos por la Empresa Correo Argentino S.A (C.A.S.A.), emergentes del contrato de concesión del Correo Argentino aprobado por Decreto N° 265/97 y de la normativa postal general, ameritó que se elabore un proyecto de Reglamento de Control del Correo Oficial, que definiera y precisara el alcance de esas obligaciones, la forma de hacerlas efectivas, y los procedimientos para la verificación de su cumplimiento. Reforzando ello, el rol del Estado Nacional como custodio de la prestación de los servicios públicos esenciales y de trascendencia social y familiar. Dicho Reglamento fue aprobado por Decreto N° 431 del 17/04/98.

## **Resolución sobre la representación internacional de la Administración Postal Argentina y la Empresa Correo Argentino S.A.**

En función del carácter de empresa privada que reviste el Concesionario del Correo Oficial, fue necesario establecer un régimen de representación integrada ante los foros internacionales.

La presencia en las reuniones de la Unión Postal Universal (UPU), la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), y del Mercosur, de la Administración Postal Argentina, asumida ésta por la Secretaría de Comunicaciones y la Comisión Nacional de Comunicaciones, se complementarían con la participación del Correo Oficial representando sus legítimos intereses.

A fin de darle a la cuestión un marco normativo, se dictó una Resolución (Res.480/98) de la Secretaría de Comunicaciones, elaborada por la Gerencia de Servicios Postales, la cual establece claramente que la representación internacional estará a cargo de la Administración Postal Argentina, la que tendrá la responsabilidad de implementar las políticas y estrategias del Poder Ejecutivo en asuntos postales. No obstante ello, en el caso de tratarse de cuestiones operativas, comerciales o de incidencia económico-financiera para la prestación de los servicios postales, la Administración Postal Argentina sustentará las propuestas que formule el Correo Argentino S.A., siempre que las mismas no sean contrarias a los intereses de la Nación.

### **Funciones de Control**

Consustanciados con las políticas del Poder Ejecutivo Nacional, la Secretaría de Comunicaciones y la Comisión Nacional de Comunicaciones, dispusieron ejercer a través de la Gerencia de Servicios Postales una acción fiscalizadora permanente sobre la actividad postal en todo el territorio nacional, en base al marco regulatorio vigente y con el definido objetivo de asegurar un mercado libre, de leal competencia, en donde las oportunidades resulten igualitarias y permitan el acceso laboral sin exclusividades ni exclusiones.

La compleja y múltiple tarea de hacer realidad estos principios, le fue delegada al área de Control Postal de la citada Gerencia, quien luego de realizar un profundo análisis de la situación en la que se desenvolvía la actividad, diagramó un amplio plan de acción, definiendo para ello tres sectores: el oficial, representado por su Concesionario Correo Argentino S.A., el de los operadores privados regularmente inscriptos, y el segmento integrado por aquellos que actúan fuera del marco de la legalidad, haciendo extensiva su presencia y capacidad controladora en todo el país.

La tarea se llevó a cabo efectuando inspecciones, programadas o no, a operadores legítimos y a infractores del sistema, detectados por propias investigaciones o por denuncias de terceros. Paralelamente a esta actividad, se intervino en procedimientos de rezago y en el reencaminamiento de piezas postales.

Tan importante como llevar a cabo tareas de contralor y fiscalización, fue la función de docencia que cumplió el área de Control Postal, al asesorar a los operadores del sector, induciendo las conductas transformadoras que la ley exige.

## **Atención al cliente**

En relación con este aspecto, considerado de vital importancia, el énfasis del Ente Regulador a través de la Gerencia de Servicios Postales, estuvo orientado a defender los derechos y los intereses de los usuarios, y atender y responder sus reclamos, como así también a resolver los conflictos que se susciten entre ellos y los operadores postales.

## **Actuación de la Administración Postal Argentina ante organismos internacionales.**

En el ámbito internacional, la actividad desarrollada por el área en el seno de los organismos internacionales, la **Unión Postal Universal (UPU)** y la **Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)**, tuvo como principal objetivo el de ejecutar las políticas que en materia de comunicaciones, determinó el Estado Nacional, a través de la Secretaría de Comunicaciones.

Integrar el Consejo de Administración y el de Explotación Postal de la U.P.U., significó la responsabilidad de decidir sobre cuestiones de la actividad postal internacional, velando por los intereses nacionales y de la región.

Durante 1997 se celebraron eventos postales internacionales de envergadura como la Conferencia Estratégica, reunión de alto nivel de la U.P.U. en Ginebra, y la II Reunión de Ministros de Tutela del Sector Postal de los Países Miembros de la UPAEP, la que con la firma de la Declaración de Saô Paulo, contiene el compromiso de impulsar la reforma y modernización de los correos de la región.

A la luz del resultado de estas reuniones, cabe decir que la Administración Postal Argentina está a la vanguardia de los procesos de reforma postal, tanto de los países en vías de desarrollo como de los más avanzados. Por tal motivo, forma parte de la política exterior argentina, compartir con la comunidad postal internacional los logros alcanzados por este modelo.

En el ámbito del MERCOSUR, la Argentina impulsó varios proyectos: la elaboración de las Normas de Aplicación del Código Aduanero del Mercosur sobre Remesas Postales, la creación de un Comité de Seguridad Postal, el proyecto GIRAM - sobre giros postales internacionales- y un sistema de Control de Calidad de Servicios Postales para aplicar en la región.

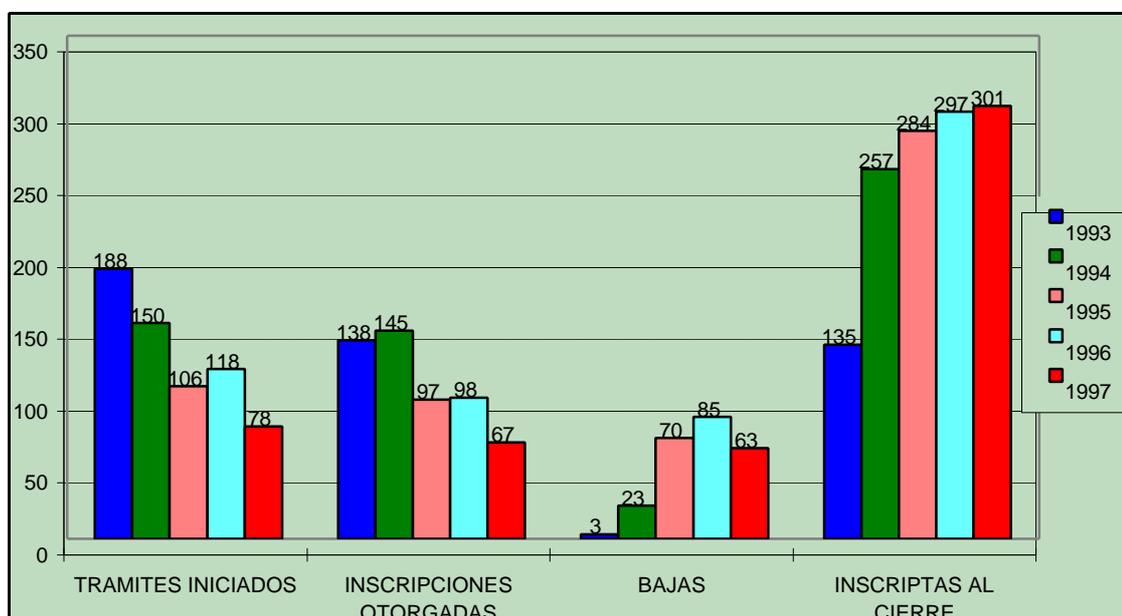
Por último, la Administración Postal Argentina presentó un proyecto de Anexo sobre Servicios Postales como complemento del Protocolo Marco sobre Comercio de Servicios del Mercosur, el que sentaría las bases para la libre prestación de estos servicios por parte de los operadores tanto públicos como privados de los Estados-Parte.

## **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales**

Los efectos de la desregulación y libre competencia también se vieron reflejados en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, incrementándose el número de empresas inscriptas, de 135 al cierre de 1993 a 300 al finalizar el año 1997.

AÑO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES OTORGADAS	BAJAS	INSCRIPTAS AL CIERRE
<b>1993</b>	<b>188</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>135</b>
<b>1994</b>	<b>150</b>	<b>145</b>	<b>23</b>	<b>257</b>
<b>1995</b>	<b>106</b>	<b>97</b>	<b>70</b>	<b>284</b>
<b>1996</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>85</b>	<b>297</b>
<i>ene. '97</i>	8	2	4	295
<i>feb. '97</i>	8	0	4	291
<i>mar. '97</i>	4	10	4	297
<i>abr. '97</i>	2	1	4	294
<i>may. '97</i>	5	3	7	290
<i>jun. '97</i>	8	9	6	293
<i>jul. '97</i>	10	16	2	307
<i>ago. '97</i>	5	0	3	304
<i>set. '97</i>	11	2	2	304
<i>oct. '97</i>	6	15	9	310
<i>nov. '97</i>	6	1	7	304
<i>dic. '97</i>	5	8	11	301
<b>1997</b>	<b>78</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>301</b>
<b>TOTALES</b>	<b>640</b>	<b>545</b>	<b>244</b>	<b>301</b>

NOTA: El concepto "INSCRIPCIONES" incluye inscripciones y reinscripciones



**FUENTE:**

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

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

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

## **ANALISIS DEL COMPORTAMIENTO Y EVOLUCION DEL MERCADO POSTAL**

En el año 1997 la facturación derivada de la prestación de servicios postales, telegráficos y monetarios fue de \$951 millones, originada en la distribución de 807,7 millones de piezas postales, la imposición de 7,3 millones de telegramas y la emisión de 3,5 millones de giros, incluyendo al Correo Oficial y a los 300 prestadores postales privados, inscriptos regularmente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales dependiente de éste ente regulador.(Ref. Graficos N° 2 y 4 ; Tablas N° 1 al N° 4)

No obstante, la realidad potencial del negocio es aún mayor si se adicionan a las cifras relevadas por el Ente Regulador, el tráfico que autodistribuyen los municipios, empresas comerciales, compañías de transporte de carga (práctica permitida desde la desregulación del sector en 1993), lo que eleva el volumen de producción a una cifra superior a los 1.000 millones de piezas.

Lo preciado del negocio está en los servicios de mayor valor agregado y en las denominadas cartas factura (pago de impuestos y servicios públicos ), tarjetas de crédito, bolsines y/o clearing, paquetes y envíos courier.

El año 1997 significó para el sector un incremento en el nivel de la actividad postal del orden del 13,38% respecto del año anterior. Dicho aumento estuvo acompañado por un incremento en la facturación del sector del orden del 13,18%, es decir superior en 4,43 puntos al crecimiento registrado en el Producto Bruto Interno a valores corrientes.(Ref. Grafico N° 1). Ello sin tomar en cuenta para la comparación, la producción y las ventas originadas en la prestación de los servicios telegráficos y monetarios, por ser el primer año en que los mismos se incorporan a la serie histórica.

Sobre el particular, cabe destacar que la participación de los ingresos derivados de la prestación de servicios telegráficos y monetarios, sobre el total de las ventas del sector, es del orden del 16,5% y la producción respecto del nivel total de la actividad del 2,14%.

Si se efectúa un análisis de la evolución de la cantidad de envíos del mercado postal, desde el comienzo de la presente década, puede observarse una constante pérdida de la participación del Correo Oficial en el negocio, teniendo ello como contrapartida un incremento en la actividad de los prestadores privados. Tan así es, que el 87% de participación que tenía el Correo Oficial en el año 1990 bajó en 1993 (año de la desregulación que debe tomarse como un hito en la historia de las comunicaciones postales) al 71%, en 1996 al 61 % y al 48,4% en 1997.

Si bien durante el año bajo análisis, el Correo Argentino mantuvo su dominio en el servicio de carta simple y cartas documento, fueron los prestadores privados quienes captaron el mercado de productos y servicios con mayor valor agregado: cartas factura, cartas expreso, mailings e impresos, diarios y revistas, tarjetas de créditos, paquetes, bolsines y servicios courier.(Ref. Gráficos N° 6 y 7; Tablas N°5 al 9)

Los guarismos relevados en el año 1997 incluyen, además de los servicios postales, los telegráficos y monetarios. En consecuencia y a los efectos de que las comparaciones con los años anteriores sean homogéneas, en principio sólo se hará referencia a los datos relativos a servicios postales; no siendo ello óbice para que se consigne en los cuadros respectivos la producción relevada para cada servicio en particular. (Ref. Gráfico N° 5)

El nivel de empleo del sector ascendió al 31/12/97 a 40.049 empleados, considerando el personal del Correo Oficial y de los prestadores privados inscriptos, representando un incremento del 8,20 % respecto del año anterior en el que el número de empleados a fecha de cierre del ejercicio 1996, fue de 37.012.

La Argentina detenta un bajo nivel de envíos por habitante y por año: sólo 22 piezas per cápita en 1997. Si bien, de acuerdo con los datos que surgen del siguiente cuadro, se observa un sostenido crecimiento desde la desregulación - año 1993- las cifras muestran un fuerte contraste con los registros de los países de Europa Occidental, que varían entre 107 y 416 piezas por año y por año, estando aún más distantes de los guarismos de Estados Unidos con un promedio de 670 piezas por habitante.

Dentro de los países que integran el Mercosur, Brasil y Argentina son los que están mejor posicionados respecto a este indicador.

**EVOLUCION DE LA CANTIDAD DE ENVIOS POR HABITANTES POR AÑO**

PAIS	1993	1994	1995	1996
ESTADOS UNIDOS DE AMERICA	655	670	677	689
FRANCIA	437	418	412	416
ESPAÑA	107	108	105	108
GRAN BRETAÑA	286	299	312	312
<b>MERCOSUR</b>				
BRASIL	26	27	36	34
ARGENTINA (*)	16	18	19	20
URUGUAY	3	4	3,36	3,4
PARAGUAY	1	0,74	0,63	0,55

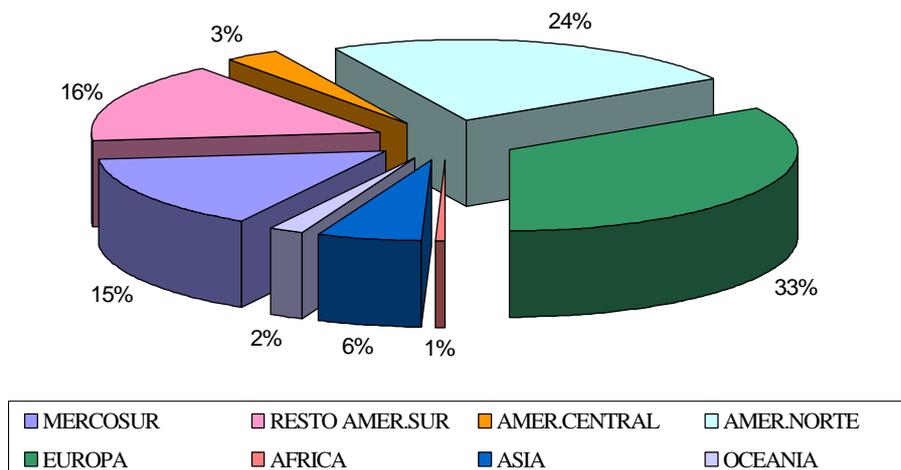
Fuente: Estadísticas UNION POSTAL UNIVERSAL (U.P.U)

(\*) Guarismos resultantes de considerar la producción del Correo Oficial y de los operadores privados.

De la información estadística trimestral relevada, pudo determinarse que la cantidad de envíos postales despachados al exterior, por los operadores privados y el Correo Oficial, fue de 15.175.383 de unidades, respondiendo a los siguientes destinos en cuanto a ubicación geográfica y/o regiones de integración de intereses comunes:

UBICACIÓN GEOGRAFICA y/o REGION	CANTIDAD DE PIEZAS	PARTICIPACIÓN RELATIVA %
MERCOSUR	2.261.543	14,9%
RESTO AMERICA DEL SUR	2.446.095	16,1%
AMERICA CENTRAL	481.078	3,2%
AMERICA DEL NORTE	3.609.574	23,8%
EUROPA	5.125.224	33,9 %
AFRICA	77.905	0,54%
ASIA	896.799	5,9%
OCEANIA	277.165	1,8%

## Piezas expedidas al exterior (año 1997)



FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)

## CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

En la actual situación del mercado postal, totalmente desregulado, con libre competencia, la satisfacción del cliente se determina no sólo, por la bondad del diseño del producto para satisfacer necesidades, sino también por la calidad de servicio alcanzada en la prestación.

En el mundo, los prestadores de servicios postales están utilizando todos los medios a su alcance para mejorar su calidad de servicio, dado que no ignoran la vinculación directa que existe entre la mayor calidad de servicio, el aumento de los volúmenes, y consecuentemente, de la rentabilidad .

Por consiguiente, es indispensable efectuar estudios referidos al grado de cumplimiento de los estándares de entrega de todos los productos y servicios postales que los operadores ofrecen a sus clientes, como así también la capacidad de estos últimos para respetarlos.

En relación con este aspecto, y ante la inminencia de la privatización por concesión del Correo Oficial, la política del Ente Regulador durante el año 1997, se caracterizó por concentrar el esfuerzo en la evaluación de la calidad de los servicios postales brindados por la Empresa Nacional de Correos y Telégrafos S.A. (ENCOTESA), en su última etapa como empresa dependiente del Estado Nacional, con el objeto de obtener elementos técnicos que permitan efectuar a futuro una comparación objetiva, basada en parámetros de medición bien definidos.

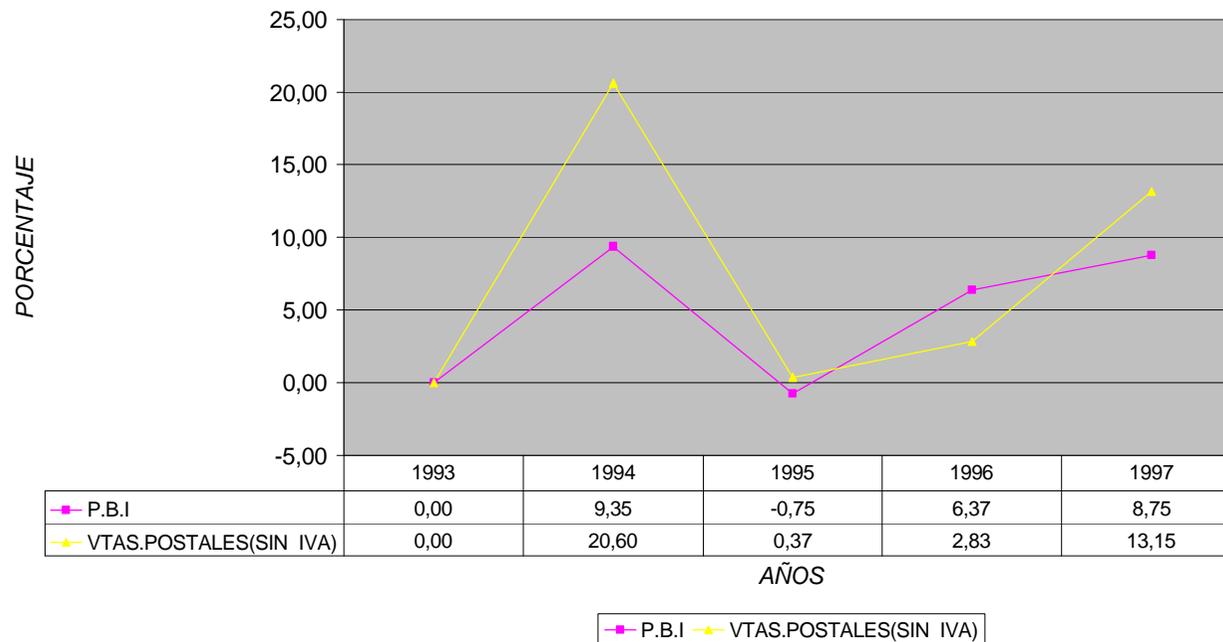
Con miras a alcanzar tal objetivo, se efectuó un primer estudio de evaluación de calidad, respecto del servicio de carta simple (\$ 0,75) de la Empresa ENCOTESA, analizando *el estándar de entrega correo local* en el ámbito de la Capital Federal. (Ref. Pag.24 a 26) Un segundo estudio se realizó sobre un esquema coordinado de intercambio de correspondencia simple ( \$ 0,75) entre Capital Federal, Córdoba, Mendoza y Tucumán, es decir analizando el *estándar 3- intercambio entre ciudades capitales*. En este operativo de evaluación de calidad, se contó con la asistencia técnica de las Facultades de Ciencias Económicas de las Universidades Nacionales de Córdoba, Cuyo y Tucumán. (Ref. Pag.27 a 29)

Los resultados obtenidos de dichas evaluaciones, que se exponen en los gráficos y cuadros al final de este Informe, permitieron arribar a las siguientes conclusiones generales:

- **Eficacia o Confiabilidad del Servicio:** En ninguno de los dos operativos, la Empresa Nacional de Correos y Telégrafos (ENCOTESA) logró satisfacer el objetivo buscado: ***“que todas las cartas lleguen a destino”***.
  - **Eficiencia del Servicio:** Es decir, la capacidad de la organización para satisfacer los compromisos asumidos con los clientes, en cuanto a respetar los estándares fijados para el servicio bajo examen, ***fue poco satisfactoria***.
  - **Defectos de forma:** Las irregularidades detectadas en las piezas de prueba fueron altas. De clasificarlas por importancia y tipo serían las siguientes: ***matasello ilegible, sin matasello y mal fechada***. Como dato a destacar, se observó que los defectos de forma, se registran con mayor frecuencia en las Agencias y Unidades Postales que en las oficinas de Correos.
- Demora Promedio:** La Demora Promedio de las entregas recibidas dentro del plazo prefijado para la evaluación (entre D y D+6 ) para el *estándar 1- correo local* y entre (D y D+9 ) para el *estándar 3- intercambio entre ciudades capitales*, ***puede considerarse aceptable***.

**EVOLUCION ANUAL DEL P.B.I.Y DE LAS VENTAS EN EL MERCADO POSTAL  
RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR (a valores corrientes)**

GRAFICO N° 1



**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## TOTAL DE VENTAS DE SERVICIOS POSTALES, TELEGRAFICOS Y MONETARIOS



**AÑO 1997**

**TABLA N° 1**

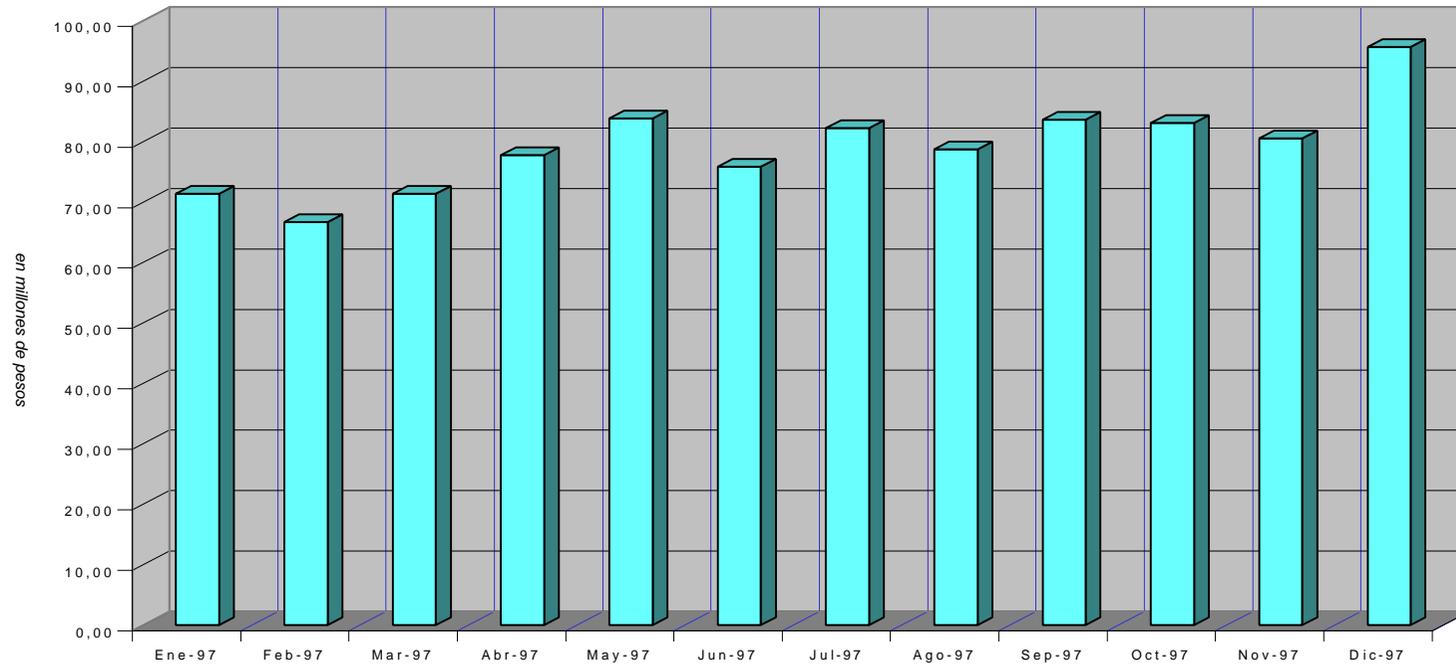
<b>PERIODO</b>	<b>TOTAL VENTAS (SIN IVA)</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>C.PRIVADOS</b>
<b>Ene-97</b>	71.355.757,31	33.709.000,00	37.646.757,31
<b>Feb-97</b>	66.639.450,33	31.059.000,00	35.580.450,33
<b>Mar-97</b>	71.822.495,41	34.275.000,00	37.547.495,41
<b>Abr-97</b>	77.779.258,55	39.494.000,00	38.285.258,55
<b>May-97</b>	83.821.927,41	39.383.000,00	44.438.927,41
<b>Jun-97</b>	75.807.892,01	34.868.000,00	40.939.892,01
<b>Jul-97</b>	82.150.692,54	39.943.000,00	42.207.692,54
<b>Ago-97</b>	78.735.070,91	37.208.000,00	41.527.070,91
<b>Sep-97</b>	83.639.988,18	39.585.000,00	44.054.988,18
<b>Oct-97</b>	83.057.155,24	39.655.000,00	43.402.155,24
<b>Nov-97</b>	80.499.231,35	35.869.000,00	44.630.231,35
<b>Dic-97</b>	95.658.642,21	46.187.000,00	49.471.642,21
<b>TOTAL</b>	<b>950.967.561,45</b>	<b>451.235.000,00</b>	<b>499.732.561,45</b>

**NOTA:** Las ventas, en todos los casos incluyen Servicios Postales, Telegráficos y Monetarios

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## Total Ventas (sin IVA)

GRAFICO Nº 2



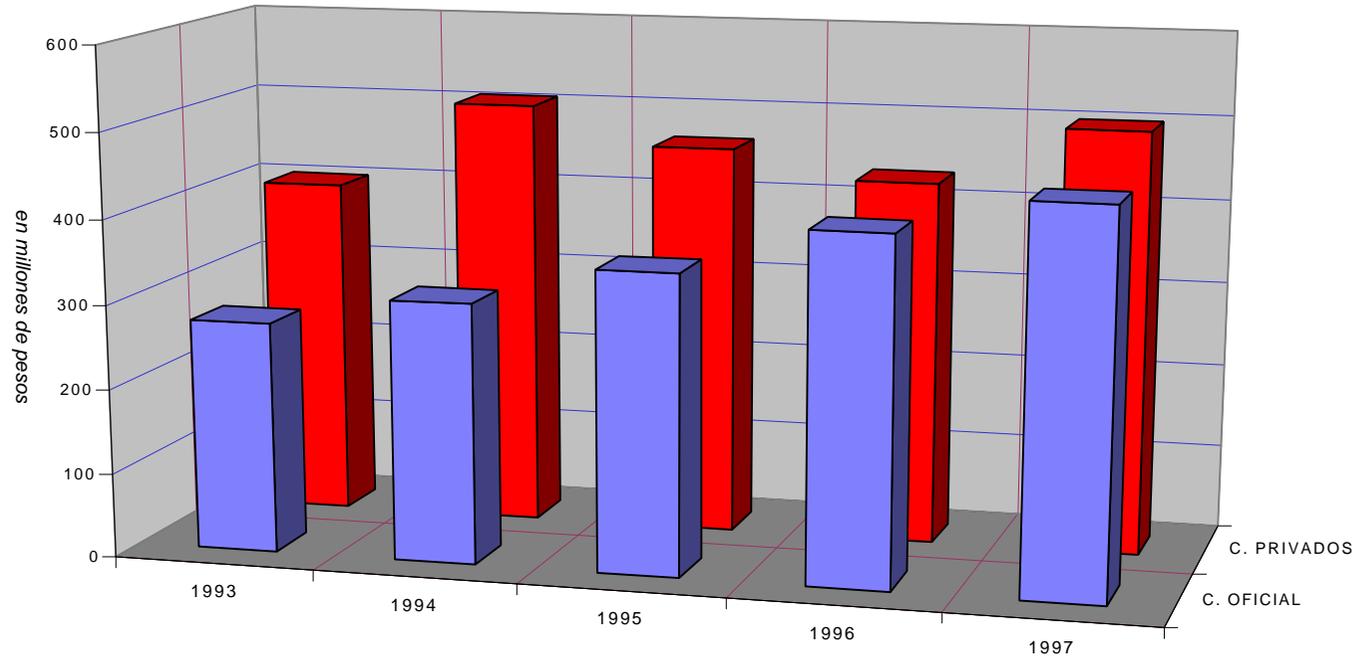
	Ene-97	Feb-97	Mar-97	Abr-97	May-97	Jun-97	Jul-97	Ago-97	Sep-97	Oct-97	Nov-97	Dic-97
TOTAL VENTAS (SIN IVA)	71,35	66,63	71,38	77,77	83,82	75,80	82,15	78,73	83,63	83,05	80,49	95,65

**TOTAL AÑO 1997 : \$ 950.967.561,45**

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

# Ventas Anuales

GRAFICO N° 3



	1993	1994	1995	1996	1997
C. OFICIAL	273,6	308	354,6	409,5	451,2
C. PRIVADOS	401,7	506,4	462,8	430,9	499,7

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## **NIVEL TOTAL DE ACTIVIDAD DE CORREOS AÑO 1997** **(PRIVADOS + Correo Argentino S.A.)**

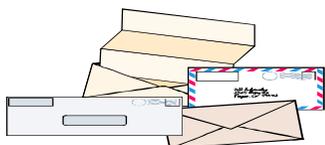


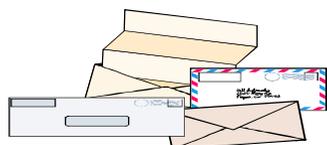
TABLA N° 2

### **SERVICIOS POSTALES**

MES	TOTAL SIMPL	TOTAL CONTRO	TOTAL EXPRES	TOTAL FACTUR	TOTAL MAIL/IMP	DIARIO y	TOTAL TARJ.	CORR. ELECT.	TOTAL DOC.	ENV. PREFER	TOTAL BOLS./CL	TOTAL PAQUETES	TOTAL COURIER	TOTAL UNIDADES
<b>Enero</b>	20.894.26	7.722.24	302.589	14.706.33	11.652.33	1.076.00	93.237	0	390.405	79.217	323.408	314.343	96.424	<b>57.650.813</b>
<b>Febr.</b>	17.875.81	7.936.72	272.203	14.915.36	7.891.29	1.379.93	84.385	0	375.265	86.935	326.349	324.011	77.859	<b>51.546.142</b>
<b>Marzo</b>	20.570.86	8.693.63	318.851	12.556.61	8.558.70	1.710.81	99.355	0	428.376	97.979	340.657	325.240	86.991	<b>53.788.083</b>
<b>Abril</b>	28.149.47	10.456.05	249.987	14.207.46	12.856.99	1.374.67	190.468	11	435.146	137.589	327.707	331.442	104.970	<b>68.821.982</b>
<b>Mayo</b>	23.283.27	9.927.94	294.189	17.507.99	12.121.58	1.381.59	279.506	6	424.166	113.265	328.297	331.728	127.880	<b>66.121.431</b>
<b>Junio</b>	23.046.97	10.031.39	253.381	12.619.94	14.016.44	1.762.02	153.556	6	351.159	112.870	320.394	342.245	94.873	<b>63.105.270</b>
<b>Julio</b>	26.421.11	10.136.06	455.371	15.861.30	13.217.53	1.817.60	151.624	0	380.285	109.489	389.772	404.255	103.315	<b>69.447.733</b>
<b>Agos.</b>	29.802.02	11.186.09	495.422	15.441.33	13.394.55	1.845.19	179.745	89.883	481.476	116.123	381.031	409.138	90.294	<b>73.912.314</b>
<b>Set.</b>	27.796.02	11.164.47	523.445	13.039.67	12.636.17	2.451.65	199.201	0	566.841	138.614	382.577	460.910	97.749	<b>69.457.346</b>
<b>Oct.</b>	27.464.97	15.170.51	482.254	15.245.65	15.373.71	2.195.34	248.013	0	382.502	175.798	356.740	565.561	161.064	<b>77.822.137</b>
<b>Nov.</b>	24.503.60	10.966.47	571.398	15.874.69	11.576.32	2.309.80	253.318	0	383.345	141.521	355.676	520.619	114.649	<b>67.571.434</b>
<b>Dic.</b>	38.193.67	12.370.76	622.978	16.507.84	15.967.52	2.601.06	364.780	0	661.604	159.529	332.706	502.966	174.049	<b>88.459.487</b>
<b>TOTAL</b>	<b>308.002.09</b>	<b>125.762.40</b>	<b>4.842.06</b>	<b>178.484.22</b>	<b>149.263.19</b>	<b>21.905.71</b>	<b>2.297.18</b>	<b>89.906</b>	<b>5.260.57</b>	<b>1.468.92</b>	<b>4.165.31</b>	<b>4.832.458</b>	<b>1.330.117</b>	<b>807.704.172</b>

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## NIVEL TOTAL DE ACTIVIDAD DE CORREOS AÑO 1997 (PRIVADOS + Correo Argentino S.A.) (Contin.)



TABLAS N° 3 Y 4

### SERVICIOS MONETARIOS

Mes	GIROS POSTALES	GIROS TELEGRAF.	OTR.SERV. MONET.	TOTAL
Enero	99.690	182.943	361	282.994
Febr.	91.102	169.914	333	261.349
Marzo	102.419	167.001	479	269.899
Abril	109.968	171.452	451	281.871
Mayo	112.541	164.273	480	277.294
Junio	108.611	155.204	405	264.220
Julio	122.993	172.246	500	295.739
Agos.	111.187	149.408	406	261.001
Set.	138.758	174.070	390	313.218
Oct.	154.352	174.294	465	329.111
Nov.	141.941	162.526	354	304.821
Dic.	142.102	188.115	327	330.544
<b>TOTAL</b>	<b>1.435.664</b>	<b>2.031.446</b>	<b>4951</b>	<b>3.472.061</b>

### SERVICIOS

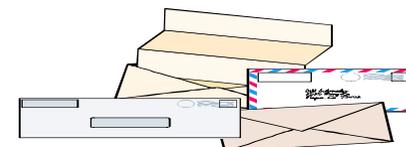
Mes	TELEGR. SIMPLE	TELEGR. COLAC.	TELEGR. LABORAL.	OTR.SERV. TELEGR.	TOTAL
Ene.	407.858	75573	80.945	0	564.376
Feb	399.263	77904	80.051	0	557.218
Mar	429.932	95258	96.681	0	621.871
Abr	465.358	88146	93.637	65	647.206
May	437.328	78970	83.341	0	599.639
Jun	409.463	73669	75.053	0	558.185
Jul	444.116	84723	83.078	2	611.919
Ago	399.252	75112	74.366	7	548.737
Set.	460.509	79.408	92.323	3	632.243
Oct.	490.343	86.463	91.343	10	668.159
Nov.	427.644	77.492	85.435	15	590.586
Dic.	492.876	92.567	101.491	5	686.939
<b>TOTAL</b>	<b>5.263.942</b>	<b>985.285</b>	<b>1.037.744</b>	<b>107</b>	<b>7.287.078</b>

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## NIVEL DE ACTIVIDAD DEL CORREO ARGENTINO AÑO 1997

TABLA N° 5

### SERVICIOSPOSTALE

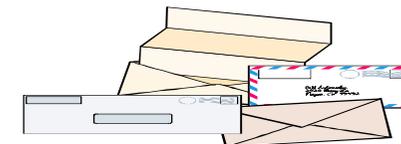


MES	CARTA SIMPLE	CARTA CONTROL	CARTA EXPRESO	CARTA FACTURA	MAIL/IMPRES.	TARJ. CRED.	CARTA DOC.	ENV.POST. PREF.	BOLS.Y CLEAR.	PAQUE TES	COUR.	TOTAL UNIDADES
Ene.	15.336.311	2.719.608	57.569	7.498.927	4.373.517	34.389	333.711	79.217	81.254	93.734	6.018	30.614.255
Febr.	12.575.493	3.571.890	71.182	7.053.423	2.846.010	26.972	329.927	86.935	78.703	133.826	4.672	26.779.033
Marzo	14.010.430	2.525.264	69.233	6.420.401	4.415.983	41.845	370.463	97.979	83.064	88.588	6.839	28.130.089
Abril	19.000.681	2.785.214	78.698	8.152.076	4.480.721	103.943	385.150	137.589	87.271	103.425	7.924	35.322.692
Mayo	16.339.994	2.796.953	74.359	10.282.421	4.139.043	169.148	340.686	113.265	84.842	106.435	7.394	34.454.540
Junio	14.496.789	2.687.747	85.285	5.595.403	4.435.803	72.652	311.043	112.870	74.228	126.681	6.500	28.005.001
Julio	17.411.683	3.040.338	87.113	8.408.272	4.324.786	34.629	354.006	109.489	86.998	163.610	8.057	34.028.981
Agos.	20.739.116	3.112.372	79.942	7.545.135	3.969.617	38.316	438.172	116.123	78.718	193.086	6.405	36.317.002
Set.	17.531.226	3.359.415	103.400	5.424.450	3.960.864	86.622	515.374	138.614	80.931	200.829	7.800	31.409.525
Oct.	19.016.797	3.453.513	109.387	5.523.021	4.749.611	79.934	349.110	175.798	82.943	283.694	7.596	33.831.404
Nov.	15.763.799	3.173.860	105.526	6.851.011	3.966.652	66.693	342.754	141.521	73.732	280.764	7.185	30.773.497
Dic.	25.331.076	3.181.139	108.510	7.019.753	4.736.534	50.848	321.784	159.529	69.446	214.281	9.040	41.201.940
<b>TOTAL</b>	<b>207.553.395</b>	<b>36.407.313</b>	<b>1.030.204</b>	<b>85.774.293</b>	<b>50.399.141</b>	<b>805.991</b>	<b>4.392.180</b>	<b>1.468.929</b>	<b>962.130</b>	<b>1.988.953</b>	<b>85.430</b>	<b>390.867.959</b>

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## NIVEL DE ACTIVIDAD DEL CORREO ARGENTINO AÑO 1997

(Continuación)



TABLAS N° 6 Y 7

### SERVICIOS

Mes	TELEGR. SIMPLE	TELEGR. COLAC.	TELEGR. LABORAL.	TOTAL
Enero	407.858	23.273	80.945	512.076
Febr.	399.263	23.533	80.051	502.847
Marzo	429.932	25.771	96.681	552.384
Abril	465.358	28.662	93.637	587.657
Mayo	437.328	24.469	83.341	545.138
Junio	409.463	23.535	75.053	508.051
Julio	444.116	24.890	83.078	552.084
Agos.	399.252	21.901	74.366	495.519
Set.	460.509	24.905	92.323	577.737
Oct.	490.343	25.675	91.343	607.361
Nov.	427.644	22.928	85.435	536.007
Dic.	492.876	24.139	101.491	618.506
<b>TOTAL</b>	<b>5.263.942</b>	<b>293.681</b>	<b>1.037.744</b>	<b>6.595.367</b>

### SERVICIOS MONETARIOS

Mes	GIROS POSTALES	GIROS TELEGRAF.	OTR.SERV. MONET.	TOTAL
Enero	99.690	182.943	361	282.994
Febr.	91.102	169.914	333	261.349
Marzo	102.419	167.001	479	269.899
Abril	109.968	171.452	451	281.871
Mayo	112.541	164.273	480	277.294
Junio	108.611	155.204	405	264.220
Julio	122.993	172.246	500	295.739
Agos.	111.187	149.408	406	261.001
Set.	138.758	174.070	390	313.218
Oct.	154.352	174.294	465	329.111
Nov.	141.941	162.526	354	304.821
Dic.	142.102	188.115	327	330.544
<b>TOTAL</b>	<b>1.435.664</b>	<b>2.031.446</b>	<b>4951</b>	<b>3.472.061</b>

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## NIVEL DE ACTIVIDAD DE CORREOS PRIVADOS AÑO 1997

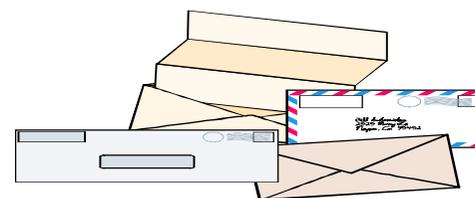
### SERVICIOSPOSTALE

Mes	CARTA SIMPLE	CARTA CONTROL	CARTA EXPRESO	CARTA FACTURA	MAIL/IMPRES.	DIARIOS y REVIST.	TARJ. CRED.	CORR. ELECT.	CARTA DOC.	BOLS/ CLEAR.	PAQUE TES	COUR.	TOTALES
Enero	5.557.954	5.002.639	245.020	7.207.407	7.278.820	1.076.007	58.848	0	56.694	242.154	220.609	90.406	27.036.558
Febr.	5.300.323	4.364.839	201.021	7.861.937	5.045.288	1.379.932	57.413	0	45.338	247.646	190.185	73.187	24.767.109
Marzo	6.560.439	6.168.374	249.618	6.136.209	4.142.717	1.710.817	57.510	0	57.913	257.593	236.652	80.152	25.657.994
Abril	9.148.792	7.670.837	171.289	6.055.393	8.376.274	1.374.674	86.525	11	49.996	240.436	228.017	97.046	33.499.290
Mayo	6.943.285	7.130.992	219.830	7.225.574	7.982.537	1.381.595	110.358	6	83.480	243.455	225.293	120.486	31.666.891
Junio	8.550.189	7.343.652	168.096	7.024.543	9.580.639	1.762.021	80.904	6	40.116	246.166	215.564	88.373	35.100.269
Julio	9.009.436	7.095.722	368.258	7.453.035	8.892.749	1.817.601	116.995	0	26.279	302.774	240.645	95.258	35.418.752
Agos.	9.062.904	8.073.725	415.480	7.896.197	9.424.940	1.845.196	141.429	89.883	43.304	302.313	216.052	83.889	37.595.312
Set.	10.264.794	7.805.059	420.045	7.615.227	8.675.315	2.451.659	112.579	0	51.467	301.646	260.081	89.949	38.047.821
Oct.	8.448.173	11.717.002	372.867	9.722.637	10.624.102	2.195.349	168.079	0	33.392	273.797	281.867	153.468	43.990.733
Nov.	8.739.807	7.792.618	465.872	9.023.683	7.609.676	2.309.802	186.625	0	40.591	281.944	239.855	107.464	36.797.937
Dic.	12.862.602	9.189.628	514.468	9.488.087	11.230.995	2.601.061	313.932	0	339.820	263.260	288.685	165.009	47.257.547
<b>TOTAL</b>	<b>100.448.698</b>	<b>89.355.087</b>	<b>3.811.864</b>	<b>92.709.929</b>	<b>98.864.052</b>	<b>21.905.714</b>	<b>1.491.197</b>	<b>89.906</b>	<b>868.390</b>	<b>3.203.184</b>	<b>2.843.505</b>	<b>1.244.687</b>	<b>416.836.213</b>

### SERVICIOS

MES	TELEGR. SIMPLES	TELEGR. COLAC.	OTR. SERV. TELEGR.	TOTAL
Enero	0	52.300	0	52.300
Feb.	0	54.371	0	54.371
Marzo	0	69.487	0	69.487
Abril	0	59.484	65	59.549
Mayo	0	54.501	0	54.501
Junio	0	50.134	0	50.134
Julio	0	59.833	2	59.835
Agosto	0	53.211	7	53.218
Set.	0	54.503	3	54.506
Oct.	0	60.788	10	60.798
Nov.	0	54.564	15	54.579
Dic.	0	68.428	5	68.433
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>691.604</b>	<b>107</b>	<b>691.711</b>

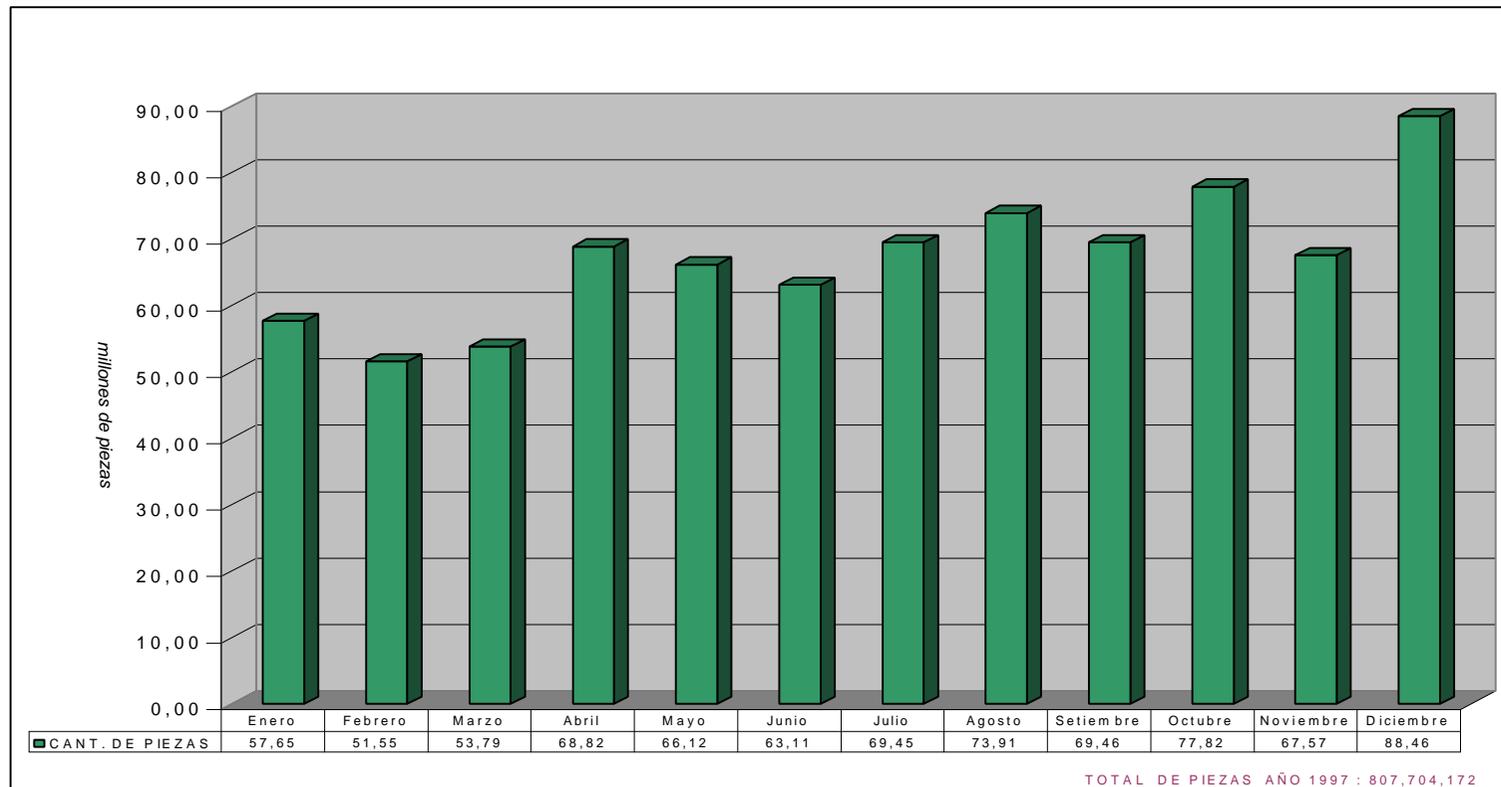
TABLAS N° 8 Y 9



FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## Nivel de actividad postal total año 1997 (Cantidad de piezas)

GRAFICO N° 4

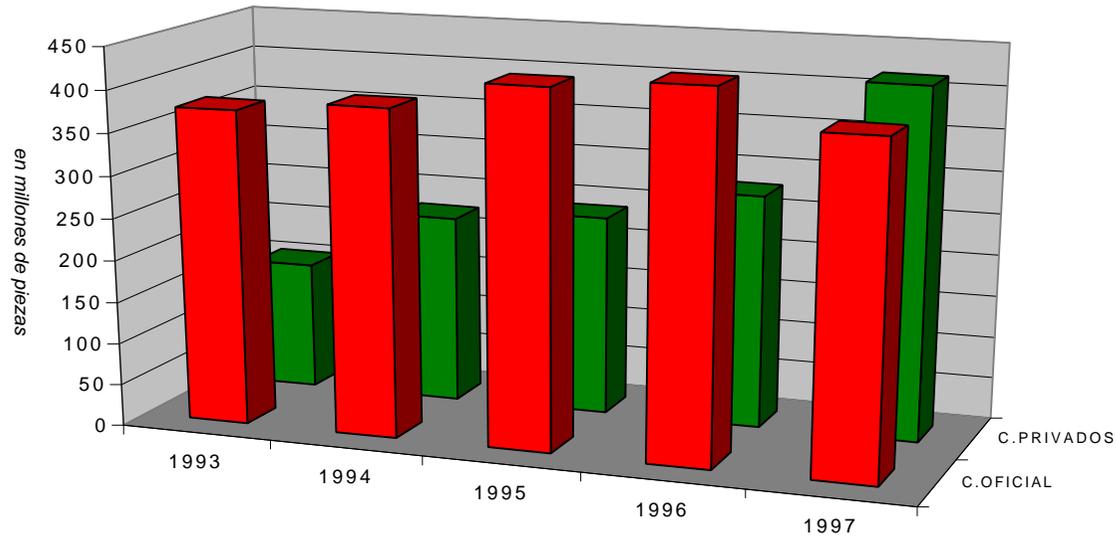


**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

# Nivel total de actividad postal

(en cantidad de piezas)

GRAFICO Nº 5



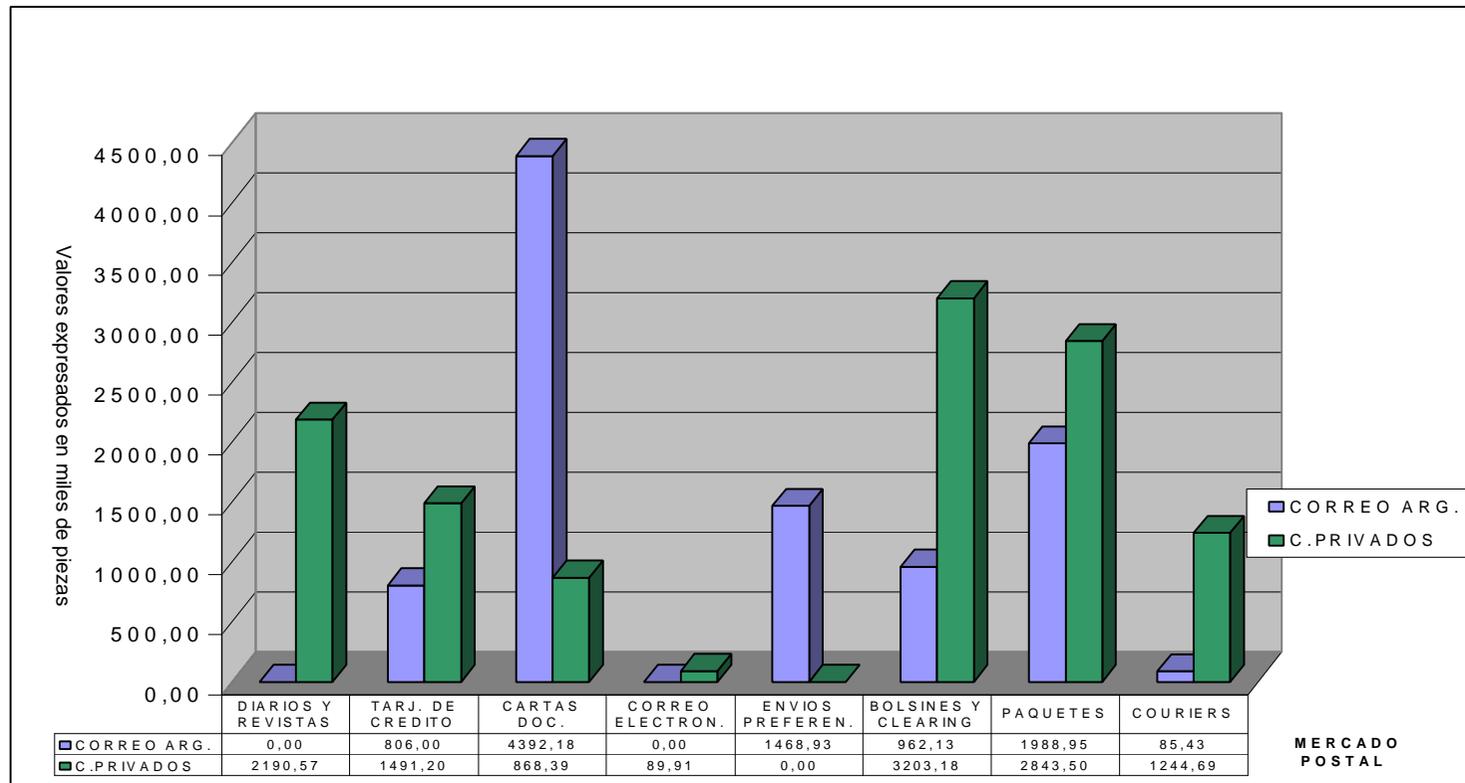
	1993	1994	1995	1996	1997
C.OFICIAL	375,5	388,9	423,2	434,3	390,9
C.PRIVADOS	153,6	225,1	238,8	278,3	416,8

■ C.OFICIAL      ■ C.PRIVADOS

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## Nivel de la actividad postal por servicio Año 1997

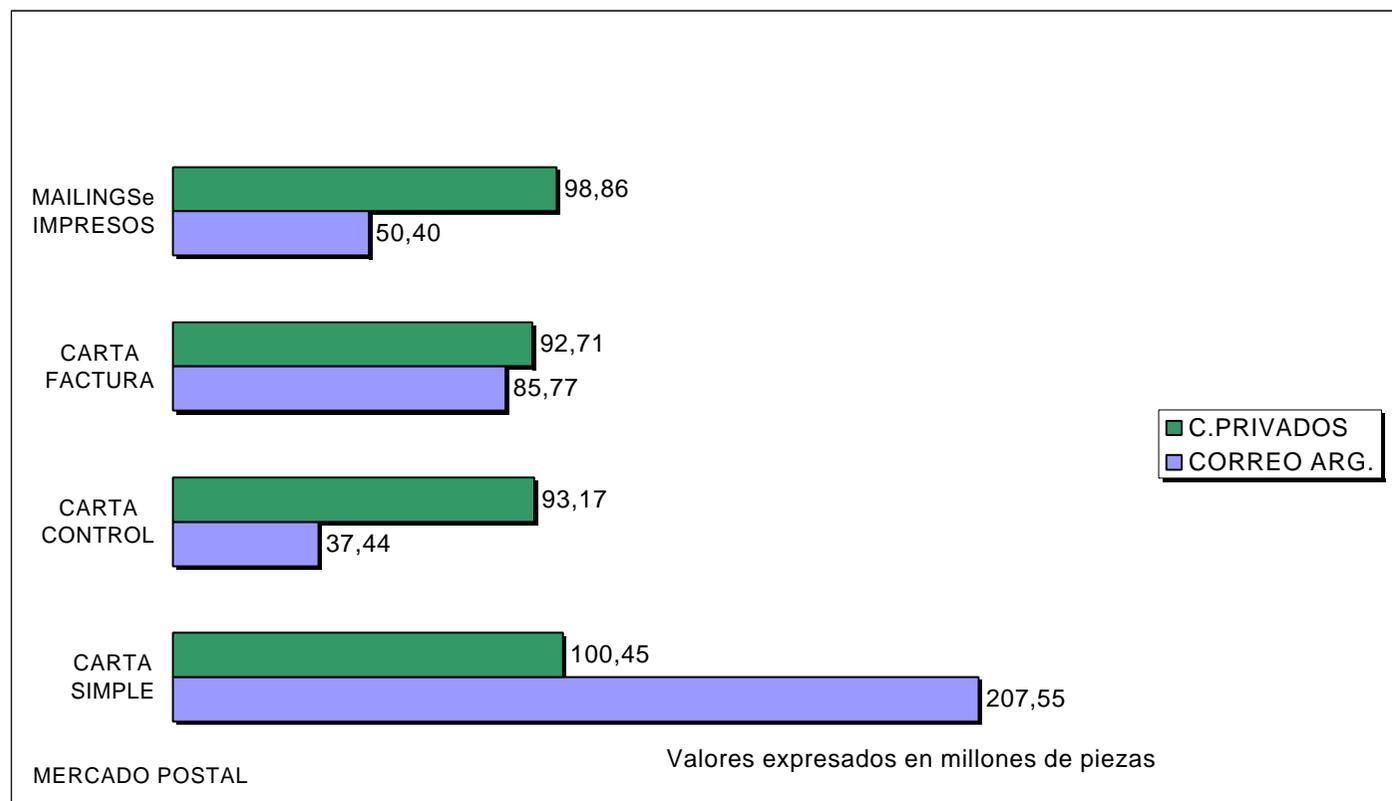
GRAFICO N° 6



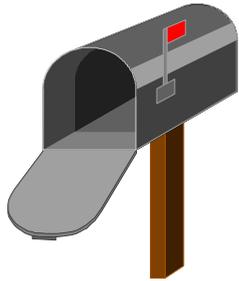
**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

## Nivel de la actividad postal por servicio Año 1997 (Cont.)

GRAFICO N° 7

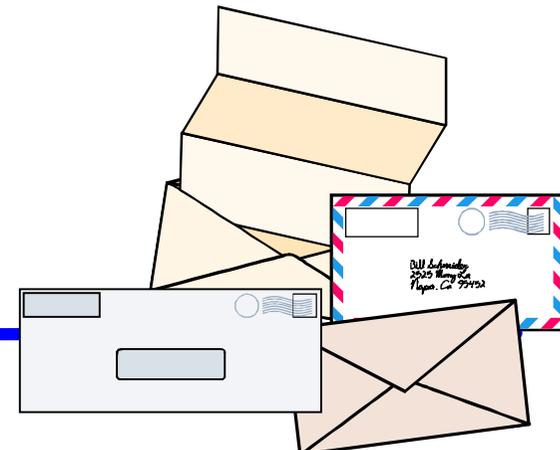


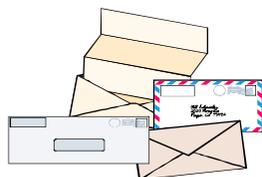
FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)



# CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES

## AÑO 1997





# ESEP URBANO 01/97 CAPITAL FEDERAL

## PARAMETROS ANALIZADOS

**Empresa Evaluada:** Correo Argentino  
**Ciudad Relevada:** Capital Federal  
**Valor del Servicio:** \$ 0,75  
**Tipo de Servicio:** Carta Simple  
**Estándar Medido:** Correo Local  
**Fecha de los Operativos:** 28/07/97 al 08/08/97  
**Unidad Ejecutora:** Gerencia de Servicios Postales (CNC)  
**Metodología de Evaluac.:** Cartas Testigo.  
**Muestra Estadística:** 240 piezas.  
**Cantidad de Receptores:** 24 domicilios.  
**Nivel de Confianza:** 95%  
**Margen de Error:** 6,32%

## PRINCIPALES RESULTADOS CAPITAL FEDERAL

	<b>Confiabilidad</b>
	98.33%

	<b>No Recibidos</b>
	1.67%

	<b>Detalle de Entrega</b>			
	D	D + 1	D + 2	D + 3
	0.42%	37.71%	37.71%	15.68%

	<b>Celeridad</b>
	2.12 +/- 2.0

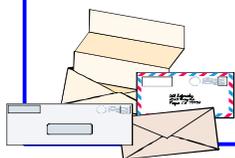
<b>Piezas Enviadas:</b>	240
<b>Piezas Recibidas:</b>	236

	<b>Celeridad Items Analiz.</b>
	1.92 +/- 0,94

<b>Irregularidades por tipo</b>	
Detalle	%
Sin Matasellos	8.47%
Matasello Ilegible	67.80%
Mal Fechada	5.51%
Mat. Ilegible v Mal	1.69%

	<b>Irregularidades</b>
	83.47%

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)



## CALIDAD DEL SERVICIO

Sobre el particular merece poner énfasis en las irregularidades detectadas en las piezas de prueba intervinientes, las que si se clasifican por importancia y tipo serían: matasello ilegible, sin matasello, y mal fechada.

Dichas irregularidades, se consideran fácilmente subsanables a través de una revisión de procesos o contando con una cultura organizacional apropiada.

La ausencia de matasello, como así también la discrepancia entre la fecha de imposición y la del matasello, implica desde la óptica del cliente un demérito de la calidad del servicio, pues el matasello cumple la función de recibo de la pieza y debiera tener la fecha del día en que se concreta la entrega por parte del remitente.

Las bocas de imposición en las cuales se registró el mayor número de irregularidades fue en las Unidades Postales y Agencias. Sobre el particular, cabría sugerir a los responsables de las mismas se preste la debida atención a este aspecto.

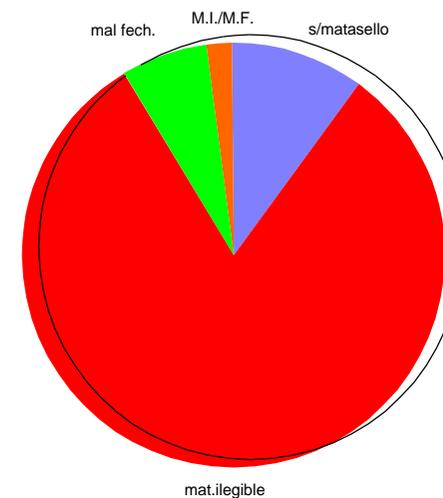
Según se puede apreciar en el gráfico las irregularidades más representativas fueron las siguientes:

1º) **MATASELLO ILEGIBLE:** es el porcentaje más relevante, con altos niveles en todas las zonas.

2º) **SIN MATASELLO:** se registra en mayor grado en las zonas Centro y Oeste, en ese orden.

3º) **MAL FECHADA:** El porcentaje más alto se registra en la zona Centro.

GRAFICO DEL TOTAL DE IRREGULARIDADES  
(en porcentaje de defectos)



**Referencias:**

Matasello ilegible	67.80%
Sin matasellos	8.47%
Mal fechada	5.51%
Mat. ileg. y mal fechada	1.69%

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

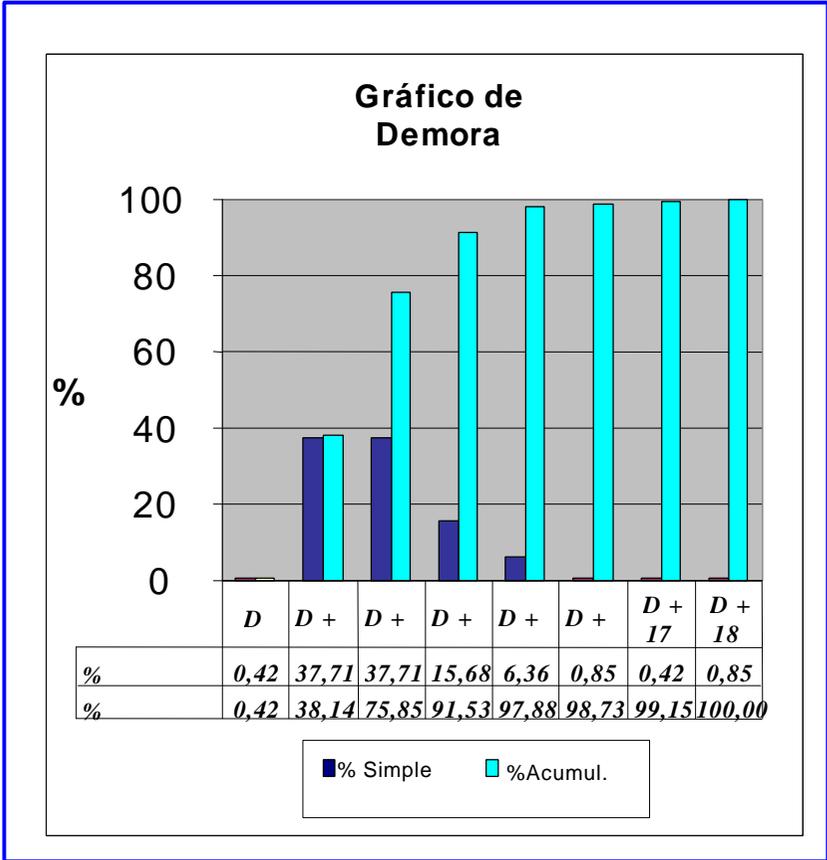


## CELERIDAD DEL SERVICIO

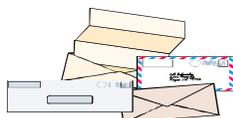
El gráfico permite apreciar el tiempo insumido para cumplimentar la entrega de las cartas testigo impuestas. La Demora Promedio de las entregas recibidas dentro del plazo prefijado (recepción en día D hasta D+5) resultó de 1,92 días y el Desvío Standard es de 0,94 días. La cantidad de cartas recibidas dentro del standard (hasta D+2) fue de 75,85%.

Si se consideran las piezas arribadas con posterioridad al día D+5, la demora promedio aumenta a 2,12 días es decir que se registra una caída en el rendimiento del servicio del 10,42%.

Por tal razón, a los efectos del análisis de la celeridad, se consideró necesario presentar los resultados con las dos alternativas en virtud de que las cartas recibidas fuera del plazode entrega establecido por el prestador, actúa en beneficio de otro indicador importante como es la eficacia o confiabilidad (total de piezas recibidas respecto de las impuestas) que alcanzó el 98,33% en este operativo.



FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)



## ESEP NACIONAL 01/97

### PARAMETROS ANALIZADOS

<b>Empresas Evaluadas:</b>	Encotesa y Correo Argentino S.A
<b>Ciudades Relevadas:</b>	Capital Federal, Córdoba, Mendoza y Tucumán
<b>Valor del Servicio:</b>	\$0,75
<b>Tipo de Servicio:</b>	Servicio "Carta Simple"
<b>Estándar Medido:</b>	Calidad del Servicio entre Ciudades Capitales.
<b>Fecha del Operativo:</b>	25/08/97 al 8/09/97
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Universidades: Nac. de Córdoba, Nac.de Cuyo y Nac. de Tucumán.
<b>Metod. de Evaluación:</b>	Cartas Testigo.
<b>Muestra Estadística:</b>	1536 piezas.
<b>Cant. de Receptores:</b>	96 domicilios.
<b>Nivel de Confianza:</b>	95%
<b>Margen de Error:</b>	5%

### PRINCIPALES RESULTADOS

<b>Piezas No Perdidas:</b>	<b>1338 (87,11%)</b>
<b>Piezas arrib. fuera del Periodo de espera:</b>	<b>64 (4,17%) (No analizadas).</b>
<b>Piezas analizadas:</b>	<b>1274 (82,94 %)</b>
<b>Demora Promedio:</b>	<b>3,24 días</b>
<b>Desvío Estándar:</b>	<b>1,50 días</b>
<b>Eficiencia: (hasta 96 horas después de la imposición)</b>	<b>83,75 %</b>
<b>Defectos de Forma: (mal fech., matasello ileg., etc. )</b>	<b>57 %</b>

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C.N.C.-G.S.P.)

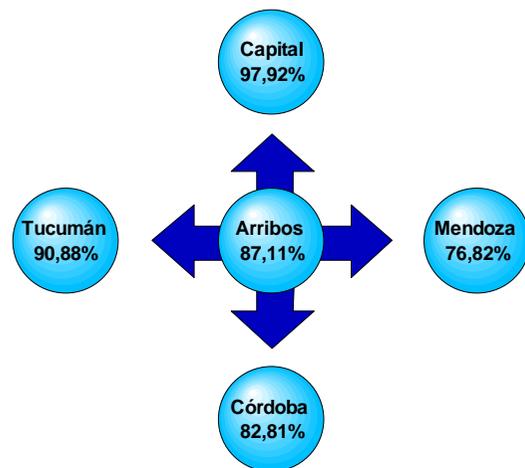


## EFICACIA Y CALIDAD DEL SERVICIO

### EFICACIA DEL SERVICIO

Se llama EFICACIA al porcentaje de piezas que no se perdieron, incluyendo las llegadas después del período de espera de 20 días. Del análisis efectuado se concluye que tanto Encotesa como la Empresa Correo Argentino S. A. no lograron cumplir satisfacer el objetivo buscado: " que todas las piezas lleguen a destino".

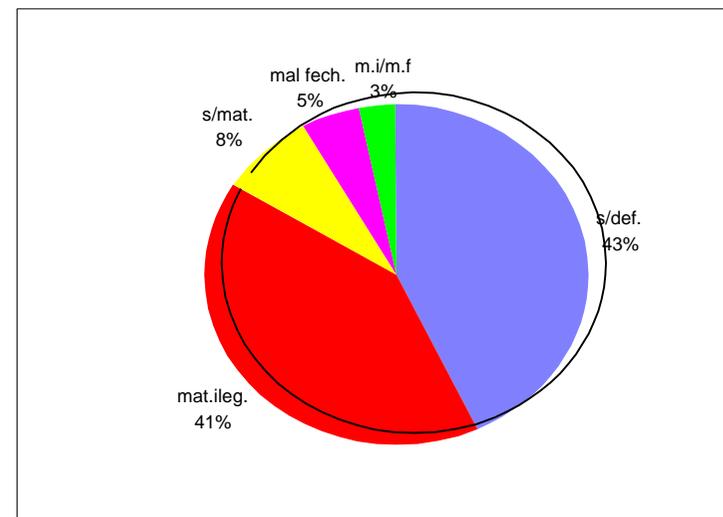
#### ENTREGAS OBSERVADAS POR CIUDADES (Total de cartas analizadas: 87,11%)



### CALIDAD DEL SERVICIO DEFECTOS DE FORMA OBSERVADOS (Porcentajes por categoría)

Las irregularidades detectadas en las piezas, si se clasifican por importancia y tipo serían: matasello ilegible, sin matasello, y mal fechada.

La ausencia de matasello, y la discrepancia entre fecha de imposición y del matasello, implica desde la óptica del cliente un demérito de la calidad del servicio, pues el matasello cumple la función de recibo de la pieza y debiera tener la fecha del día en que se concreta la entrega por parte del remitente



**CELERIDAD DEL SERVICIO**

La Demora Promedio total registrada fue de 3,24 días, con un Desvío Standard de 1,50 días, es decir que el tiempo insumido para cumplimentar la entrega de las cartas testigo impuestas, se ajustó a los plazos prefijados por los prestadores: (D+3) y (D+4), exceptuando el enlace Tucumán-Mendoza que registró una demora de 4,33 días.

**DEMORA OBSERVADA POR ENLACE**  
(expresada en días)

**GRAFICO DE LA DEMORA OBSERVADA**  
(Porcentajes Simples y Acumulados)

DEMORA	% SIMPLE	% ACUM.
D	0,16	0,16
D+1	3,06	3,22
D+2	31,95	35,16
D+3	31,165	66,33
D+4	17,43	83,75
D+5	7,93	91,68
> D+5	8,32	100

DEMORA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	>D+5	TOTAL
CANTIDAD	2	39	407	397	222	101	106	1274
%SIMPLE	0,16	3,06	31,95	31,165	17,43	7,93	8,32	
%ACUM		3,22	35,16	66,33	83,75	91,68	100	