

# INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL

---

Dirección Nacional de Servicios Postales

2014

---



**Presidencia de la Nación**

**Índice**

INTRODUCCION.....	4
MERCADO POSTAL ARGENTINO.....	6
Estructura del Mercado .....	6
Composición Sector Postal Privado.....	6
Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa .....	7
Registro de Operadores Postales .....	8
PRINCIPALES INDICADORES.....	10
Nivel de Empleo .....	10
CALIDAD DE SERVICIO .....	12
Orden Nacional .....	12
Atributos a medir .....	12
Detalle de los ESEP llevados a cabo durante el año 2014: .....	13
Resultados Obtenidos.....	14
Resultados Obtenidos - Servicio Encomiendas .....	18
INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS .....	19
Control de la Actividad Postal .....	19
Auditorias año 2014 .....	19
Inspecciones Correo Oficial:.....	19
Inspecciones OCA: .....	19
Otras Inspecciones No Programadas:.....	19
Rezagos: .....	20
Reclamos y Sanciones Postales.....	20
Facturación Postal .....	24
Producción Postal.....	24
Correo Oficial Evolución – Porcentaje de Participación en Producción total.....	25
Facturación Telegráfica.....	25
Servicios Monetarios – Producción y Facturación .....	26
Servicios Postales – Variación según mismo período del año anterior.....	27
Servicios Telegráficos – Variación según mismo período del año anterior.....	28
Servicios Monetarios – Variación según mismo período del año anterior .....	29
Servicios de Mensajería Urbana.....	29
Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio.....	30
Evolución 2014/2013 – Cantidades por tipo de servicio .....	33
Producción Postal por Tipo .....	34
Distribución geográfica de la producción y de las ventas de servicios postales.....	36
Envíos al exterior .....	38
Correo Internacional entrante.....	38
Evolución del PIB y de las ventas en el sector .....	39
CALIDAD DE SERVICIO .....	41
Orden Internacional .....	41
Objetivos de la Unión Postal Universal (UPU) y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP) .....	41
Actuación de la administración argentina ante organismos postales internacionales .....	48
Introducción .....	48
UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP).....	55
CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE) y REUNIONES CONEXAS .....	55
Filatelía .....	57



# ESTUDIO EN MATERIA POSTAL

## INTRODUCCION

El presente informe se ha confeccionado en el marco de lo dispuesto en el Decreto N° 1117/2015, dando cumplimiento a una de las acciones primarias de la Dirección Nacional de Servicios Postales dependiente de la AUTORIDAD FEDERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES, en cuanto a producir estadísticas del mercado postal local e internacional y realizar estudios técnicos y económicos sobre el mismo.

Este documento recoge y sistematiza la información extraída de los datos estadísticos recolectados durante el año 2014, referidos a los servicios postales, telegráficos, monetarios, otros servicios conexos y mensajerías del mercado postal, razón por la cual constituye una herramienta de importancia para analizar la evolución de este específico sector de la actividad económica del país.

Además permite extraer datos necesarios para comprender la real estructura y concreta expansión geográfica del mercado, como así también sacar conclusiones respecto de las zonas de concentración de la actividad y de la efectiva competencia en el sector.

Los principales actores que conforman este mercado son el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CORASA) y el total de los Prestadores Postales Privados y Mensajerías Urbanas inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPPSP) y en el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPSM) que al cierre del año 2014 totalizaban 145 empresas.

También se compendian en el informe los actos relevantes llevados a cabo por el Organismo en materia de planificación y supervisión de los procedimientos, acciones de control y fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes por parte de CORASA, los Prestadores de Servicios Postales y demás actores del mercado postal.

El ejercicio de las facultades de control por parte del Estado en el sector garantizó asimismo la provisión de un servicio postal universal para toda la población; como así también la generación y conservación de empleos genuinos y de calidad que el sector ofrece a la comunidad.

En efecto, la actividad postal ha demostrado ser una importante empleadora de mano de obra, permitiendo ello destacarla como un sector de actividad de alta inclusión social y con puestos de trabajo registrados en virtud de la decidida acción de control en materia de empleo llevadas a cabo por el Organismo.

En el año 2014 la variación total del nivel de empleo del sector mostró un incremento del 1,40%.

En cuanto al nivel de actividad, las variaciones registradas en el año bajo examen según los distintos grandes segmentos de mercado fueron las siguientes:

Servicios postales: mostraron una caída del 4,36%. Cabe destacar que los productos que integran este segmento generaron el 92% de la facturación total del año 2014, de ahí la importancia de la baja en su nivel de actividad.

Servicios Telegráficos: decrecieron un 4,75%.

Servicios Monetarios: cayeron un 4,02%.

Servicios de Mensajerías y Cadetería: los servicios eventuales bajaron un 11,02% y los contratos crecieron un 16,54%.

Es decir que las cantidades de envíos continuaron con su tendencia decreciente, la que no obstante ha sido compensada en términos monetarios por un efecto precio/tarifa que generó un incremento en la facturación anual del sector del 29,3%; correspondiendo un 34,37% de dicho aumento al total de las ventas del conjunto de los operadores postales privados y un 22,47% a CORASA.

La caída en el nivel de actividad tiene a su vez una incidencia negativa en la estructura de costos que debe afrontar CORASA por ser el proveedor del Servicio Postal Universal, lo que obliga al operador oficial, que es además el primer empleador del sector, a mantener una estructura operativa mucho más costosa y en consecuencia menos rentable que la de la competencia.

A esta observación debe adicionarse otro factor como es el de la distribución geográfica de la producción y de las ventas de servicios postales, pues en un ámbito muy reducido, como es el de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, se concentra el 62,8% de la producción y el 66,06% de la facturación de todo el país.

Sólo el resto de la Provincia de Buenos Aires (16,2% y 11,14%) supera el dígito en cuanto a participación en el mercado, hecho que muestra un modelo de competencia fuertemente concentrado en un ámbito geográfico muy reducido.

No obstante, en este contexto, la actividad postal en el año 2014 dio empleo registrado a TREINTA Y SEIS MIL SETECIENTOS CUARENTA (36.740) trabajadores, a quienes permitió acceder a una situación social de inclusión a prestaciones como las de salud, educación, seguridad y condiciones de trabajo dignas.

La caída en el nivel de actividad postal no es un hecho particular del mercado postal argentino, sino que según informes de economistas de la Unión Postal Universal sobre las últimas estadísticas mundiales analizadas, correspondientes al año 2013, la tendencia a la baja en el tráfico mundial de envíos de correspondencia continuó con una disminución del 2,9% comparando los períodos 2013/2012.

La producción postal mundial fue en 2013 de 339.800 millones de objetos (336.300 millones de envíos a nivel nacional y 3.500 millones a nivel internacional) cuando en 2012 había sido de 350.900 millones de piezas (347.200 a nivel nacional y 3.700 millones a nivel internacional).

Según esta misma fuente se destaca que aunque los volúmenes hayan bajado, el tonelaje ha subido, estimando que 240 millones de pequeños paquetes han transitado por el flujo de envíos de correspondencia en el año 2013, como consecuencia del incremento del correo electrónico. De ello se desprende que aunque el volumen total, en términos de números de objetos ha disminuido, el peso medio de los envíos es más elevado. Cabe recordar que la categoría de correspondencia incluye pequeños paquetes con un peso de hasta 2 kilos.

En el año 2010 un kilogramo de envíos de correspondencia internacional contenía una media de 12,21 objetos, en tanto que en el año 2013 un kilogramo consta de 10,88. Este aumento en el tonelaje podría explicar por qué el flujo de envíos de correspondencia sigue representando el 43,4% de los ingresos globales de los servicios públicos postales.

La cantidad de paquetes enviados ha aumentado en todas las regiones del mundo, con excepción de Asia-Pacífico donde se observó un ligero descenso.

En el mercado postal argentino las encomiendas aumentaron en total un 20%, de los cuales CORASA tuvo un incremento del 23,77% y el total de los Prestadores Postales Privados inscriptos un 17,14%.

Los Organismos rectores de la actividad postal como la Unión Postal Universal que está conformada por 192 países miembros y las Uniones Restringidas, entre ellas la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, que agrupa a 25 países de América más España y Portugal, han considerado siempre al servicio postal como un motor importante del crecimiento económico y la inclusión social, por lo que es valioso comprender que su infraestructura puede apoyar las estrategias de desarrollo de los países.

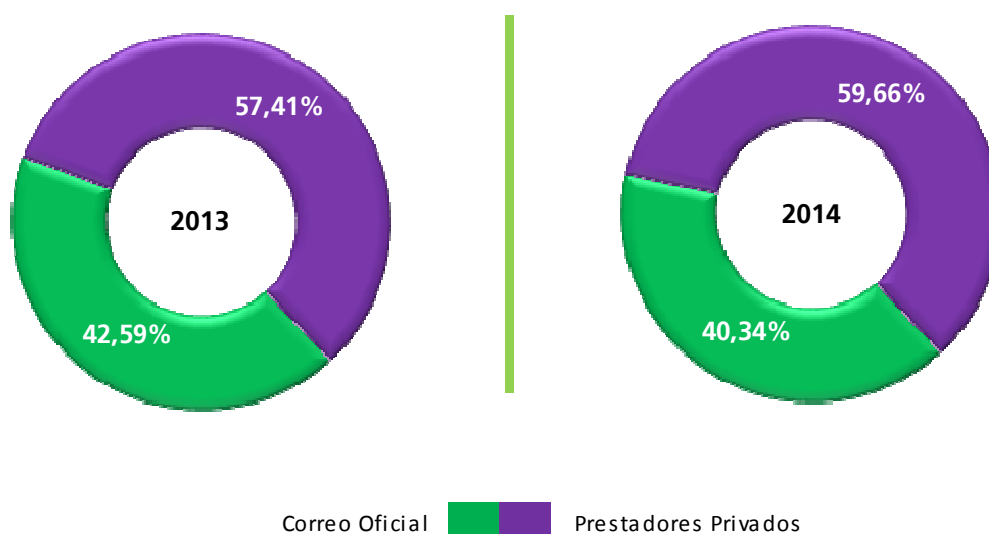
La red postal sigue siendo la mayor red física del mundo, integrada según información de la UPU por 663.200 oficinas de Correos y 5,4 millones de empleados, asegurando el servicio en el mundo entero y constituyendo no sólo el sistema tradicional de cartas, postales y sobres al que el ciudadano común estaba acostumbrado sino un motor de crecimiento, un facilitador de comercio, de inversión, un componente importante del comercio en línea que es un enorme negocio al que ya tienen acceso los operadores designados por haberse adaptado a las nuevas tecnologías de la era digital.

## MERCADO POSTAL ARGENTINO

### Estructura del Mercado

La facturación total del mercado postal, telegráfico, monetario, mensajerías y otros servicios conexos del año 2014 ascendió a \$ 12.872,6 millones. El Correo Oficial de la República Argentina S.A. participó con el 40,34% (\$ 5.192,3 millones) y el total de los operadores postales privados inscriptos en el RNPSP con el 59,66% (\$7.680,2 millones). Es decir que la contribución de los operadores privados sobre el total de las ventas, creció 2,25 puntos respecto del operador público, en comparación con los resultados del año anterior. Este cambio hacia la baja en la participación del Correo Oficial, obedece a su menor recaudación en concepto de servicio electoral en el año bajo examen.

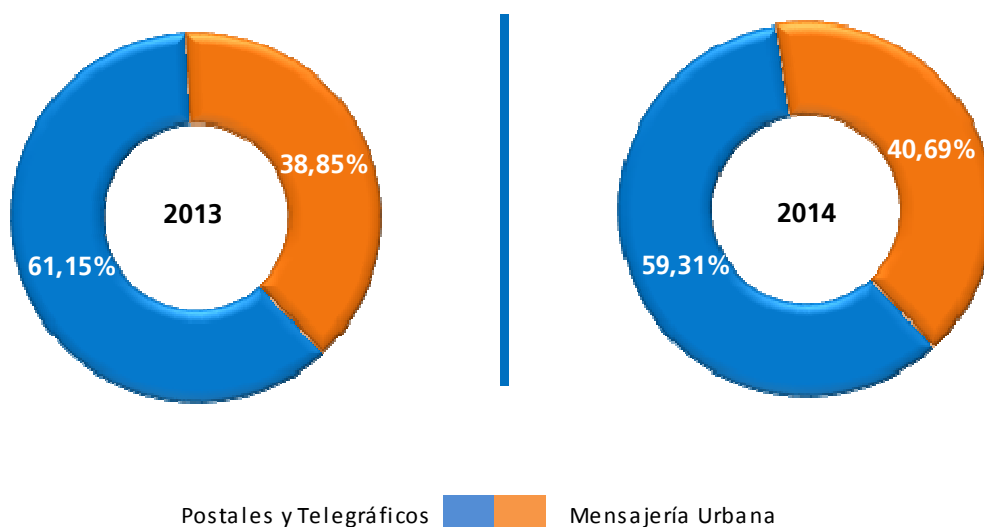
#### Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados

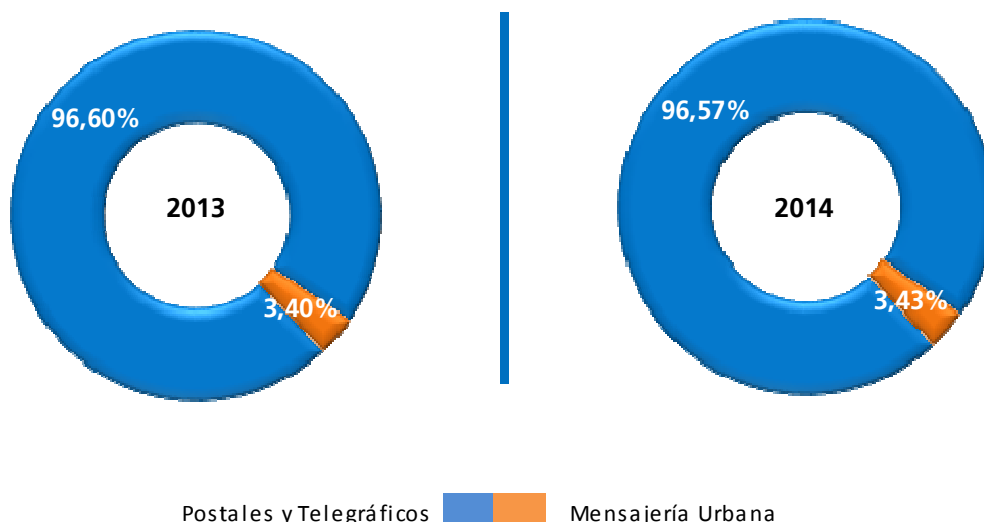


### Composición Sector Postal Privado

Al cierre del año 2014, el Registro Nacional de Prestadores Postales (RNPSP) quedó conformado por 145 (ciento cuarenta y cinco) empresas privadas, de las cuales 86 (ochenta y seis) son Correos y 59 (cincuenta y nueve) Mensajerías Urbanas.

#### RNPSP - Inscriptas según servicios prestados

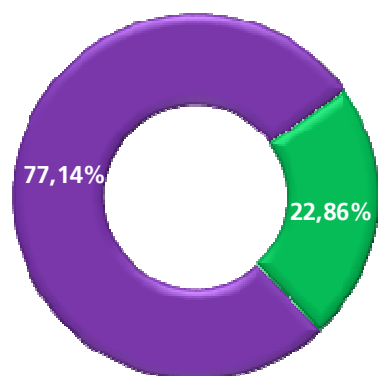
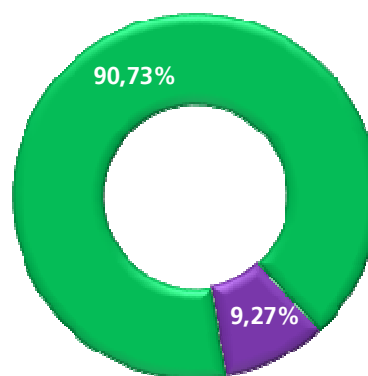


**RNPSP - Facturación según servicios prestados**

**Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa**

A efectos de caracterizar la condición de Micro, Pequeñas y Medianas empresas, se estableció por Resolución N° 50/2013 de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional un único parámetro para incluir en él a todo el universo según el sector, en este caso de servicios, con un valor límite de las ventas en \$63.000.000.

La variable a considerar para su determinación es el promedio de las ventas totales anuales de los últimos 3 (tres) años, excluida el Impuesto al Valor Agregado. Se aclara que el total de empresas que intervinieron para el cálculo son las que estuvieron inscriptas y presentaron ventas en algún momento a lo largo del año analizado, aunque no hayan completado el período. Por esa razón, es que no coinciden en el cuadro respectivo la cantidad de empresas, con el total de prestadores al cierre del año según el RNPSP. Los datos expuestos en el cuadro y gráficos siguientes muestran un mercado muy concentrado en pocas empresas.

CLASIFICACIÓN 2014					
Tipo	Facturación	Tope Res. 50/2013 Servicios	% Sobre Facturación	Cantidad	% Sobre el Total de Empresas
Grandes	\$ 4.597.788.406	> \$63.000.000	77,14%	14	9,27%
PyMEs	\$ 1.362.686.054	\$ 63.000.000	22,86%	137	90,73%
TOTALES	\$ 5.960.474.460			151	

**Por facturación según tipo de empresa**

**Por tamaño según tipo de empresa**


## Registro de Operadores Postales

Durante el año 2014 se realizó la tramitación de las solicitudes de inscripción ingresadas tanto por parte de las empresas de MENSAJERÍA URBANA como de CORREO que pretendían prestar actividad postal a lo largo y ancho del Territorio Nacional.

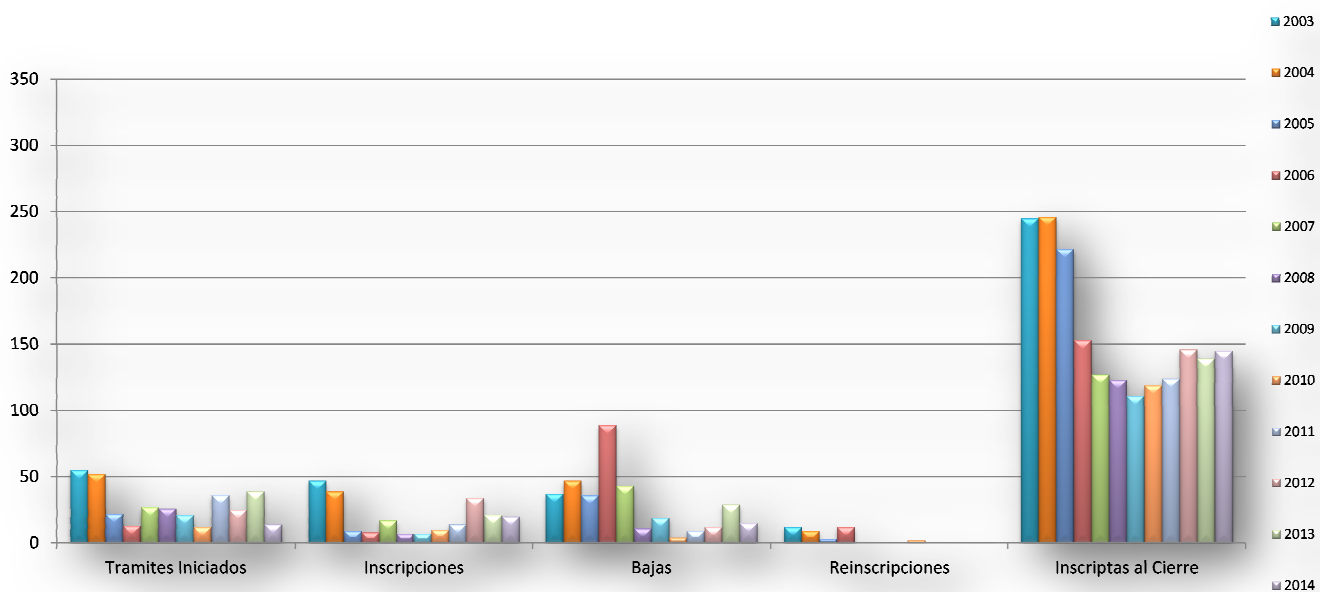
El número total de solicitudes de inscripción ingresadas –CATORCE (14)- es considerablemente menor al ingresado en el año anterior (un total de TREINTA Y NUEVE (39) solicitudes). Sin embargo, el número de inscripciones otorgadas en el año en análisis es de un total de VEINTE (20), es decir, una menos que en el período anterior lo que pone de manifiesto que aquellas empresas que no lograron su inscripción en el curso del año 2013 pudieron cumplimentar los recaudos restantes durante este lapso.

Por otro lado, existió una merma en la cantidad de empresas que fueron dadas de baja del REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES y del SUBREGISTRO DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE MENSAJERÍA, pasando de una cantidad de VEINTINUEVE (29) a QUINCE (15) al término del año 2014.

En tal sentido, hubo un incremento en la cantidad de prestadores inscriptos desde CIENTO TREINTA Y NUEVE (139) a CIENTO CUARENTA Y CINCO (145), las que se distribuyen en OCHENTA Y SEIS (86) empresas de correo tradicional y CINCUENTA Y NUEVE (59) mensajerías.

## Evolución RNPS

Período	Tramites Iniciados	Inscripciones	Bajas	Reinscripciones	Inscriptas al Cierre
<b>2003</b>	55	47	37	12	<b>245</b>
<b>2004</b>	52	39	47	9	<b>246</b>
<b>2005</b>	22	9	36	3	<b>222</b>
<b>2006</b>	13	8	89	12	<b>153</b>
<b>2007</b>	27	17	43	0	<b>127</b>
<b>2008</b>	26	7	11	0	<b>123</b>
<b>2009</b>	21	7	19	0	<b>111</b>
<b>2010</b>	12	10	4	2	<b>119</b>
<b>2011</b>	36	14	9	0	<b>124</b>
<b>2012</b>	25	34	12	0	<b>146</b>
<b>2013</b>	39	21	29	1	<b>139</b>
<b>2014</b>	14	20	15	1	<b>145</b>
01/2014	1	1	0	0	<b>140</b>
02/2014	2	5	2	0	<b>143</b>
03/2014	1	2	2	0	<b>143</b>
04/2014	2	1	0	0	<b>144</b>
05/2014	1	4	2	0	<b>146</b>
06/2014	1	0	0	0	<b>146</b>
07/2014	0	2	1	0	<b>147</b>
08/2014	1	1	5	1	<b>144</b>
09/2014	4	0	1	0	<b>143</b>
10/2014	0	3	1	0	<b>145</b>
11/2014	1	0	1	0	<b>144</b>
12/2014	0	1	0	0	<b>145</b>
<b>Totales</b>	<b>1.321</b>	<b>1.000</b>	<b>1.045</b>	<b>196</b>	<b>145</b>



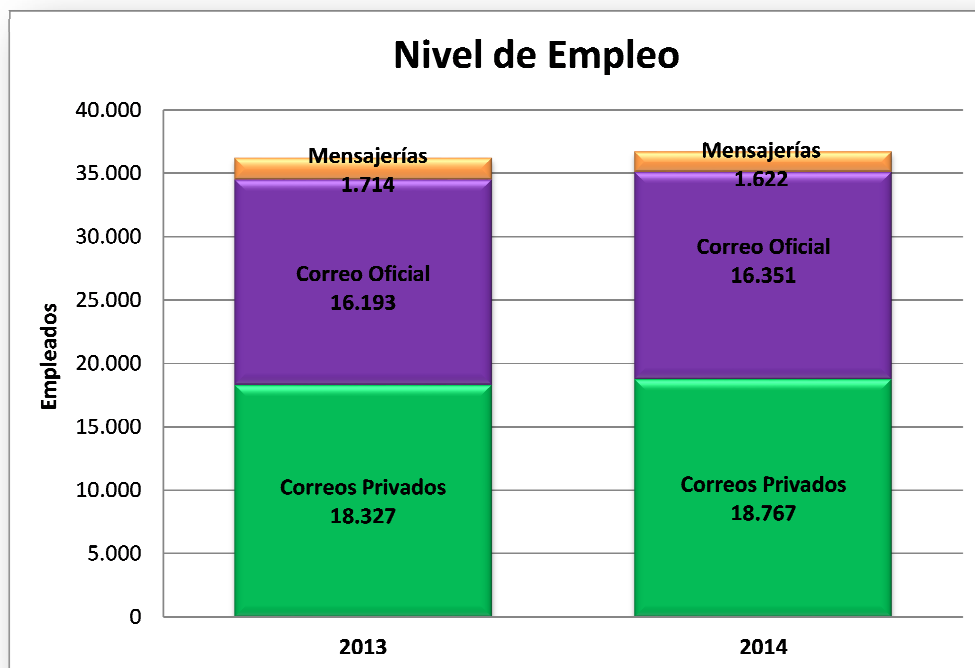


## PRINCIPALES INDICADORES

### Nivel de Empleo

En el año bajo examen el nivel de empleo registró un aumento del 1,40% respecto al alcanzado en el año anterior, siendo ello consecuencia directa del incremento en la nómina de personal de operadores postales privados de entidad en el mercado, y el ingreso de empresas de mensajerías/ cadetería con un nivel de empleo interesante, hecho que compensó ampliamente la disminución registrada por las entradas y salidas de prestadores privados de menor peso al mercado; generando con ello un crecimiento del 1,74% en este indicador. Por su parte el Correo Oficial generó 158 nuevos puestos de trabajo, es decir que el empleo creció un 0,98%.

NIVEL DE EMPLEO						
Año	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Prestadores Privados	Variación C. Privados	Total	Variación Total
2000	12.934		19.051		31.985	
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,33%
2002	12.383	-2,47%	16.457	-9,69%	28.840	-6,73%
2003	11.873	-4,12%	16.169	-1,75%	28.042	-2,77%
2004	12.162	2,43%	15.740	-2,65%	27.902	-0,50%
2005	12.703	4,45%	16.522	4,97%	29.225	4,74%
2006	12.833	1,02%	18.438	11,60%	31.271	7,00%
2007	13.423	4,60%	20.023	8,60%	33.446	6,96%
2008	14.223	5,96%	20.765	3,71%	34.988	4,61%
2009	14.638	2,92%	20.779	0,07%	35.417	1,23%
2010	14.814	1,20%	22.100	6,36%	36.914	4,23%
2011	15.778	6,51%	22.561	2,09%	38.339	3,86%
2012	16.033	1,62%	22.339	-0,98%	38.372	0,09%
2013	16.193	1,00%	20.041	-10,29%	36.234	-5,57%
2014	16.351	0,98%	20.389	1,74%	36.740	1,40%



## Facturación

La facturación total del mercado postal registró un incremento del 29,30% respecto del alcanzado en el año 2013. Este aumento obedece sólo a un marcado efecto precio, tanto en el operador público como en los privados ante la caída registrada en el nivel de actividad, en particular de aquellos servicios que tienen un peso importante en la cantidad total de envíos postales como la carta simple, carta factura, mailings e impresos y de otros, que por su valor agregado, tienen un alto valor comercial a saber: cartas control, carta documento, paquetes y couriers de salida.

FACTURACIÓN SEGÚN SERVICIO Y PRESTADOR			
Segmento/Empresa	2013	2014	Variación
<b>Servicios Postales</b>	<b>\$ 8.583.980.916</b>	<b>\$ 11.873.814.564</b>	<b>38,33%</b>
Correo Oficial	\$ 3.093.739.713	\$ 4.488.553.616	45,09%
Correos Privados	\$ 5.490.241.203	\$ 7.385.260.948	34,52%
<b>Servicios Telegráficos</b>	<b>\$ 208.689.282</b>	<b>\$ 258.650.429</b>	<b>23,94%</b>
Correo Oficial	\$ 177.603.866	\$ 227.438.957	28,06%
Correos Privados	\$ 31.085.416	\$ 31.211.473	0,41%
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>\$ 203.945.981</b>	<b>\$ 215.471.146</b>	<b>5,65%</b>
Correo Oficial	\$ 203.945.981	\$ 215.471.146	5,65%
<b>Otros conexos (electoral, logística, otros)</b>	<b>\$ 764.271.206</b>	<b>\$ 260.884.846</b>	<b>-65,86%</b>
Correo Oficial	\$ 764.271.206	\$ 260.884.846	-65,86%
<b>Mensajería y Cadetería</b>	<b>\$ 194.507.201</b>	<b>\$ 263.760.899</b>	<b>35,60%</b>
Correos Privados	\$ 194.507.201	\$ 263.760.899	35,60%
<b>* A - Total de Ventas Correo Oficial</b>	<b>\$ 4.239.560.767</b>	<b>\$ 5.192.348.564</b>	<b>22,47%</b>
<b>* B - Total de Ventas Correos Privados</b>	<b>\$ 5.715.833.820</b>	<b>\$ 7.680.233.320</b>	<b>34,37%</b>
<b>* C - Total de Ventas Anuales</b>	<b>\$ 9.955.394.586</b>	<b>\$ 12.872.581.884</b>	<b>29,30%</b>

## Producción

La cantidad de envíos postales distribuidos en 2014 fue de 1.339,2 millones de piezas. La variación respecto del año anterior fue negativa en un 4,36%, siendo ello consecuencia de una disminución del nivel de actividad del Correo Oficial del 4,86% y de los correos privados del 4,02%. Cabe aclarar que en lo que a volúmenes concierne, la participación del Correo Oficial fue del 39,96% sobre el total de piezas postales y la del conjunto de los operadores privados un 60,04%, razón por la cual la disminución total es inferior al promedio simple.

Los despachos telegráficos registraron una disminución del 4,75%, resultante de variaciones negativas del 2,74% para el Correo Oficial y del 17,95% para los operadores privados. No obstante el alto porcentaje de caída de los operadores privados no incidió prácticamente en la caída total, en razón de que el peso de la producción telegráfica de estos últimos es muy bajo en relación al del operador público, que tiene una participación del 88,6%, sobre el total de los despachos telegráficos.

Los servicios monetarios, prestados sólo por el Correo Oficial, mostraron una baja del 4,02%, que si bien es inferior a la caída registrada en el año 2013 (14,46%) el volumen alcanzado en el año bajo examen es el más bajo de la serie de los últimos diez (10) años.

Las mensajerías tuvieron un crecimiento del 16,54% en la cantidad de contratos anuales y una baja de 11,02% en los servicios eventuales, respecto del año anterior.

PRINCIPALES INDICADORES - PRODUCCIÓN TOTAL			
Segmento/Empresa	2013	2014	Variación
<b>Servicios Postales</b>	<b>1.400.297.330</b>	<b>1.339.241.842</b>	<b>-4,36%</b>
Correo Oficial	562.481.477	535.118.606	-4,86%
Correos Privados	837.815.853	804.123.236	-4,02%
<b>Servicios Telegráficos</b>	<b>5.591.690</b>	<b>5.325.970</b>	<b>-4,75%</b>
Correo Oficial	4.851.795	4.718.920	-2,74%
Correos Privados	739.895	607.050	-17,95%
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>1.946.026</b>	<b>1.867.868</b>	<b>-4,02%</b>
Correo Oficial	1.946.026	1.867.868	-4,02%
<b>Mensajería y Cadetería</b>			
Correos Privados - Contratos	421	490	16,54%
Correos Privados - Eventuales	2.433.154	2.164.968	-11,02%

## **CALIDAD DE SERVICIO**

### **Orden Nacional**

Como un nuevo objetivo para el año 2014 la ex Gerencia de Servicios Postales de la ex Comisión Nacional de Comunicaciones resolvió ampliar los operativos de control de calidad de servicios postales a otros productos. Anteriormente, los operativos estaban centrados sólo en el producto carta simple de 20 grs., como parte del Servicio Postal Básico Universal de prestación obligatoria para el Correo Oficial. En ese sentido, se decidió auditar la calidad del Servicio Encomiendas Nacionales.

Durante el año 2014, se realizaron 16 (dieciséis) auditorías de calidad de servicio denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP); ocho (8) de ellas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuatro (4) en la ciudad de Mendoza y cuatro (4) en San Miguel de Tucumán. De las ocho (8) auditorías realizadas en CABA, cuatro (4) se realizaron sobre el producto Carta Simple y las cuatro (4) restantes sobre el Servicio de Encomiendas Nacionales.

Las auditorías llevadas a cabo en las ciudades de Mendoza y San Miguel de Tucumán tuvieron asistencia técnica de las Facultades de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo y de la Universidad Nacional de Tucumán, en función de los convenios celebrados al efecto entre la ex Comisión Nacional de Comunicaciones y las mencionadas instituciones académicas.

### **Atributos a medir**

- Confiabilidad o eficacia del servicio: porcentaje de envíos que llegan a destino respecto del total de piezas que integraron la muestra.
- Eficiencia del servicio: porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador.
- Celeridad del servicio: Demora Promedio (tiempo de demora en la entrega de los envíos expresado en días) y Desvío Estándar (la desviación típica en más (+) o en menos (-) respecto de la Demora Promedio).
- Defectos de forma: cartas sin matasello, con matasello ilegible, mal fechadas, piezas rotas o expoliadas, etc.

### **Parámetros comunes para todos los operativos:**

	<b>Cartas</b>	<b>Encomiendas</b>
Metodología de Evaluación	Cartas Testigo	Paquetes Testigo
Muestra Estadística	240 piezas	80 piezas
Cantidad de Receptores	24	8
Nivel de confianza	95,00%	91,00%
Margen de Error	6,32%	9,00%

**Detalle de los ESEP llevados a cabo durante el año 2014:**

Operativo	Empresa	Ciudad	EXPCNC	Producto	Estandar Medido	Fecha Inicio	Fecha Fin	Valor del servicio
01/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	1720/2014	Carta Simple	Correo Local	23/06/2014	04/07/2014	\$ 4,50
02/2014	Correo Andreani S.A.	Mendoza	1720/2014	Carta Simple	Correo Local	23/06/2014	04/07/2014	\$ 9,00
03/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Tucumán	1721/2014	Carta Simple	Correo Local	24/06/2014	07/07/2014	\$ 4,50/\$ 5,00
04/2014	Correo Andreani S.A.	Tucumán	1721/2014	Carta Simple	Correo Local	24/06/2014	07/07/2014	\$ 9,00
05/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	2576/2013	Carta Simple	Correo Local	21/04/2014	06/05/2014	\$ 4,50
06/2014	Correo Andreani S.A.	CABA	2576/2013	Carta Simple	Correo Local	21/04/2014	06/05/2014	\$ 9,00
07/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	7848/2014	Encomienda	Correo Local	19/08/2014	25/08/2014	\$ 72,00
08/2014	Correo Andreani S.A.	CABA	7848/2014	Encomienda	Correo Local	19/08/2014	25/08/2014	\$ 80,00
09/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	13723/2014	Carta Simple	Correo Local	17/11/2014	01/12/2014	\$ 5,00
10/2014	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	Mendoza	13723/2014	Carta Simple	Correo Local	17/11/2014	01/12/2014	\$ 7,50
11/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Tucumán	13722/2014	Carta Simple	Correo Local	10/11/2014	21/11/2014	\$ 5,00
12/2014	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	Tucumán	13722/2014	Carta Simple	Correo Local	10/11/2014	21/11/2014	\$ 9,00
13/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	14334/2014	Carta Simple	Correo Local	21/11/2014	05/12/2014	\$ 5,00
14/2014	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	CABA	14334/2014	Carta Simple	Correo Local	21/11/2014	05/12/2014	\$ 7,50
15/2014	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	14331/2014	Encomienda	Correo Local	21/11/2014	28/11/2014	\$ 72,00
16/2014	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	CABA	14331/2014	Encomienda	Correo Local	21/11/2014	28/11/2014	\$ 108,00

**Resultados Obtenidos**

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,42%	79,04%	1,86 días	1,20 días	46,72%
2008	97,50%	79,49%	1,85 días	1,25 días	28,21%
2009	97,50%	79,49%	1,87 días	1,32 días	61,11%
2010	95,21%	66,94%	2,29 días	1,69 días	41,01%
2011	96,67%	56,90%	2,85 días	2,39 días	56,90%
2012	90,63%	47,81%	3,36 días	2,65 días	48,72%
2013	93,74%	46,68%	3,70 días	3,47 días	45,01%
2014	93,75%	43,34%	3,95 días	3,56 días	51,78%
Promedio 2007/13	95,24%	65,19%	2,54 días	1,99 días	46,81%
Promedio 2014	93,75%	43,34%	3,95 días	3,56 días	51,78%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2010	96,67%	0,43%	4,20 días	1,06 días	96,55%
2011	96,67%	0,00%	5,38 días	1,59 días	98,71%
2012	94,17%	0,00%	5,45 días	1,84 días	100,00%
2013	95,42%	0,00%	5,95 días	1,74 días	98,69%
2014	80,83%	0,52%	9,50 días	3,56 días	98,97%
Promedio 2007/13	95,73%	0,11%	5,25 días	1,56 días	98,49%
Promedio 2014	80,83%	0,52%	9,50 días	3,56 días	98,97%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2010	92,50%	54,50%	2,55 días	1,69 días	60,36%
2011	96,67%	63,79%	2,45 días	1,62 días	25,86%
2012	96,25%	44,16%	3,39 días	2,64 días	38,10%
2013	91,67%	55,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%
2014	92,08%	42,53%	3,49 días	2,53 días	65,16%
Promedio 2007/13	94,27%	54,48%	2,95 días	2,43 días	43,13%
Promedio 2014	92,08%	42,53%	3,49 días	2,53 días	65,16%

**CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN**

Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	83,54%	33,73%	3,85 días	2,22 días	65,73%
2008	95,01%	52,86%	2,94 días	2,23 días	60,70%
2009	94,06%	38,87%	4,32 días	3,68 días	71,18%
2010	91,46%	34,33%	3,59 días	2,11 días	53,51%
2011	90,83%	29,69%	4,93 días	3,45 días	50,50%
2012	91,67%	28,45%	4,31 días	3,01 días	53,56%
2013	87,30%	22,58%	5,21 días	3,71 días	64,85%
2014	93,96%	5,97%	7,26 días	3,84 días	64,50%
Promedio 2007/13	90,55%	34,36%	4,16 días	2,91 días	60,09%
Promedio 2014	93,96%	5,97%	7,26 días	3,84 días	64,50%

**ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN**

Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,00%	26,75%	3,95 días	2,20 días	49,12%
2008	95,42%	37,99%	3,96 días	2,81 días	26,64%
2009	98,33%	52,12%	2,45 días	1,23 días	61,02%
2010	86,67%	18,75%	4,98 días	2,77 días	71,63%
2011	94,17%	25,22%	4,16 días	2,51 días	54,87%
2012	93,33%	18,30%	5,73 días	3,43 días	37,05%
2013	97,08%	35,62%	3,79 días	2,51 días	50,21%
2014	83,33%	4,50%	7,98 días	3,99 días	89,50%
Promedio 2007/13	94,29%	30,68%	4,15 días	2,49 días	50,08%
Promedio 2014	83,33%	4,50%	7,98 días	3,99 días	89,50%

**CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN**

Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	96,25%	17,32%	3,19 días	1,31 días	35,93%
2008	98,33%	91,10%	1,43 días	0,81 días	44,49%
2009	99,13%	43,86%	2,66 días	0,68 días	35,09%
2010	99,58%	89,96%	1,54 días	0,97 días	20,50%
2011	99,58%	84,52%	1,65 días	0,92 días	35,98%
2012	99,58%	63,60%	2,38 días	0,71 días	21,34%
2013	99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%
2014	98,75%	91,14%	1,58 días	0,81 días	42,62%
Promedio 2007/13	98,80%	64,71%	2,18 días	0,94 días	32,90%
Promedio 2014	98,75%	91,14%	1,58 días	0,81 días	42,62%

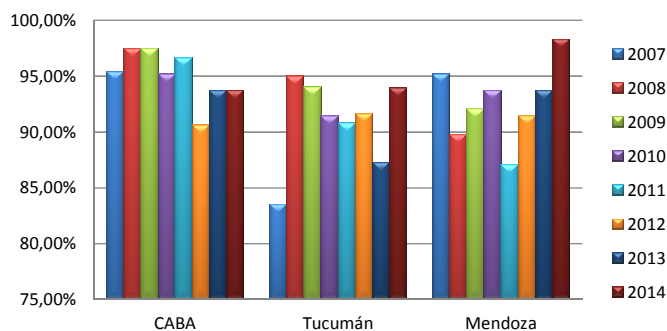
CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,21%	29,62%	4,92 días	3,50 días	57,16%
2008	89,79%	36,07%	4,73 días	3,64 días	57,88%
2009	92,08%	21,21%	5,35 días	3,02 días	67,00%
2010	93,75%	42,22%	3,67 días	2,85 días	74,67%
2011	87,09%	32,65%	4,53 días	3,13 días	73,63%
2012	91,46%	38,38%	3,61 días	2,43 días	77,02%
2013	93,75%	32,43%	4,38 días	3,47 días	81,76%
2014	98,34%	29,91%	5,41 días	4,31 días	77,74%
Promedio 2007/13	91,88%	33,23%	4,45 días	3,15 días	69,87%
Promedio 2014	98,34%	29,91%	5,41 días	4,31 días	77,74%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	85,00%	28,92%	4,06 días	2,26 días	38,24%
2008	90,83%	0,00%	5,79 días	2,18 días	33,95%
2009	90,00%	8,80%	4,55 días	1,69 días	49,07%
2010	80,42%	14,51%	4,52 días	1,90 días	49,22%
2011	88,75%	16,90%	4,00 días	1,50 días	45,54%
2012	87,92%	7,58%	5,23 días	2,46 días	26,54%
2013	79,58%	8,90%	5,39 días	2,56 días	36,65%
2014	68,75%	1,21%	6,79 días	2,80 días	47,27%
Promedio 2007/13	86,07%	12,23%	4,79 días	2,08 días	39,89%
Promedio 2014	68,75%	1,21%	6,79 días	2,80 días	47,27%

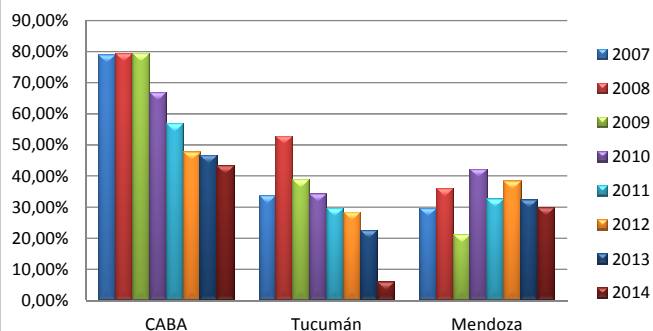
CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	92,50%	19,82%	3,24 días	0,99 días	35,14%
2008	98,75%	88,18%	1,95 días	0,59 días	22,36%
2009	98,75%	77,22%	2,17 días	0,86 días	26,58%
2010	97,50%	78,21%	1,94 días	1,20 días	32,91%
2011	97,92%	85,53%	2,04 días	1,01 días	7,23%
2012	95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%
2013	99,58%	91,63%	1,91 días	0,66 días	12,13%
2014	97,50%	92,74%	1,88 días	0,63 días	86,32%
Promedio 2007/13	94,38%	70,53%	2,38 días	1,04 días	23,27%
Promedio 2014	97,50%	92,74%	1,88 días	0,63 días	86,32%



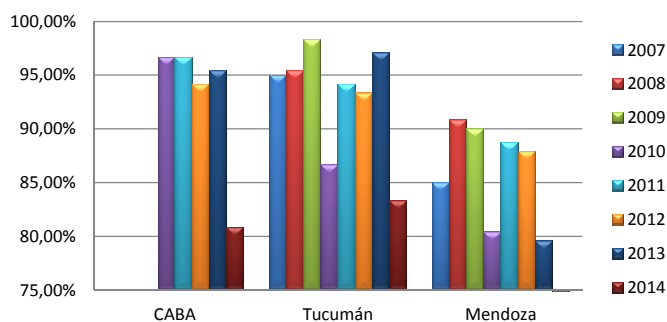
**Eficacia - Correo Oficial**



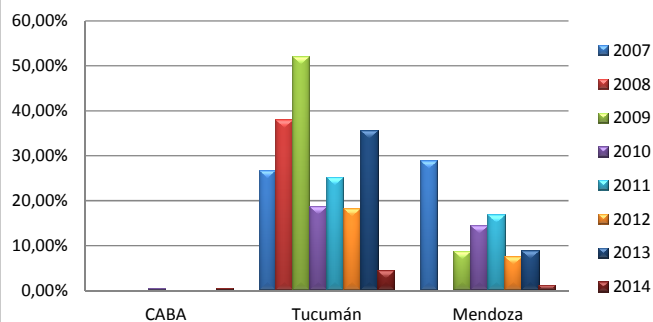
**Eficiencia - Correo Oficial**



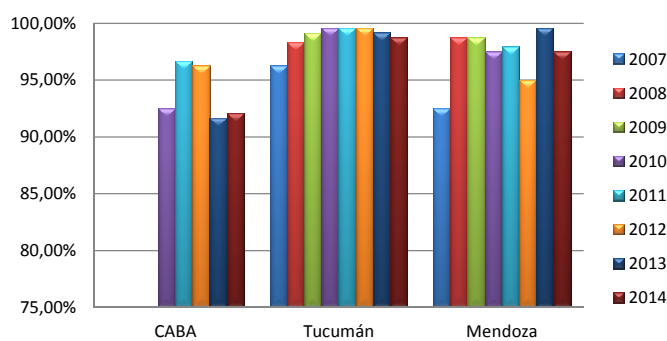
**Eficacia - OCA**



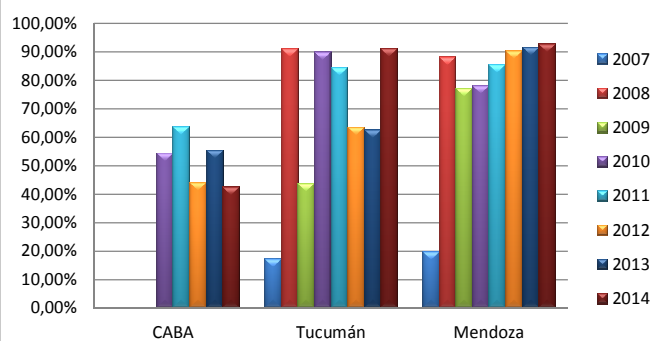
**Eficiencia - OCA**



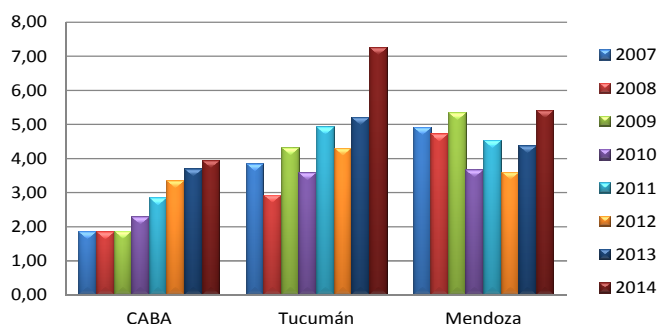
**Eficacia - Andreani**



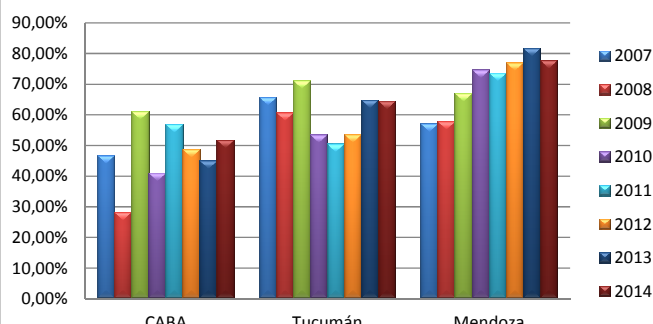
**Eficiencia - Andreani**

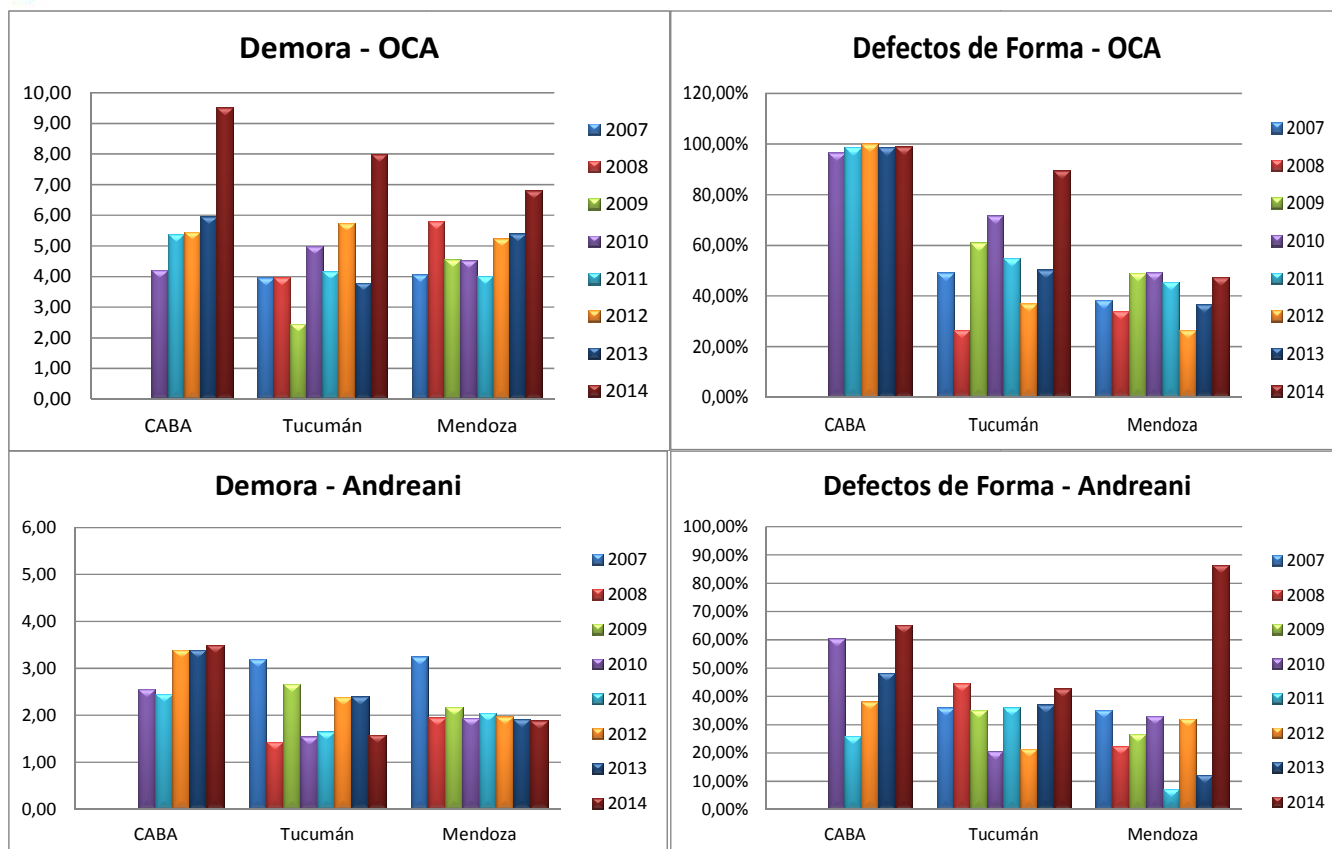


**Demora - Correo Oficial**



**Defectos de Forma - Correo Oficial**





### Resultados Obtenidos - Servicio Encomiendas

Correo Oficial - Encomienda Clásica - Regional hasta 1 kg. (Estándar D+3)					
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar
2014	7	100,00%	100,00%	1,29 días	0,55 días
2014	15	98,75%	97,47%	1,54 días	0,65 días
Promedio 2014		99,38%	98,74%	1,42 días	0,60 días

Correo Andreani S.A. - Encomienda hasta 35 kg. (Estándar entre D+2 y D+4)*					
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar
2014	8	97,50%	94,87%	1,91 días	1,01 días
Año 2014		97,50%	94,87%	1,91 días	1,01 días

Correo OCA S.R.L. - Encomienda hasta 25 kg. (Estándar entre D+2 y D+4)					
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar
2014	16	97,50%	10,26%	6,91 días	2,22 días
Año 2014		97,50%	10,26%	6,91 días	2,22 días

## **INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS**

### **Control de la Actividad Postal**

#### **Auditorías año 2014**

Mediante Resolución CNC 63/2014, fue aprobado el Plan de Control Postal para el año 2014, cuyo objetivo fue:

- Fiscalizar al 30% de las sucursales del Correo Oficial de la República Argentina (436) y el 100% de las sucursales del prestador OCA S.R.L en el interior del país (124).
- Fiscalizar al 30% de las sucursales del Correo Oficial de la República Argentina (69) y el 100% de las sucursales del prestador OCA S.R.L en la región metropolitana (40), como actividad no programada.

Asimismo, se han llevado adelante procedimientos de rezago a demanda de los prestadores; se realizaron tareas de control a prestadores que estarían trabajando de modo ilegal y solicitudes de inspecciones a demanda de otras áreas.

En la segunda mitad del año se incluyeron inspecciones a todas aquellas empresas registradas en el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería.

#### **Inspecciones Correo Oficial:**



#### **Inspecciones OCA:**



#### **Otras Inspecciones No Programadas:**



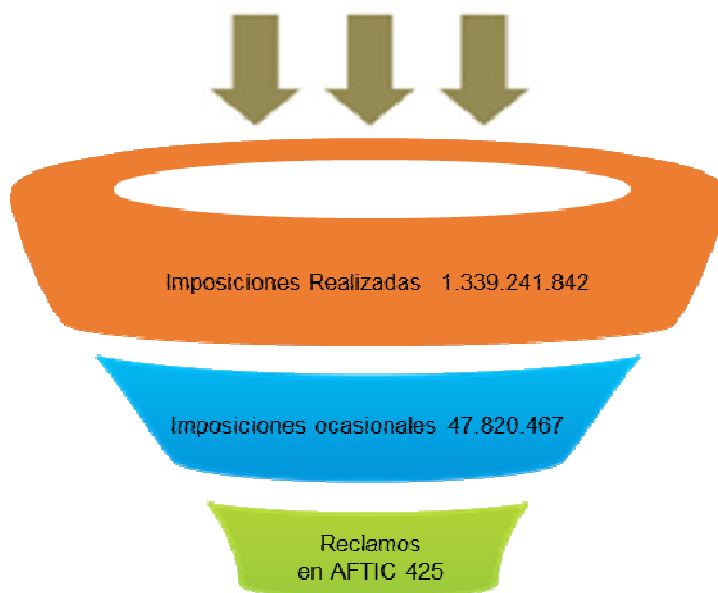
**Rezagos:**



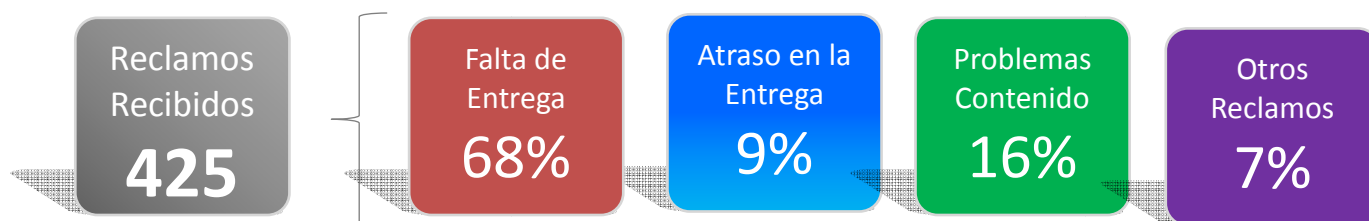
**Reclamos y Sanciones Postales**

Durante el año 2014 los resultados en materia de reclamos de usuarios fueron los siguientes:

Sobre un total de 1.339.241.842 imposiciones realizadas en el mercado postal, de las cuales 47.820.467 corresponden a imposiciones ocasionales, ingresaron a esta Autoridad Federal, 425 reclamos efectuados por los usuarios, lo que representa menos de 1 reclamo cada 100.000 imposiciones. Reflejando de este modo, que las distintas acciones llevadas adelante en pos de la protección de los derechos de los usuarios devienen en una mejora en los servicios.



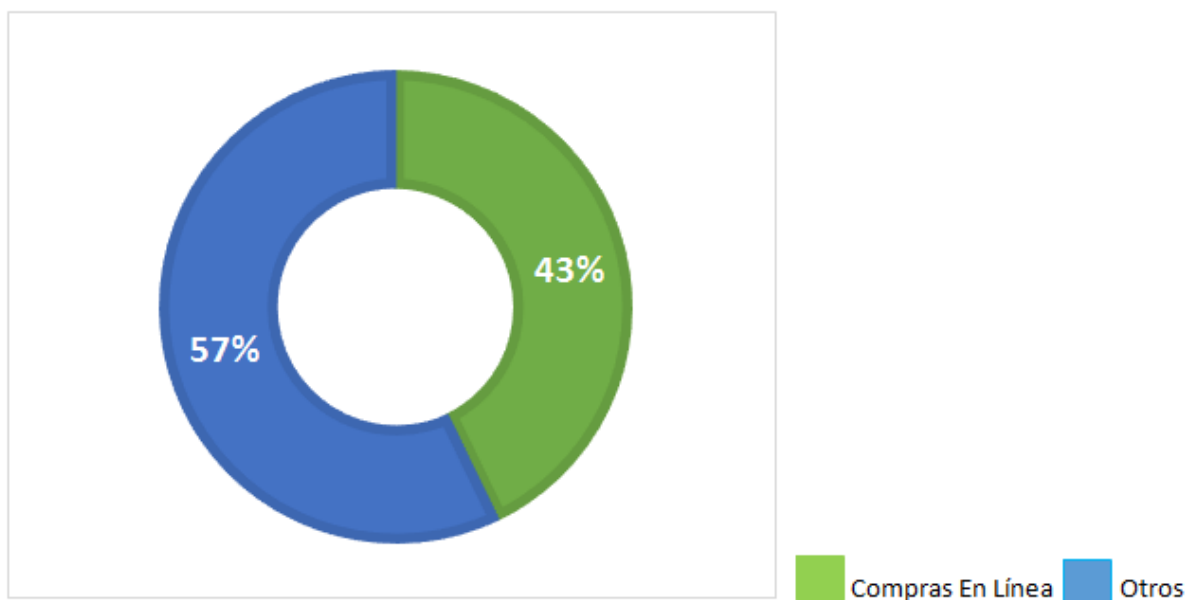
**Detalle de los reclamos discriminados según el objeto de reclamo:**



Estos datos reflejan que la mayoría de los reclamos corresponden a falta de entrega, 16% por problemas con el contenido enviado, incluyendo en los mismos sustracciones parciales y totales del contenido. Asimismo, un 9% corresponde a demora en la entrega de la pieza y por último un 7% de otro tipo de reclamos, los cuales se agruparon en relación a reclamos por mala atención, error en la entrega, entre otros.

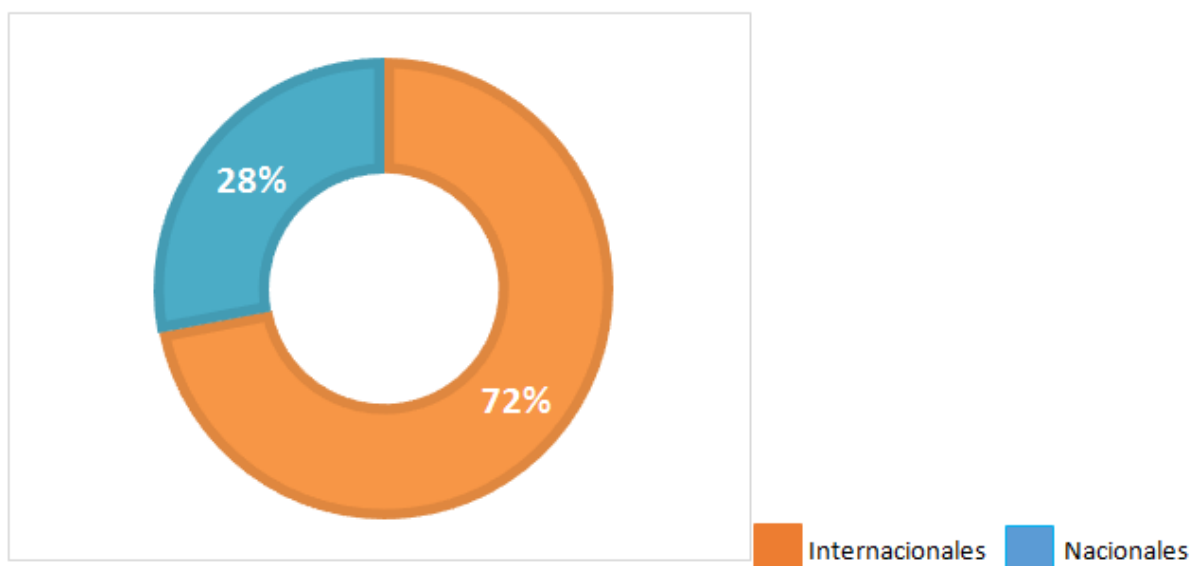
### Implicancia de reclamos por compras en línea sobre el total de los reclamos:

El cambio de paradigma en las comunicaciones y en la utilización de nuevas tecnologías en materia postal junto con el auge del comercio electrónico, se vio reflejado en los reclamos recibidos durante el 2014. Del análisis de los mismos surge que un 43% sobre el total corresponden a reclamos vinculados a compras en línea.



### Detalle de los reclamos por compras en-línea según su procedencia:

Asimismo dentro del 43% de los reclamos vinculados a compras en-línea, la mayoría corresponde a servicios internacionales donde intervienen múltiples actores, estableciendo un mayor grado de complejidad en la operatoria.

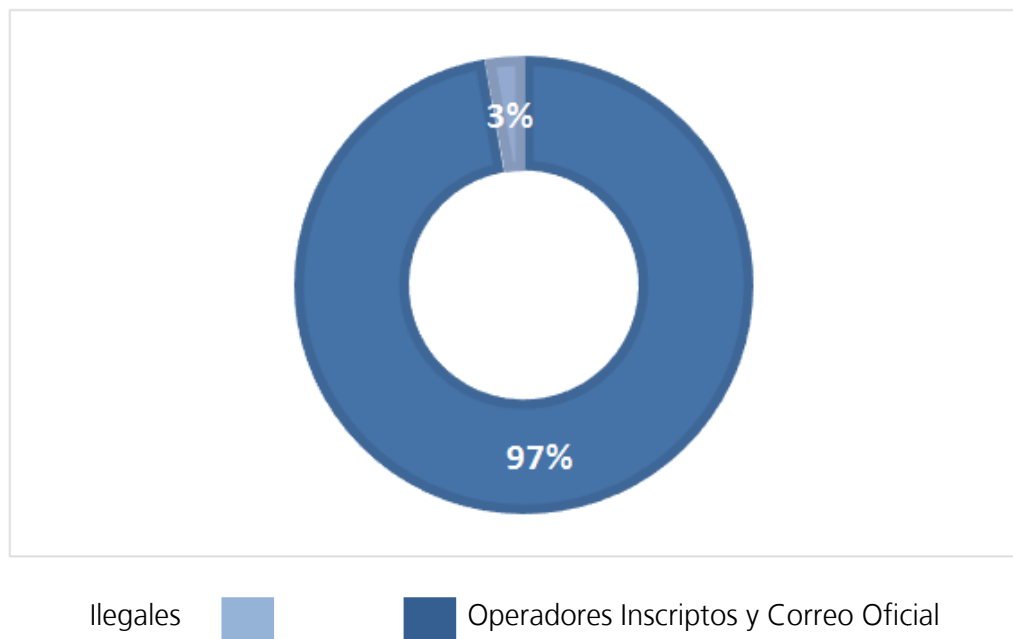


**Implicancia de las denuncias por prácticas ilegales en la totalidad de los reclamos recibidos.**

La actuación de los operadores postales se da dentro de los requerimientos estándares correspondientes para lograr su inscripción dentro del marco de la legalidad.

En el análisis de los reclamos ingresados, un 3% de los mismos corresponden a reclamos de usuarios sobre servicios brindados por operadores ilegales.

Como Autoridad de Control dichos reclamos permiten realizar acciones concretas a fin de poner al descubierto aquellos operadores que se encuentran en la ilegalidad.



# ANEXOS

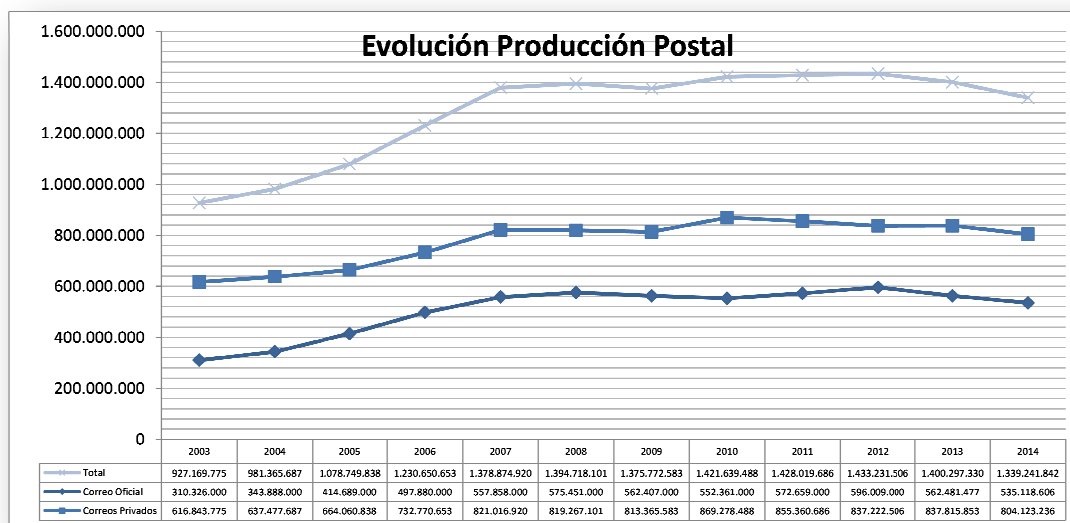


## Facturación Postal

VENTAS SERVICIOS POSTALES (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 979.663.964	17,33%	\$ 367.618.000	13,65%	\$ 612.045.964	19,66%
2004	\$ 1.162.213.743	18,63%	\$ 415.833.000	13,12%	\$ 746.380.743	21,95%
2005	\$ 1.377.116.236	18,49%	\$ 498.825.000	19,96%	\$ 878.291.236	17,67%
2006	\$ 1.739.178.754	26,29%	\$ 611.669.000	22,62%	\$ 1.127.509.754	28,38%
2007	\$ 2.228.293.941	28,12%	\$ 818.676.000	33,84%	\$ 1.409.617.941	25,02%
2008	\$ 2.932.380.149	31,60%	\$ 1.019.728.000	24,56%	\$ 1.912.652.149	35,69%
2009	\$ 3.420.602.254	16,65%	\$ 1.257.855.000	23,35%	\$ 2.162.747.254	13,08%
2010	\$ 4.266.421.535	24,73%	\$ 1.563.744.000	24,32%	\$ 2.702.677.535	24,97%
2011	\$ 5.802.692.834	36,01%	\$ 2.216.640.000	41,75%	\$ 3.586.052.834	32,69%
2012	\$ 6.785.543.922	16,94%	\$ 2.389.720.000	7,81%	\$ 4.395.823.922	22,58%
2013	\$ 8.583.980.916	26,50%	\$ 3.093.739.713	29,46%	\$ 5.490.241.203	24,90%
2014	\$ 11.873.814.564	38,33%	\$ 4.488.553.616	45,09%	\$ 7.385.260.948	34,52%

## Producción Postal

PRODUCCIÓN SERVICIOS POSTALES (En unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	927.169.775	6,49%	310.326.000	-3,11%	616.843.775	12,07%
2004	981.365.687	5,85%	343.888.000	10,82%	637.477.687	3,35%
2005	1.078.749.838	9,92%	414.689.000	20,59%	664.060.838	4,17%
2006	1.230.650.653	14,08%	497.880.000	20,06%	732.770.653	10,35%
2007	1.378.874.920	12,04%	557.858.000	12,05%	821.016.920	12,04%
2008	1.394.718.101	1,15%	575.451.000	3,15%	819.267.101	-0,21%
2009	1.375.772.583	-1,36%	562.407.000	-2,27%	813.365.583	-0,72%
2010	1.421.639.488	3,33%	552.361.000	-1,79%	869.278.488	6,87%
2011	1.428.019.686	0,45%	572.659.000	3,67%	855.360.686	-1,60%
2012	1.433.231.506	0,36%	596.009.000	4,08%	837.222.506	-2,12%
2013	1.400.297.330	-2,30%	562.481.477	-5,63%	837.815.853	0,07%
2014	1.339.241.842	-4,36%	535.118.606	-4,86%	804.123.236	-4,02%



## Correo Oficial Evolución – Porcentaje de Participación en Producción total

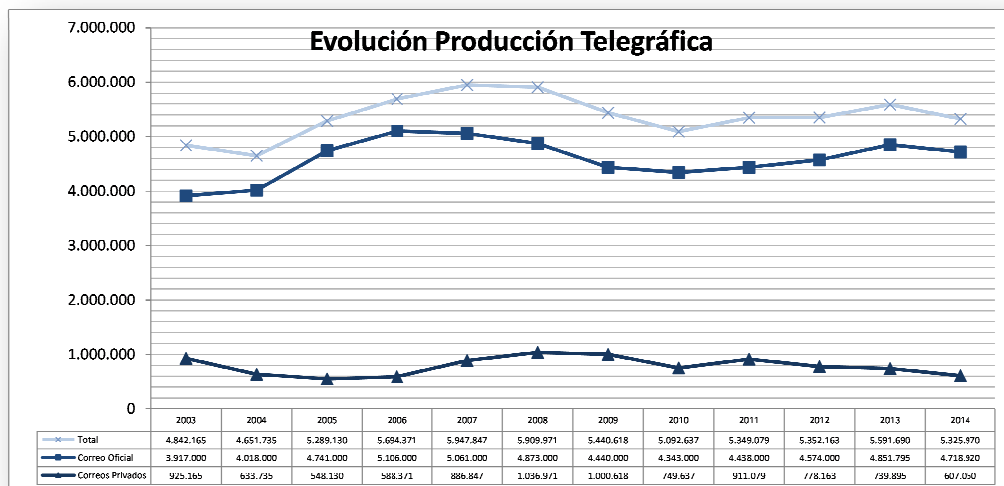
PRODUCCIÓN POSTAL (En Unidades)					
Etapas	Año	Correos Privados	Correo Oficial	Total	Participación Correo
Desregulación y Supresión del Monopolio	1.993	153.619.150	375.460.455	529.079.605	70,96%
	1.994	225.081.821	388.923.179	614.005.000	63,34%
	1.995	238.801.000	423.246.000	662.047.000	63,93%
	1.996	278.343.775	434.354.000	712.697.775	60,95%
Concesión del Correo Oficial a un Privado	1997	416.836.213	390.867.959	807.704.172	48,89%
	1998	492.297.813	376.474.165	868.771.978	43,33%
	1999	603.349.184	418.163.000	1.021.512.184	40,94%
	2000	651.333.282	401.612.000	1.052.945.282	38,14%
	2001	610.545.581	381.911.000	992.456.581	38,48%
	2002	550.427.985	320.273.000	870.700.985	36,78%
Resumen e Estado Nacional la gestión del Operador Público	2003	616.843.775	310.326.000	927.169.775	33,47%
	2004	637.477.687	343.888.000	981.365.687	35,04%
	2005	664.060.838	414.689.000	1.078.749.838	38,44%
	2006	732.770.653	497.880.000	1.230.650.653	40,46%
	2007	821.016.920	557.858.000	1.378.874.920	40,46%
	2008	819.267.101	575.451.000	1.394.718.101	41,26%
	2009	813.365.583	562.407.000	1.375.772.583	40,88%
	2010	869.278.488	552.361.000	1.421.639.488	38,85%
	2011	855.360.686	572.659.000	1.428.019.686	40,10%
	2012	837.222.506	596.009.000	1.433.231.506	41,58%
	2013	837.815.853	562.481.477	1.400.297.330	40,17%
	2014	804.123.236	535.118.606	1.339.241.842	39,96%

## Facturación Telegráfica

VENTAS SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 36.564.920	-1,52%	\$ 27.282.000	-0,11%	\$ 9.282.920	-5,44%
2004	\$ 47.712.725	30,49%	\$ 30.554.000	11,99%	\$ 17.158.725	84,84%
2005	\$ 53.437.740	12,00%	\$ 38.367.000	25,57%	\$ 15.070.740	-12,17%
2006	\$ 63.759.037	19,31%	\$ 43.009.000	12,10%	\$ 20.750.037	37,68%
2007	\$ 69.695.940	9,31%	\$ 51.959.000	20,81%	\$ 17.736.940	-14,52%
2008	\$ 74.114.093	6,34%	\$ 62.780.000	20,83%	\$ 11.334.093	-36,10%
2009	\$ 81.290.353	9,68%	\$ 67.118.000	6,91%	\$ 14.172.353	25,04%
2010	\$ 86.068.663	5,88%	\$ 71.666.000	6,78%	\$ 14.402.663	1,63%
2011	\$ 116.439.501	35,29%	\$ 99.129.000	38,32%	\$ 17.310.501	20,19%
2012	\$ 142.868.710	22,70%	\$ 119.275.000	20,32%	\$ 23.593.710	36,30%
2013	\$ 208.689.282	46,07%	\$ 177.603.866	48,90%	\$ 31.085.416	31,75%
2014	\$ 258.650.429	23,94%	\$ 227.438.957	28,06%	\$ 31.211.473	0,41%

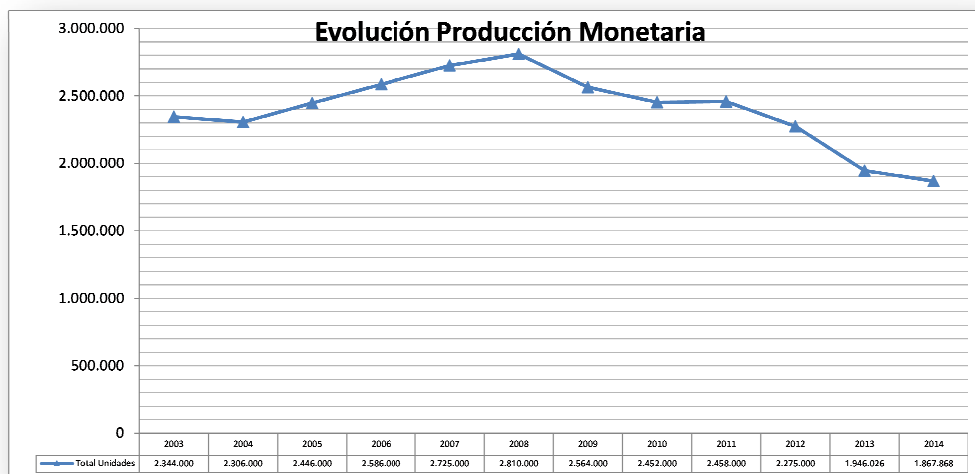
## Producción Telegráfica

PRODUCCIÓN SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En Unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	4.842.165	-10,09%	3.917.000	-12,04%	925.165	-0,81%
2004	4.651.735	-3,93%	4.018.000	2,58%	633.735	-31,50%
2005	5.289.130	13,70%	4.741.000	17,99%	548.130	-13,51%
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%
2010	5.092.637	-6,40%	4.343.000	-2,18%	749.637	-25,08%
2011	5.349.079	5,04%	4.438.000	2,19%	911.079	21,54%
2012	5.352.163	0,06%	4.574.000	3,06%	778.163	-14,59%
2013	5.591.690	4,48%	4.851.795	6,07%	739.895	-4,92%
2014	5.325.970	-4,75%	4.718.920	-2,74%	607.050	-17,95%



## Servicios Monetarios – Producción y Facturación

SERVICIOS MONETARIOS				
Año	Total Ventas (sin IVA)	Variación Ventas	Total Unidades	Variación Unidades
2003	\$ 5.035.000	10,93%	2.344.000	0,47%
2004	\$ 5.447.000	8,18%	2.306.000	-1,62%
2005	\$ 7.420.000	36,22%	2.446.000	6,07%
2006	\$ 57.526.000	16,57%	2.586.000	5,72%
2007	\$ 69.730.000	21,21%	2.725.000	5,38%
2008	\$ 96.499.000	38,39%	2.810.000	3,12%
2009	\$ 113.848.000	17,98%	2.564.000	-8,75%
2010	\$ 147.349.000	29,43%	2.452.000	-4,37%
2011	\$ 172.561.000	17,11%	2.458.000	0,24%
2012	\$ 193.947.000	12,39%	2.275.000	-7,45%
2013	\$ 203.945.981	5,16%	1.946.026	-14,46%
2014	\$ 215.471.146	5,65%	1.867.868	-4,02%



**Servicios Postales – Variación según mismo período del año anterior**

Período	Ventas Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	796.471.563	43,88%	284.897.328	43,50%	511.574.235	44,10%
Feb-14	770.983.834	37,20%	278.214.947	31,03%	492.768.886	40,94%
Mar-14	826.357.385	33,32%	293.274.928	26,41%	533.082.457	37,46%
Abr-14	917.012.646	38,21%	312.113.448	29,25%	604.899.198	43,35%
May-14	922.535.283	28,68%	352.859.768	31,77%	569.675.515	26,83%
Jun-14	955.097.289	42,19%	367.674.334	59,45%	587.422.955	33,16%
Jul-14	1.017.169.430	29,01%	379.932.404	35,03%	637.237.026	25,67%
Ago-14	1.014.263.133	36,70%	359.624.804	35,22%	654.638.330	37,53%
Sep-14	1.114.528.948	44,40%	434.999.309	60,57%	679.529.639	35,66%
Oct-14	1.249.039.634	50,03%	545.293.213	70,45%	703.746.422	37,28%
Nov-14	1.141.946.290	43,59%	454.014.844	60,59%	687.931.445	34,21%
Dic-14	1.148.409.129	32,54%	425.654.290	46,70%	722.754.840	25,41%
<b>Año 2014</b>	<b>11.873.814.564</b>	<b>38,33%</b>	<b>4.488.553.616</b>	<b>45,09%</b>	<b>7.385.260.948</b>	<b>34,52%</b>

Período	Unidades Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	119.149.405	1,19%	45.455.086	-5,99%	73.694.319	6,19%
Feb-14	108.581.141	-1,47%	41.579.152	-5,95%	67.001.989	1,52%
Mar-14	111.252.374	-6,36%	45.646.737	-7,07%	65.605.637	-5,86%
Abr-14	109.360.863	-6,14%	42.890.199	-6,85%	66.470.664	-5,67%
May-14	118.459.411	-3,24%	47.548.466	-4,01%	70.910.945	-2,72%
Jun-14	113.467.661	3,34%	47.603.935	8,25%	65.863.726	0,06%
Jul-14	111.286.636	-8,75%	43.490.073	-15,86%	67.796.563	-3,53%
Ago-14	106.158.484	-7,96%	41.302.495	-11,63%	64.855.989	-5,47%
Sep-14	116.617.891	-0,36%	48.204.986	0,97%	68.412.905	-1,28%
Oct-14	113.375.380	-3,01%	47.372.216	3,30%	66.003.164	-7,09%
Nov-14	106.240.311	-6,25%	41.627.530	-5,03%	64.612.781	-7,01%
Dic-14	105.292.283	-12,42%	42.397.729	-6,60%	62.894.554	-15,95%
<b>Año 2014</b>	<b>1.339.241.842</b>	<b>-4,36%</b>	<b>535.118.606</b>	<b>-4,86%</b>	<b>804.123.236</b>	<b>-4,02%</b>

**Servicios Telegráficos – Variación según mismo período del año anterior**

Período	Ventas Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	11.499.602	17,78%	9.220.619	22,46%	2.278.983	2,01%
Feb-14	20.133.788	43,61%	17.373.335	43,25%	2.760.453	45,94%
Mar-14	20.550.617	28,80%	17.600.485	24,62%	2.950.132	61,02%
Abr-14	21.142.909	20,34%	18.890.119	24,89%	2.252.791	7,81%
May-14	20.890.591	3,21%	18.428.710	2,63%	2.461.881	7,76%
Jun-14	23.273.233	48,60%	20.675.972	52,73%	2.597.261	22,28%
Jul-14	22.391.159	23,46%	19.869.207	29,52%	2.521.952	9,78%
Ago-14	22.241.035	6,62%	20.396.189	12,57%	1.844.846	32,69%
Sep-14	24.523.193	28,62%	22.283.250	40,46%	2.239.943	30,05%
Oct-14	27.072.880	34,74%	24.689.684	42,95%	2.383.196	15,50%
Nov-14	21.931.442	12,79%	19.712.070	18,71%	2.219.372	21,82%
Dic-14	22.999.980	28,63%	18.299.317	30,69%	4.700.663	21,22%
<b>Año 2014</b>	<b>258.650.429</b>	<b>23,94%</b>	<b>227.438.957</b>	<b>28,06%</b>	<b>31.211.473</b>	<b>0,41%</b>

Período	Unidades Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	375.032	3,01%	334.201	2,74%	40.831	33,47%
Feb-14	428.756	0,87%	379.287	0,33%	49.469	4,76%
Mar-14	436.235	8,43%	383.291	10,04%	52.944	5,22%
Abr-14	443.297	11,58%	393.100	9,78%	50.197	23,53%
May-14	494.144	12,52%	439.353	12,75%	54.791	10,68%
Jun-14	480.151	13,43%	422.214	15,25%	57.937	1,71%
Jul-14	459.714	0,30%	408.907	1,67%	50.807	13,74%
Ago-14	380.090	25,33%	342.922	24,01%	37.168	35,62%
Sep-14	436.713	6,17%	391.716	1,62%	44.997	33,07%
Oct-14	475.197	1,30%	432.137	6,05%	43.060	30,11%
Nov-14	421.558	5,72%	381.510	0,95%	40.048	35,36%
Dic-14	495.083	8,84%	410.282	10,89%	84.801	0,09%
<b>Año 2014</b>	<b>5.325.970</b>	<b>4,75%</b>	<b>4.718.920</b>	<b>2,74%</b>	<b>607.050</b>	<b>17,95%</b>

**Servicios Monetarios – Variación según mismo período del año anterior**

Período	Ventas Monetarios	
	Venta Monetarios	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	17.543.856	1,95%
Feb-14	17.049.902	4,28%
Mar-14	16.905.018	-0,30%
Abr-14	16.870.363	-5,29%
May-14	17.774.629	0,27%
Jun-14	17.697.533	5,91%
Jul-14	18.237.426	4,38%
Ago-14	17.622.055	4,63%
Sep-14	18.984.474	14,38%
Oct-14	18.823.121	9,28%
Nov-14	18.160.454	8,81%
Dic-14	19.802.315	21,05%
<b>Año 2014</b>	<b>215.471.146</b>	<b>5,65%</b>

Período	Unidades Monetarios	
	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior
Ene-14	155.666	-13,07%
Feb-14	170.321	3,18%
Mar-14	169.307	-0,39%
Abr-14	166.317	-1,84%
May-14	143.212	-17,44%
Jun-14	171.023	13,42%
Jul-14	173.382	5,15%
Ago-14	136.953	-15,39%
Sep-14	146.188	-5,83%
Oct-14	149.539	-7,80%
Nov-14	132.150	-13,30%
Dic-14	153.810	8,62%
<b>Año 2014</b>	<b>1.867.868</b>	<b>-4,02%</b>

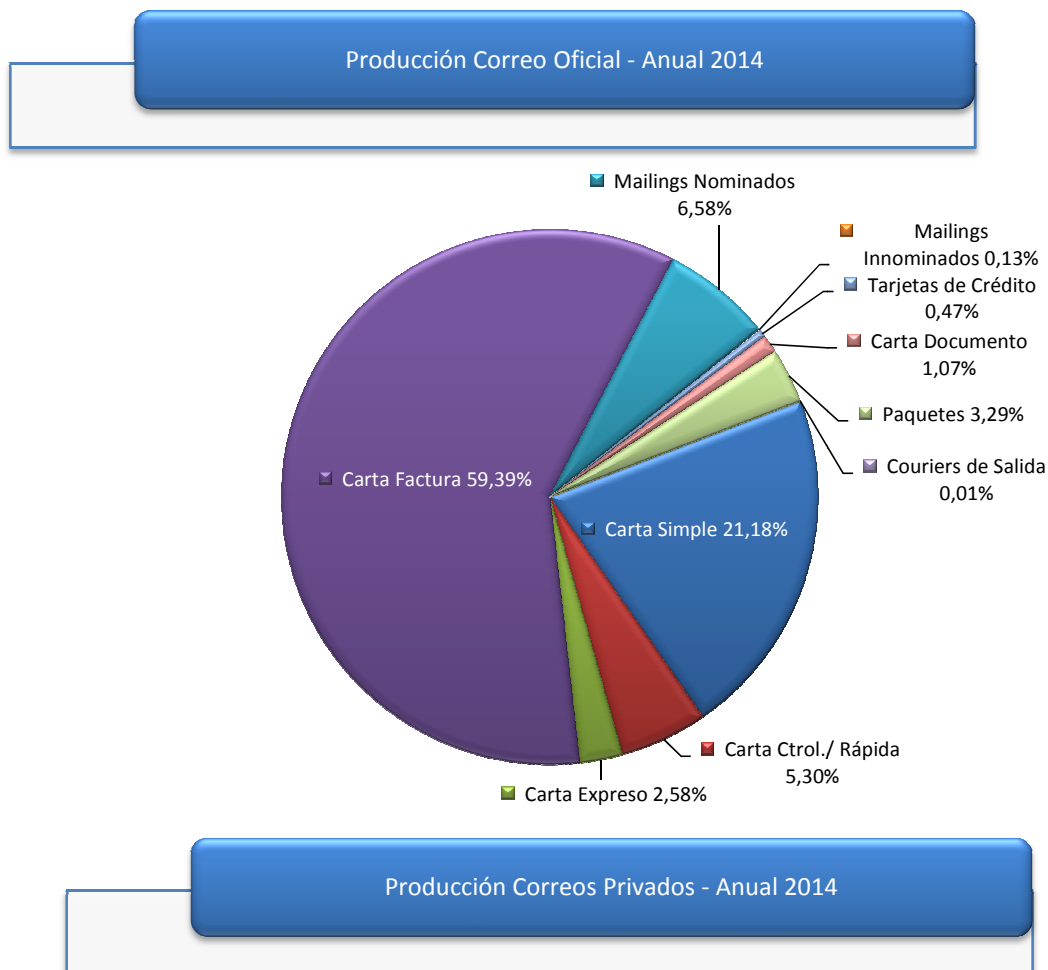
**Servicios de Mensajería Urbana**

MENSAJERÍAS - CONTRATOS					
Año	Cantidad de Empresas	Promedio Contratos Anuales	Variación Unidades	Ventas	Variación Ventas
2007	21	418		\$ 11.762.294	
2008	28	373	-10,77%	\$ 17.644.261	50,01%
2009	24	254	-31,90%	\$ 19.876.051	12,65%
2010	24	285	12,20%	\$ 24.136.461	21,43%
2011	22	280	-1,75%	\$ 35.362.920	46,51%
2012	40	414	47,86%	\$ 53.955.500	52,58%
2013	54	421	1,63%	\$ 74.040.168	37,22%
2014	59	490	16,54%	\$ 103.328.943	39,56%

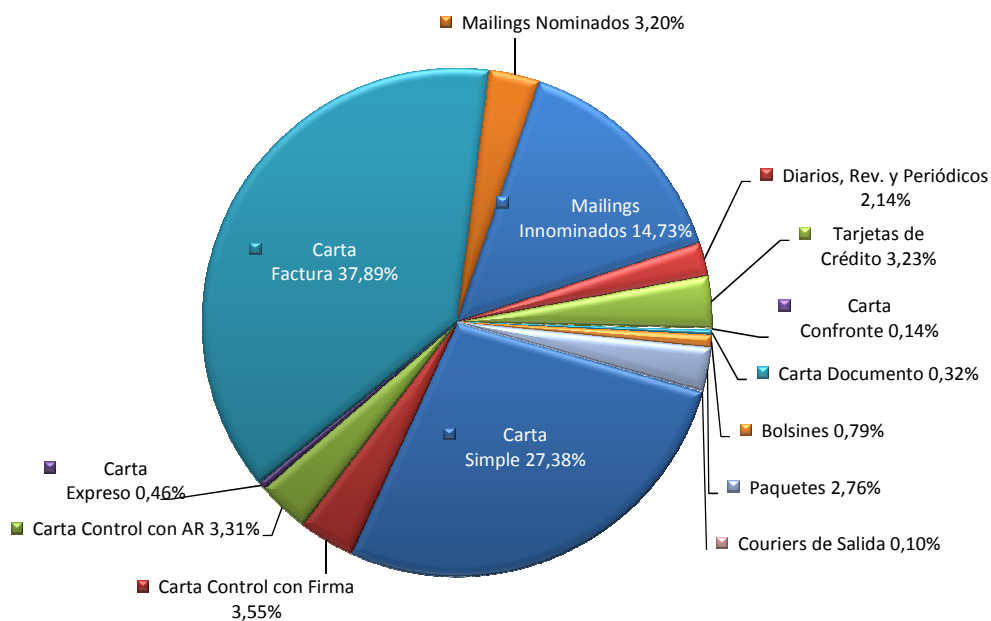
MENSAJERÍAS - SERVICIOS EVENTUALES					
Año	Cantidad de Empresas	Unidades	Variación Unidades	Ventas	Variación Ventas
2007	21	1.073.551		\$ 18.463.059	
2008	28	1.975.606	84,03%	\$ 27.045.446	46,48%
2009	24	1.868.054	-5,44%	\$ 26.054.307	-3,66%
2010	24	1.494.159	-20,02%	\$ 31.110.201	19,41%
2011	30	1.509.289	1,01%	\$ 40.209.304	29,25%
2012	60	2.386.855	58,14%	\$ 86.726.692	115,69%
2013	54	2.433.154	1,94%	\$ 120.467.033	38,90%
2014	59	2.164.968	-11,02%	\$ 160.431.956	33,17%

### Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio

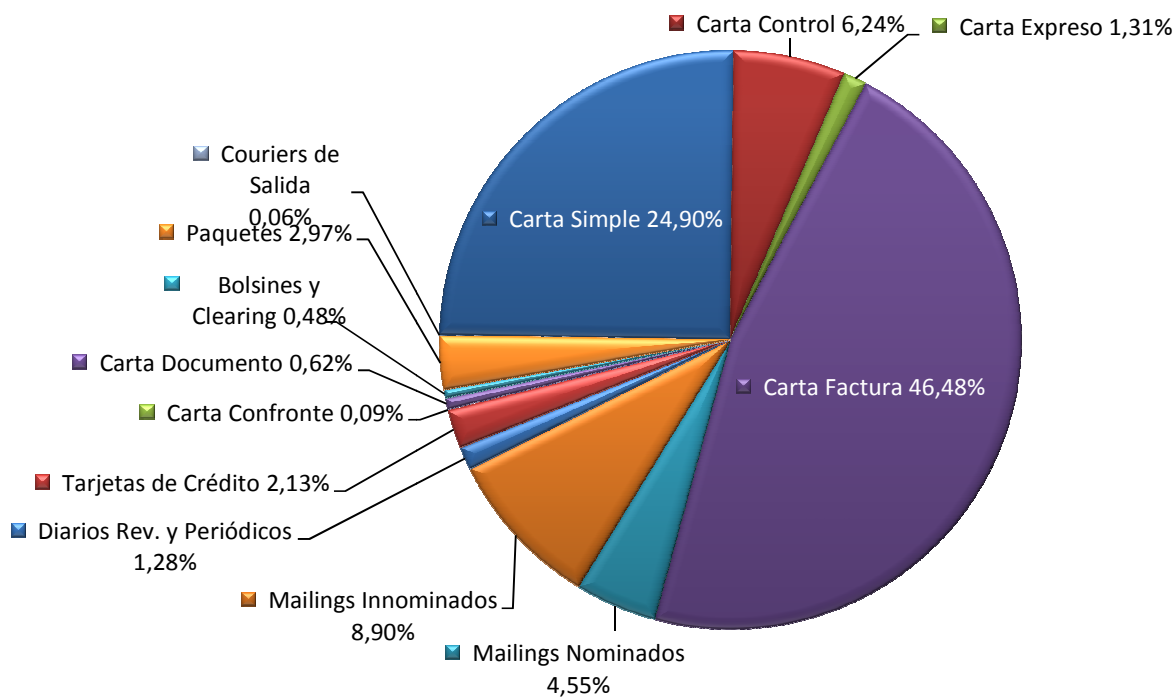
Se muestra a continuación la distribución del total de la producción postal, según los distintos servicios relevados, respecto del volumen total de los Operadores Privados más el Correo Oficial. Como puede observarse, la mayor participación corresponde a los siguientes productos: Carta Factura, Carta Simple, Mailings Innominados, Mailings Nominados y Carta Control.



























### Producción Postal Total - Anual 2014



### Relación volumen vs. Ventas - Productos postales de mayor participación

Servicio	PRIVADOS		CORREO OFICIAL	
	Participación Ventas	Participación Cantidades	Participación Ventas	Participación Cantidades
Carta Factura	 12,54%	 37,89%	 20,39%	 59,39%
Carta Simple	 10,68%	 27,38%	 9,23%	 21,18%
Mailings Innominados	 0,61%	 14,73%	 0,07%	 0,13%
Mailings Nominados	 1,13%	 3,20%	 2,44%	 6,58%
<b>TOTAL</b>	 <b>24,95%</b>	 <b>83,20%</b>	 <b>32,13%</b>	 <b>87,28%</b>

Como puede observarse en el cuadro precedente el peso relativo que tiene la carta factura respecto al volumen total de envíos, tanto para el Correo Oficial como para el total de los operadores postales privados es elevado ubicándose en un 59,39% y un 37,89% respectivamente, para el año bajo examen. Ante dicha situación se mantiene la preocupación de los operadores postales respecto a la sustitución de dicho producto por la factura electrónica, en virtud de la propuesta de diversas empresas (telefónicas, bancos, tarjetas de crédito, cable, etc.) de ofrecer a sus clientes una presentación digital en lugar del tradicional comprobante impreso, incentivándolos de diversas formas o imponiéndola sin consulta previa.

Esta preocupación dio origen a la diagramación de un Estudio de Opinión sobre los Servicios Postales y sus sustitutos, como uno de los aspectos motivo de análisis, trabajo que se elaboró en forma conjunta con el Correo Oficial de la República Argentina S.A. con el objeto de indagar sobre el conocimiento que tiene el público en general sobre el servicio de correos, las circunstancias de uso y del porqué de sus preferencias. Dicho estudio que consta de una etapa cualitativa y otra cuantitativa se encuentra, a la fecha de confección del presente informe, en la etapa final de su análisis y redacción para ser elevado formalmente a las autoridades tanto del Organismo como de CORASA. Cabe destacar que el Estudio de Opinión fue financiado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) dado el interés que despertó la temática.

**Evolución 2014/2013 – Cantidades por tipo de servicio**

PRODUCTOS - VARIACIÓN ANUAL			
Servicio	2013	2014	Evolución 2014/2013
<b>Carta Simple</b>	<b>352.238.184</b>	<b>333.530.700</b>	<b>-5,31%</b>
Correo Oficial	119.032.174	113.360.048	-4,77%
Correos Privados	233.206.010	220.170.652	-5,59%
<b>Carta Control</b>	<b>85.244.813</b>	<b>83.521.242</b>	<b>-2,02%</b>
Correo Oficial	27.956.998	28.355.220	1,42%
Correos Privados	57.287.815	55.166.022	-3,70%
<b>Carta Expreso</b>	<b>14.372.245</b>	<b>17.499.774</b>	<b>21,76%</b>
Correo Oficial	10.079.338	13.790.021	36,81%
Correos Privados	4.292.907	3.709.753	-13,58%
<b>Carta Documento</b>	<b>7.982.441</b>	<b>8.309.235</b>	<b>4,09%</b>
Correo Oficial	5.680.505	5.732.640	0,92%
Correos Privados	2.301.936	2.576.595	11,93%
<b>Carta Confronte</b>	<b>527.965</b>	<b>1.163.303</b>	<b>120,34%</b>
Correos Privados	527.965	1.163.303	120,34%
<b>Tarjeta de Crédito</b>	<b>30.001.349</b>	<b>28.528.157</b>	<b>-4,91%</b>
Correo Oficial	2.268.041	2.518.784	11,06%
Correos Privados	27.733.308	26.009.373	-6,22%
<b>Carta Factura</b>	<b>668.431.188</b>	<b>622.449.084</b>	<b>-6,88%</b>
Correo Oficial	352.694.209	317.796.951	-9,89%
Correos Privados	315.736.979	304.652.133	-3,51%
<b>Mailings e impresos</b>	<b>184.057.956</b>	<b>180.103.368</b>	<b>-2,15%</b>
Correo Oficial	30.502.343	35.920.480	17,76%
Correos Privados	153.555.613	144.182.888	-6,10%
<b>Diarios y Revistas</b>	<b>17.081.212</b>	<b>17.193.042</b>	<b>0,65%</b>
Correos Privados	17.081.212	17.193.042	0,65%
<b>Bolsines</b>	<b>6.466.028</b>	<b>6.368.287</b>	<b>-1,51%</b>
Correos Privados	6.466.028	6.368.287	-1,51%
<b>Paquetes</b>	<b>33.144.367</b>	<b>39.769.383</b>	<b>19,99%</b>
Correo Oficial	14.225.795	17.607.898	23,77%
Correos Privados	18.918.572	22.161.485	17,14%
<b>Couriers de salida</b>	<b>749.582</b>	<b>806.266</b>	<b>7,56%</b>
Correo Oficial	42.074	36.563	-13,10%
Correos Privados	707.508	769.703	8,79%
<b>Couriers de entrada</b>	<b>1.085.154</b>	<b>1.004.125</b>	<b>-7,47%</b>
Correo Oficial	165.000	117.600	-28,73%
Correos Privados	920.154	886.525	-3,65%

**Producción Postal por Tipo**

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2014 - CORREOS PRIVADOS															
Mes	Carta Simple	Carta Control con Firma	Carta Control con AR	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios, Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines	Paquetes	Couriers de Salida	Totales
1	20.584.809	2.358.822	2.335.357	197.972	29.509.301	2.805.439	9.708.234	1.442.512	2.045.284	66.010	233.686	530.460	1.825.819	50.614	<b>73.694.319</b>
2	20.143.926	2.282.745	2.250.683	157.604	25.365.180	1.600.612	9.684.084	1.173.248	1.919.269	46.720	203.913	521.866	1.603.704	48.435	<b>67.001.989</b>
3	18.303.153	2.605.003	2.180.135	181.922	26.216.726	1.426.521	9.126.857	1.281.174	1.901.694	57.635	204.834	504.986	1.565.028	49.969	<b>65.605.637</b>
4	17.246.808	2.172.046	2.126.786	373.500	25.639.464	2.241.978	10.568.790	1.627.619	2.032.273	59.646	230.857	496.781	1.595.795	58.321	<b>66.470.664</b>
5	20.101.142	2.875.733	2.404.299	349.068	26.542.105	2.019.342	9.544.955	2.013.692	2.290.251	69.163	226.551	516.423	1.904.831	53.390	<b>70.910.945</b>
6	19.021.548	1.867.867	2.186.481	323.814	24.765.894	2.349.626	9.302.054	1.194.253	2.220.654	60.527	252.006	503.635	1.761.713	53.654	<b>65.863.726</b>
7	17.038.185	2.869.135	2.532.845	363.790	24.974.037	1.489.739	11.638.795	1.595.826	2.376.556	164.551	197.890	546.529	1.933.901	74.784	<b>67.796.563</b>
8	16.276.871	2.010.071	2.132.752	344.840	26.135.860	1.556.529	10.027.753	1.292.863	2.227.986	191.963	186.479	533.040	1.868.674	70.308	<b>64.855.989</b>
9	18.553.237	1.946.365	2.431.257	391.255	25.523.188	2.246.888	10.570.245	1.209.545	2.622.103	90.338	183.474	569.320	2.001.508	74.182	<b>68.412.905</b>
10	18.969.044	1.881.121	2.053.206	385.043	23.535.499	2.533.428	9.938.400	1.123.626	2.459.792	110.266	243.456	581.364	2.095.482	93.437	<b>66.003.164</b>
11	15.918.889	3.933.663	2.032.180	319.505	23.191.392	3.421.019	9.076.855	1.797.687	1.938.031	134.645	189.377	521.988	2.067.118	70.432	<b>64.612.781</b>
12	18.013.040	1.776.387	1.921.083	321.440	23.253.487	2.049.244	9.255.501	1.440.997	1.975.480	111.839	224.072	541.895	1.937.912	72.177	<b>62.894.554</b>
Totales	220.170.652	28.578.958	26.587.064	3.709.753	304.652.133	25.740.365	118.442.523	17.193.042	26.009.373	1.163.303	2.576.595	6.368.287	22.161.485	769.703	<b>804.123.236</b>

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2014 - CORREO OFICIAL											
Mes	Carta Simple	Carta Ctról./Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Tarjetas de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	7.567.205	1.612.397	742.200	31.171.250	2.626.697	96.232	197.738	453.553	984.691	3.124	<b>45.455.086</b>
2	10.462.006	1.539.988	944.185	24.802.978	2.070.868	40.739	196.350	436.512	1.082.528	2.998	<b>41.579.152</b>
3	9.918.484	1.474.539	888.822	28.937.532	2.413.304	46.806	220.141	437.017	1.306.978	3.115	<b>45.646.737</b>
4	8.320.351	2.052.293	856.117	27.079.203	2.533.821	63.658	191.944	478.973	1.310.775	3.065	<b>42.890.199</b>
5	9.646.660	3.148.487	853.445	28.644.124	3.163.859	72.795	247.260	483.704	1.284.931	3.201	<b>47.548.466</b>
6	10.389.602	2.829.918	1.159.168	26.724.306	4.100.104	67.053	246.212	503.437	1.580.995	3.141	<b>47.603.935</b>
7	9.160.815	1.821.389	1.069.739	27.758.299	1.870.787	49.665	206.730	486.665	1.063.005	2.978	<b>43.490.073</b>
8	9.393.827	2.817.264	648.926	22.828.017	3.158.790	37.579	187.228	427.078	1.801.051	2.735	<b>41.302.495</b>
9	10.685.902	2.690.299	2.065.788	26.900.125	3.182.814	52.941	251.910	469.458	1.902.600	3.148	<b>48.204.986</b>
10	9.347.958	3.884.124	1.560.176	25.060.540	4.337.483	59.077	222.009	496.320	2.401.433	3.096	<b>47.372.216</b>
11	8.968.796	2.039.018	1.481.713	24.806.547	2.195.588	41.971	198.495	431.748	1.460.857	2.798	<b>41.627.530</b>
12	9.498.442	2.445.504	1.519.740	23.084.031	3.577.432	60.418	152.767	628.176	1.428.055	3.163	<b>42.397.729</b>
Totales	113.360.048	28.355.220	13.790.021	317.796.951	35.231.548	688.933	2.518.784	5.732.640	17.607.898	36.563	<b>535.118.606</b>

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2014 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS														
Mes	Carta Simple	Carta Control	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines y Clearing	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	28.152.014	6.306.576	940.172	60.680.551	5.432.136	9.804.466	1.442.512	2.243.022	66.010	687.239	530.460	2.810.510	53.738	<b>119.149.405</b>
2	30.605.932	6.073.416	1.101.789	50.168.158	3.671.480	9.724.823	1.173.248	2.115.619	46.720	640.425	521.866	2.686.232	51.433	<b>108.581.141</b>
3	28.221.637	6.259.677	1.070.744	55.154.258	3.839.825	9.173.663	1.281.174	2.121.835	57.635	641.851	504.986	2.872.006	53.084	<b>111.252.374</b>
4	25.567.159	6.351.125	1.229.617	52.718.667	4.775.799	10.632.448	1.627.619	2.224.217	59.646	709.830	496.781	2.906.570	61.386	<b>109.360.863</b>
5	29.747.802	8.428.519	1.202.513	55.186.229	5.183.201	9.617.750	2.013.692	2.537.511	69.163	710.255	516.423	3.189.762	56.591	<b>118.459.411</b>
6	29.411.150	6.884.266	1.482.982	51.490.200	6.449.730	9.369.107	1.194.253	2.466.866	60.527	755.443	503.635	3.342.708	56.795	<b>113.467.661</b>
7	26.199.000	7.223.369	1.433.529	52.732.336	3.360.526	11.688.460	1.595.826	2.583.286	164.551	684.555	546.529	2.996.906	77.762	<b>111.286.636</b>
8	25.670.698	6.960.087	993.766	48.963.877	4.715.319	10.065.332	1.292.863	2.415.214	191.963	613.557	533.040	3.669.725	73.043	<b>106.158.484</b>
9	29.239.139	7.067.921	2.457.043	52.423.313	5.429.702	10.623.186	1.209.545	2.874.013	90.338	652.932	569.320	3.904.108	77.330	<b>116.617.891</b>
10	28.317.002	7.818.451	1.945.219	48.596.039	6.870.911	9.997.477	1.123.626	2.681.801	110.266	739.776	581.364	4.496.915	96.533	<b>113.375.380</b>
11	24.887.685	8.004.861	1.801.218	47.997.939	5.616.607	9.118.826	1.797.687	2.136.526	134.645	621.125	521.988	3.527.975	73.230	<b>106.240.311</b>
12	27.511.482	6.142.974	1.841.180	46.337.518	5.626.676	9.315.919	1.440.997	2.128.247	111.839	852.248	541.895	3.365.967	75.340	<b>105.292.283</b>
<b>Total</b>	<b>333.530.700</b>	<b>83.521.242</b>	<b>17.499.774</b>	<b>622.449.084</b>	<b>60.971.913</b>	<b>119.131.456</b>	<b>17.193.042</b>	<b>28.528.157</b>	<b>1.163.303</b>	<b>8.309.235</b>	<b>6.368.287</b>	<b>39.769.383</b>	<b>806.266</b>	<b>1.339.241.842</b>

**Distribución geográfica de la producción y de las ventas de servicios postales**

VENTAS (Sin IVA) por Provincias 2014								
Provincias	Correo Oficial				Correos Privados			
	2013	2014	Var. Período Anterior	Participación C. Oficial %	2013	2014	Var. Período Anterior	Participación Privados %
Capital Federal y GBA	\$ 2.004.520.404	\$ 2.899.174.496	44,63%	64,59%	\$ 3.659.889.421	\$ 4.944.769.411	35,11%	66,95%
Buenos Aires (Pcia)	\$ 287.549.863	\$ 519.997.078	80,84%	11,58%	\$ 586.376.862	\$ 802.992.331	36,94%	10,87%
Catamarca	\$ 7.465.246	\$ 9.682.857	29,71%	0,22%	\$ 12.207.973	\$ 11.899.165	-2,53%	0,16%
Chaco	\$ 33.027.093	\$ 51.949.620	57,29%	1,16%	\$ 32.394.190	\$ 44.519.162	37,43%	0,60%
Chubut	\$ 33.577.402	\$ 45.564.216	35,70%	1,02%	\$ 65.027.167	\$ 71.492.530	9,94%	0,97%
Córdoba	\$ 183.518.573	\$ 228.249.983	24,37%	5,09%	\$ 296.418.889	\$ 448.853.947	51,43%	6,08%
Corrientes	\$ 21.525.465	\$ 29.421.347	36,68%	0,66%	\$ 17.208.800	\$ 22.939.928	33,30%	0,31%
Entre Ríos	\$ 45.305.196	\$ 58.258.541	28,59%	1,30%	\$ 44.034.631	\$ 72.638.812	64,96%	0,98%
Formosa	\$ 7.488.540	\$ 8.969.324	19,77%	0,20%	\$ 8.615.200	\$ 20.967.977	143,38%	0,28%
Jujuy	\$ 13.299.065	\$ 16.536.213	24,34%	0,37%	\$ 10.412.898	\$ 16.221.587	55,78%	0,22%
La Pampa	\$ 13.823.910	\$ 17.659.329	27,74%	0,39%	\$ 18.199.204	\$ 23.814.261	30,85%	0,32%
La Rioja	\$ 6.984.465	\$ 9.390.949	34,45%	0,21%	\$ 11.898.158	\$ 14.743.207	23,91%	0,20%
Mendoza	\$ 58.785.178	\$ 74.988.358	27,56%	1,67%	\$ 103.453.648	\$ 130.981.359	26,61%	1,77%
Misiones	\$ 19.927.845	\$ 27.270.603	36,85%	0,61%	\$ 34.862.467	\$ 41.770.546	19,82%	0,57%
Neuquén	\$ 30.208.823	\$ 44.896.900	48,62%	1,00%	\$ 62.897.184	\$ 74.059.339	17,75%	1,00%
Rio Negro	\$ 24.654.770	\$ 33.958.007	37,73%	0,76%	\$ 51.447.936	\$ 56.420.086	9,66%	0,76%
Salta	\$ 19.772.361	\$ 26.643.011	34,75%	0,59%	\$ 63.411.438	\$ 55.293.128	-12,80%	0,75%
San Juan	\$ 14.793.349	\$ 19.007.395	28,49%	0,42%	\$ 25.009.308	\$ 36.097.069	44,33%	0,49%
San Luis	\$ 7.301.903	\$ 9.291.132	27,24%	0,21%	\$ 24.865.741	\$ 30.291.910	21,82%	0,41%
Santa Cruz	\$ 19.331.371	\$ 24.058.957	24,46%	0,54%	\$ 19.791.994	\$ 35.210.125	77,90%	0,48%
Santa Fe	\$ 186.843.431	\$ 263.214.192	40,87%	5,86%	\$ 221.616.737	\$ 271.747.244	22,62%	3,68%
Santiago del Estero	\$ 11.683.868	\$ 14.978.813	28,20%	0,33%	\$ 39.124.772	\$ 41.114.504	5,09%	0,56%
Tierra del Fuego	\$ 9.585.295	\$ 14.201.277	48,16%	0,32%	\$ 14.620.715	\$ 16.559.227	13,26%	0,22%
Tucumán	\$ 32.766.299	\$ 41.191.018	25,71%	0,92%	\$ 66.455.866	\$ 99.864.093	50,27%	1,35%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.093.739.713</b>	<b>\$ 4.488.553.616</b>		<b>100%</b>	<b>\$ 5.490.241.203</b>	<b>\$ 7.385.260.948</b>		<b>100%</b>

PRODUCCIÓN por Provincias 2014								
Provincias	Correo Oficial				Correos Privados			
	2013	2014	Var. Período Anterior	Participación C. Oficial %	2013	2014	Var. Período Anterior	Participación Privados %
Capital Federal y GBA	392.059.609	369.170.207	-5,84%	68,99%	495.139.012	471.179.392	-4,84%	58,60%
Buenos Aires (Pcia)	62.608.275	68.784.734	9,87%	12,85%	151.822.918	147.995.069	-2,52%	18,40%
Catamarca	1.232.719	1.134.616	-7,96%	0,21%	1.693.067	1.166.181	-31,12%	0,15%
Chaco	8.213.950	9.296.261	13,18%	1,74%	7.725.191	6.944.234	-10,11%	0,86%
Chubut	4.670.342	4.210.433	-9,85%	0,79%	5.465.243	5.148.548	-5,79%	0,64%
Córdoba	24.309.901	19.371.580	-20,31%	3,62%	59.501.823	63.048.690	5,96%	7,84%
Corrientes	1.922.954	1.943.570	1,07%	0,36%	3.057.682	2.731.618	-10,66%	0,34%
Entre Ríos	6.404.627	5.670.057	-11,47%	1,06%	5.401.052	5.725.064	6,00%	0,71%
Formosa	1.130.989	517.890	-54,21%	0,10%	932.426	821.385	-11,91%	0,10%
Jujuy	1.103.444	547.321	-50,40%	0,10%	2.481.335	3.772.946	52,05%	0,47%
La Pampa	1.819.643	1.782.968	-2,02%	0,33%	5.796.076	7.223.487	24,63%	0,90%
La Rioja	504.050	564.412	11,98%	0,11%	1.449.286	1.341.625	-7,43%	0,17%
Mendoza	12.398.917	9.645.909	-22,20%	1,80%	15.396.491	15.273.570	-0,80%	1,90%
Misiones	1.343.946	1.166.445	-13,21%	0,22%	2.811.325	3.135.895	11,55%	0,39%
Neuquén	4.787.106	5.080.573	6,13%	0,95%	10.540.627	4.442.627	-57,85%	0,55%
Rio Negro	3.528.858	3.624.838	2,72%	0,68%	5.534.210	3.756.963	-32,11%	0,47%
Salta	511.967	440.953	-13,87%	0,08%	5.509.577	6.698.949	21,59%	0,83%
San Juan	2.705.672	2.073.933	-23,35%	0,39%	3.038.531	3.640.075	19,80%	0,45%
San Luis	336.153	227.871	-32,21%	0,04%	3.004.486	2.621.300	-12,75%	0,33%
Santa Cruz	1.940.412	1.753.329	-9,64%	0,33%	1.727.351	1.500.829	-13,11%	0,19%
Santa Fe	22.553.098	22.849.047	1,31%	4,27%	25.509.401	21.680.995	-15,01%	2,70%
Santiago del Estero	709.527	577.009	-18,68%	0,11%	9.853.305	9.558.908	-2,99%	1,19%
Tierra del Fuego	1.218.139	1.202.281	-1,30%	0,22%	1.638.797	1.174.431	-28,34%	0,15%
Tucumán	4.467.176	3.482.370	-22,05%	0,65%	12.786.641	13.540.455	5,90%	1,68%
<b>TOTAL</b>	<b>562.481.476</b>	<b>535.118.606</b>		<b>100%</b>	<b>837.815.853</b>	<b>804.123.236</b>		<b>100%</b>

Se realizaron ajustes sobre la distribución por provincias respecto a los informes trimestrales publicados en la página web.



## Envíos al exterior

ENVÍOS DESPACHADOS AL EXTERIOR 2014 - CORREO OFICIAL									
Mes	Mercosur	Resto América del Sur	América Central	América del Norte	Europa	Africa	Asia	Oceania	Totales
1	8.807	14.124	676	14.316	29207	255	10.525	1.988	79.898
2	10.013	14.249	700	21.109	34073	300	20.681	2.279	103.404
3	9.099	13.041	446	17.272	27503	208	15.224	1.380	84.173
4	9.880	16.385	668	16.410	27511	1.842	9.116	1.640	83.452
5	11.223	15.822	471	15.907	29229	1.608	9.067	1.903	85.230
6	9.223	15.572	436	15.596	27071	1.478	12.278	2.223	83.875
7	11.430	20.633	753	16.016	29840	1.545	10.864	2.247	93.328
8	10.221	17.728	609	14.404	23492	1.283	6.683	1.588	76.008
9	10.916	17.934	460	14.396	25799	1.740	6.277	1.907	79.430
10	12.056	17.953	558	14.298	28742	1.673	6.969	1.851	84.101
11	9.582	14.008	833	11.601	27365	1.476	5.336	1.459	71.661
12	13.681	20.949	607	15.275	34933	1.679	6.654	2.111	95.889
Totales	126.129	198.398	7.216	186.602	344.764	15.087	119.674	22.578	1.020.449

PIEZAS EXPEDIDAS AL EXTERIOR						
Destino	Correo Oficial	% por zona Correo Oficial	Correos Privados	% por zona C. Privados	Totales	Distribución Total por zona
Mercosur	126.129	42,88%	167.983	57,12%	294.112	15,44%
Resto Am. del Sur	198.398	58,90%	138.437	41,10%	336.835	17,68%
América Central	7.216	17,29%	34.521	82,71%	41.737	2,19%
América del Norte	186.602	42,70%	250.403	57,30%	437.005	22,94%
Europa	344.764	64,64%	188.562	35,36%	533.326	28,00%
Africa	15.087	46,47%	17.378	53,53%	32.465	1,70%
Asia	119.674	60,29%	78.834	39,71%	198.508	10,42%
Oceania	22.578	73,31%	8.218	26,69%	30.796	1,62%
Totales	1.020.449	53,57%	884.336	46,43%	1.904.785	100,00%

## Correo Internacional entrante

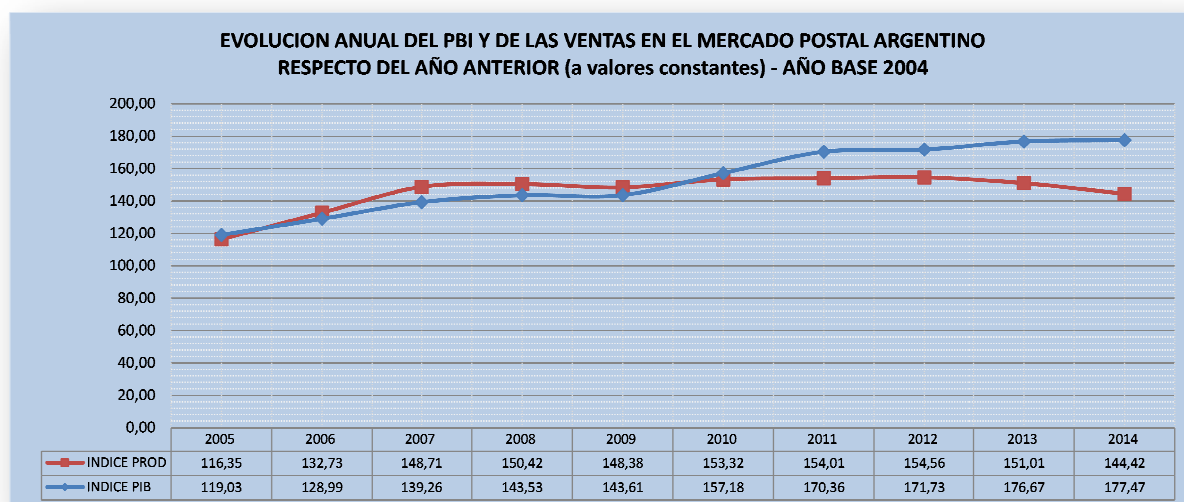
Internacional Entrante Correo Argentino	
Mes	Unidades
1	4.010.137
2	4.010.137
3	4.010.137
4	4.010.137
5	1.280.100
6	1.204.083
7	-1.279.917
8	974.083
9	-2.935.923
10	-2.774.423
11	860.077
12	108.533
Totales	13.477.160

Incluye cartas, tarjetas, sacas, encomiendas y otros servicios. No incluye el servicio EMS (Express Mail Service), Courier internacional que comercializa el Correo Oficial, habiéndose incluido el mismo en el servicio de "Courriers de Entrada".

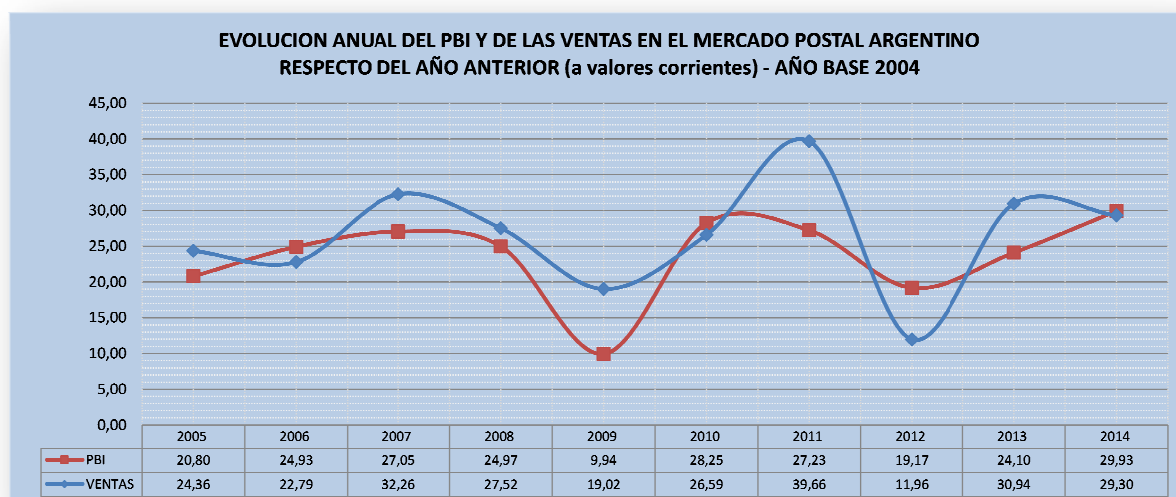


## Evolución del PIB y de las ventas en el sector

En el año 2014 la actividad económica registró una tasa de crecimiento interanual del 0,5% medida a precios constantes del año base 2004. En relación a la variación de este indicador que se refiere a la real producción de bienes y servicios finales producidos en un país, cabe acotar que desde la crisis económica del año 2008 se perdió la correlación que guardaba la variación del mismo con la evolución de la producción postal, según puede observarse en el siguiente gráfico, registrando esta última variable una caída del 22,9% en el período 2004-2014 respecto del PIB a valores constantes.



En lo que respecta al PIB a valores corrientes, es decir considerando las variables cualitativas y de precios creció un 29,9% y la facturación del mercado postal registró un aumento del 29,3% como consecuencia de un efecto precio/ tarifa, dado que el nivel de actividad del sector cayó en el año bajo examen para los servicios postales un 4,36%.



## Envíos por habitante y por año

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
EE.UU de América	N/D	706,1	660,0	646,9	N/D	N/D	667,0	704,0	621,0	667,0	N/D	ND	ND	ND	ND
Francia	447,6	435,8	295,0	286,0	317,7	312,6	290,0	301,0	301,0	291,0	N/D	ND	ND	ND	ND
Gran Bretaña	336,5	N/D	354,3	360,8	361,1	355,9	344,0	335,0	315,0	N/D	317,5	297,37	286,06	ND	ND
Brasil	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11	38,79	46,95	46,69	48,79	43,30	46,22	45,00	45,75	40,82	41,41
Argentina	28,49	27,46	24,02	24,48	25,67	27,95	31,58	35,04	35,07	34,28	35,46	34,91	34,72	33,61	31,86
Uruguay	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34	5,67	6,16	7,03	8,22	9,48	10,81	12,21	13,29	12,84	14,33
Paraguay	0,31	0,26	0,19	0,19	0,11	0,31	0,35	0,43	0,40	0,42	0,53	0,69	1,23	1,01	0,15

## Precios

Precio promedio global de los servicios postales:

PRECIOS						
Año	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Precio Global	Variación Global
2000	\$ 0,92		\$ 0,79		\$ 0,84	
2001	\$ 0,87	-5,64%	\$ 0,79	-0,21%	\$ 0,82	-2,44%
2002	\$ 1,01	15,92%	\$ 0,93	17,65%	\$ 0,96	16,77%
2003	\$ 1,18	17,25%	\$ 0,99	6,68%	\$ 1,06	10,11%
2004	\$ 1,21	2,08%	\$ 1,17	18,00%	\$ 1,18	12,08%
2005	\$ 1,20	-0,52%	\$ 1,32	12,96%	\$ 1,28	7,79%
2006	\$ 1,23	2,11%	\$ 1,54	16,18%	\$ 1,41	10,60%
2007	\$ 1,47	19,48%	\$ 1,72	11,74%	\$ 1,62	14,97%
2008	\$ 1,77	20,75%	\$ 2,32	35,38%	\$ 2,10	29,24%
2009	\$ 2,24	26,21%	\$ 2,66	14,40%	\$ 2,49	18,51%
2010	\$ 2,83	26,53%	\$ 3,11	16,96%	\$ 3,00	20,66%
2011	\$ 3,87	36,75%	\$ 4,19	34,73%	\$ 4,06	35,33%
2012	\$ 4,01	3,61%	\$ 5,25	25,30%	\$ 4,73	16,50%
2013	\$ 5,50	37,18%	\$ 6,55	24,82%	\$ 6,13	29,60%
2014	\$ 8,39	52,50%	\$ 9,18	40,15%	\$ 8,87	44,63%

## **CALIDAD DE SERVICIO**

### **Orden Internacional**

En opinión de los principales Organismos Internacionales rectores en materia postal (Unión Postal Universal y Uniones Restringidas), el servicio postal ha sido siempre un motor importante del crecimiento económico y la inclusión social. Por tal motivo, es crucial que los gobiernos comprendan cómo su estructura puede apoyar estrategias de desarrollo, tal como resulta ser el caso de nuestro país. El sector se ha adaptado continuamente a los nuevos sistemas y desafíos de la globalización de la economía y de las nuevas tecnologías, sin descuidar por ello la barrera de obstáculos a superar en el camino de la excelencia hacia la calidad de servicio: una de las condiciones más importantes que tienen en cuenta los usuarios.

Como consecuencia de lo expuesto precedentemente, surge la importancia del rol que le cabe al ente regulador, en cuanto a su obligación de verificar las condiciones en que son prestados los servicios postales y el grado de cumplimiento de los estándares de calidad, como garantía de lo establecido en el Artículo 42º de la Constitución Nacional de la República Argentina, en cuanto al derecho de los ciudadanos de contar con servicios públicos brindados con calidad y eficiencia.

### **Objetivos de la Unión Postal Universal (UPU) y de la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP)**

#### **La Reforma Postal y la Calidad de Servicio**

La inversión de la UPU y UPAEP para el período 2013-2016 será orientada a proyectos de avance en lo que hace a reforma y desarrollo del sector postal, así como también en mejora de la calidad de servicio en la región de la UPAEP.

La calidad resulta ser una prioridad que forma parte del Plan de Desarrollo Regional (PDR), elaborado por ambos Organismos Internacionales en beneficio de la región, a fin de lograr los objetivos de la Estrategia Postal de Doha (Qatar) definida en el XXV Congreso de la Unión Postal Universal (2012), cuya hoja de ruta para alcanzar en el 2016 contiene las siguientes metas:

- 1) Mejorar la interoperabilidad de las redes postales internacionales
- 2) Aportar conocimientos técnicos y competencias relacionadas con el sector postal
- 3) Promover los productos y servicios innovadores, desarrollando la red tridimensional (física, financiera y electrónica)
- 4) Fomentar el desarrollo sostenible del sector postal.

El concepto básico es que la reforma postal debe integrar a los diversos actores del sector y unirlos bajo un marco que garantice un mercado con reglas de juego equitativas y que, además, permitan su crecimiento. Más aún, ante la disminución de los volúmenes de correo físico es que los operadores designados deben prepararse para aprovechar las ventajas del crecimiento de otros productos como los paquetes.

Dentro de cada meta establecida por la Estrategia Postal de Doha 2012 hay una serie de programas a llevar a cabo para alcanzar la misma. Aquí haremos referencia al Programa 1.1, de la Meta 1, referido al “Mejoramiento de la calidad de servicio”. Es decir, adoptar iniciativas que ayuden a los operadores designados a mejorar su desempeño en materia de calidad de servicio en los envíos de correspondencia y, consecuentemente, responder a las necesidades de los usuarios y aumentar su satisfacción, tal como el Sistema de Control Mundial.

Por ello, se estableció a través de la Resolución C 14/2012 aumentar la cooperación entre la UPU y las Uniones restringidas, invitando a estas últimas a:

- Aumentar la interacción entre sí a fin de promover el intercambio de mejores prácticas, en especial en materia de prestación sostenible de un servicio postal universal de calidad, de gestión eficaz y apropiada de los mercados, de calidad de servicio y reglamentación postal para cada región, a fin de compartir la información con todos los Países miembros de la UPU, bajo la orientación del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal.
- Esforzarse por establecer objetivos y una perspectiva a nivel regional a fin de desarrollar y promover el sector postal.
- Seguir contribuyendo a la elaboración de la Estrategia de la UPU, participando en las mesas redondas organizadas a tal efecto.
- Participar activamente en las actividades de la UPU y contribuir así al cumplimiento de la misión y de los objetivos a alcanzar.
- Seguir aplicando los PDR como principal elemento del desarrollo postal a nivel regional.

### **Programas “Calidad de Servicio” para los períodos 2004/2008, 2009/2012 y 2013/2016**

Corresponde en este acápite hacer una breve síntesis de la evolución de la norma y objetivo de calidad de servicio fijada por los distintos Congresos de la Unión Postal Universal desde el año 2004 al 2014, dentro del marco del Control Continuo de Calidad de Servicio ejecutado y supervisado por la ex Comisión Nacional de Comunicaciones, en su carácter de Administración Postal Argentina, siendo el operador auditado el Correo Oficial de la República Argentina S.A.

El XXIII Congreso de la UPU reunido en Bucarest, por Resolución C29/2004, resolvió fijar como norma mundial de calidad del servicio postal internacional el D+5, es decir, el quinto día laborable después del día de depósito y en 50% el objetivo mínimo de envíos de prueba para dicha norma.

Posteriormente, el XXIV Congreso de la UPU llamado de Nairobi, celebrado en Ginebra -Suiza-, por Resolución C52/2008, dispuso elevar el objetivo al 80%, manteniendo la norma en D+5.

Asimismo, por Resolución C45/2008 del XXIV Congreso se establece el Sistema de Control Mundial (SCM), elaborado por la UPU para mejorar la calidad del servicio del sector de los envíos de correspondencia internacional y que sus resultados puedan ser utilizados como parámetros que permitan vincular la calidad de servicio con el pago de los gastos terminales. En este sistema sólo se trabaja con el correo de llegada de los operadores designados y se mide únicamente el plazo de distribución de las piezas en el país de destino.

El XXV Congreso de la UPU llevado a cabo en Doha (Qatar) por Resolución C40/2012, aprobó el Programa de “Calidad de Servicio 2013-2016” y mantuvo la norma de calidad en D+5, elevando el objetivo del 80% al 85%, porcentaje que debería alcanzarse en 2016. Además, a fin de establecer una sinergia entre el control Continuo de Calidad de Servicio (control de extremo a extremo) y el SCM, la Oficina Internacional de la UPU dispuso discontinuar a partir del 31/01/2014 el Control Continuo de los plazos de encaminamiento de los envíos de correspondencia internacional prioritarios/ por avión que era ejecutado por la ex CNC como Administración Postal Argentina desde el año 2004, y reemplazarlo por un sistema similar denominado “Sistema de Control Mundial extremo a extremo interno” y que posteriormente será vinculado al SCM.

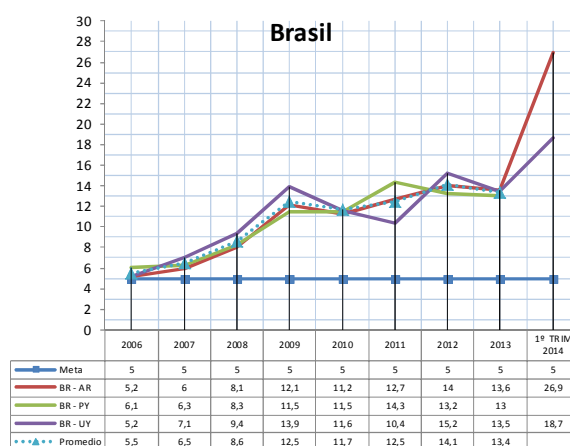
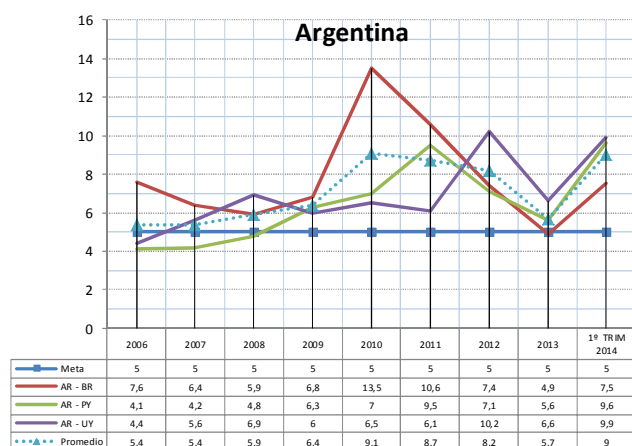
A partir de esta decisión, este nuevo Sistema de Control de Calidad quedó a cargo del Correo Oficial de la República Argentina S.A.

A título ilustrativo seguidamente se exponen tablas y gráficos con los resultados referidos al comportamiento de la norma y el objetivo de calidad de servicio (80% de entrega en D+5), durante la etapa en que la ejecución del Control Continuo de Calidad de Servicio fue producida y monitoreada por el área específica de la ex Comisión Nacional de Comunicaciones. Cabe destacar que el producto auditado fue la carta simple internacional prioritaria avión de 20 gramos y el operador controlado el Correo Oficial de la República Argentina S.A.

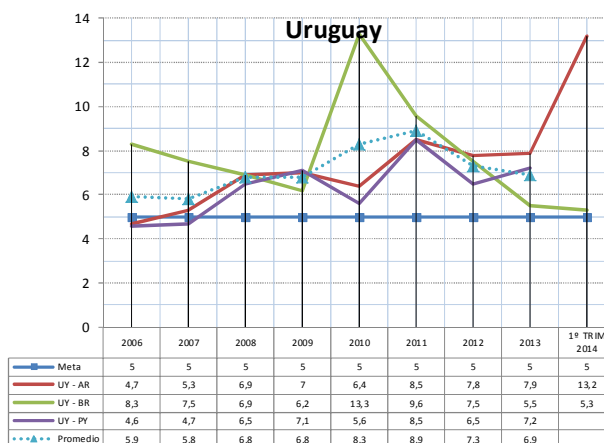
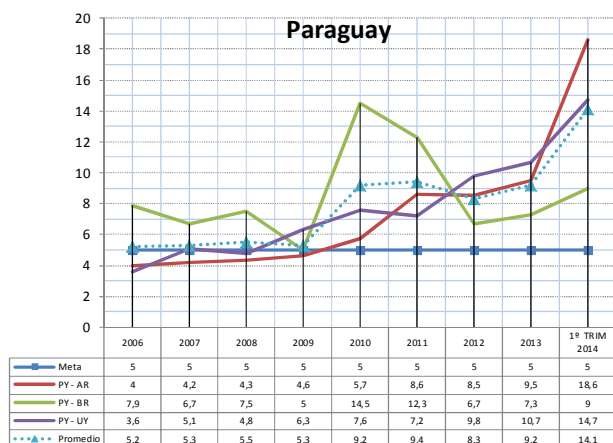
Los resultados son los valores promedios anuales para cada uno de los enlaces de la región del MERCOSUR a saber: AR-PY, AR-BR, AR-UY, BR-AR, BR-PY, BR-UY; PY-AR, PY-BR, PY-UY, UY-AR, UY-BR y UY-PY y los del primer trimestre del 2014, que completaron el ciclo de este control.

El MERCOSUR, dada la importancia regional, siempre tuvo un tratamiento particular en cuanto a la consolidación de los datos resultantes.

**1. Demora promedio extremo a extremo por país de origen (en días hábiles):** el plazo de entrega definido para la región como meta es D+5. Los resultados muestran que la demora promedio total para la región, por año y país de origen, no cumplió con el estándar. En el primer trimestre de 2014, para los enlaces BR-PY y UY-PY, la Oficina Internacional de la UPU no reportó información acerca de intercambio de cartas de prueba.

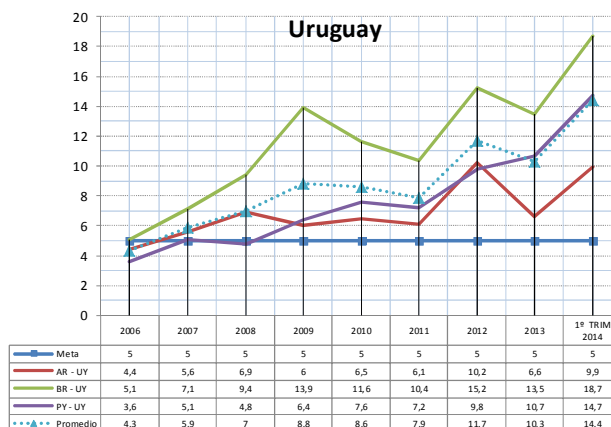
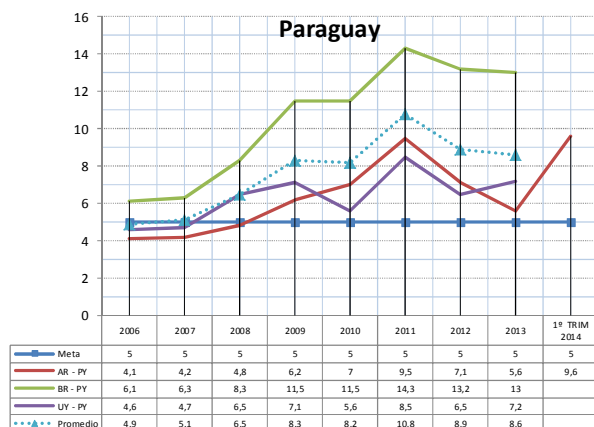
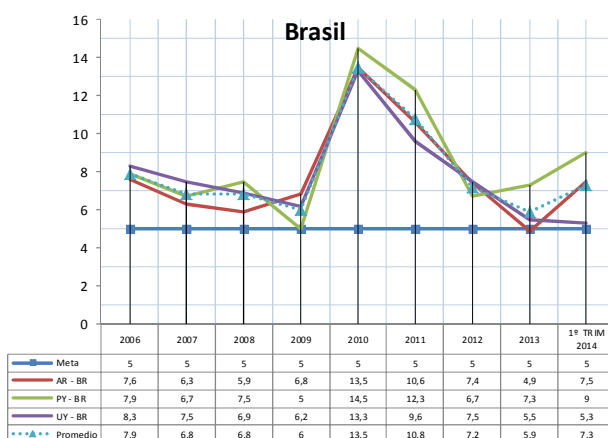
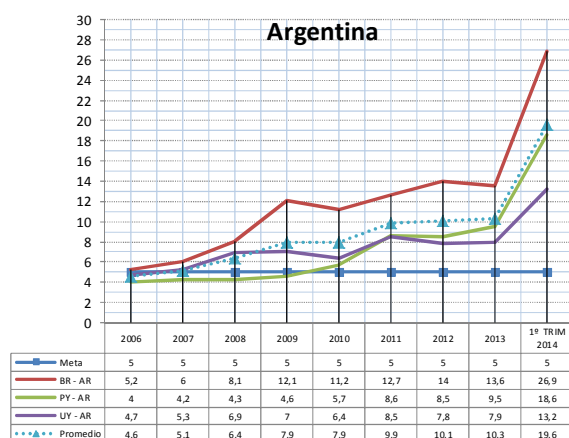


BR-PY Dato no disponible según UPU



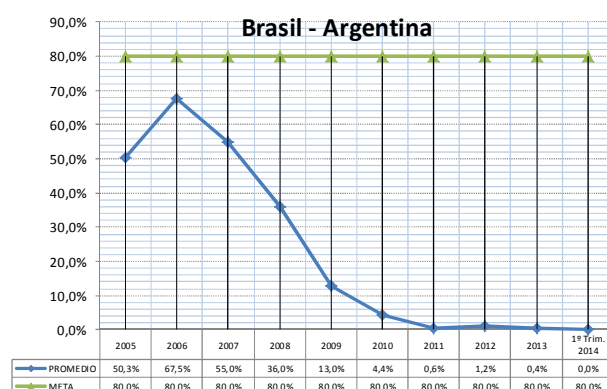
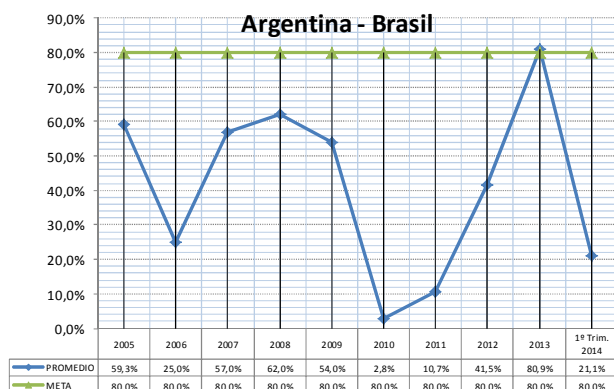
UY-PY Dato no disponible según UPU

**2. Demora promedio extremo a extremo por país de destino (en días hábiles):** el plazo de entrega para la región es D+5. La demora promedio total para la región, por año y país de destino, cumplió con el estándar sólo en el año 2006 en las cartas de prueba enviadas a Argentina, Paraguay y Uruguay con 4.6, 4.9 y 4.3 días hábiles respectivamente.

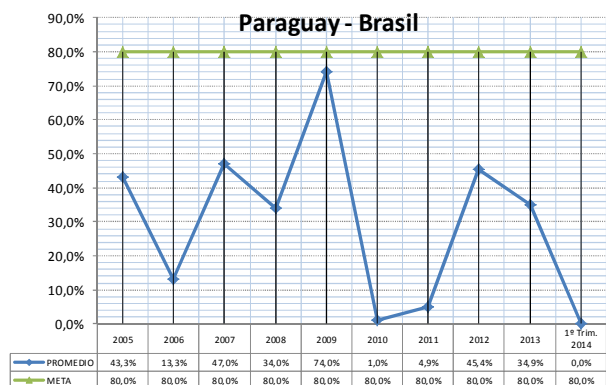
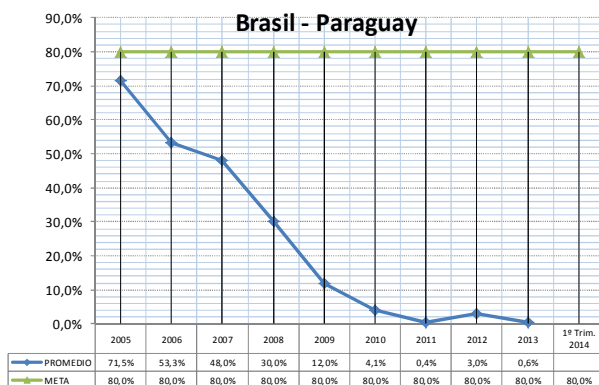
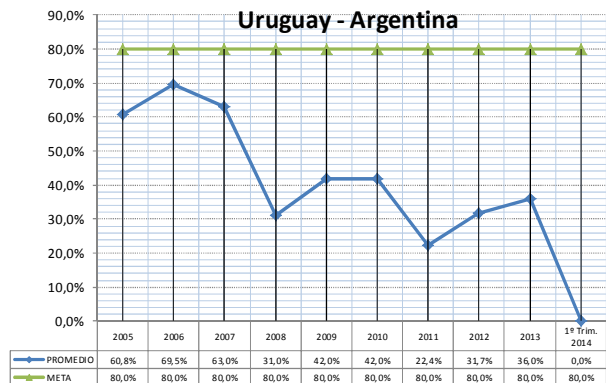
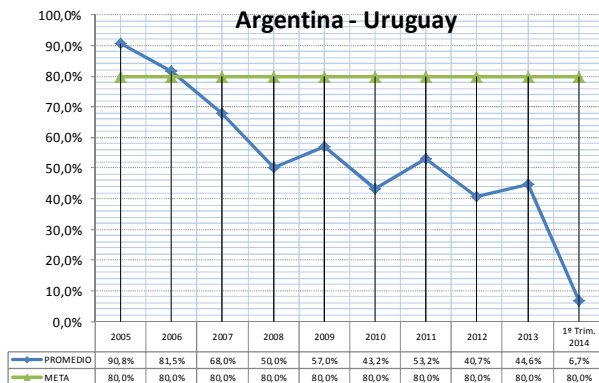
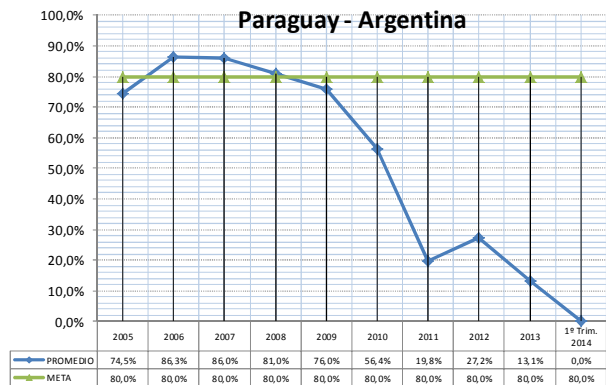
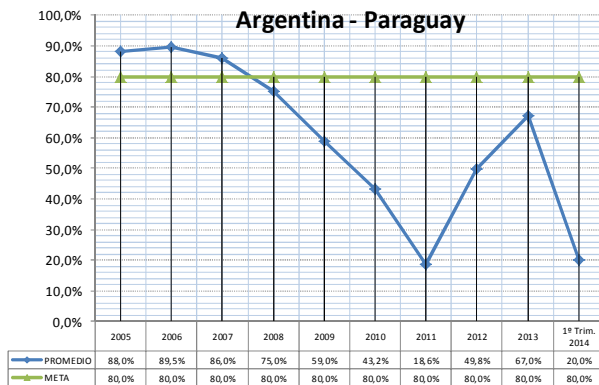


BR-PY, UY-PY Dato no disponible según UPU

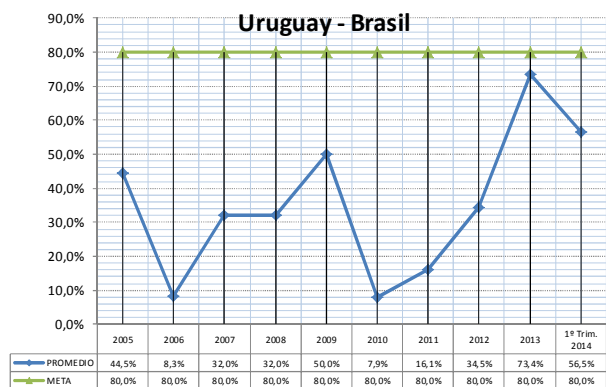
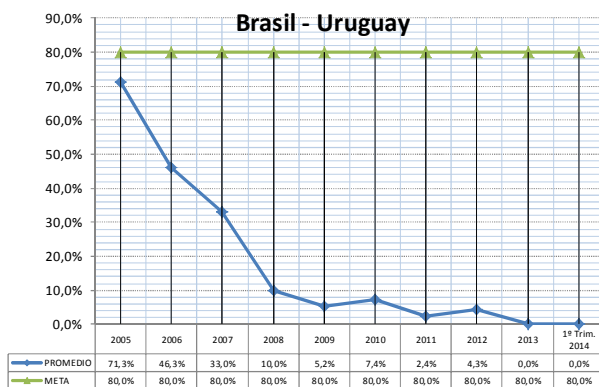
**3. Relaciones bilaterales:** los gráficos muestran el grado de cumplimiento del objetivo por enlace (80% D+5). Los siguientes enlaces alcanzaron la meta tomando valores promedio anuales de rendimiento de entrega en plazo: AR-PY años 2005, 2006 y 2007 con 88%, 90% y 86% respectivamente; AR-UY años 2005 y 2006 con 91% y 82% respectivamente; PY-UY años 2005 y 2006 con 96% y 90% respectivamente; PY-AR años 2006 y 2007 con 86% y 2008 con 81% respectivamente. En el primer trimestre del año 2014 no se alcanzó el objetivo ni el estándar.



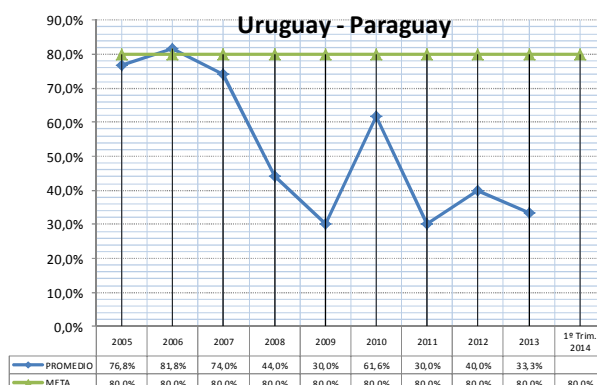
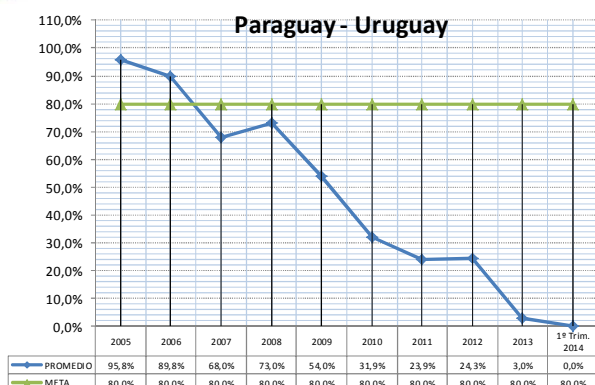




Ene-2014 Dato no disponible según UPU



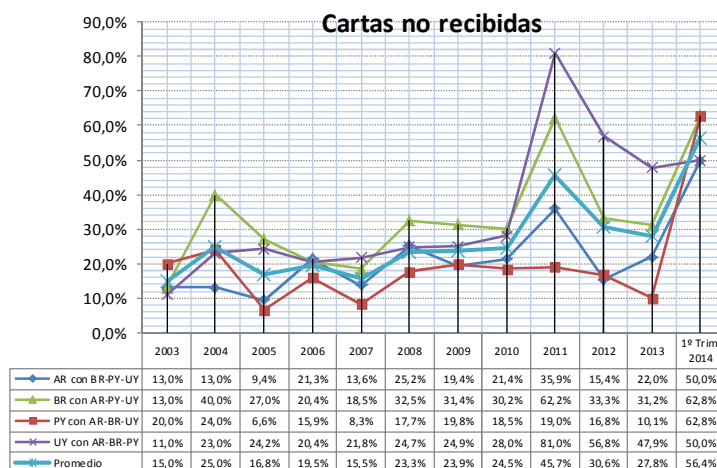
2014



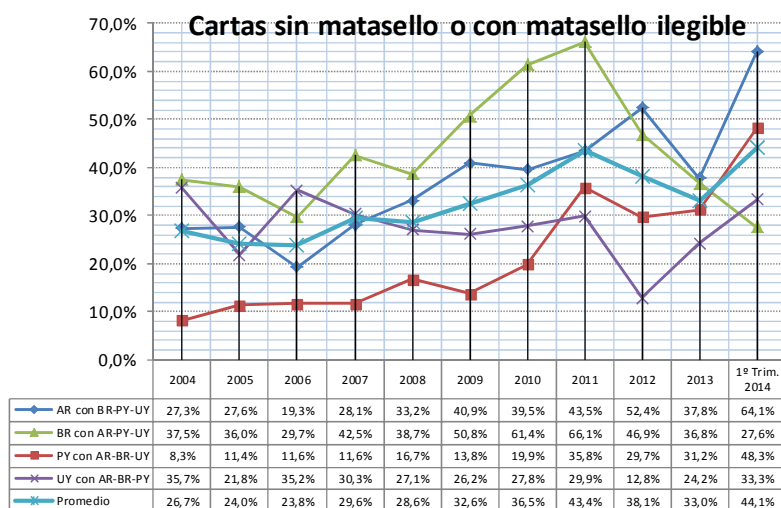
Ene-2014 Dato no disponible según UPU

#### 4. Aspectos cualitativos del control:

4.1 El promedio total de cartas extraviadas o no informadas fue 25,3% para el período 2004/2013. En el primer trimestre del año 2014 el porcentaje de cartas de prueba no recibidas fue de 56,4%, es decir, que estuvo 31,1 puntos por arriba del promedio.



4.2. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue para el período 2004/2013 de 31,6% promedio simple. En el primer trimestre de 2014 fue 44,1%. El porcentaje es alto si se considera la importancia que tiene para el usuario la información proveniente de los matasellos, dado que en los mismos se puede verificar la boca y fecha de imposición de las cartas.

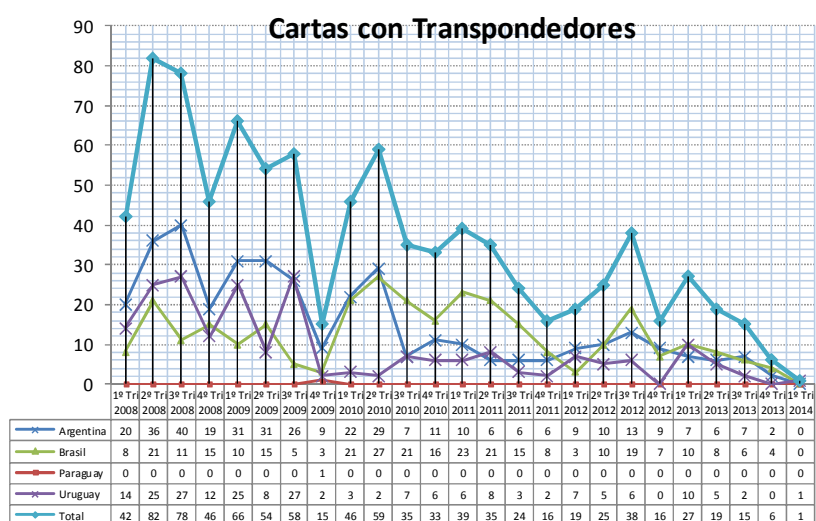




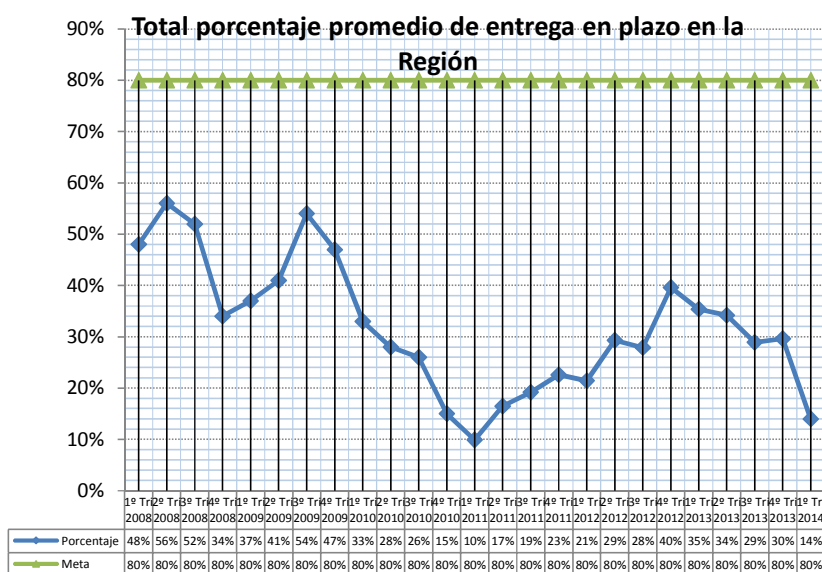
4.3 Porcentaje de cartas de prueba con transpondedores (control diagnóstico): el gráfico refleja la cantidad de transpondedores (cartas electrónicas de prueba con sistema RFID) intercambiados y leídos por las antenas de los equipos diagnósticos de los países que tienen instalado el Sistema de Monitoreo Diagnóstico (registra lugar, fecha y hora de paso de transpondedores).

Este recurso también permite conocer los tiempos que demandan los plazos de encaminamiento en el país de origen (Plazo A), transporte aéreo internacional (Plazo B), distribución en el país de destino (Plazo H) y plazo total (Plazo T).

El porcentaje de transpondedores utilizados, provistos por la Oficina Internacional de la UPU (OI-UPU), siempre fue poco significativo en relación con el total de cartas de prueba enviadas y recibidas en los países del MERCOSUR. Además, dificultades en el funcionamiento de las antenas en Correo Oficial de la República Argentina S.A. y Correo del Uruguay, en 2012, 2013 y 1º trimestre del 2014, incidieron negativamente en el alcance del análisis del control diagnóstico. Por tal motivo, los enlaces entre Argentina y Uruguay no muestran la cantidad real de transpondedores intercambiados para los tramos A, B y H, lo que hizo que en el primer trimestre de 2014, se mantuviera la observación efectuada en los años 2012 y 2013.



4.4 Porcentaje total de cartas de prueba entregadas en plazo: el gráfico muestra la evolución del porcentaje de entrega en plazo para toda la región en el período 2008/1º trimestre 2014. El mismo se relaciona con el objetivo del 80% de entrega en D+5. Como puede observarse, el rendimiento a nivel global alcanzó su máximo nivel en el segundo trimestre de 2008 con un 56% de rendimiento.



## **Actuación de la administración argentina ante organismos postales internacionales**

### **Introducción**

Durante el año 2014, la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en la organización de los trabajos para el ciclo 2014-2017, luego de la celebración del XXII Congreso Ordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) de La Habana.

En el ámbito mundial, luego del Congreso Doha-2012 de la UPU, en el que la Administración Argentina fue reelecta como país miembro del Consejo de Administración (CA) y del Consejo de Explotación Postal (CEP), se participó activamente de diversos ámbitos de trabajo y foros en virtud de los objetivos identificados de interés nacional.

A continuación, se enuncia una síntesis de los resultados de lo actuado por la Administración Nacional en los organismos internacionales especializados durante el 2014.

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

#### **CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP) Y CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA)**

La Administración Argentina participó en las dos reuniones conjuntas del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración de la UPU, celebradas en la ciudad de Berna, Suiza, en noviembre de 2014, en su calidad de país miembro re-electo para un nuevo ciclo durante el mencionado Congreso.

En el ámbito específico del CA, Argentina fue seleccionada para ocupar la Vicepresidencia del Consejo de Administración por la Región 1 y la Vicepresidencia de los Grupos de Proyecto "Reforma de la Unión" y "Actas de la Unión" de la Comisión 1: "Cuestiones de Gobernanza y Reglamentación" del mencionado Consejo.

Asimismo, se comprometió la participación activa en los siguientes Grupos de Trabajo: Cuestiones Reglamentarias, Futura Estrategia, Cooperación Técnica y Desarrollo del Sector Postal y Comité Consultivo.

En el marco del CEP, algunos de los Grupos de Proyecto identificados de interés para el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CORASA), en coordinación con la Administración Nacional, durante el ciclo 2013-2016 son: Remuneración (Envíos de Correspondencia); Normas, Examen de las cuestiones operacionales y contables; Transporte, Aduanas, Evaluación y mejora de la Calidad (Envíos de Correspondencia), Evaluación y mejora de la Calidad (Encomiendas), Reglamentación y Normas y Servicios Financieros Postales.

En cuanto al Consejo de Explotación Postal, los principales resultados durante el 2014 fueron:

#### **Calidad de Servicio en materia de encomiendas**

- Sistema de Reclamaciones a través de Internet mejorado: se encuentra en proceso de implementación una versión avanzada del sistema de reclamaciones a través de Internet. Actualmente está a prueba en el servicio EMS y se promueve su aplicación en encomiendas. También se identificaron y sometieron a consideración los artículos del Reglamento relativo a Encomiendas Postales que deben ser adaptados.
- Servicio de devolución de mercaderías: se está desarrollando una Guía del Usuario del Servicio de Devolución de Mercaderías.
- Presentación sobre un diseño del sistema de control de las encomiendas de la UPU basado en el diseño técnico del Sistema de Control Mundial, el cual utiliza los datos ya capturados y disponibles en las bases de datos de la UPU.

## **Seguridad Postal**

- La UPU se encuentra trabajando con la Organización de Aviación Civil Internacional -OACI – en borrador de un Memorando de Entendimiento para establecer un Comité de Contacto “OACI-UPU” y trabajar conjuntamente en medidas de seguridad.
- Estudio sobre la implementación de un procedimiento de Resolución de Alertas: se refiere a los acontecimientos durante el transporte en los que surgen alarmas sobre potenciales productos peligrosos y el procedimiento para tratar y resolver dichas alarmas. La resolución de alarmas debe estar contemplada en los contratos con las aerolíneas comerciales. Por otra parte, se analizó la reglamentación y formularios UPU vigentes en la materia.
- Establecimiento de mecanismos y procedimientos más eficaces para gestionar las catástrofes: se busca establecer políticas, recomendar pautas y directrices para dar respuesta a estas situaciones. De la experiencia surgieron recomendaciones concretas y pautas de acción en esta materia. La Oficina Internacional (OI) presentó un programa de difusión para usuarios para evitar el envío de mercaderías peligrosas, formado por un kit de banners, posters, trípticos, página web, etc.

## **Desarrollo de Mercados**

- Grupo “Desarrollo de Actividades para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas”: se ha identificado la necesidad de desarrollar el segmento de mercado de las pequeñas empresas mediante la implementación de soluciones accesibles de exportación/importación para las MPME. Cuatro equipos trabajan en la materia con los siguientes resultados: a fines de 2014 se seleccionaron países interesados para participar en el proyecto piloto de Exporta Fácil ; celebración de una Conferencia Mundial en 2015 sobre la facilitación del comercio durante el CA; inicio de un estudio sobre como optimizar la cadena logística y la red postal mundial para facilitar el comercio de extremo a extremo de las MPME; y desarrollo de base de datos de estudios de caso sobre facilitación del comercio y soluciones postales, estudios de mercado y publicaciones.
- Grupo “Economía Postal Aplicada y Estadística”: a) La OI presentó las estadísticas postales 2012 donde se identificó una disminución del 3,5% al 4,5% de los volúmenes de envíos de correspondencia mientras que las encomiendas, logística y servicios financieros representaron un aumento del 1% de los ingresos postales totales. Se sugirió incorporar datos de operadores no designados para obtener datos del sector en su conjunto. Se está elaborando nuevo cuestionario que estaría listo hacia fines de 2016. B) Proyecto “Big Data”: visión sobre los grandes conjuntos de datos postales disponibles en la UPU para su articulación y puesta a disposición en beneficio de los Países Miembros.
- La principal fuente de datos son los mensajes EDI (Intercambio Electrónico de Datos) almacenados en el Centro de Tecnología Postal.
- Se anunció que en el 2015 se desarrollará una iniciativa destinada y focalizada al cliente: “Día del Cliente”.

## **Servicios Físicos**

- Estrategia e Integración de los Productos: en función de los resultados de una reunión celebrada en Ottawa – Canadá-, se elaboró una matriz preliminar de productos de la UPU que incluye la proposición de una solución de comercio electrónico. Finalmente, se evaluaron los avances en el desarrollo de varios productos conexos: EMS, comercio electrónico, cartera de productos, devolución de mercaderías, aviso de entrega, separación por formato, programa de remuneración suplementaria para los envíos certificados, con valores declarados y por expreso, avances en relación con los mensajes EDI y mejora del servicio de atención a clientes.
- Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales: se aprobó la recomendación de adoptar la guía del usuario del servicio de devolución de mercaderías. También se aprobó el algoritmo para la distribución dentro del plazo y las exigencias funcionales generales para permitir la validación de las normas de distribución.
- Remuneración – Envíos de Correspondencia: se presentaron los resultados del Estudios sobre costos del tratamiento del correo de llegada y del estudio sobre el costo de transporte de los despachos de superficie en tránsito. En cuanto al modelo de gastos terminales (EP 1: Equipo Proyecto “Modelo de Gastos Terminales”), Argentina presentó los avances en los estudios a realizarse en el 2014.

**Servicios Financieros**

- Se presentó un proyecto de Resolución del CEP con el objetivo de seguir desarrollando y modernizando la red mundial de la UPU de Servicios Postales de Pago, evaluar la posibilidad de adaptar el Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago y su Reglamento, y definir la creación de un grupo de usuarios.
- Reglamentación y Normas: se presentó y aprobó la versión revisada del Convenio de servicio multilateral para los pagos postales electrónicos y el proyecto de documento, que contiene las Normas de calidad de servicio para los servicios postales de pago electrónicos, en aplicación de la Resolución C 23/2012.
- Desarrollo de Productos y Servicios: se informó sobre los primeros seis meses de uso de la compilación electrónica de los servicios postales de pago: E-Compendium, que contendrá información sobre los países signatarios y las reservas; datos sobre el operador designado y los servicios prestados.
- Por otra parte, se presentaron los progresos en la creación de un sistema electrónico para el tratamiento de las reclamaciones sobre este servicio "EIS". Se basa en sistemas existentes, disponibles y gratuitos.
- Asimismo, se presentó un proyecto de estructura de la guía de operaciones para los servicios postales de pago. La guía tendrá 3 niveles, de acuerdo al grado de prestación de estos servicios por parte de los operadores.
- Desarrollo de Asociaciones: con base en cuestionarios, se prepararán proposiciones para modificar el Acuerdo a fin de incorporar disposiciones y normas sobre asociaciones.
- Se propone la creación de una marca distintiva para los servicios postales de pago. Identificada la marca y el logo, se procederá a su registro en la OMPI, para lo cual ya se cuenta con el apoyo financiero de 24 países.
- Un Grupo Ad-hoc trabajó en la creación de un grupo de usuarios de los servicios postales de pago y la redacción de su proyecto de reglamento interno. Este grupo de usuarios, a su vez, estaría compuesto por otros tres subgrupos (marco multilateral, marca colectiva y sistema de compensación y reglamentación).

**Plenarias Generales del CEP- Principales resultados**

- La Comisión 1 "Integración de la cadena logística" presentó para aprobación, proposiciones de modificación de los Reglamentos de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas, tendientes a introducir adaptaciones para autorizar las fórmulas operativas electrónicas y a mejorar la seguridad de los embalajes de envases, entre otros aspectos.
- Conclusiones del Foro de la UPU sobre servicios financieros postales: oportunidad de desarrollo de los servicios financieros postales a diferencia de los servicios físicos, dado que constituyen una importante fuente de ingresos. Asimismo, se identificó la necesidad de abrir los marcos reglamentarios de la UPU a los nuevos servicios, la innovación y las asociaciones. Se aprobó un proyecto de resolución para el desarrollo y promoción de estos servicios.
- En cuanto a la Comisión 5 "Servicios financieros postales", se aprobó la versión revisada del acuerdo multilateral de servicios de pagos electrónicos y las normas de calidad. Asimismo, se decidió la creación del Grupo de usuarios de los servicios postales de pago así como de una marca distintiva.
- Conclusiones del Foro sobre comercio electrónico: se vislumbró claramente la necesidad de desarrollar el comercio electrónico conectando redes públicas y privadas, destacando el rol de la UPU como conector que debe actuar rápidamente. Correos como "facilitadores del comercio global", ya que se necesitan redes físicas interconectadas y soluciones electrónicas (pagos, aduanas, operaciones). Se aprobó un proyecto de resolución para acelerar las acciones integradas a fin de facilitar el comercio electrónico.
- Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FACS): se procedió a la creación de una guía práctica del FACS. Dispone de recursos por 12,25 millones de dólares anuales. Desde su inicio se desarrollaron 655 proyectos, 50 proyectos por año, se terminaron 425 y se evaluaron 263. Se otorgó el Premio FACS a China, Serbia y Tailandia.
- Se presentó un detalle de proyectos por región y rubro. El total de fondos para proyectos de América Latina en 2013 fue de USD 2.567.776. Proyectos: Chile (2), México, Nicaragua (2) y Perú. El porcentaje de proyectos por región es el siguiente: África 24%, Europa y Asia del Norte 24%, Asia pacífico 19%, A. Latina 14%, Países Árabes 10% y Caribe 8%.
- Informe de la Comisión 3 "Servicios Físicos": se presentaron 2 proyectos de resolución. Uno de ellos sobre Estándares de calidad de servicio y objetivos para la relación calidad y gastos terminales, y otro sobre Requisitos mínimos de desempeño para el pago de bonificaciones de cuotas partes territoriales de llegada.
- Presentación del "Programa sobre comercio electrónico de la UPU (ECOMPRO)", en aplicación de la resolución aprobada en el CEP de Abril de 2014, luego del Foro. Se avanzó en dos temas importantes: a) especificaciones para la solución de distribución de comercio electrónico; y b) elaboración de la Guía UPU sobre el Comercio Electrónico. El programa tiene 6 bloques desarrollados e implementados por la OI y la estructura del CEP: información en la web, pagos, marketing, logística, intercambio de datos y de información y gestión de relaciones con la clientela. Las soluciones digitales se hacen sobre la base del .post. El Programa consta de cinco (5) áreas de proyectos: Desarrollo de mercado, Servicios Electrónicos Postales, Logística, Interoperabilidad y Pagos. Se aprobaron los documentos y los pasos sugeridos.

- Promoción de las directrices conjuntas OMA-UPU (OMA: Organización Mundial de Aduanas) para la elaboración de un protocolo de acuerdo entre las Aduanas y los Correos. Ya están elaboradas y disponibles en la web de la UPU y la OMA. Se aprueba el principio de las directrices y encarga al Grupo Aduanas a que profundice el tema.
- Se aprobó el proyecto para la Guía de Operaciones sobre Sistema de reclamaciones a través de Internet, la que se traducirá a varias lenguas.
- Se presentó y aprobó la Guía de la UPU sobre Comercio Electrónico. Se trabajará en la versión on-line y su traducción a varios idiomas.
- En cuanto a las relaciones con otros organismos internacionales, se informó sobre la firma de un Acuerdo de cooperación sobre comercio electrónico con la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo y, por otra parte, se aprobó la recomendación propuesta de establecer relaciones formales con el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización.

### **Comité Consultivo (CC)**

- Presentación de International Postal Corporation sobre “Programa interconectado de Comercio Electrónico” Se analizaron también las necesidades de los clientes en materia de seguimiento, servicio de devolución, fechas de entrega (día y hora de entrega). IPC trabaja con 33 Operadores Designados. En este sentido, se identificaron varios temas para el trabajo conjunto con la UPU, especialmente el desarrollo de tecnología de seguimiento, procedimientos de entrega (contra-reembolso), de devolución y aduaneros.
- La Asociación Mundial de Ciegos expresó la necesidad de actualizar la terminología y alcanzar la gratuidad de los envíos para ciegos (exención de tasas).
- Presentación de GENA (Global Envelope Alliance) sobre Correo Híbrido Mundial. Se identificaron escasos volúmenes: 13 países que prestan servicio de correo híbrido internacional. En 2013 se aprobó el estudio de la situación actual del correo híbrido internacional por parte del CC, mediante una encuesta, actualmente en curso.
- Presentación sobre Proyecto de sobre invertido para lo cual se creó un Grupo Ad-hoc liderado por GENA.
- Se creó un grupo para trabajar en el tema de Protección de los ingresos postales, el que será liderado por Digital Europe.
- Presentación de FEDMA (Federación Europea de Marketing Directo) sobre Protección y confidencialidad de datos. La administración, utilización y protección de datos es un negocio en sí mismo. La utilización de BIG Data en los procesos operativos postales y la necesidad de los clientes de proteger sus datos. Constituye una iniciativa sobre la “gestión de la identidad postal” (identificación electrónica, normas, etc.), que está siendo desarrollada e implementada a nivel nacional en Europa y puede hacerse a nivel global en el marco de la UPU.

En cuanto al Consejo de Administración, los principales resultados durante el 2014 fueron:

### **Comité de Gestión del Consejo de Administración**

- Argentina integra el Comité de Gestión, en su calidad de Vicepresidente del Consejo de Administración. Los países que detentan las otras Vicepresidencias en representación de las restantes zonas geográficas son: Bulgaria, Costa de Marfil y Turquía. Asimismo, participaron los Presidentes de las cuatro Comisiones del CA así como la Presidenta del Comité Consultivo. En este marco se organizan y deciden los temas, agendas y actividades de las sesiones del Consejo de Administración.

### **Estrategia de la Unión**

- En materia de Estrategia, durante el 2014 se trabajó en un nuevo instrumento para la fijación de las prioridades, denominado Plan de Actividades, es decir, que en lugar de considerar resoluciones individuales sin una base adecuada, se recomienda tener un proyecto de plan de actividades detallándolas con los recursos disponibles, como base del futuro Congreso.
- Por otra parte, se presentó un cuadro de control que se ajustará dos veces al año para ver el grado de desempeño en la aplicación de la Estrategia Postal de Doha y su evaluación por parte de ambos Consejos. A fines de 2014, se ejecutó el 42% de las Resoluciones de la Estrategia Postal del DOHA.



## Actas de la Unión

Argentina ejerce la Vicepresidencia del Grupo de Trabajo “Actas de la Unión” y los avances en el 2014 fueron:

- Revisión General del Convenio y los Reglamentos. Estudio sobre usos de definiciones, términos y expresiones en las Actas de la Unión. Presentación de enmiendas concretas. En cuanto a las definiciones, se repasaron las sujetas a análisis por parte del grupo, quedando definidas las aceptadas, las rechazadas y las pendientes de estudio. En cuanto a la definición del término “sector postal”, luego de un debate sobre la conveniencia o no de incluirla en las actas, se acordó que se incluiría y Argentina, Brasil y Francia trabajarían en una definición.
- Estudio sobre la posibilidad de atribuir carácter permanente al Convenio. Nueva defensa de Japón a la iniciativa, no obstante lo cual no se arribó a definiciones al respecto.

## Reforma de la Unión

- Los principales asuntos tratados fueron: presentación de proposiciones modificatorias del Reglamento General tendientes a favorecer una distinción más clara entre las funciones operativas y regulatorias del CA y del CEP, órganos permanentes de la UPU. Por otra parte, la OI hizo una presentación sobre ideas generales en materia de estructura de la UPU, su funcionamiento y proceso de toma de decisiones que se debería debatir en el futuro. El objetivo es ir delineando el mandato del grupo para el próximo ciclo e identificar los aspectos que puedan mejorarse.
- En cuanto al estudio sobre la participación de las partes interesadas en los trabajos de la Unión, en general, se apoyó favorecer la misma sobre la base del modelo de las “3 C” (consultiva, colaborativa y contributiva), es decir, ampliando las categorías de miembros del Comité Consultivo, se propusieron nuevas categorías que incluyan organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil. Por otro lado, se expresaron a favor de adoptar medidas simplificadas para las solicitudes de adhesión del CC y su aprobación, teniendo en cuenta las diferentes categorías de adhesión.

## Otras Cuestiones Reglamentarias

Los temas centrales versaron sobre:

- La presentación de un informe con los avances de la consultoría sobre acceso a los actores externos al sector postal ampliado a los productos y servicios de la UPU.
- La presentación sobre la creación de un mecanismo de sanción para las deudas de larga data vinculadas a los gastos terminales, dada la existencia de países con deudas de 25 años de antigüedad. Luego de analizar diversas alternativas, se resolvió recomendar el establecimiento de mecanismos bilaterales a través de una resolución.
- Los adelantos del estudio sobre los problemas jurídicos, reglamentarios, operativos y económicos relacionados con la presencia de varios operadores designados en un país. Informe de la OI.
- Los últimos resultados de la encuesta sobre el Servicio Postal Universal, recolectada en 56 países, donde se analizó la frecuencia de los envíos, los cambios en la red de entregas (información sacada de las páginas web) y la evolución en el tipo de productos y servicios, concluyendo en la necesidad de confrontar las necesidades de los clientes con la sostenibilidad de los Operadores Designados.
- Argentina realizó dos intervenciones: por un lado, presentó un documento conteniendo una propuesta sobre el fortalecimiento de la función reguladora en la UPU y, por otro lado, se realizó una presentación sobre “Regulación Postal – La experiencia argentina”.

## Macroeconomía del Sector Postal

- El Grupo de proyecto “Macroeconomía del Sector Postal”, a cargo de desarrollar los indicadores del sector postal, presentó las estadísticas de 2013, así como el nuevo cuestionario. Se analizaron indicadores integrados para

la economía, la estrategia y el desarrollo, los componentes que pueden estar presentes en los indicadores (dinámicos y estáticos); y el seguimiento de los datos en tiempo real, datos disponibles en la UPU y los trabajos posibles a realizar en concordancia con los que viene llevando adelante la ONU – “BIG DATA”. Se resaltó la necesidad de que los indicadores incluyan componentes estratégicos para la Unión.

- Finalmente, se presentó un estudio comparativo permanente de las condiciones económicas del sector postal en el mundo y otro sobre los intercambios postales internacionales y las variaciones en los tipos de cambio, a través de un modelo econométrico. El mismo abarca el análisis del proceso de toma de decisión del consumidor cuando realiza una compra a través de Internet.

### **Desarrollo Sostenible**

- En el Grupo de proyecto “Desarrollo Sostenible”, creado en 2014, el tema central fue el Fondo de Compensación de Carbono para el sector postal. Se publicarán los resultados globales en la página web. Posteuropé anunció que ya hay un informe con datos a nivel europeo aplicando el cuestionario de la UPU.

### **Inclusión Financiera**

- El eje central del grupo fue el desarrollo de la “Estrategia y método de asistencia técnica en materia de inclusión financiera” – Principios y campo de aplicación: forma parte del desarrollo de un enfoque inclusivo de políticas gubernamentales. La Estrategia y metodología se presentó para aprobación del CA en octubre de 2014.

El Proyecto se caracteriza por:

- a. Desarrollo de principios y alcance.
- b. Un enfoque “integrado” que apunta a formar a consultores para que trabajen sobre el terreno, previo desarrollo de una metodología para estandarizar la prestación de la asistencia.
- c. Apoyo en las Uniones Restringidas.
- d. Etapas de Proyecto: Estrategia, Metodología, Guía, Plan de Formación, Piloto.
- e. 4 Principios: Gobernanza, Rol, Financiamiento y Sostenibilidad.
- f. Partes intervinientes: Gobierno, Correos y Bancos Centrales.
- g. Fases: Fase 1-Elaboración de estrategia; Fase 2-Elaboración y desarrollo de productos y servicios; Fase 3-Asistencia técnica en tecnología.

Primer Producto esperable: primer borrador de la Estrategia y Metodología para la Inclusión Financiera Postal.

- Asimismo, se realizaron diversas presentaciones sobre la banca electrónica y su papel en la inclusión financiera. La conclusión fue la necesidad de la asociación de lo público y lo privado. En noviembre se presentaron los resultados del Foro sobre Tecnologías Móviles como catalizador para la inclusión financiera postal.
- El establecimiento de relaciones formales entre la UPU y el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (UNCDF) tiene por objetivo desarrollar la financiación inclusiva y la financiación del desarrollo local. La UPU devendría en miembro de la BTCA (Better than Cash Alliance) y se comprometería a promover los pagos electrónicos y desarrollar la red de servicios postales de pagos electrónicos.

Asimismo, se llevó a cabo el Foro Internacional de Inclusión Financiera, en el que se trató el tema central del papel de las tecnologías móviles para la inclusión financiera postal: sus retos y limitaciones. Se presentaron ejemplos de coordinación de operadores con los reguladores y las entidades bancarias, así como las experiencias en Burundi, Túnez, Marruecos, Indonesia, Ghana, Tanzania y Bangladesh. También se escuchó la voz de reguladores, compañías aseguradoras, de empresas y de la Unión Internacional de Telecomunicaciones, destacando como conclusión que la telefonía móvil podría fortalecer el mercado postal.

## Cooperación y Desarrollo

- “Ejecución de los Planes de Desarrollo Regional (PDR) 2013–2016”. En 2013 finalizó el desarrollo de los PDR 2013-2016. El 2014 fue un año de formulación y ejecución. La UPAEP destacó que en el período abarcado la región tratará sobre la reforma postal, calidad de servicio, correo giro, entre otros, para lo cual la Unión Restringida colabora con el 40% del dinero necesario para su ejecución.
- Se mencionó el Acuerdo de Cooperación entre la UIT y la UPU para mejorar la conectividad. Al respecto, se resaltó la importancia de aumentar la colaboración con la UIT para poder generar oficinas que eviten la duplicación de recursos. Es decir, se podrían generar Centros de Excelencia, de Capacitación que cubran servicios postales tanto como de TIC.
- “Gestión de los riesgos y acciones urgentes de la UPU”. Se busca saber más de la resiliencia, es decir, de la continuidad de servicio, por parte de los operadores designados luego de un desastre. Hay 2 fases: la previa al desastre y la posterior. La primera, mitigación, incluye todas las medidas que se pueden tomar para mitigar daños en la red (Ej. creación de normas para aplicar en caso de terremotos), contratación de seguros y políticas presupuestarias. La segunda fase respuesta a una situación de emergencia, se refiere a cómo restaurar las condiciones normales y cómo se reduce la vulnerabilidad de los desastres. El rol de la UPU, en el marco de las Naciones Unidas, debe ser el de elaborar una política de asistencia en materia de cooperación técnica y elaborar proyectos con otros actores, respecto a la gestión de riesgos de desastres. Para ello, la UPU ha creado un Grupo Ad-hoc. El Fondo de Emergencia Solidaridad es la principal herramienta de la que dispone la UPU para prestar ayuda en casos de desastres, y cuenta actualmente con 250.000.00 CHF. La UPAEP trabajará junto a la UPU para poder elaborar un plan de acción para los operadores designados en caso de desastres. Por otro lado, en la Región UPAEP se ha creado un Fondo para igual propósito.
- “Mecanismo de evaluación de los proyectos de cooperación para el desarrollo”. Se presentó el borrador de una estructura de “Guía de Gestión de Proyectos”, la cual orientará y unificará terminología.
- Sobre la cooperación entre la UPU y las Uniones Restringidas, se presentó un informe en el que se identificaron como los temas en los se requiere más concertación, la regulación, la reforma postal, el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la capacitación. Se acordó adoptar un enfoque temático para coordinar posiciones así como establecer una red de contactos y celebrar dos reuniones anuales en el marco de los Consejos. A finales de 2014 se presentó el estado de avance de ejecución del programa de cooperación para el desarrollo. De 97 proyectos programados, se formularon 61 proyectos, 50 en ejecución y 8 ejecutados. Asimismo, se informó sobre los adelantos en las principales actividades de cooperación para el desarrollo: Reforma del sector postal y Regulación, Capacitación, entre los más importantes.
- En cuanto al Grupo Ad-hoc sobre “Gestión de riesgos vinculados a las catástrofes naturales”, se planificaron actividades regionales para capacitación e intercambio sobre mejores prácticas. Se recomendó la creación de una herramienta en línea para el Inventario Carbono e incluir los resultados en las estadísticas de la UPU.
- Se realizó la presentación del programa UPU sobre comercio electrónico ECOMPRO así como el Informe respectivo.

## Conferencia sobre Regulación Postal

Para esta oportunidad fueron seleccionados los siguientes tópicos:

- Primera sesión. transformando el sector postal: de la entrega al cumplimiento.
- Segunda sesión. Regulación del Acceso: condiciones de mercado justas para promover el sector
- Tercera sesión. Normas de entrega de la Obligación del Servicio Universal: Adaptándose a las necesidades de un mercado cambiante.
- Cuarta sesión: Una perspectiva global desde los usuarios: Regulación para la innovación y el desarrollo.

A modo de conclusión del encuentro, se destacó la importancia de la innovación en los diferentes correos, teniendo en cuenta las diferentes situaciones imperantes en cada país. En ese escenario, se resaltó el rol que la UPU debe jugar en materia regulatoria y la importancia de tener un foro donde se expongan experiencias y mejores prácticas.



Asimismo, se hizo hincapié en la necesidad de contar con una regulación innovadora que acompañe al entorno cambiante, particularmente en el conocimiento y manejo de los mercados y el asegurar una justa competencia entre todos los actores del sector.

### **Plenarias Generales del CA – Principales resultados**

- Se presentaron y aprobaron los informes de las Comisiones y la sesión extraordinaria del CEP.
- Informe del Comité Consultivo. Solicitó su participación en la Conferencia Estratégica del 2015 y de las mesas redondas, apoyando la iniciativa de Argentina sobre regulación y presentando un nuevo miembro, el Instituto Latinoamericano de Comercio Electrónico. Presentación de las modificaciones al Reglamento Interno, las que fueron aprobadas.
- Conferencia Estratégica. Se propone su realización en el mes de abril y en sede de la UPU o en Ginebra.
- La OI informó sobre los avances de las negociaciones en materia del intercambio de correo entre Palestina y los países miembros de la UPU.

### **UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP) CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE) y REUNIONES CONEXAS**

Del 10 al 14 de marzo de 2014, la Administración Argentina participó del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP y las siguientes reuniones conexas:

- ✓ FORO DE REGULACION
- ✓ REUNION DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
- ✓ REUNION SOBRE ASPECTOS OPERATIVOS
- ✓ REUNION DEL GT REMUNERACIÓN
- ✓ REUNION DEL GT REFORMA UPU/UPAEP
- ✓ REUNION DEL COMITÉ DE GESTIÓN
- ✓ REUNIÓN DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN INTERGRUPOS
- ✓ REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO

Siendo ésta la primera reunión luego del Congreso de La Habana, se destacan los siguientes resultados:

- En la reunión abierta del GT Planificación Estratégica, se presentó el borrador final de la matriz de indicadores de medición de logro por objetivo que permitirá la gestión contra resultados del Plan Estratégico de la UPAEP en el ciclo 2014-2017, que fue finalmente aprobado por el Consejo mediante Decisión 20. Se destacó el trabajo conjunto con Argentina en la definición de los indicadores vinculados a la calidad del servicio.
- En el Foro de Regulación se trataron temas como la situación de la regulación en la región, la Guía de la Reforma Postal y su aplicación práctica en Uruguay; el Servicio Postal Universal en México, los avances de la regulación en Ecuador desde la creación de la Agencia Nacional Postal y la regulación en la Unión Europea.
- Por su parte, Argentina, en su calidad de Vicepresidente del GT Asuntos Regulatorios, realizó una presentación sobre la experiencia Argentina en materia de cooperación técnica internacional interinstitucional.
- Argentina, Co-Presidente del Grupo de Trabajo Reforma UPU/UPAEP, presentó el proyecto de Manual de Funciones de la Secretaría General, con el objeto de reorganizar las funciones del personal maximizando el uso de los recursos disponibles. Fue aprobado por Decisión 8 del Consejo.
- La Reunión sobre Aspectos Operativos, presidida por Argentina (CORASA) en su calidad de Presidente del GT Aspectos Operativos, presentó los resultados de la encuesta sobre Servicio Postal Internacional y transporte aéreo en la región. Asimismo, diversos Operadores Designados así como el Centro de Tecnología Postal (CTP) de la UPU presentaron su estado de situación en materia de comercio electrónico y aduanas. Finalmente, se presentó información regional sobre intercambio de mensajes EDI.
- En cuanto al tema de Remuneración, la reunión, también presidida por Argentina (CORASA), en su calidad de Presidente del GT Remuneración, se centró en presentar los modelos que se vienen trabajando en la UPU. Asimismo, a nivel de estadística y contabilidad, se informó sobre los estudios de impacto que se van a realizar en los Operadores Designados y las propuestas al Consejo de Explotación Postal de la UPU.
- El Consejo Consultivo y Ejecutivo contó con la presencia del Director General de la Unión Postal Universal, Embajador Bishar Hussein, que en una reunión mantenida con todos los Jefes de las delegaciones presentes analizaron temas de interés común para ambas organizaciones.
- Además de temas de cooperación técnica, gestión y Planes de Desarrollo Regional, el Consejo aprobó la

firma de un Acuerdo de Cooperación entre la UPAEP y la AICEP (Asociación Internacional de las Comunicaciones de Expresión Portuguesa).

#### Participación de la Administración Argentina en otros Foros Postales Internacionales:

##### V DIÁLOGO SOBRE REGULACIÓN POSTAL

La Administración Argentina participó del V Diálogo sobre Regulación Postal, convocado por la Agencia Nacional Postal del Ecuador, y celebrado en mayo en la ciudad de Quito .

Las máximas autoridades regulatorias de once países del mundo dialogaron sobre la implementación de nuevas tecnologías para mejorar la regulación del servicio postal, el futuro del Servicio Postal Universal (SPU), y el rol de las instituciones reguladoras para mejorar la calidad del servicio, entre otras cuestiones.

Argentina realizó una presentación sobre “La Transparencia en la Regulación Postal mediante la comunicación con distintos actores”. Además, nuestro país fue el impulsor de una propuesta para promover el fortalecimiento de la regulación en el ámbito de la Unión Postal Universal (UPU) de cara al Congreso de Estambul 2016, iniciativa que fue bien acogida y aprobada por unanimidad por los países presentes.

Durante el encuentro, los países participantes destacaron la importancia de contar con regulaciones que fomenten la sana competencia y las reglas claras para quienes actúen en el mercado postal. Al mismo tiempo se subrayó la utilización del estado de la red postal como bien estratégico y como infraestructura para el desarrollo económico de las naciones.

El V Diálogo de Regulación Postal contó con cuatro mesas de trabajo que abordaron los siguientes temas: el futuro del servicio postal universal, el rol de la regulación postal para mejorar la calidad del servicio, la transparencia en la regulación postal mediante la comunicación con distintos actores, y el modelo de regulación en Uruguay y Ecuador.

##### MESA REDONDA SOBRE REGULACION POSTAL

Durante los días 23 y 24 de junio, se realizó en Casablanca, Marruecos, la Mesa Redonda sobre Regulación Postal auspiciado por el Correo de Marruecos – Barid Al-Maghrib. Además de Argentina, estuvieron presentes representantes de Canadá, Estados Unidos, Brasil, Portugal, Bélgica, Arabia Saudita, Italia y la Unión Postal Universal.

El evento tuvo por objetivo establecer un foro sobre reforma y regulación del sector postal a nivel internacional tendiente a:

- ✓ Analizar las experiencias de regulación en diferentes países
- ✓ Conocer diversos modelos de regulación postal
- ✓ Aportar opinión experta sobre el tema
- ✓ Identificar elementos que puedan ser tomados en consideración por el modelo de regulación postal de Marruecos.

Por su parte, la Administración argentina participó en calidad de expositor en el panel sobre Misiones y Funciones de la Regulación Postal, el cual se centró en el intercambio de las perspectivas internacionales y las mejores prácticas nacionales en regulación postal. Asimismo, se debatió acerca de diversos aspectos vinculados a la regulación, tales como Servicio Postal Universal, financiamiento, alcance y calidad del servicio, la apertura del sector a la competencia y la diversificación de servicios (electrónicos y financieros).

Finalmente, Argentina presentó una propuesta para el fortalecimiento de la función reguladora en el marco de la Unión Postal Universal de cara al Congreso Estambul 2016, la cual tuvo el apoyo de los países participantes que decidieron su inclusión en la Declaración Final del evento.

Fuente de este capítulo: Dirección Nacional de Asuntos Internacionales.

## Filatelia

A continuación, se detallan las Emisiones Postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A., correspondientes al año 2014:



Personalidades: Homenaje a Mandela



MERCOSUR: Actores Nacionales – Festival Internacional de Cine de Mar del Plata.



100 años de la primera transfusión indirecta de sangre en el mundo.



Emisión conjunta República Argentina-Ciudad del Vaticano "Navidad"



Convocatoria Abierta Nacional "Cortázar con sello propio" 100 años del nacimiento de Julio Cortázar



Fiestas populares VII (Agricultura, Cueva de las Manos, Del Mate, Del tren a vapor)



Filatelia Argentina: Volcanes



América - UPAEP. Mitos y leyendas



América UPAEP - Próceres y líderes. Hugo Rafael Chávez Frías. Emisión Conjunta Argentina - Venezuela - Uruguay - Ecuador - Nicaragua



Argentina en Antártida: XXV Reunión de Administradores de Programas Antárticos Latinoamericanos - 110 Años de Permanencia Ininterrumpida de los Argentinos en la Antártida



Aviación comercial



Conmemoraciones I: 100 años de la inauguración del Monumento al Ejército de los Andes



Ídolos populares: Luis Alberto Spinetta



100 años del nacimiento del ilustrador, dibujante y pintor Eleodoro Ergasto Marengo





Exhibición Mundial de Filatelia - PHILAKOREA 2014



Centenario de la Universidad Nacional de Tucumán



2014 - Año homenaje al Almirante Guillermo Brown, en el Bicentenario del Combate Naval de Montevideo



100 años del fallecimiento de Jorge Newbery



Cataratas del Iguazú



Recuperación de la soberanía aerocomercial



Recuperación de la Soberanía Energética - YPF

También se autorizaron los siguientes temas en Enteros Postales:



INAP: Contorno de la República Argentina en cuyo interior se aprecian bandas con los colores nacionales. Tarjeta: imagen del emblemático edificio, actual sede del INAP



Exposición Nacional de Filatelia Expo VI-MA y Juvenex 2014



Cataratas del Iguazú



10° aniversario de la creación de la Organización de Entidades Mutuales de las Américas - ODEMA