



COMISIÓN NACIONAL  
DE COMUNICACIONES

---

**INFORME ANUAL  
DEL MERCADO POSTAL  
AÑO 2010**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES  
AREA ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL**

---

Colección

**TEMAS DE SERVICIOS POSTALES**

**Serie Informes**

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2010**

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

---



**REPÚBLICA ARGENTINA**

**MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y  
SERVICIOS**

**SECRETARÍA DE COMUNICACIONES DE LA NACIÓN**

**COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Setiembre de 2011**

---

---



---

## C O N T E N I D O

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Introducción</b>  | <b>5</b>  |
| <b>Estudios en Materia Postal</b>  |           |
| <b>Dimensión del Mercado – Principales Indicadores</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>Servicios Postales</b>  | <b>9</b>  |
| -Ventas y Producción Postal – Series 1993/2010                                       | 10        |
| -Mercado postal por Operador y por tipo de servicio                                  | 11        |
| -Participación relativa respecto del total de envíos                                 | 11        |
| -Mercado postal por tipo de servicio– Variación 2010/2009                            | 14        |
| -Distribución geográfica de la producción y de las ventas                            | 15        |
| -Piezas expedidas al exterior  | 16        |
| -Variación 2010/2009 de la cantidad de piezas enviadas al exterior -                 | 16        |
| -Correo internacional entrante   | 16        |
| <b>Servicios Telegráficos</b>  | <b>17</b> |
| -Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2006/2010                            | 17        |
| <b>Servicios Monetarios</b>  | <b>17</b> |
| -Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2006/2010                            | 17        |
| <b>Otros ingresos conexos – Correo Oficial</b>                                       | <b>18</b> |
| <b>Servicios Postales de Mensajería Ultrarápida</b>                                  | <b>19</b> |
| <b>Anexo 1 - Cuadros y Gráficos</b>  | <b>20</b> |
| <b>Servicios Postales</b>  |           |
| -Gráfico: Evolución de la producción postal 2000/2010                                | 21        |
| -Cuadros: Producción Postal año 2010 (C. Oficial - C. Privados)                      | 22        |
| -Cuadro: Producción Postal Total año 2010(C. Oficial + C. Privados)                  | 23        |
| -Cuadro: Couriers de entrada año 2010 (C.Oficial - C. Privados)                      | 23        |
| -Cuadro: Ventas mensuales de Servicios Postales año 2010(C. Oficial - C. Privados)   | 23        |
| -Evolución anual de los servicios postales por tipo de servicio – 2001/2010          | 24        |
| <b>Servicios Telegráficos</b>  |           |
| -Cuadros: Evol. mensual de las ventas y unidades año 2010 (C. Oficial - C. Privados) | 26        |
| -Cuadros: Total de ventas y de unidades año 2010 (C.Oficial + C. Privados)           | 26        |
| <b>Servicios Monetarios</b>  |           |
| -Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades año 2010 (C. Oficial)       | 27        |
| -Gráfico: Evolución Anual del PIB y de las Ventas a valores corrientes               | 28        |
| <b>Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario</b>                |           |
| -Estructura del mercado  | 29        |
| -Clasificación de las empresas   | 29        |
| -Segmentación del Mercado Postal Privado – Porcentajes s/ tamaño y tipo              | 30        |
| -Evolución del PIB y de las ventas   | 31        |
| -Envíos por habitante y por año  | 31        |
| -Acerca de los precios   | 31        |
| -Nivel de empleo   | 32        |

---

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Calidad de Servicios</b>   |           |
| <b>Control de la Calidad en el orden Nacional</b>                               | <b>34</b> |
| -Esep Urbano 01/2010  | 35        |
| -Esep Urbano 02/2010  | 36        |
| -Esep Urbano 03/2010  | 37        |
| -Esep Urbano 04/2010  | 38        |
| -Esep Urbano 05/2010  | 39        |
| -Esep Urbano 06/2010  | 40        |
| -Esep Urbano 07/2010  | 41        |
| -Esep Urbano 08/2010  | 42        |
| -Esep Urbano 09/2010  | 43        |
| -Esep Urbano 10/2010  | 44        |
| -Esep Urbano 11/2010  | 45        |
| -Esep Urbano 12/2010  | 46        |
| -Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2010                     | 47        |
| <b>Control de la calidad en el orden Internacional</b>                          | <b>49</b> |
| -Unión Postal Universal   | 49        |
| -Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP                        | 50        |
| -Informe sobre la situación del Control Continuo de la Calidad de Servicio      | 50        |
| -Resultados del Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional           | 51        |
| Enlace AR/IT – IT/AR  | 54        |
| Enlace AR/ES – ES/AR  | 56        |
| Enlace AR/CL – CL/AR  | 59        |
| -Resultados del Operativo de Control Continuo – Ámbito: Mercosur                | 61        |
| -Anexo 1 – Método de realización del control continuo                           | 65        |
| -Anexo 2 – Frecuencia y Porcentajes acum. en toda la Región (días hábiles)      | 65        |
| -Resumen de resultados 2005/2010 – Meta 80% en D+5 (días hábiles)               | 67        |
| -Análisis de las relaciones bilaterales (incluye control diagnóstico)           |           |
| Enlace AR/BR – BR/AR  | 69        |
| Enlace AR/PY – PY/AR  | 73        |
| Enlace AR/UY – UY/AR  | 75        |
| -Anexo 3 – Confiabilidad – Irregularidades                                      | 78        |
| -Anexo 4 – Plazos totales por enlace en días hábiles                            | 81        |
| <b>Registro de Operadores Postales</b>  | <b>86</b> |
| -Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales           | 88        |
| <b>Control de la Actividad Postal</b>   | <b>89</b> |
| <b>Reclamos y Sanciones Postales – Detalle - Síntesis</b>                       | <b>90</b> |
| <b>Filatelia</b>  | <b>91</b> |
| <b>Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Internacionales</b> | <b>93</b> |
| -Unión Postal Universal   | 93        |
| -Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)                        | 99        |
| -Mercosur   | 102       |

---

---

## Introducción

En la Introducción al Informe del año anterior se hizo mención, entre otra temática destacable, la importancia social del sector postal entre otras cosas, como un sector de la actividad de servicios decididamente inclusivo, que en Argentina representa más de 36.000 puestos de trabajo directos y de calidad.

Según los datos que surgen de este nuevo período, se ha verificado un incremento de cuatro con veintitrés por ciento (4,23%) respecto del año anterior, lo que ha significado más de un mil quinientos (1500) empleos que se incorporan a la economía formal como trabajo digno a sectores de la población que en muchas oportunidades no tienen posibilidad de acceso a trabajo en otras actividades.

Esta Comisión Nacional, a través de las resoluciones de alcance particular que se han emitido, ha puesto una y otra vez en la consideración pública esta importancia social del sector postal, que ya ha venido a convertirse en un valor o bien público en sí mismo que el Estado debe y quiere preservar.

No obstante ello, estos valores sociales padecen un ambiente de inestabilidad que amenaza constantemente su permanencia, y que obedece a diversas causas.

En efecto y como se ha señalado en el Informe anterior, la práctica de control ha demostrado que es un elemento central y excluyente en materia de legítima competencia en el mercado postal la exigencia de absoluto respeto por la contratación en regla de los recursos humanos por parte de los prestadores de servicios postales.

La amenaza cierta al valor social que representan los treinta y seis mil novecientos catorce (36.914) empleos directos que ha generado el sector postal al 31/12/2010, es el constante ataque derivado de emprendimientos informales que basan su competitividad en la disponibilidad de personal sin la debida relación de dependencia.

En este punto, es de destacar la responsabilidad que cabe exigir a los propios demandantes y tomadores de estos servicios irregulares, sólo motivados por un precio inferior del servicio, pero que desconocen el gravísimo impacto social que generan sus conductas.

A la obvia actividad de control –y sanción- que le corresponde realizar a esta Comisión en la materia (en la medida que las normas actualmente vigentes lo permiten), deben destacarse otras acciones proactivas que tienen que ver con traer a la legalidad actividades tradicionalmente asociadas con la precariedad.

En el período que nos ocupa, cabe destacar la decisión del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación de homologar el Convenio Colectivo de Trabajo para los trabajadores de mensajería, lo cual demuestra una política estatal integral que se articula con las acciones realizadas por esta Comisión Nacional para el reconocimiento y debido encuadre de las actividades de “mensajería urbana” como emprendimientos diferenciables de los “correos tradicionales”.

En este punto, cabe destacar que la política de control desarrollada por esta Comisión Nacional no ha sido meramente punitiva o represiva, sino fundamentalmente inclusiva, esto es, procurando traer a la legalidad a actividades que, como se ha dicho, estuvieron tradicionalmente sumidas en la oscuridad.

De todas maneras, la actividad ilegal no es la única amenaza para el sector, y para los valores sociales que el mismo representa. En efecto, el informe destaca la necesidad de asegurar la existencia de cantidades de envíos razonables que permitan sustentar la estructura de prestación actualmente disponible.

Obviamente, una parte de la reducción de la producción postal obedece a cuestiones que tienen que ver con la disponibilidad masiva de algunas tecnologías para la población y que claramente impactan sobre la tradicional carta interpersonal. No obstante ello, se han venido detectando situaciones de “sustitución tecnológica” que no sólo afectan gravemente la continuidad de los volúmenes de envíos físicos, sino que además pueden afectar a los derechos de los consumidores en general.

En este punto, urge la consideración particular de la tendencia, inaugurada por empresas consideradas grandes impositores de envíos postales, de promover en sus clientes la sustitución de la carta factura remitida al domicilio físico, por la denominada “factura electrónica”, enviada a través de Internet.

Los datos que surgen de estos informes permiten mensurar, con exactitud, el impacto que una generalización de esa tendencia tendrá sobre la sustentabilidad económica del sector postal y lo que el mismo representa. Se impone, pues, un análisis a fondo del tema con todas las partes interesadas del sector no sólo desde

---

---

la perspectiva sectorial, sino desde la vinculada al consumidor o usuario destinatario de esas comunicaciones con contenido económico, conforme el marco que establece el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Similar análisis debería encararse respecto de los argumentos ambientalistas a favor de la sustitución, no sólo en lo que hace a la comparativa entre una impresión industrializada y normalizada versus una doméstica, sino también desde el impacto que se genera en la cadena de valor vinculada a la industria del papel y la edición.

Como se advierte, se plantean fuertes desafíos al sector, que debe trabajar fuertemente para recuperar sus incumbencias y trabajar para transformarse en lo que se pretende del Correo Oficial y los Operadores Privados para el futuro. En ese sentido, se observa como las políticas de Estado referidas a la inclusión social y el acceso a las nuevas tecnologías, la educación, la identidad, la cultura y la salud necesitan de la “última milla” que significa la entrega domiciliaria que proporciona la red postal para poder implementarse.

Esto último demuestra que el sector no está en extinción, sino en transformación. Es tarea común trabajar para que esa transformación opere conservando los valores sociales que el mismo ha adquirido y representa.

---

---

# **ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL**

---

## Dimensión del Mercado

El mercado postal argentino está integrado por el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CO.RA.SA) y Operadores Postales Privados inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPPSP) que al cierre del año 2010 totalizaron 119 (ciento diecinueve) empresas.

Las principales actividades que se relevan en dicho mercado son las derivadas de la prestación de los Servicios Postales, Telegráficos, Monetarios y Otros Conexos para el Correo Oficial; en cuanto a los Prestadores Privados desarrollan los dos primeros segmentos de servicios mencionados y el de Mensajería y Cadetería.

### Principales Indicadores

El **Nivel de empleo** registró un crecimiento del 4,23% respecto del año anterior, ascendiendo a 36.914 empleados (14.814 en el Correo Oficial y 22.100 en el total de Operadores Privados)

La **facturación total** del mercado postal fue en el año 2010 de \$4.862,1 millones, lo que representa un incremento del 26,59% respecto del año 2009. Este incremento obedece en parte a un efecto precio en la totalidad de los servicios, cuyos aumentos porcentuales fueron los siguientes:

- postales: 24,73%
- telegráficos: 5,88%
- monetarios: 29,43%
- mensajería y cadetería: 20,28%
- otros conexos: 71,34%

La **cantidad de envíos** de cada uno de los servicios, tuvo variaciones positivas y negativas a saber:

- postales: 3,33%
- telegráficos: -6,40%
- monetarios: -4,37%
- mensajería y cadetería:
  - contratos: 21,95%
  - ordenes de servicio: -20,02%

Respecto del giro total del negocio cabe destacar que, tanto para los Operadores Privados como para el Correo Oficial, los ingresos provenientes de los servicios postales representan el mayor aporte (aproximadamente 90%), razón por la cual es importante que no disminuya el nivel de actividad de este segmento de servicios.

| Otros parámetros                       | 2009          | 2010          | Evolución 2010/2009 |
|--|---------------|---------------|---------------------|
| <b>Promedio de empresas inscriptas</b> | 116           | 114           | -1,72%              |
| <b>Cantidad de empleados</b>           | <b>35.417</b> | <b>36.914</b> | <b>4,23%</b>        |
| Correo Oficial                         | 14.638        | 14.814        | 1,20%               |
| Correos Privados                       | 20.779        | 22.100        | 6,36%               |

| <b>Facturación</b>                                | <b>2009</b>          | <b>2010</b>          | <b>Evolución 2010/2009</b> |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Servicios Postales</b>                         | <b>3.420.602.254</b> | <b>4.266.421.535</b> | <b>24,73%</b>              |
| Correo Oficial                                    | 1.257.855.000        | 1.563.744.000        | 24,32%                     |
| Correos Privados                                  | 2.162.747.254        | 2.702.677.535        | 24,97%                     |
| <b>Servicios telegráficos</b>                     | <b>81.290.353</b>    | <b>86.068.663</b>    | <b>5,88%</b>               |
| Correo Oficial                                    | 67.118.000           | 71.666.000           | 6,78%                      |
| Correos Privados                                  | 14.172.353           | 14.402.663           | 1,63%                      |
| <b>servicios monetarios</b>                       | <b>113.848.000</b>   | <b>147.349.000</b>   | <b>29,43%</b>              |
| Correo Oficial                                    | 113.848.000          | 147.349.000          | 29,43%                     |
| <b>otros conexos(electoral, logística, otros)</b> | <b>179.206.000</b>   | <b>307.051.000</b>   | <b>71,34%</b>              |
| Correo Oficial                                    | 179.206.000          | 307.051.000          | 71,34%                     |
| <b>Mensajería y Cadetería</b>                     | <b>45.930.358</b>    | <b>55.246.662</b>    | <b>20,28%</b>              |
| Correos Privados                                  | 45.930.358           | 55.246.662           | 20,28%                     |
| <b>Total de Ventas anuales (sin IVA)</b>          | <b>3.840.876.965</b> | <b>4.862.136.860</b> | <b>26,59%</b>              |

| <b>Unidades</b>                            | <b>2009</b>          | <b>2010</b>          | <b>Evolución 2010/2009</b> |
|--|----------------------|----------------------|----------------------------|
| <b>Servicios Postales</b>                  | <b>1.375.772.583</b> | <b>1.421.639.488</b> | <b>3,33%</b>               |
| Correo Oficial                             | 562.407.000          | 552.361.000          | -1,79%                     |
| Correos Privados                           | 813.365.583          | 869.278.488          | 6,87%                      |
| <b>Servicios telegráficos</b>              | <b>5.440.618</b>     | <b>5.092.637</b>     | <b>-6,40%</b>              |
| Correo Oficial                             | 4.440.000            | 4.343.000            | -2,18%                     |
| Correos Privados                           | 1.000.618            | 749.637              | -25,08%                    |
| <b>servicios monetarios</b>                | <b>2.564.000</b>     | <b>2.452.000</b>     | <b>-4,37%</b>              |
| Correo Oficial                             | 2.564.000            | 2.452.000            | -4,37%                     |
| <b>Mensajería y Cadetería (cantidades)</b> |                      |                      |                            |
| Contratos                                  | 2.333                | 2.845                | 21,95%                     |
| Ordenes de Servicio                        | 1.868.054            | 1.494.159            | -20,02%                    |

Más adelante se hará un análisis en detalle de cada uno de los distintos segmentos de servicios antes mencionados y de los productos involucrados.

## Servicios Postales

En el Informe Anual del Mercado Postal del año 2009 se efectuó un análisis pormenorizado de las características del mercado postal, su evolución en el tiempo acompañada por la normativa pertinente y el cambio de la participación en el mercado de los diferentes Operadores (Correo Oficial y Correos Privados).

Sintéticamente podemos recordar 4 (cuatro) etapas a saber:

- 1º) Monopolio postal hasta 1993;
- 2º) Desregulación del Mercado Postal y supresión del monopolio a partir de setiembre de 1993 (Decreto 1187/93);
- 3º) Concesión del Correo Oficial a un privado, año 1997 y
- 4º) En noviembre de 2003 se rescinde el contrato de concesión y reasume en adelante el Estado la gestión del Operador Público.

En función de esos diferentes roles asignados al Correo Oficial en cada una de las etapas expuestas, la tabla siguiente muestra la evolución de la producción de dicha empresa, respecto del total de envíos postales, desde el año 1993 hasta el 2010.

Puede observarse que en el año bajo examen la participación del Correo Oficial alcanzó el 38,85%, lo que representa una caída de 2 (dos) puntos respecto del año 2009.

Ver Anexo 1- pag 21 - Gráfico de esta evolución para el período 2000/2010.

| AÑO  | Correos Privados | Correo Oficial | TOTALES       | % corresp. al C. Oficial |
|------|------------------|----------------|---------------|--------------------------|
| 1993 | 153.619.150      | 375.460.455    | 529.079.605   | 71%                      |
| 1994 | 225.081.821      | 388.923.179    | 614.005.000   | 63,3%                    |
| 1995 | 238.801.000      | 423.246.000    | 662.047.000   | 63,9%                    |
| 1996 | 278.343.775      | 434.354.000    | 712.697.775   | 61%                      |
| 1997 | 416.836.213      | 390.867.959    | 807.704.172   | 48,39%                   |
| 1998 | 492.297.813      | 376.474.165    | 868.771.978   | 43,33%                   |
| 1999 | 603.349.184      | 418.163.000    | 1.021.512.184 | 40,94%                   |
| 2000 | 651.333.282      | 401.612.000    | 1.052.945.282 | 38,14%                   |
| 2001 | 610.545.581      | 381.911.000    | 992.456.581   | 38,48%                   |
| 2002 | 550.427.985      | 320.273.000    | 870.700.985   | 36,78%                   |
| 2003 | 616.843.775      | 310.326.000    | 927.169.775   | 33,47%                   |
| 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%                   |

## Ventas y Producción postal – Series 1993/2010

Las series correspondientes a las ventas y producción de Servicios Postales desde 1993 son las siguientes:

| AÑO  | TOTAL VENTAS  | VAR.% TOTAL | C. OFICIAL    | VAR.%C.OFICIAL | C. PRIVADOS   | VAR.%C.PRIV. |
|------|---------------|-------------|---------------|----------------|---------------|--------------|
| 1993 | 675.343.342   |             | 273.631.000   |                | 401.712.342   |              |
| 1994 | 814.438.680   | 20,60%      | 307.970.000   | 12,55%         | 506.468.680   | 26,08%       |
| 1995 | 817.416.071   | 0,37%       | 354.648.000   | 15,16%         | 462.768.071   | -8,63%       |
| 1996 | 840.492.018   | 2,82%       | 409.555.000   | 15,48%         | 430.937.018   | -6,88%       |
| 1997 | 866.100.606   | 3,05%       | 376.052.000   | -8,18%         | 490.048.606   | 13,72%       |
| 1998 | 960.126.293   | 10,86%      | 406.301.000   | 8,04%          | 553.825.293   | 13,01%       |
| 1999 | 979.026.496   | 1,97%       | 414.828.000   | 2,10%          | 564.198.496   | 1,87%        |
| 2000 | 886.952.272   | -9,40%      | 370.959.000   | -10,58%        | 515.993.272   | -8,54%       |
| 2001 | 813.098.503   | -8,33%      | 332.855.000   | -10,27%        | 480.243.503   | -6,93%       |
| 2002 | 834.957.626   | 2,69%       | 323.476.000   | -2,82%         | 511.481.626   | 6,50%        |
| 2003 | 979.663.964   | 17,33%      | 367.618.000   | 13,65%         | 612.045.964   | 19,66%       |
| 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%       |

| AÑO  | UNIDADES      | VAR.% TOTAL | C. OFICIAL  | VAR.%C.OFICIAL | C. PRIVADOS | VAR.%C.PRIV. |
|------|---------------|-------------|-------------|----------------|-------------|--------------|
| 1993 | 529.079.605   |             | 375.460.455 |                | 153.619.150 |              |
| 1994 | 614.005.000   | 16,05%      | 388.923.179 | 3,59%          | 225.081.821 | 46,52%       |
| 1995 | 662.047.000   | 7,82%       | 423.246.000 | 8,83%          | 238.801.000 | 6,10%        |
| 1996 | 712.697.775   | 7,65%       | 434.354.000 | 2,62%          | 278.343.775 | 16,56%       |
| 1997 | 807.704.172   | 13,33%      | 390.867.959 | -10,01%        | 416.836.213 | 49,76%       |
| 1998 | 868.771.978   | 7,56%       | 376.474.165 | -3,68%         | 492.297.813 | 18,10%       |
| 1999 | 1.021.512.184 | 17,58%      | 418.163.000 | 11,07%         | 603.349.184 | 22,56%       |
| 2000 | 1.052.945.282 | 3,08%       | 401.612.000 | -3,96%         | 651.333.282 | 7,95%        |
| 2001 | 992.456.581   | -5,74%      | 381.911.000 | -4,91%         | 610.545.581 | -6,26%       |
| 2002 | 870.700.985   | -12,27%     | 320.273.000 | -16,14%        | 550.427.985 | -9,85%       |
| 2003 | 927.169.775   | 6,49%       | 310.326.000 | -3,11%         | 616.843.775 | 12,07%       |
| 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 | 1.378.874.919 | 12,04%      | 557.858.000 | 12,05%         | 821.016.919 | 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%        |

El nivel de actividad postal total y su facturación mostraron un comportamiento positivo. El mismo se reflejó tanto en el porcentaje de crecimiento del total de envíos postales de un 3,33%, incidido por el aumento de la producción de los Correos Privados y una menor caída del Correo Oficial; como en la variación de la ventas que registraron un incremento del 24,73%, si se lo compara con el resultado del año anterior.

Tal como se muestra en los cuadros precedentes, las ventas del Correo Oficial crecieron un 24,32% y para el conjunto de los Correos Privados el 24,97%; en tanto que las unidades de estos últimos operadores aumentaron el 6,87% y la del Correo Oficial registró una caída del 1,79%; siempre en relación con los del año 2009.

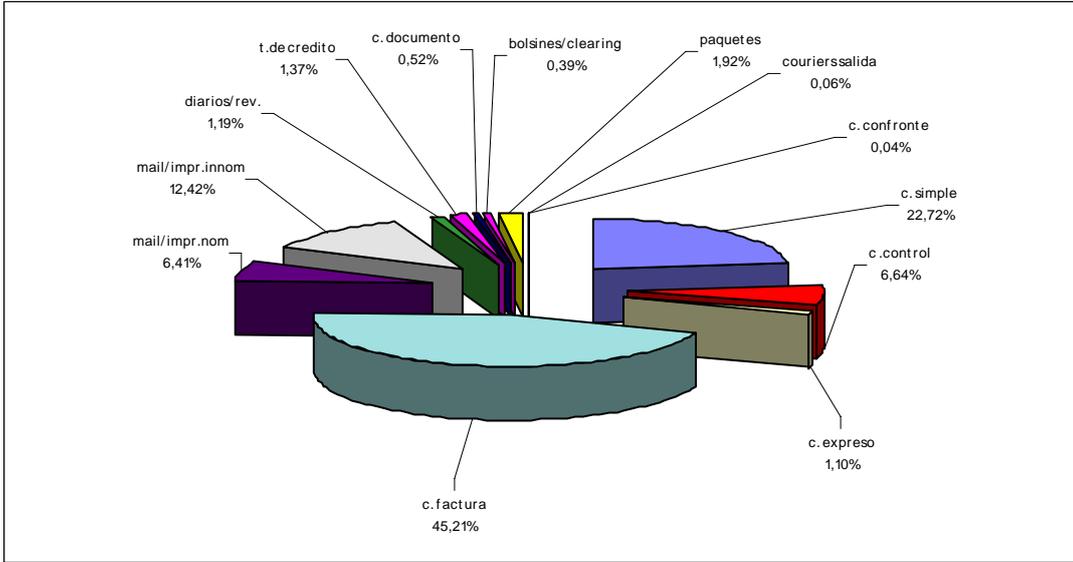
La razón de estas no correlaciones entre nivel de actividad y ventas no deben ser atribuidas en su totalidad a un efecto precio, si bien el mismo existió. Parte de las mismas responde también al alto valor comercial de los servicios que registraron crecimiento (carta expreso, tarjetas de crédito, cartas factura, bolsines y paquetes) y a las condiciones que se hayan pactado en los contratos con los clientes, ya que el mercado postal es corporativo en un porcentaje que está entre el 80% y 90% de su producción.

## Mercado Postal por Operador y por tipo de Servicio

En el Anexo 1 pag 22. y pag 23 obran las tablas correspondientes a las cantidades mensuales de envíos por tipo de servicio, tanto del Correo Oficial como de los Operadores Postales Privados y el total de ambos - Año 2010.

## Participación relativa respecto del total de envíos

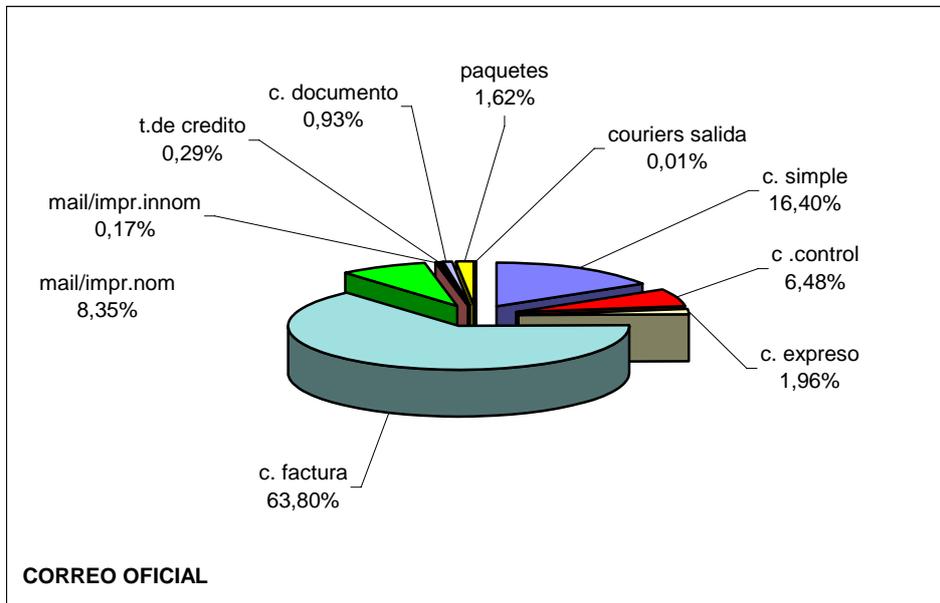
El siguiente gráfico muestra la participación de los distintos servicios relevados respecto del total del mercado postal, para el conjunto de Operadores Privados más el Correo Oficial.



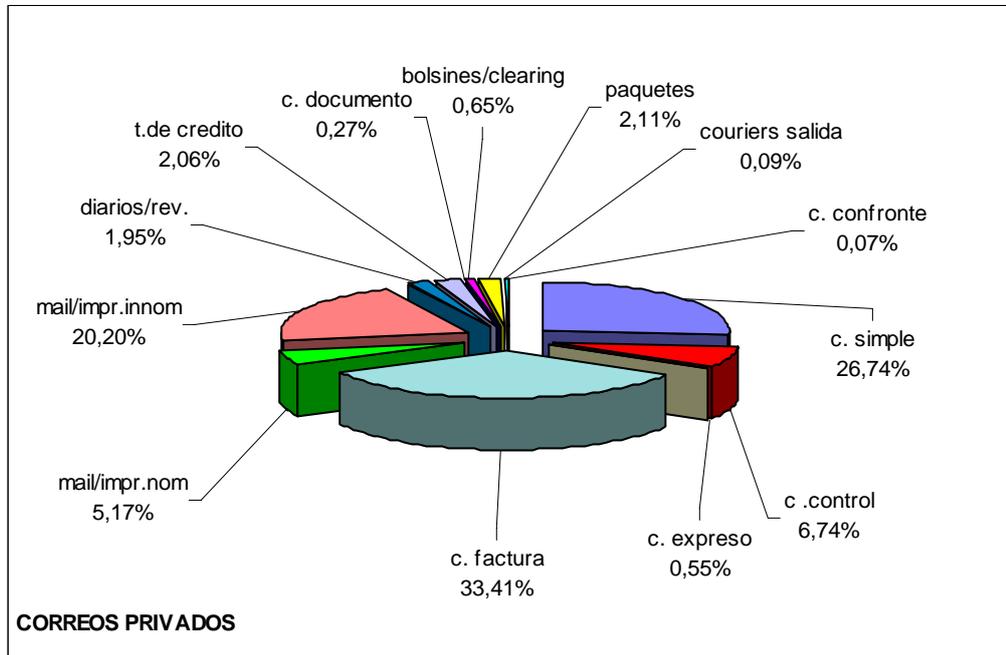
Los dos gráficos siguientes muestran dicha contribución porcentual para cada grupo de operadores en particular: el Correo Oficial y los Correos Privados por otro.

Acompañando a estos gráficos se agregan tablas en los cuales se detalla la participación puntual de tres servicios a saber: carta factura, mailings nominados e innominados con el objeto de demostrar que la importancia de sus pesos relativos respecto al total de envíos de cada grupo de operadores es inversamente proporcional a su incidencia en la facturación.

Para el Correo Oficial la contribución de los tres servicios en relación al total de envíos fue del 72,32% y sólo generó una facturación del 23,34% sobre el total de ventas. Para los Operadores Privados la participación física fue del 58,78% respecto del volumen total equivalente al 16,06% de la facturación total.



| CORREO OFICIAL             |                  |                      |
|----------------------------|------------------|----------------------|
| Servicios                  | Particip. Ventas | Particip. Cantidades |
| Carta Factura              | 20,33%           | 63,80%               |
| Mailings nominados         | 2,89%            | 8,35%                |
| Mailings innominados       | 0,12%            | 0,17%                |
| <b>Total Participación</b> | <b>23,34%</b>    | <b>72,32%</b>        |



| <b>CORREOS PRIVADOS</b>    |                         |                             |
|----------------------------|-------------------------|-----------------------------|
| <b>Servicios</b>           | <b>Particip. Ventas</b> | <b>Particip. Cantidades</b> |
| Carta Factura              | 12,95%                  | 33,41%                      |
| Mailings nominados         | 2,53%                   | 5,17%                       |
| Mailings innominados       | 0,58%                   | 20,20%                      |
| <b>Total Participación</b> | <b>16,06%</b>           | <b>58,78%</b>               |

## Evolución 2010/2009 - Cantidades por tipo de servicio

La evolución en las cantidades de cada uno de los servicios que integran el segmento de servicios postales (años 2010/2009) son las siguientes:

| Servicios                  | 2009               | 2010               | Evolución 2009/2010 |
|----------------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| <b>Carta Simple</b>        | <b>320.133.576</b> | <b>323.009.750</b> | <b>0,90%</b>        |
| Correo Oficial             | 99.771.000         | 90.602.000         | -9,19%              |
| Correos Privados           | 220.362.576        | 232.407.750        | 5,47%               |
| <b>Carta Control</b>       | <b>91.246.864</b>  | <b>94.342.010</b>  | <b>3,39%</b>        |
| Correo Oficial             | 34.996.000         | 35.781.000         | 2,24%               |
| Correos Privados           | 56.250.864         | 58.561.010         | 4,11%               |
| <b>Carta Expreso</b>       | <b>10.080.489</b>  | <b>15.616.946</b>  | <b>54,92%</b>       |
| Correo Oficial             | 7.680.000          | 10.836.000         | 41,09%              |
| Correos Privados           | 2.400.489          | 4.780.946          | 99,17%              |
| <b>Carta Documento</b>     | <b>7.971.155</b>   | <b>7.450.998</b>   | <b>-6,53%</b>       |
| Correo Oficial             | 5.499.000          | 5.117.000          | -6,95%              |
| Correos Privados           | 2.472.155          | 2.333.998          | -5,59%              |
| <b>Carta Confronte</b>     | <b>971.828</b>     | <b>613.836</b>     | <b>-36,84%</b>      |
| Correos Privados           | 971.828            | 613.836            | -36,84%             |
| <b>Tarjeta de Crédito</b>  | <b>18.996.779</b>  | <b>19.457.686</b>  | <b>2,43%</b>        |
| Correo Oficial             | 1.999.000          | 1.585.000          | -20,71%             |
| Correos Privados           | 16.997.779         | 17.872.686         | 5,15%               |
| <b>Carta Factura</b>       | <b>631.134.890</b> | <b>642.786.975</b> | <b>1,85%</b>        |
| Correo Oficial             | 357.098.000        | 352.379.000        | -1,32%              |
| Correos Privados           | 274.036.890        | 290.407.975        | 5,97%               |
| <b>Mailings e impresos</b> | <b>248.474.482</b> | <b>267.628.027</b> | <b>7,71%</b>        |
| Correo Oficial             | 48.445.000         | 47.065.000         | -2,85%              |
| Correos Privados           | 200.029.482        | 220.563.027        | 10,27%              |
| <b>Diarios y Revistas</b>  | <b>16.509.052</b>  | <b>16.982.147</b>  | <b>2,87%</b>        |
| Correos Privados           | 16.509.052         | 16.982.147         | 2,87%               |
| <b>Bolsines</b>            | <b>4.801.441</b>   | <b>5.613.141</b>   | <b>16,91%</b>       |
| Correos Privados           | 4.801.441          | 5.613.141          | 16,91%              |
| <b>Paquetes</b>            | <b>24.571.300</b>  | <b>27.305.811</b>  | <b>11,13%</b>       |
| Correo Oficial             | 6.855.000          | 8.943.000          | 30,46%              |
| Correos Privados           | 17.716.300         | 18.362.811         | 3,65%               |
| <b>Couriers de salida</b>  | <b>880.727</b>     | <b>832.161</b>     | <b>-5,51%</b>       |
| Correo Oficial             | 64.000             | 53.000             | -17,19%             |
| Correos Privados           | 816.727            | 779.161            | -4,60%              |

Los guarismos de la tabla precedente muestran que la mayoría de los servicios allí expuestos registraron un crecimiento respecto del año 2009. Sólo tres servicios tuvieron una merma: carta documento, couriers de salida y carta confronte, estos dos últimos representan tan sólo el 0,1% del total de los envíos postales.

**NOTA: para tener una visión más completa ver evolución 2001/2010 en ANEXO 1 – pag.24 y 25**

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

| VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA |                      |                |                      |                |
|--------------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------|
| PROVINCIAS                     | C.PRIVADOS           | % C. PRIV.     | C. OFICIAL           | % C. OFIC.     |
| CAPFED Y GBA                   | 1.741.059.588        | 64,42%         | 963.456.000          | 61,61%         |
| BS.AS.(PCIA)                   | 362.188.493          | 13,40%         | 198.601.000          | 12,70%         |
| CATAMARCA                      | 5.155.628            | 0,19%          | 4.010.000            | 0,26%          |
| CHACO                          | 11.902.897           | 0,44%          | 15.204.000           | 0,97%          |
| CHUBUT                         | 23.704.980           | 0,88%          | 15.760.000           | 1,01%          |
| CORDOBA                        | 141.695.761          | 5,24%          | 101.407.000          | 6,48%          |
| CORRIENTES                     | 9.433.010            | 0,35%          | 10.551.000           | 0,67%          |
| ENTRE RIOS                     | 21.296.544           | 0,79%          | 20.157.000           | 1,29%          |
| FORMOSA                        | 3.713.108            | 0,14%          | 3.906.000            | 0,25%          |
| JUJUY                          | 9.061.374            | 0,34%          | 6.171.000            | 0,39%          |
| LA PAMPA                       | 11.384.723           | 0,42%          | 7.072.000            | 0,45%          |
| LA RIOJA                       | 7.934.734            | 0,29%          | 4.634.000            | 0,30%          |
| MENDOZA                        | 60.292.041           | 2,23%          | 28.197.000           | 1,80%          |
| MISIONES                       | 10.721.112           | 0,40%          | 9.843.000            | 0,63%          |
| NEUQUEN                        | 28.754.241           | 1,06%          | 14.041.000           | 0,90%          |
| RIO NEGRO                      | 20.440.715           | 0,76%          | 12.015.000           | 0,77%          |
| SALTA                          | 28.037.659           | 1,04%          | 11.288.000           | 0,72%          |
| SAN JUAN                       | 14.520.887           | 0,54%          | 7.560.000            | 0,48%          |
| SAN LUIS                       | 12.335.518           | 0,46%          | 4.174.000            | 0,27%          |
| SANTA CRUZ                     | 10.223.889           | 0,38%          | 9.447.000            | 0,60%          |
| SANTA FE                       | 114.867.331          | 4,25%          | 90.935.000           | 5,82%          |
| S.DEL ESTERO                   | 15.525.762           | 0,57%          | 5.543.000            | 0,35%          |
| T.DEL FUEGO                    | 7.738.437            | 0,29%          | 4.449.000            | 0,28%          |
| TUCUMAN                        | 30.689.103           | 1,14%          | 15.323.000           | 0,98%          |
| <b>TOTALES</b>                 | <b>2.702.677.535</b> | <b>100,00%</b> | <b>1.563.744.000</b> | <b>100,00%</b> |

| PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA |                    |                |                    |                |
|---------------------------------|--------------------|----------------|--------------------|----------------|
| PROVINCIAS                      | C.PRIVADOS         | % C. PRIV.     | C. OFICIAL         | % C. OFIC.     |
| CAPFED Y GBA                    | 522.397.897        | 60,10%         | 386.379.931        | 69,95%         |
| BS.AS.(PCIA.)                   | 147.105.531        | 16,92%         | 61.169.749         | 11,07%         |
| CATAMARCA                       | 1.144.946          | 0,13%          | 1.278.241          | 0,23%          |
| CHACO                           | 7.749.922          | 0,89%          | 10.326.907         | 1,87%          |
| CHUBUT                          | 4.899.959          | 0,56%          | 3.810.513          | 0,69%          |
| CORDOBA                         | 55.844.005         | 6,42%          | 29.786.646         | 5,39%          |
| CORRIENTES                      | 3.287.497          | 0,38%          | 2.028.266          | 0,37%          |
| ENTRE RIOS                      | 5.422.416          | 0,62%          | 3.283.687          | 0,59%          |
| FORMOSA                         | 694.993            | 0,08%          | 1.543.064          | 0,28%          |
| JUJUY                           | 3.516.823          | 0,40%          | 860.225            | 0,16%          |
| LA PAMPA                        | 7.064.985          | 0,81%          | 1.764.247          | 0,32%          |
| LA RIOJA                        | 1.775.294          | 0,20%          | 737.372            | 0,13%          |
| MENDOZA                         | 16.304.567         | 1,88%          | 10.622.816         | 1,92%          |
| MISIONES                        | 2.219.061          | 0,26%          | 1.221.115          | 0,22%          |
| NEUQUEN                         | 16.284.754         | 1,87%          | 3.736.024          | 0,68%          |
| RIO NEGRO                       | 12.282.345         | 1,41%          | 2.366.692          | 0,43%          |
| SALTA                           | 5.364.572          | 0,62%          | 1.123.717          | 0,20%          |
| SAN JUAN                        | 5.552.635          | 0,64%          | 2.720.159          | 0,49%          |
| SAN LUIS                        | 2.578.902          | 0,30%          | 475.342            | 0,09%          |
| SANTA CRUZ                      | 1.900.422          | 0,22%          | 1.035.685          | 0,19%          |
| SANTA FE                        | 25.002.256         | 2,88%          | 21.850.987         | 3,96%          |
| S. DEL ESTERO                   | 8.704.865          | 1,00%          | 585.722            | 0,11%          |
| T.DEL FUEGO                     | 1.679.288          | 0,19%          | 966.658            | 0,18%          |
| TUCUMAN                         | 10.500.553         | 1,21%          | 2.687.235          | 0,49%          |
| <b>TOTALES</b>                  | <b>869.278.488</b> | <b>100,00%</b> | <b>552.361.000</b> | <b>100,00%</b> |

Los cuadros precedentes permiten visualizar con claridad el ámbito de competencia efectiva del mercado postal y concluir que la mayor concentración tanto en facturación como en volúmenes sigue estando en Capital Federal y Gran Buenos Aires con un 60% y 70% respectivamente. Le sigue en importancia la Provincia de Buenos Aires entre el 12% y 11% del mercado y en menor medida Córdoba con el 6,5% y 5% y por último Santa Fé con valores del 6% y 4%. Puede decirse que este mapa de competencia se mantuvo en la última década.

## Piezas expedidas al exterior

La cantidad de piezas expedidas al exterior fueron 3,05 millones lo que representa una caída del 16,9% respecto del año anterior como consecuencia de una caída del 16,42% en el Correo Oficial y del 17,76% en el total de Operadores Privados

Los destinos al exterior se agrupan en las zonas que se detallan en la tabla que sigue. En la misma, se describen las cantidades y los porcentajes de envíos que tuvieron como destino cada una de esas zonas.

| DESTINO        | C. OFICIAL       | % ZONA C.OFICIAL | C. PRIVADOS      | % ZONA C.PRIVAD. | TOTALES          |
|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Mercosur       | 299.499          | 60,45%           | 195.986          | 39,55%           | <b>495.485</b>   |
| resto A.del S  | 234.009          | 56,87%           | 177.474          | 43,13%           | <b>411.483</b>   |
| A. Central     | 15.094           | 23,30%           | 49.698           | 76,70%           | <b>64.792</b>    |
| A. Del Norte   | 421.459          | 59,54%           | 286.397          | 40,46%           | <b>707.856</b>   |
| Europa         | 757.345          | 74,85%           | 254.515          | 25,15%           | <b>1.011.860</b> |
| Africa         | 5.112            | 18,12%           | 23.102           | 81,88%           | <b>28.214</b>    |
| Asia           | 164.458          | 63,75%           | 93.500           | 36,25%           | <b>257.958</b>   |
| Oceanía        | 53.024           | 78,05%           | 14.910           | 21,95%           | <b>67.934</b>    |
| <b>TOTALES</b> | <b>1.950.000</b> | <b>64,03%</b>    | <b>1.095.582</b> | <b>35,97%</b>    | <b>3.045.582</b> |

El porcentaje correspondiente al total de las salidas al exterior por cada zona de destino es el siguiente:

| DESTINO       | % S/TOTAL |
|---------------|-----------|
| Mercosur      | 16,27%    |
| resto A.del S | 13,51%    |
| A. Central    | 2,13%     |
| A. Del Norte  | 23,24%    |
| Europa        | 33,22%    |
| Africa        | 0,93%     |
| Asia          | 8,47%     |
| Oceanía       | 2,23%     |

## Variación 2010/2009 del total de salidas(por zona y por prestador)

| DESTINO        | CORREO OFICIAL   |                  |                | CORREOS PRIVADOS |                  |                |
|----------------|------------------|------------------|----------------|------------------|------------------|----------------|
|                | 2009             | 2010             | VAR.10/09      | 2009             | 2010             | VAR. 10/09     |
| Mercosur       | 297.678          | 299.499          | 0,61%          | 231.678          | 195.986          | -15,41%        |
| resto A.del S  | 250.441          | 234.009          | -6,56%         | 201.876          | 177.474          | -12,09%        |
| A. Central     | 21.686           | 15.094           | -30,40%        | 90.224           | 49.698           | -44,92%        |
| A. Del Norte   | 578.937          | 421.459          | -27,20%        | 325.779          | 286.397          | -12,09%        |
| Europa         | 956.242          | 757.345          | -20,80%        | 278.996          | 254.515          | -8,77%         |
| Africa         | 5.963            | 5.112            | -14,27%        | 51.661           | 23.102           | -55,28%        |
| Asia           | 170.080          | 164.458          | -3,31%         | 106.811          | 93.500           | -12,46%        |
| Oceanía        | 51.973           | 53.024           | 2,02%          | 45.162           | 14.910           | -66,99%        |
| <b>Totales</b> | <b>2.333.000</b> | <b>1.950.000</b> | <b>-16,42%</b> | <b>1.332.187</b> | <b>1.095.582</b> | <b>-17,76%</b> |

## Correo internacional entrante

El correo internacional entrante correspondiente al Operador Público fue de 13.286.000 piezas que incluyen cartas y tarjetas, sacas, encomiendas y otros servicios. No incluye el servicio EMS (Express Mail Service) que es el courier internacional que comercializa el Correo Oficial, habiéndoselo incluido en el cuadro respectivo de couriers de entrada expuesto en la página 23 del Anexo I.

## Servicios Telegráficos

En el año 2010 la cantidad de despachos telegráficos registraron una caída del 6,40%, como consecuencia de una disminución del 2,18% en el Correo Oficial y del 25,08% en los Operadores Privados. En tanto las ventas crecieron un 5,88%, como consecuencia de un importante efecto precio del Operador Público que produjo un incremento del 6,78% en su facturación. En cuanto a los Correos Privados el aumento fue del 1,63%, considerando de utilidad recordar que para estos operadores este tipo de servicio está bonificado dentro de los paquetes de negocios de otros productos postales corporativos, por lo que su precio se aparta de todo promedio lógico.

Al respecto y a título de ejemplo cabe destacar que los telegramas laborales (ley 23.789) - que en el año 2010 representaron el 63% de los despachos telegráficos -, de acuerdo con lo dispuesto por Resolución N° 701/2010 del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social del 12/07/2010, incrementaron su valor unitario en un 100% pasando de \$ 3,75 a \$ 7,50, a reconocer por el citado Organismo. También aumentaron los precios de los telegramas simples, colacionados y otros servicios telegráficos, en particular del Operador Público que es el que mueve el mayor volumen del servicio analizado.

| AÑO  | TOTAL VENTAS<br>(En Pesos) | VAR.% VENTAS<br>TOTALES | C. OFICIAL | VAR.%<br>C. OFICIAL | C. PRIVADOS | VAR.%<br>C. PRIVADOS |
|------|----------------------------|-------------------------|------------|---------------------|-------------|----------------------|
| 2006 | 63.759.037                 |                         | 43.009.000 |                     | 20.750.037  |                      |
| 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%                |

| AÑO  | TOTAL ANUAL<br>UNIDADES | VAR. % TOTAL<br>UNIDADES | C. OFICIAL | VAR. %<br>C. OFICIAL | C. PRIVADOS | VAR. %<br>C.PRIVADOS |
|------|-------------------------|--------------------------|------------|----------------------|-------------|----------------------|
| 2006 | 5.694.371               |                          | 5.106.000  |                      | 588.371     |                      |
| 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%              |

Ver en el Anexo 1, pag. 26 las tablas correspondientes a las ventas y unidades por mes, por tipo, y por Operador.

## Servicios Monetarios

Los servicios monetarios incluyen los giros postales y telegráficos, las operaciones vinculadas a cobros y pagos por cuenta de terceros, remesas postales, pago fácil, etc.

Son servicios que presta exclusivamente el Correo Oficial y la facturación resultante proviene de las comisiones cobradas por la prestación de los mismos.

En el año 2010 las unidades cayeron un 4,37% respecto del año 2009 pero las ventas correspondientes crecieron el 29,43%, obedeciendo ello a un efecto precio.

| AÑO  | UNIDADES  | VAR% UNIDADES | VENTAS (S/IVA) | VAR%VENTAS |
|------|-----------|---------------|----------------|------------|
| 2006 | 2.586.000 |               | 57.526.000     |            |
| 2007 | 2.725.000 | 5,38%         | 69.730.000     | 21,21%     |
| 2008 | 2.810.000 | 3,12%         | 96.499.000     | 38,39%     |
| 2009 | 2.564.000 | -8,75%        | 113.848.000    | 17,98%     |
| 2010 | 2.452.000 | -4,37%        | 147.349.000    | 29,43%     |

---

Ver Anexo 1 pagina 27 las tablas correspondientes a las ventas y las unidades por mes y por tipo de servicio.

## Otros ingresos conexos – Correo Oficial

Comprenden la facturación en concepto de:

- servicios postales internacionales ocasionados por la recolección, tratamiento y distribución de correspondencia recibida por vía superficie y aérea. Los servicios considerados son gastos terminales, red interna, ems, gastos de tránsito, servicio de encomienda y cupones respuesta internacional. También incluye facturación por servicio telegráfico internacional. Por estos conceptos se facturó la suma de \$ 40.329.000
- Servicio Electoral: es un servicio de carácter obligatorio que se debe prestar cada vez que sea requerido. Comprende la distribución y recolección de urnas, padrones y restante material electoral en todos los lugares del país donde se realicen elecciones de autoridades nacionales, provinciales o municipales y la transmisión de la información requerida a los fines del escrutinio provisorio. La facturación ascendió a \$2.789.000.
- Otros servicios conexos: servicios logísticos (realización del Censo 2010), alquileres de espacios físicos, informes Veraz, Mailroom, etc. Los ingresos por estos conceptos fueron de \$263.933.000.

De esta manera el total de Otros Ingresos del Correo Oficial alcanzó en el año 2010 la suma de \$307.051.000.

---

## Servicios de Mensajería Ultrarápida

Estas empresas están inscriptas en el RNPSP como Mensajería Urbana. La característica principal es que la entrega no debe superar las 24 horas.

Durante el año 2010 fueron 24 (veinticuatro) las empresas inscriptas como tales. Esta cantidad no sufrió ningún cambio respecto del año 2009.

En este segmento de mercado se manejan dos clases de clientes: los usuarios ocasionales y la prestación por contratos preestablecidos realizados entre la empresa de mensajería y (en general) grandes empresas que contratan un servicio mensual con una disponibilidad de motos y cadetes durante el período.

Los resultados que arroja esta actividad para el año 2010 están expuestos en las tablas siguientes:

| SERVICIOS EVENTUALES |             |           |               |            |             |
|----------------------|-------------|-----------|---------------|------------|-------------|
| AÑO                  | Nº EMPRESAS | UNIDADES  | VAR. UNIDADES | VENTAS     | VAR. 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%      |

| CONTRATOS |             |          |               |            |             |
|-----------|-------------|----------|---------------|------------|-------------|
| AÑO       | Nº EMPRESAS | UNIDADES | VAR. UNIDADES | VENTAS     | VAR. VENTAS |
| 2007      | 21          | 4.773    |               | 11.762.294 |             |
| 2008      | 28          | 4.319    | -9,51%        | 17.644.261 | 50,01%      |
| 2009      | 24          | 2.333    | -45,98%       | 19.876.051 | 12,65%      |
| 2010      | 24          | 2.845    | 21,95%        | 24.136.461 | 21,43%      |

Los servicios eventuales cayeron un 20% mientras que el monto de sus ventas creció aproximadamente ese mismo porcentaje.

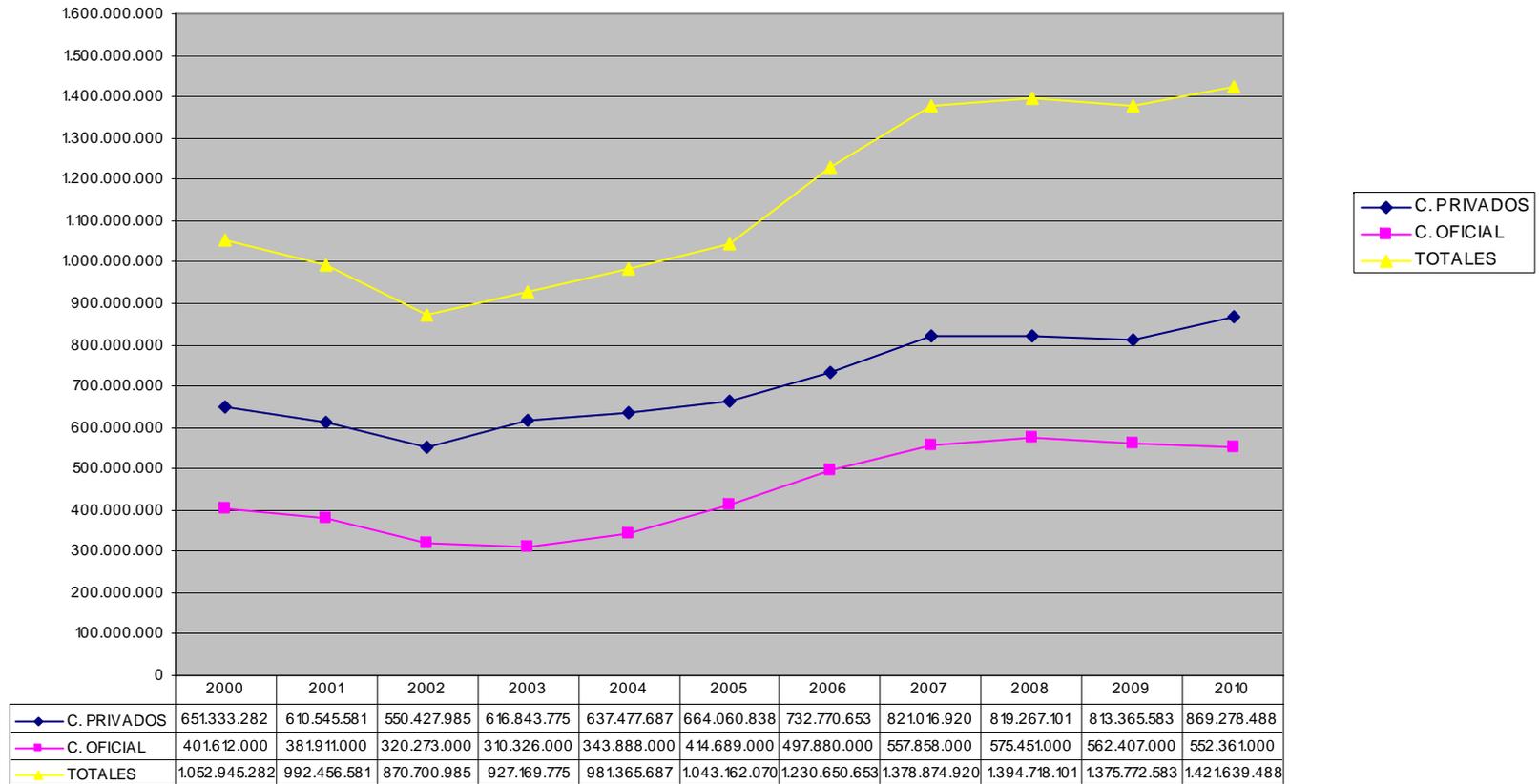
La cantidad de contratos creció casi el 22% y sus ventas aumentaron también en ese orden.

---

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

---

### Evolución de la Producción Postal - 2000/2010



## PRODUCCION POSTAL AÑO 2010 – UNIDADES

### CORREOS PRIVADOS

| Mes            | Carta Simple       | C.Control/Planilla | C.Control AR      | Carta Expreso    | Carta Factura      | Mail./impres. Nomin. | Mail./impres. Innomin. | Diarios y Revistas | Tarjetas de Credito | Carta Confronte | Carta Documento  | Bolsines/ Clearing | Paquetes          | Couriers Salida | Totales            |
|----------------|--------------------|--------------------|-------------------|------------------|--------------------|----------------------|------------------------|--------------------|---------------------|-----------------|------------------|--------------------|-------------------|-----------------|--------------------|
| Ene-10         | 20.250.159         | 2.014.964          | 1.833.028         | 332.564          | 22.661.901         | 2.990.474            | 17.860.841             | 1.340.158          | 1.280.681           | 52.372          | 154.989          | 422.390            | 1.480.697         | 62.007          | <b>72.737.225</b>  |
| Feb-10         | 17.358.317         | 2.149.402          | 1.842.129         | 338.529          | 23.316.359         | 2.877.789            | 14.767.131             | 1.299.846          | 1.374.434           | 38.938          | 214.646          | 423.749            | 1.249.993         | 57.932          | <b>67.309.194</b>  |
| Mar-10         | 17.881.638         | 2.584.393          | 1.958.503         | 405.540          | 27.056.194         | 2.491.106            | 14.653.217             | 1.478.762          | 1.438.104           | 53.788          | 155.618          | 458.791            | 1.680.779         | 65.593          | <b>72.362.026</b>  |
| Abr-10         | 19.197.158         | 2.379.164          | 2.283.698         | 374.381          | 23.434.076         | 3.481.089            | 9.297.665              | 1.549.670          | 1.473.073           | 51.574          | 178.599          | 453.396            | 1.426.729         | 67.117          | <b>65.647.389</b>  |
| May-10         | 19.520.864         | 2.216.888          | 2.915.919         | 356.542          | 23.642.045         | 3.265.944            | 9.952.890              | 1.337.510          | 1.455.025           | 58.525          | 157.029          | 440.056            | 1.471.685         | 60.133          | <b>66.851.055</b>  |
| Jun-10         | 17.433.244         | 2.228.295          | 2.650.581         | 389.079          | 21.103.096         | 3.142.675            | 15.679.127             | 1.270.992          | 1.595.424           | 52.971          | 218.531          | 455.819            | 1.473.925         | 66.161          | <b>67.759.920</b>  |
| Jul-10         | 19.420.397         | 2.483.342          | 2.779.037         | 506.700          | 24.125.923         | 3.450.368            | 8.108.199              | 1.695.128          | 1.521.535           | 59.567          | 165.802          | 490.004            | 1.576.049         | 66.033          | <b>66.448.084</b>  |
| Ago-10         | 20.705.988         | 2.580.488          | 2.758.563         | 405.180          | 24.743.415         | 3.763.509            | 20.100.033             | 1.362.982          | 1.517.839           | 52.983          | 167.778          | 489.143            | 1.633.764         | 67.304          | <b>80.348.969</b>  |
| Sep-10         | 19.546.548         | 2.555.441          | 2.693.952         | 435.393          | 23.050.753         | 3.243.770            | 17.448.553             | 1.382.118          | 1.580.673           | 54.098          | 179.108          | 501.535            | 1.558.299         | 66.865          | <b>74.297.106</b>  |
| Oct-10         | 19.635.601         | 2.335.658          | 2.654.115         | 356.905          | 25.455.317         | 4.713.928            | 13.799.576             | 1.067.775          | 1.550.539           | 51.003          | 160.371          | 479.709            | 1.570.279         | 65.079          | <b>73.895.855</b>  |
| Nov-10         | 20.237.212         | 2.717.355          | 2.711.986         | 457.073          | 24.653.343         | 5.805.840            | 17.850.470             | 1.615.889          | 1.562.429           | 44.722          | 229.143          | 510.606            | 1.548.847         | 66.902          | <b>80.011.817</b>  |
| Dic-10         | 21.220.624         | 2.572.377          | 2.661.732         | 423.060          | 27.165.553         | 5.742.466            | 16.076.367             | 1.581.317          | 1.522.930           | 43.295          | 352.384          | 487.943            | 1.691.765         | 68.035          | <b>81.609.848</b>  |
| <b>Totales</b> | <b>232.407.750</b> | <b>28.817.767</b>  | <b>29.743.243</b> | <b>4.780.946</b> | <b>290.407.975</b> | <b>44.968.958</b>    | <b>175.594.069</b>     | <b>16.982.147</b>  | <b>17.872.686</b>   | <b>613.836</b>  | <b>2.333.998</b> | <b>5.613.141</b>   | <b>18.362.811</b> | <b>779.161</b>  | <b>869.278.488</b> |

### CORREO OFICIAL

| Mes            | Carta Simple      | Carta Ctrol./Rápida | Carta Expreso     | Carta Factura      | Mailings Nominados | Mailings Innomin. | Tarjeta de Crédito | Carta Documento  | Paquetes         | Couriers Salida | Totales            |
|----------------|-------------------|---------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|------------------|------------------|-----------------|--------------------|
| Ene-10         | 6.926.000         | 1.811.000           | 635.000           | 33.691.000         | 2.276.000          | 51.000            | 130.000            | 355.000          | 527.000          | 4.000           | <b>46.406.000</b>  |
| Feb-10         | 7.036.000         | 2.552.000           | 492.000           | 26.816.000         | 2.518.000          | 69.000            | 140.000            | 371.000          | 646.000          | 4.000           | <b>40.644.000</b>  |
| Mar-10         | 8.308.000         | 3.725.000           | 1.324.000         | 30.698.000         | 3.891.000          | 83.000            | 146.000            | 465.000          | 730.000          | 5.000           | <b>49.375.000</b>  |
| Abr-10         | 6.041.000         | 2.405.000           | 1.422.000         | 29.666.000         | 2.682.000          | 101.000           | 138.000            | 417.000          | 632.000          | 4.000           | <b>43.508.000</b>  |
| May-10         | 7.175.000         | 2.592.000           | 853.000           | 28.975.000         | 3.975.000          | 79.000            | 132.000            | 384.000          | 597.000          | 4.000           | <b>44.766.000</b>  |
| Jun-10         | 7.281.000         | 2.730.000           | 1.373.000         | 26.473.000         | 3.759.000          | 86.000            | 122.000            | 430.000          | 714.000          | 5.000           | <b>42.973.000</b>  |
| Jul-10         | 8.102.000         | 3.052.000           | 835.000           | 30.879.000         | 4.662.000          | 76.000            | 123.000            | 432.000          | 785.000          | 4.000           | <b>48.950.000</b>  |
| Ago-10         | 8.077.000         | 3.816.000           | 775.000           | 30.633.000         | 4.045.000          | 79.000            | 130.000            | 460.000          | 951.000          | 4.000           | <b>48.970.000</b>  |
| Sep-10         | 7.308.000         | 3.744.000           | 443.000           | 29.649.000         | 4.636.000          | 146.000           | 146.000            | 448.000          | 892.000          | 5.000           | <b>47.417.000</b>  |
| Oct-10         | 7.333.000         | 2.433.000           | 867.000           | 26.865.000         | 4.141.000          | 48.000            | 120.000            | 382.000          | 642.000          | 4.000           | <b>42.835.000</b>  |
| Nov-10         | 7.869.000         | 3.418.000           | 1.045.000         | 29.640.000         | 5.098.000          | 54.000            | 123.000            | 468.000          | 1.005.000        | 5.000           | <b>48.725.000</b>  |
| Dic-10         | 9.146.000         | 3.503.000           | 772.000           | 28.394.000         | 4.453.000          | 57.000            | 135.000            | 505.000          | 822.000          | 5.000           | <b>47.792.000</b>  |
| <b>Totales</b> | <b>90.602.000</b> | <b>35.781.000</b>   | <b>10.836.000</b> | <b>352.379.000</b> | <b>46.136.000</b>  | <b>929.000</b>    | <b>1.585.000</b>   | <b>5.117.000</b> | <b>8.943.000</b> | <b>53.000</b>   | <b>552.361.000</b> |

## PRODUCCION TOTAL AÑO 2010 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

| Mes            | Carta Simple       | Carta Control     | Carta Expreso     | Carta Factura      | Mailings Nominados | Mailings Innominados | Diarios y Revistas | Tarjetas de Crédito | Carta Documento  | Bolsines y Clearing | Paquetes          | Couriers Salida | Totales              |
|----------------|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------|---------------------|------------------|---------------------|-------------------|-----------------|----------------------|
| Ene-10         | 27.176.159         | 5.658.992         | 967.564           | 56.352.901         | 5.266.474          | 17.911.841           | 1.340.158          | 1.410.681           | 509.989          | 422.390             | 2.007.697         | 66.007          | <b>119.090.853</b>   |
| Feb-10         | 24.394.317         | 6.543.531         | 830.529           | 50.132.359         | 5.395.789          | 14.836.131           | 1.299.846          | 1.514.434           | 585.646          | 423.749             | 1.895.993         | 61.932          | <b>107.914.256</b>   |
| Mar-10         | 26.189.638         | 8.267.896         | 1.729.540         | 57.754.194         | 6.382.106          | 14.736.217           | 1.478.762          | 1.584.104           | 620.618          | 458.791             | 2.410.779         | 70.593          | <b>121.683.238</b>   |
| Abr-10         | 25.238.158         | 7.067.862         | 1.796.381         | 53.100.076         | 6.163.089          | 9.398.665            | 1.549.670          | 1.611.073           | 595.599          | 453.396             | 2.058.729         | 71.117          | <b>109.103.815</b>   |
| May-10         | 26.695.864         | 7.724.807         | 1.209.542         | 52.617.045         | 7.240.944          | 10.031.890           | 1.337.510          | 1.587.025           | 541.029          | 440.056             | 2.068.685         | 64.133          | <b>111.558.530</b>   |
| Jun-10         | 24.714.244         | 7.608.876         | 1.762.079         | 47.576.096         | 6.901.675          | 15.765.127           | 1.270.992          | 1.717.424           | 648.531          | 455.819             | 2.187.925         | 71.161          | <b>110.679.949</b>   |
| Jul-10         | 27.522.397         | 8.314.379         | 1.341.700         | 55.004.923         | 8.112.368          | 8.184.199            | 1.695.128          | 1.644.535           | 597.802          | 490.004             | 2.361.049         | 70.033          | <b>115.338.517</b>   |
| Ago-10         | 28.782.988         | 9.155.051         | 1.180.180         | 55.376.415         | 7.808.509          | 20.179.033           | 1.362.982          | 1.647.839           | 627.778          | 489.143             | 2.584.764         | 71.304          | <b>129.265.986</b>   |
| Sep-10         | 26.854.548         | 8.993.393         | 878.393           | 52.699.753         | 7.879.770          | 17.594.553           | 1.382.118          | 1.726.673           | 627.108          | 501.535             | 2.450.299         | 71.865          | <b>121.660.008</b>   |
| Oct-10         | 26.968.601         | 7.422.773         | 1.223.905         | 52.320.317         | 8.854.928          | 13.847.576           | 1.067.775          | 1.670.539           | 542.371          | 479.709             | 2.212.279         | 69.079          | <b>116.679.852</b>   |
| Nov-10         | 28.106.212         | 8.847.341         | 1.502.073         | 54.293.343         | 10.903.840         | 17.904.470           | 1.615.889          | 1.685.429           | 697.143          | 510.606             | 2.553.847         | 71.902          | <b>128.692.095</b>   |
| Dic-10         | 30.366.624         | 8.737.109         | 1.195.060         | 55.559.553         | 10.195.466         | 16.133.367           | 1.581.317          | 1.657.930           | 857.384          | 487.943             | 2.513.765         | 73.035          | <b>129.358.553</b>   |
| <b>Totales</b> | <b>323.009.750</b> | <b>94.342.010</b> | <b>15.616.946</b> | <b>642.786.975</b> | <b>91.104.958</b>  | <b>176.523.069</b>   | <b>16.982.147</b>  | <b>19.457.686</b>   | <b>7.450.998</b> | <b>5.613.141</b>    | <b>27.305.811</b> | <b>832.161</b>  | <b>1.421.025.652</b> |

+ Carta Confronte C. Privados

613.836= Total 1.421.639.488

### COURIERS DE ENTRADA

| Mes            | C. Oficial     | C. Privados    | Totales          |
|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Ene-10         | 12.000         | 69.581         | <b>81.581</b>    |
| Feb-10         | 12.000         | 72.390         | <b>84.390</b>    |
| Mar-10         | 11.000         | 86.398         | <b>97.398</b>    |
| Abr-10         | 11.000         | 81.103         | <b>92.103</b>    |
| May-10         | 12.000         | 81.025         | <b>93.025</b>    |
| Jun-10         | 10.000         | 80.549         | <b>90.549</b>    |
| Jul-10         | 10.000         | 83.437         | <b>93.437</b>    |
| Ago-10         | 11.000         | 81.848         | <b>92.848</b>    |
| Sep-10         | 12.000         | 78.301         | <b>90.301</b>    |
| Oct-10         | 12.000         | 81.521         | <b>93.521</b>    |
| Nov-10         | 12.000         | 90.113         | <b>102.113</b>   |
| Dic-10         | 12.000         | 84.555         | <b>96.555</b>    |
| <b>Totales</b> | <b>137.000</b> | <b>970.821</b> | <b>1.107.821</b> |

### VENTAS POR MES AÑO 2010

| PERIODO      | C. OFICIAL           | C. PRIVADOS          | TOTAL VENTAS S/IVA   |
|--------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Ene-10       | 100.233.000          | 185.000.232          | <b>285.233.232</b>   |
| Feb-10       | 101.140.000          | 183.771.263          | <b>284.911.263</b>   |
| Mar-10       | 136.535.000          | 212.358.759          | <b>348.893.759</b>   |
| Abr-10       | 121.380.000          | 216.259.343          | <b>337.639.343</b>   |
| May-10       | 116.298.000          | 209.465.396          | <b>325.763.396</b>   |
| Jun-10       | 128.019.000          | 218.553.620          | <b>346.572.620</b>   |
| Jul-10       | 131.660.000          | 238.344.756          | <b>370.004.756</b>   |
| Ago-10       | 137.297.000          | 235.462.556          | <b>372.759.556</b>   |
| Sep-10       | 151.162.000          | 238.209.660          | <b>389.371.660</b>   |
| Oct-10       | 126.183.000          | 231.721.073          | <b>357.904.073</b>   |
| Nov-10       | 155.309.000          | 264.714.857          | <b>420.023.857</b>   |
| Dic-10       | 158.528.000          | 268.816.020          | <b>427.344.020</b>   |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.563.744.000</b> | <b>2.702.677.535</b> | <b>4.266.421.535</b> |

## EVOLUCION DE LOS SERVICIOS POSTALES AÑOS 2001/2010

| CARTA SIMPLE |             |         |             |         | CARTA DOCUMENTO |           |         |            |         | CARTA CONTROL |            |         |             |         |
|--------------|-------------|---------|-------------|---------|-----------------|-----------|---------|------------|---------|---------------|------------|---------|-------------|---------|
| AÑO          | C.OFICIAL   | VAR.%   | C.PRIVADOS  | VAR.%   | AÑO             | C.OFICIAL | VAR.%   | C.PRIVADOS | VAR.%   | AÑO           | C.OFICIAL  | VAR.%   | C.PRIVADOS  | VAR.%   |
| 2001         | 98.182.000  |         | 107.066.184 |         | 2001            | 6.788.000 |         | 246.133    |         | 2001          | 25.836.000 |         | 193.698.180 |         |
| 2002         | 74.356.000  | -24,27% | 91.978.650  | -14,09% | 2002            | 5.366.000 | -20,95% | 391.533    | 59,07%  | 2002          | 20.871.000 | -19,22% | 181.232.431 | -6,44%  |
| 2003         | 69.992.000  | -5,87%  | 106.361.665 | 15,64%  | 2003            | 3.318.000 | -38,17% | 1.289.358  | 229,31% | 2003          | 20.105.000 | -3,67%  | 161.003.889 | -11,16% |
| 2004         | 72.857.000  | 4,09%   | 109.482.278 | 2,93%   | 2004            | 3.152.000 | -5,00%  | 1.614.697  | 25,23%  | 2004          | 25.366.000 | 26,17%  | 177.372.190 | 10,17%  |
| 2005         | 78.630.000  | 7,92%   | 118.674.932 | 8,40%   | 2005            | 3.943.000 | 25,10%  | 1.859.453  | 15,16%  | 2005          | 24.173.000 | -4,70%  | 194.962.338 | 9,92%   |
| 2006         | 93.059.000  | 18,35%  | 138.475.336 | 16,68%  | 2006            | 4.548.000 | 15,34%  | 2.019.357  | 8,60%   | 2006          | 29.269.000 | 21,08%  | 238.696.741 | 22,43%  |
| 2007         | 97.897.000  | 5,20%   | 202.756.183 | 46,42%  | 2007            | 5.318.000 | 16,93%  | 2.061.456  | 2,08%   | 2007          | 36.932.000 | 26,18%  | 65.492.353  | -72,56% |
| 2008         | 100.706.000 | 2,87%   | 214.887.809 | 5,98%   | 2008            | 5.391.000 | 1,37%   | 2.360.383  | 14,50%  | 2008          | 32.766.000 | -11,28% | 59.245.465  | -9,54%  |
| 2009         | 99.771.000  | -0,93%  | 220.362.576 | 2,55%   | 2009            | 5.499.000 | 2,00%   | 2.472.155  | 4,74%   | 2009          | 34.996.000 | 6,81%   | 56.250.864  | -5,05%  |
| 2010         | 90.602.000  | -9,19%  | 232.407.750 | 5,47%   | 2010            | 5.117.000 | -6,95%  | 2.333.998  | -5,59%  | 2010          | 35.781.000 | 2,24%   | 58.561.010  | 4,11%   |

| CARTA EXPRESO |            |         |            |         | TARJETA DE CREDITO |           |         |            |         | PAQUETES |           |         |            |         |
|---------------|------------|---------|------------|---------|--------------------|-----------|---------|------------|---------|----------|-----------|---------|------------|---------|
| AÑO           | C.OFICIAL  | VAR.%   | C.PRIVADOS | VAR.%   | AÑO                | C.OFICIAL | VAR.%   | C.PRIVADOS | VAR.%   | AÑO      | C.OFICIAL | VAR.%   | C.PRIVADOS | VAR.%   |
| 2001          | 4.087.000  |         | 4.184.667  |         | 2001               | 955.000   |         | 3.782.329  |         | 2001     | 3.310.000 |         | 4.648.118  |         |
| 2002          | 3.017.000  | -26,18% | 4.665.250  | 11,48%  | 2002               | 1.526.000 | 59,79%  | 2.995.375  | -20,81% | 2002     | 2.001.000 | -39,55% | 4.336.701  | -6,70%  |
| 2003          | 4.169.000  | 38,18%  | 1.523.291  | -67,35% | 2003               | 1.405.000 | -7,93%  | 2.496.308  | -16,66% | 2003     | 2.115.000 | 5,70%   | 5.995.603  | 38,25%  |
| 2004          | 3.320.000  | -20,36% | 1.695.299  | 11,29%  | 2004               | 1.705.000 | 21,35%  | 3.442.024  | 37,88%  | 2004     | 2.505.000 | 18,44%  | 8.568.129  | 42,91%  |
| 2005          | 5.661.000  | 70,51%  | 1.589.332  | -6,25%  | 2005               | 1.804.000 | 5,81%   | 4.188.406  | 21,68%  | 2005     | 5.232.000 | 108,86% | 11.871.587 | 38,56%  |
| 2006          | 6.989.000  | 23,46%  | 1.704.736  | 7,26%   | 2006               | 2.378.000 | 31,82%  | 6.213.623  | 48,35%  | 2006     | 6.407.000 | 22,46%  | 14.196.792 | 19,59%  |
| 2007          | 6.525.000  | -6,64%  | 2.478.603  | 45,40%  | 2007               | 2.517.000 | 5,85%   | 17.772.566 | 186,03% | 2007     | 6.350.000 | -0,89%  | 16.938.847 | 19,31%  |
| 2008          | 6.131.000  | -6,04%  | 3.650.085  | 47,26%  | 2008               | 2.252.000 | -10,53% | 16.951.968 | -4,62%  | 2008     | 7.191.000 | 13,24%  | 20.621.530 | 21,74%  |
| 2009          | 7.680.000  | 25,27%  | 2.400.489  | -34,23% | 2009               | 1.999.000 | -11,23% | 16.997.779 | 0,27%   | 2009     | 6.855.000 | -4,67%  | 17.716.300 | -14,09% |
| 2010          | 10.836.000 | 41,09%  | 4.780.946  | 99,17%  | 2010               | 1.585.000 | -20,71% | 17.872.686 | 5,15%   | 2010     | 8.943.000 | 30,46%  | 18.362.811 | 3,65%   |

| CARTA FACTURA |             |        |             |         |
|---------------|-------------|--------|-------------|---------|
| AÑO           | C.OFICIAL   | VAR.%  | C.PRIVADOS  | VAR.%   |
| 2001          | 180.903.000 |        | 136.227.284 |         |
| 2002          | 173.494.000 | -4,10% | 137.170.656 | 0,69%   |
| 2003          | 173.024.000 | -0,27% | 136.655.412 | -0,38%  |
| 2004          | 191.206.000 | 10,51% | 133.504.135 | -2,31%  |
| 2005          | 244.822.000 | 28,04% | 125.071.997 | -6,32%  |
| 2006          | 293.141.000 | 19,74% | 116.298.626 | -7,01%  |
| 2007          | 336.520.000 | 14,80% | 274.393.432 | 135,94% |
| 2008          | 363.939.000 | 8,15%  | 269.746.301 | -1,69%  |
| 2009          | 357.098.000 | -1,88% | 274.036.890 | 1,59%   |
| 2010          | 352.379.000 | -1,32% | 290.407.975 | 5,97%   |

| MAILINGS E IMPRESOS |            |         |             |         |
|---------------------|------------|---------|-------------|---------|
| AÑO                 | C.OFICIAL  | VAR.%   | C.PRIVADOS  | VAR.%   |
| 2001                | 61.725.000 |         | 133.762.069 |         |
| 2002                | 39.460.000 | -36,07% | 108.847.939 | -18,63% |
| 2003                | 36.148.000 | -8,39%  | 175.339.521 | 61,09%  |
| 2004                | 43.718.000 | 20,94%  | 171.157.844 | -2,38%  |
| 2005                | 50.357.000 | 15,19%  | 178.624.108 | 4,36%   |
| 2006                | 62.023.000 | 23,17%  | 195.089.712 | 9,22%   |
| 2007                | 65.736.000 | 5,99%   | 213.259.588 | 9,31%   |
| 2008                | 57.011.000 | -13,27% | 207.378.493 | -2,76%  |
| 2009                | 48.445.000 | -15,03% | 200.029.482 | -3,54%  |
| 2010                | 47.065.000 | -2,85%  | 220.563.027 | 10,27%  |

| DIARIOS Y REVISTAS |           |       |            |         |
|--------------------|-----------|-------|------------|---------|
| AÑO                | C.OFICIAL | VAR.% | C.PRIVADOS | VAR.%   |
| 2001               | S/D       | S/D   | 23.138.330 |         |
| 2002               | S/D       | S/D   | 15.219.326 | -34,22% |
| 2003               | S/D       | S/D   | 23.385.403 | 53,66%  |
| 2004               | S/D       | S/D   | 27.782.014 | 18,80%  |
| 2005               | S/D       | S/D   | 23.739.099 | -14,55% |
| 2006               | S/D       | S/D   | 15.395.517 | -35,15% |
| 2007               | S/D       | S/D   | 20.930.703 | 35,95%  |
| 2008               | S/D       | S/D   | 16.919.356 | -19,16% |
| 2009               | S/D       | S/D   | 16.509.052 | -2,43%  |
| 2010               | S/D       | S/D   | 16.982.147 | 2,87%   |

| BOLSINES Y CLEARING |           |       |            |         |
|---------------------|-----------|-------|------------|---------|
| AÑO                 | C.OFICIAL | VAR.% | C.PRIVADOS | VAR.%   |
| 2001                | S/D       | S/D   | 2.735.487  |         |
| 2002                | S/D       | S/D   | 2.166.588  | -20,80% |
| 2003                | S/D       | S/D   | 1.864.299  | -13,95% |
| 2004                | S/D       | S/D   | 1.742.292  | -6,54%  |
| 2005                | S/D       | S/D   | 2.429.656  | 39,45%  |
| 2006                | S/D       | S/D   | 3.478.167  | 43,15%  |
| 2007                | S/D       | S/D   | 3.431.564  | -1,34%  |
| 2008                | S/D       | S/D   | 5.494.324  | 60,11%  |
| 2009                | S/D       | S/D   | 4.801.441  | -12,61% |
| 2010                | S/D       | S/D   | 5.613.141  | 16,91%  |

| COURIERS DE SALIDA |           |         |            |         |
|--------------------|-----------|---------|------------|---------|
| AÑO                | C.OFICIAL | VAR.%   | C.PRIVADOS | VAR.%   |
| 2001               | 125.000   |         | 1.054.611  |         |
| 2002               | 74.000    | -40,80% | 930.291    | -11,79% |
| 2003               | 50.000    | -32,43% | 929.026    | -0,14%  |
| 2004               | 59.000    | 18,00%  | 1.116.785  | 20,21%  |
| 2005               | 67.000    | 13,56%  | 1.049.930  | -5,99%  |
| 2006               | 66.000    | -1,49%  | 1.202.046  | 14,49%  |
| 2007               | 63.000    | -4,55%  | 1.109.497  | -7,70%  |
| 2008               | 64.000    | 1,59%   | 1.041.687  | -6,11%  |
| 2009               | 64.000    | 0,00%   | 816.727    | -21,60% |
| 2010               | 53.000    | -17,19% | 779.161    | -4,60%  |

| COURIERS DE ENTRADA |           |        |            |         |
|---------------------|-----------|--------|------------|---------|
| AÑO                 | C.OFICIAL | VAR.%  | C.PRIVADOS | VAR.%   |
| 2002                | 108.000   |        | 493.345    |         |
| 2003                | 114.000   | 5,56%  | 473.906    | -3,94%  |
| 2004                | 124.000   | 8,77%  | 656.835    | 38,60%  |
| 2005                | 116.000   | -6,45% | 1.003.522  | 52,78%  |
| 2006                | 124.000   | 6,90%  | 1.012.297  | 0,87%   |
| 2007                | 127.000   | 2,42%  | 1.108.024  | 9,46%   |
| 2008                | 129.000   | 1,57%  | 1.103.360  | -0,42%  |
| 2009                | 147.000   | 13,95% | 973.435    | -11,78% |
| 2010                | 137.000   | -6,80% | 970.821    | -0,27%  |

## SERVICIOS TELEGRAFICOS - PRODUCCION Y VENTAS AÑO 2010

### CORREOS PRIVADOS (UNIDADES)

| Mes            | Teleg.Simple  | Teleg.Colac.   | Totales        |
|----------------|---------------|----------------|----------------|
| Ene-10         | 5.662         | 51.835         | <b>57.497</b>  |
| Feb-10         | 7.097         | 52.248         | <b>59.345</b>  |
| Mar-10         | 11.372        | 56.038         | <b>67.410</b>  |
| Abr-10         | 2.879         | 66.284         | <b>69.163</b>  |
| May-10         | 2.499         | 44.835         | <b>47.334</b>  |
| Jun-10         | 6.103         | 53.834         | <b>59.937</b>  |
| Jul-10         | 4.278         | 53.664         | <b>57.942</b>  |
| Ago-10         | 0             | 53.344         | <b>53.344</b>  |
| Sep-10         | 0             | 69.771         | <b>69.771</b>  |
| Oct-10         | 0             | 79.324         | <b>79.324</b>  |
| Nov-10         | 0             | 64.629         | <b>64.629</b>  |
| Dic-10         | 0             | 63.941         | <b>63.941</b>  |
| <b>Totales</b> | <b>39.890</b> | <b>709.747</b> | <b>749.637</b> |

### CORREO OFICIAL (UNIDADES)

| Mes            | Teleg.Simple     | Teleg.Colac.  | Teleg.Lab.       | Totales          |
|----------------|------------------|---------------|------------------|------------------|
| Ene-10         | 75.000           | 4.000         | 184.000          | <b>263.000</b>   |
| Feb-10         | 112.000          | 5.000         | 240.000          | <b>357.000</b>   |
| Mar-10         | 140.000          | 6.000         | 292.000          | <b>438.000</b>   |
| Abr-10         | 136.000          | 5.000         | 239.000          | <b>380.000</b>   |
| May-10         | 138.000          | 4.000         | 219.000          | <b>361.000</b>   |
| Jun-10         | 134.000          | 5.000         | 235.000          | <b>374.000</b>   |
| Jul-10         | 106.000          | 4.000         | 224.000          | <b>334.000</b>   |
| Ago-10         | 148.000          | 4.000         | 232.000          | <b>384.000</b>   |
| Sep-10         | 141.000          | 4.000         | 202.000          | <b>347.000</b>   |
| Oct-10         | 131.000          | 4.000         | 207.000          | <b>342.000</b>   |
| Nov-10         | 135.000          | 4.000         | 232.000          | <b>371.000</b>   |
| Dic-10         | 120.000          | 4.000         | 268.000          | <b>392.000</b>   |
| <b>Totales</b> | <b>1.516.000</b> | <b>53.000</b> | <b>2.774.000</b> | <b>4.343.000</b> |

### TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS - UNIDADES

| Mes            | Teleg.Simple     | Teleg.Colac.   | Teleg.Laboral    | Totales          |
|----------------|------------------|----------------|------------------|------------------|
| Ene-10         | 80.662           | 55.835         | 184.000          | <b>320.497</b>   |
| Feb-10         | 119.097          | 57.248         | 240.000          | <b>416.345</b>   |
| Mar-10         | 151.372          | 62.038         | 292.000          | <b>505.410</b>   |
| Abr-10         | 138.879          | 71.284         | 239.000          | <b>449.163</b>   |
| May-10         | 140.499          | 48.835         | 219.000          | <b>408.334</b>   |
| Jun-10         | 140.103          | 58.834         | 235.000          | <b>433.937</b>   |
| Jul-10         | 110.278          | 57.664         | 224.000          | <b>391.942</b>   |
| Ago-10         | 148.000          | 57.344         | 232.000          | <b>437.344</b>   |
| Sep-10         | 141.000          | 73.771         | 202.000          | <b>416.771</b>   |
| Oct-10         | 131.000          | 83.324         | 207.000          | <b>421.324</b>   |
| Nov-10         | 135.000          | 68.629         | 232.000          | <b>435.629</b>   |
| Dic-10         | 120.000          | 67.941         | 268.000          | <b>455.941</b>   |
| <b>Totales</b> | <b>1.555.890</b> | <b>762.747</b> | <b>2.774.000</b> | <b>5.092.637</b> |

### TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS - VENTAS

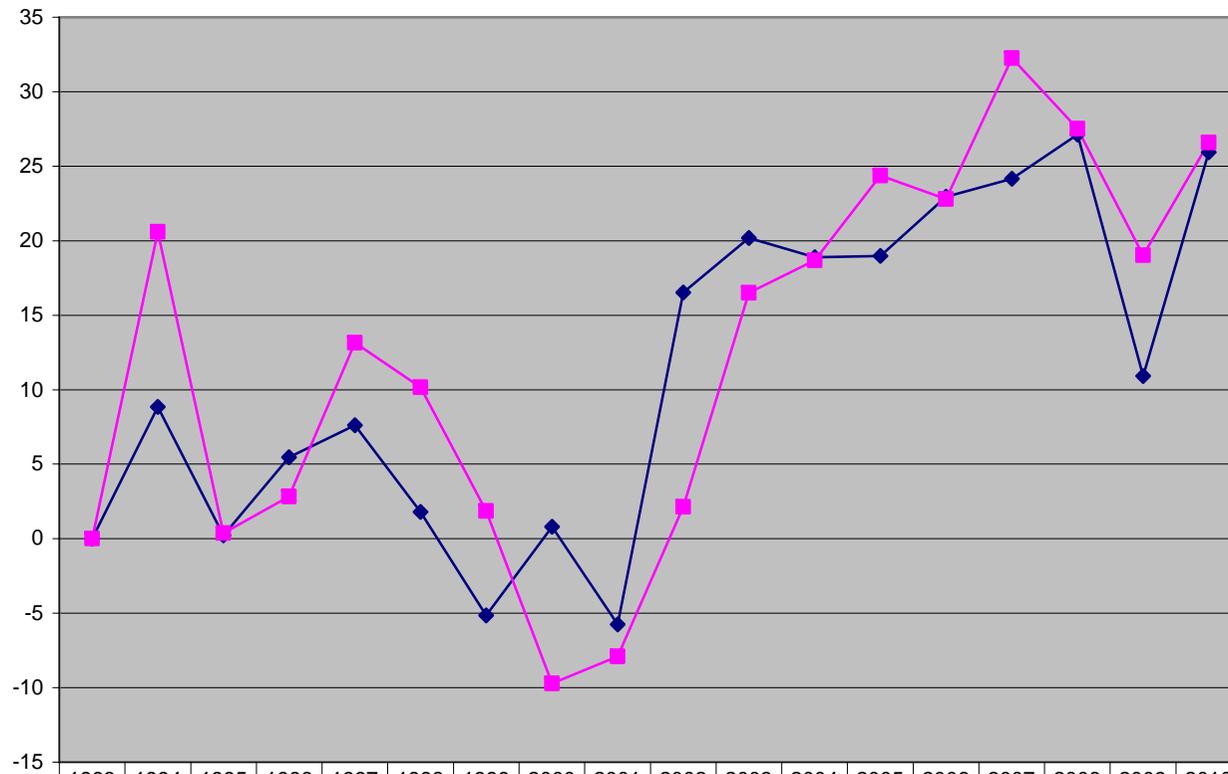
| PERIODO      | C. OFICIAL        | C. PRIVADOS       | TOTAL VENTAS<br>SIVA |
|--------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| Ene-10       | 2.586.000         | 1.115.091         | <b>3.701.091</b>     |
| Feb-10       | 4.624.000         | 1.155.943         | <b>5.779.943</b>     |
| Mar-10       | 5.931.000         | 1.326.278         | <b>7.257.278</b>     |
| Abr-10       | 5.974.000         | 1.325.613         | <b>7.299.613</b>     |
| May-10       | 5.565.000         | 909.342           | <b>6.474.342</b>     |
| Jun-10       | 5.944.000         | 1.163.215         | <b>7.107.215</b>     |
| Jul-10       | 5.093.000         | 1.118.010         | <b>6.211.010</b>     |
| Ago-10       | 7.095.000         | 1.013.536         | <b>8.108.536</b>     |
| Sep-10       | 7.312.000         | 1.325.649         | <b>8.637.649</b>     |
| Oct-10       | 7.114.000         | 1.507.156         | <b>8.621.156</b>     |
| Nov-10       | 7.427.000         | 1.227.951         | <b>8.654.951</b>     |
| Dic-10       | 7.001.000         | 1.214.879         | <b>8.215.879</b>     |
| <b>TOTAL</b> | <b>71.666.000</b> | <b>14.402.663</b> | <b>86.068.663</b>    |

## SERVICIOS MONETARIOS - PRODUCCION Y VENTAS

| Mes            | Giros Post.    | Giros Teleg.   | Otros Serv.Mon.  | Totales          |
|----------------|----------------|----------------|------------------|------------------|
| <b>Ene-10</b>  | 28.000         | 23.000         | 152.000          | <b>203.000</b>   |
| <b>Feb-10</b>  | 29.000         | 22.000         | 152.000          | <b>203.000</b>   |
| <b>Mar-10</b>  | 32.000         | 25.000         | 172.000          | <b>229.000</b>   |
| <b>Abr-10</b>  | 30.000         | 20.000         | 147.000          | <b>197.000</b>   |
| <b>May-10</b>  | 28.000         | 22.000         | 145.000          | <b>195.000</b>   |
| <b>Jun-10</b>  | 28.000         | 19.000         | 148.000          | <b>195.000</b>   |
| <b>Jul-10</b>  | 26.000         | 18.000         | 150.000          | <b>194.000</b>   |
| <b>Ago-10</b>  | 27.000         | 21.000         | 153.000          | <b>201.000</b>   |
| <b>Sep-10</b>  | 28.000         | 21.000         | 156.000          | <b>205.000</b>   |
| <b>Oct-10</b>  | 25.000         | 20.000         | 151.000          | <b>196.000</b>   |
| <b>Nov-10</b>  | 29.000         | 21.000         | 158.000          | <b>208.000</b>   |
| <b>Dic-10</b>  | 26.000         | 22.000         | 178.000          | <b>226.000</b>   |
| <b>Totales</b> | <b>336.000</b> | <b>254.000</b> | <b>1.862.000</b> | <b>2.452.000</b> |

| PERIODO       | C. OFICIAL         | TOTAL VENTAS<br>S/IVA |
|---------------|--------------------|-----------------------|
| <b>Ene-10</b> | 11.025.000         | 11.025.000            |
| <b>Feb-10</b> | 11.324.000         | 11.324.000            |
| <b>Mar-10</b> | 12.257.000         | 12.257.000            |
| <b>Abr-10</b> | 11.261.000         | 11.261.000            |
| <b>May-10</b> | 11.579.000         | 11.579.000            |
| <b>Jun-10</b> | 11.991.000         | 11.991.000            |
| <b>Jul-10</b> | 12.138.000         | 12.138.000            |
| <b>Ago-10</b> | 12.512.000         | 12.512.000            |
| <b>Sep-10</b> | 13.011.000         | 13.011.000            |
| <b>Oct-10</b> | 12.846.000         | 12.846.000            |
| <b>Nov-10</b> | 13.304.000         | 13.304.000            |
| <b>Dic-10</b> | 14.101.000         | 14.101.000            |
| <b>TOTAL</b>  | <b>147.349.000</b> | <b>147.349.000</b>    |

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



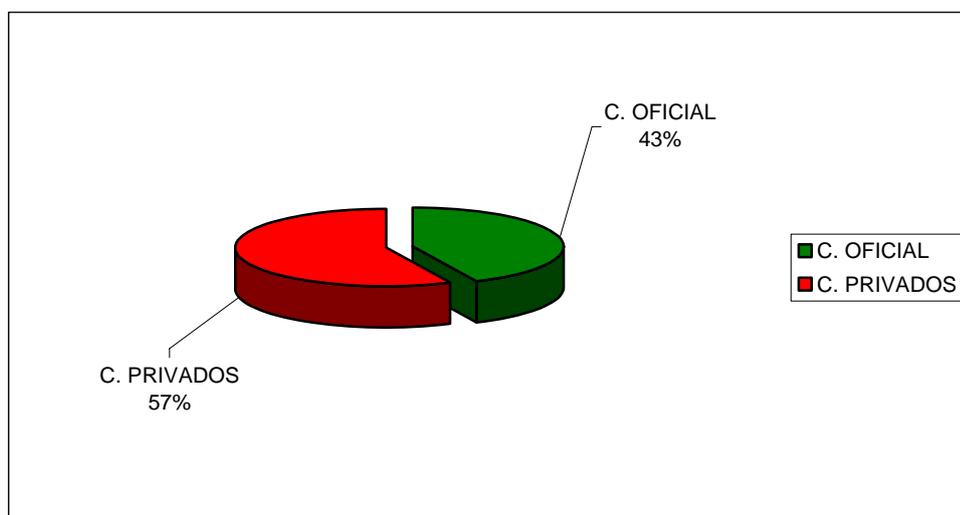
◆ PBI  
■ VENTAS

|          |   |       |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|----------|---|-------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ◆ PBI    | 0 | 8,85  | 0,23 | 5,47 | 7,61  | 1,8   | -5,15 | 0,8   | -5,76 | 16,53 | 20,19 | 18,89 | 18,99 | 22,95 | 24,15 | 27,12 | 10,91 | 25,95 |
| ■ VENTAS | 0 | 20,60 | 0,37 | 2,83 | 13,15 | 10,16 | 1,87  | -9,71 | -7,91 | 2,14  | 16,5  | 18,68 | 24,36 | 22,79 | 32,26 | 27,52 | 19,02 | 26,59 |

## Aspectos Generales del Mercado Postal, Telegráfico, Monetario y otros

### Estructura del Mercado (en % sobre el total de la facturación)

La facturación total del mercado en el año 2010 se reparte del siguiente modo: un 57% para el total de los Operadores Privados y el 43% para el Correo Oficial.



### Clasificación de las empresas

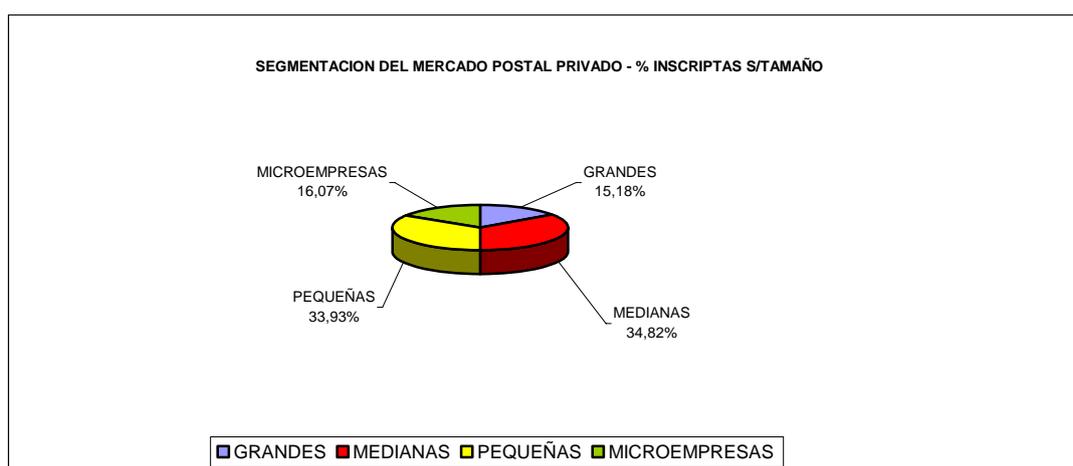
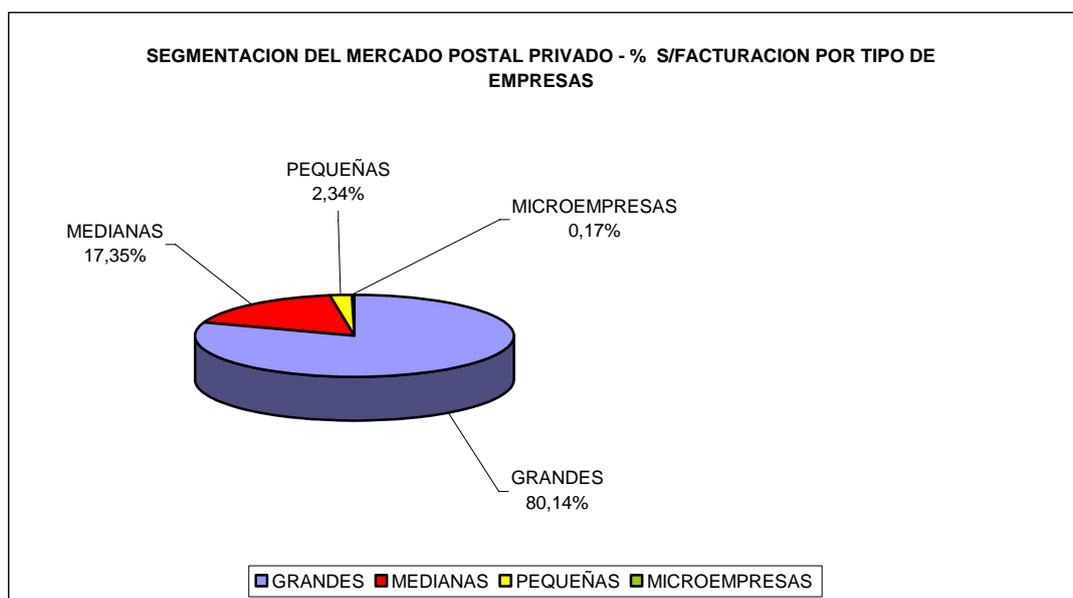
A efectos de caracterizar la condición de Micro, Pequeñas y Medianas empresas en el conjunto de los Prestadores Postales inscriptos, se aplicó la disposición N° 147/2006, que derogó la Res. N° 675/2002 y la Comunicación "A" 4628 del 16/02/2007 del BCRA.

Para su determinación la variable a considerar es el promedio de las ventas totales anuales, excluido el Impuesto al Valor Agregado.

En los cuadros y gráficos siguientes se muestra el resultado de la aplicación de la metodología descripta a saber: tipo de empresas, facturación total y cantidad de empresas por grupo y la participación porcentual sobre el total de prestadores inscriptos y de la facturación.

| TIPO           | FACTURACION             | CANTIDAD   | % EMPRESAS     | % FACTURACION  |
|----------------|-------------------------|------------|----------------|----------------|
| GRANDES        | 1.830.351.465,29        | 17         | 15,18%         | 80,14%         |
| MEDIANAS       | 396.257.562,72          | 39         | 34,82%         | 17,35%         |
| PEQUEÑAS       | 53.399.322,88           | 38         | 33,93%         | 2,34%          |
| MICROEMPRESAS  | 3.959.747,03            | 18         | 16,07%         | 0,17%          |
| <b>TOTALES</b> | <b>2.283.968.097,92</b> | <b>112</b> | <b>100,00%</b> | <b>100,00%</b> |

Se aclara que el total de empresas que intervienen para el cálculo son las que estuvieron inscriptas en algún momento durante el año analizado, aunque no hayan completado el período. Por esa razón es que no coinciden con el total al cierre del año.



Siguiendo el mismo criterio, se expone a continuación el comportamiento de estas variables en los últimos tres años:

| TIPO              | 2008        |          | 2009        |          | 2010        |          |
|-------------------|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|
|                   | FACTURACION | CANTIDAD | FACTURACION | CANTIDAD | FACTURACION | CANTIDAD |
| <b>GRANDES</b>    | 73,08%      | 10,19%   | 76,65%      | 10,45%   | 80,14%      | 15%      |
| <b>MEDIANAS</b>   | 22,93%      | 35,19%   | 19,45%      | 27,61%   | 17,35%      | 35%      |
| <b>PEQUEÑAS</b>   | 3,78%       | 39,81%   | 3,61%       | 35,82%   | 2,34%       | 34%      |
| <b>MICROEMPR.</b> | 0,20%       | 14,81%   | 0,30%       | 26,12%   | 0,17%       | 16%      |

El cuadro precedente nos muestra una migración de empresas hacia los dos primeros grupos: grandes y medianas empresas. Ello tiene que ver con el método que se utiliza para clasificarlas, ya que en la normativa no se modificaron los topes del total de ventas para el sector servicios, que es la variable de la cual depende esta clasificación.

Con esto se quiere expresar que las ventas anuales desde el año 2007 han variado, ya sea por la modificación de los precios de los distintos servicios, como así también por acciones que las empresas adoptan ante determinadas situaciones de coyuntura o por cambios en las estrategias comerciales, lo que hace que en determinados ejercicios económicos se prioricen gestionar o comerciar servicios de bajo costo y en otros surge la oportunidad de hacerlo con servicios de mayor costo o se formalizan contratos referidos a servicios de mayor valor comercial. Todos estos hechos conllevan asimismo a una variación en el total de las ventas.

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

En el año 2010 el PIB a precios de 1993 aumentó un 9,2%, siendo la tasa más alta desde 2005. Los sectores productores de bienes lideraron el impulso sobre la actividad con un crecimiento del 10,6% y los sectores de productores de servicios también crecieron a buen ritmo (7,6%) anual. En esta expansión del PIB el agregado del sector servicios “Transportes, almacenamiento y comunicaciones” contribuyó con 10,6%.

La facturación del sector postal creció un 26,59% como consecuencia de un incremento del 3,33% del nivel de actividad de los servicios postales, además de un efecto precio en la totalidad de los servicios. Dicho porcentaje acompañó el crecimiento del 25,95% del PIB a valores corrientes, es decir considerando las variables cuantitativas y de precios. El gráfico de la página 28 muestra el comportamiento en el tiempo de las ventas del mercado postal y del PIB a valores corrientes.

## Envíos por habitante y por año

El siguiente cuadro muestra la evolución de la cantidad de envíos por habitante por año de países desarrollados como EE.UU., Francia, España y Gran Bretaña y los países del MERCOSUR.

| PAIS             | 2000   | 2001   | 2002   | 2003   | 2004   | 2005   | 2006  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| EE.UU de AMERICA | N/D    | 706,11 | 659,99 | 646,85 | N/D    | N/D    | 667   | 704   | 621   | 667   | N/D   |
| FRANCIA          | 447,57 | 435,78 | 294,99 | 286    | 317,69 | 312,59 | 290   | 301   | 301   | 291   | N/D   |
| GRAN BRETAÑA     | 336,48 | N/D    | 354,27 | 360,77 | 361,11 | 355,94 | 344   | 335   | 315   | N/D   | N/D   |
| BRASIL           | 50,90  | 56,11  | 56,07  | 48,45  | 44,11  | 38,79  | 46,95 | 46,69 | 48,79 | 43,30 | 46,22 |
| ARGENTINA        | 28,49  | 27,46  | 24,02  | 24,48  | 25,67  | 27,95  | 31,58 | 35,04 | 35,07 | 34,28 | 35,46 |
| URUGUAY          | 7,53   | 7,92   | 7,61   | 6,94   | 6,34   | 5,67   | 6,16  | 7,03  | 8,22  | 9,48  | 10,81 |
| PARAGUAY         | 0,31   | 0,26   | 0,19   | 0,19   | 0,11   | 0,31   | 0,35  | 0,43  | 0,40  | 0,42  | 0,53  |

FUENTE: 1999/2010- Estadísticas de los servicios postales – UPU - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

## Precios

El precio promedio global de los servicios postales fue de \$3,00 registrando un incremento de 20,48% respecto del año anterior. Este valor es consecuencia de un incremento de los precios globales tanto del Correo Oficial como del total de los Operadores Privados que fueron del 26,33% y del 16,92% respectivamente.

| AÑO  | GLOBAL | C.OFICIAL | C.PRIVADOS |
|------|--------|-----------|------------|
| 2000 | 0,84   | 0,92      | 0,79       |
| 2001 | 0,82   | 0,87      | 0,79       |
| 2002 | 0,96   | 1,01      | 0,93       |
| 2003 | 1,06   | 1,18      | 0,99       |
| 2004 | 1,18   | 1,21      | 1,17       |
| 2005 | 1,28   | 1,20      | 1,32       |
| 2006 | 1,41   | 1,23      | 1,54       |
| 2007 | 1,62   | 1,47      | 1,72       |
| 2008 | 2,10   | 1,77      | 2,32       |
| 2009 | 2,49   | 2,24      | 2,66       |
| 2010 | 3,00   | 2,83      | 3,11       |

## Nivel de empleo

El nivel de empleo en este mercado, siguiendo con la tendencia de todos los sectores de la producción, tuvo para el año bajo examen un crecimiento. El mismo fue del 4,23%, respecto del 2009. Este porcentaje se construye con el aporte del Correo Oficial con el 1,20% de crecimiento, mientras que los Operadores Privados aportaron el 6,36%.

Todo esto es un buen augurio ya que vamos en camino a consolidar el empleo estable y es función del ente regulador velar por que esto suceda, sin dejar de garantizar una prestación eficiente y de calidad.

| AÑO  | C.ARGENTINO | VAR.% C. OFICIAL | C.PRIVADOS | VAR.% C. PRIV. | TOTALES | VAR.% 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%       |

**FUENTE DE LAS ESTADISTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO: Estudios en Materia Postal - Gerencia de Servicios Postales - Comisión Nacional de Comunicaciones**

---

## **CALIDAD DE SERVICIO**

**-ORDEN NACIONAL  
-ORDEN INTERNACIONAL**

---

---

## Control de calidad en el orden nacional

Siguiendo con la metodología empleada por el área específica de la Gerencia de Servicios Postales (GSP) para realizar las auditorías de calidad del servicio postal, denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP), se presentan en las páginas siguientes los resultados de los controles realizados durante el año 2010.

En el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires las mismas fueron diagramadas, organizadas y monitoreadas por el Área Estudios en Materia Postal (AEMP) de la GSP.

En lo que respecta al resto del país, dichos controles fueron ejecutados por diferentes Universidades Nacionales de distintas provincias con las cuales la Comisión Nacional de Comunicaciones ha celebrado oportunamente Convenios de Asistencia Técnica; ello con la finalidad de brindarle a los mismos la profesionalidad requerida, una mayor reserva y confiabilidad en el manejo de la información obtenida. Es decir que se optó por delegar las tareas de campo, confección de las bases de datos e informes con los resultados; reservándose el área AEMP la supervisión final respecto de los mismos a través de la revisión de los procesos y de los papeles de trabajo.

El principal objetivo en la realización de los Operativos ESEP es evaluar el “nivel de calidad” del servicio postal, a través de una muestra confiable y representativa de cartas testigo. Los parámetros a medir son los siguientes:

- Plazo de entrega (norma de distribución o estándar ): demora promedio.
- Eficacia o Confiabilidad (cantidad de cartas que llegan a destino respecto del total de impuestas).
- Eficiencia (porcentaje de cartas de prueba recibidas en el plazo pactado con los clientes / usuarios)
- Defectos de forma (cartas sin matasello, con matasello ilegible, mal fechadas, rotas o expoliadas, etc)
- Regularidad o desvío estándar: (es decir la dispersión en + o en - respecto de la media)

En el año 2010 se realizaron 12(doce) operativos distribuidos de la siguiente forma: 4 (cuatro) operativos en la ciudad de San Miguel de Tucumán, 4 (cuatro) en la ciudad de Mendoza y 4 (cuatro) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En todos ellos el estándar medido fue el correo local (intercambio de cartas de prueba dentro de una misma ciudad) y los parámetros comunes fueron:

|                                   |                       |
|-----------------------------------|-----------------------|
| <b>Metodología de Evaluación:</b> | <b>Cartas Testigo</b> |
| <b>Muestra Estadística:</b>       | <b>240 piezas</b>     |
| <b>Cantidad de Receptores</b>     | <b>24</b>             |
| <b>Nivel de Confianza:</b>        | <b>95%</b>            |
| <b>Margen de Error:</b>           | <b>6,32%</b>          |

A continuación se hace una síntesis con los principales resultados obtenidos en cada uno de ellos

---

## ESEP URBANO 01/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Organización Coordinadora Argentina S.R.L.</b>                 |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b>                            |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,60</b>   |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>   |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>   |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>26/04/10 al 07/05/10</b>                                       |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Estudios en Materia Postal<br/>Gerencia Servicios Postales</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                              |                   |                                   |               |
|------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>      | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>96,67%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>     | <b>232</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>3,33%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>      | <b>8</b>          | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0,00%</b>  |
| <b>Piezas dev. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          |                                   |               |

El prestador evaluado alcanzó el nivel de confianza esperado (95%) con un 96,67%

### Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,20 días  
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,06 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante superó ampliamente la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 96,55% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Mal Fechadas:             | 82,33% |
| Matasello ilegible:       | 6,03%  |
| Sin Matasello:            | 2,59%  |
| Mat. Ileg.y Mal Fechadas: | 5,60%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 0,43% de las piezas recibidas; según cuadro de rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 01/2010  
ORIGEN-DESTINO : CIUDAD AUTONOMA DE BUENAS AIRES

| IMPOSICION         | DEMORA (en días) |             |             |              |              |              |               | Total<br>Recibidas | DEMORAS     |             | No<br>Recibidas | No<br>Analizadas | Devueltas<br>al<br>Remitente | Total<br>Enviadas |
|--------------------|------------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|-----------------|------------------|------------------------------|-------------------|
|                    | D                | D+1         | D+2         | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           |                    | MEDIA       | DESVIO      |                 |                  |                              |                   |
| 01==>26/04//10     | 0                | 0           | 0           | 7            | 10           | 3            | 4             | 24                 | 4,21        | 1,14        | 0               | 0                | 0                            | 24                |
| 02==>27/04/10      | 0                | 0           | 0           | 4            | 13           | 3            | 4             | 24                 | 4,33        | 1,05        | 0               | 0                | 0                            | 24                |
| 03==>28/04/10      | 0                | 0           | 0           | 8            | 8            | 6            | 2             | 24                 | 4,13        | 1,08        | 0               | 0                | 0                            | 24                |
| 04==>29/04/10      | 0                | 0           | 0           | 5            | 11           | 7            | 1             | 24                 | 4,17        | 0,82        | 0               | 0                | 0                            | 24                |
| 05==>30/04/10      | 0                | 0           | 0           | 9            | 12           | 1            | 1             | 23                 | 3,78        | 0,90        | 1               | 0                | 0                            | 24                |
| 06==>03/05/10      | 0                | 0           | 0           | 6            | 5            | 9            | 3             | 23                 | 4,43        | 1,12        | 1               | 0                | 0                            | 24                |
| 07==>04/05/10      | 0                | 0           | 0           | 5            | 10           | 3            | 2             | 20                 | 4,15        | 1,04        | 4               | 0                | 0                            | 24                |
| 08==>05/05/10      | 0                | 0           | 1           | 12           | 8            | 2            | 0             | 23                 | 3,48        | 0,73        | 1               | 0                | 0                            | 24                |
| 09==>06/05/10      | 0                | 0           | 0           | 9            | 7            | 6            | 1             | 23                 | 3,96        | 0,93        | 1               | 0                | 0                            | 24                |
| 10==>07/05/10      | 0                | 0           | 0           | 0            | 3            | 14           | 7             | 24                 | 5,29        | 0,91        | 0               | 0                | 0                            | 24                |
| <b>TOTALES:</b>    | <b>0</b>         | <b>0</b>    | <b>1</b>    | <b>65</b>    | <b>87</b>    | <b>54</b>    | <b>25</b>     | <b>232</b>         | <b>4,20</b> | <b>1,06</b> | <b>8</b>        | <b>0</b>         | <b>0</b>                     | <b>240</b>        |
| <b>% SIMPLE</b>    | <b>0,00</b>      | <b>0,00</b> | <b>0,43</b> | <b>28,02</b> | <b>37,50</b> | <b>23,28</b> | <b>10,78</b>  | <b>100,00</b>      |             |             |                 |                  |                              |                   |
| <b>% ACUMULADO</b> | <b>0,00</b>      | <b>0,00</b> | <b>0,43</b> | <b>28,45</b> | <b>65,95</b> | <b>89,22</b> | <b>100,00</b> |                    |             |             |                 |                  |                              |                   |

## ESEP URBANO 02/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | Correo Oficial de la República Argentina S.A.             |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | Ciudad Autónoma de Buenos Aires                           |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | \$1,50  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | Carta Simple  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | Correo Local  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | 22/06/10 al 05/07/10                                      |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | Estudios en Materia Postal<br>Gerencia Servicios Postales |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                    |               |
|---------------------------------|-------------------|------------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> |                                    |               |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>232</b>        | <b>Porcentaje de arribos:</b>      | <b>96,67%</b> |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>5</b>          | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>     | <b>2,08%</b>  |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>  | <b>0,00%</b>  |
| <b>Piezas no analizadas:</b>    | <b>3</b>          | <b>porcentaje de no analizadas</b> | <b>1,25%</b>  |

El prestador evaluado alcanzó el nivel de confianza esperado del 95%, con un 96,67% de piezas entregadas.

### Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 2,13 días  
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,50 días

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante está apenas por encima de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 34,91% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

|                           |        |
|---------------------------|--------|
| Mal Fechadas:             | 23,71% |
| Matasello ilegible:       | 7,33%  |
| Sin Matasello:            | 3,45%  |
| Mat. Ileg.y Mal Fechadas: | 0,43%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 68,10% según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 02/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

| IMPOSICION      |            | DEMORA (en días) |            |           |           |           |           |           | Total      | DEMORAS     |             | No        | No         | Devueltas al | Total      |
|-----------------|------------|------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|-------------|-----------|------------|--------------|------------|
| DIA             | FECHA      | D                | D+1        | D+2       | D+3       | D+4       | D+5       | D>5       | Recibidas  | MEDIA       | DESVIO      | Recibidas | Analizadas | Remitente    | Enviadas   |
| 01              | 22/06/2010 | 0                | 13         | 4         | 4         | 0         | 0         | 0         | 21         | 1,57        | 0,81        | 1         | 2          | 0            | 24         |
| 02              | 23/06/2010 | 0                | 15         | 4         | 3         | 0         | 1         | 1         | 24         | 1,79        | 1,35        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 03              | 24/06/2010 | 0                | 19         | 3         | 1         | 1         | 0         | 0         | 24         | 1,33        | 0,76        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 04              | 25/06/2010 | 0                | 7          | 5         | 6         | 0         | 2         | 4         | 24         | 2,92        | 1,91        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 05              | 28/06/2010 | 0                | 11         | 5         | 1         | 5         | 1         | 1         | 24         | 2,29        | 1,55        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 06              | 29/06/2010 | 0                | 11         | 6         | 6         | 0         | 1         | 0         | 24         | 1,92        | 1,06        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 07              | 30/06/2010 | 0                | 12         | 1         | 1         | 1         | 2         | 5         | 22         | 2,95        | 2,50        | 2         | 0          | 0            | 24         |
| 08              | 01/07/2010 | 0                | 12         | 3         | 5         | 3         | 1         | 0         | 24         | 2,08        | 1,28        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 09              | 02/07/2010 | 0                | 2          | 6         | 10        | 2         | 2         | 0         | 22         | 2,82        | 1,05        | 1         | 1          | 0            | 24         |
| 10              | 05/07/2010 | 1                | 11         | 7         | 3         | 0         | 1         | 0         | 23         | 1,70        | 1,06        | 1         | 0          | 0            | 24         |
| <b>TOTALES:</b> |            | <b>1</b>         | <b>113</b> | <b>44</b> | <b>40</b> | <b>12</b> | <b>11</b> | <b>11</b> | <b>232</b> | <b>2,13</b> | <b>1,50</b> | <b>5</b>  | <b>3</b>   | <b>0</b>     | <b>240</b> |

|                    |             |              |              |              |              |              |               |               |
|--------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| <b>% SIMPLE</b>    | <b>0,43</b> | <b>48,71</b> | <b>18,97</b> | <b>17,24</b> | <b>5,17</b>  | <b>4,74</b>  | <b>4,74</b>   | <b>100,00</b> |
| <b>% ACUMULADO</b> | <b>0,43</b> | <b>49,14</b> | <b>68,10</b> | <b>85,34</b> | <b>90,52</b> | <b>95,26</b> | <b>100,00</b> |               |

## ESEP URBANO 03/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Correo Andreani S.A.</b>                                     |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b>                          |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,90</b>   |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>   |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>   |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>22/06/10 al 05/07/10</b>                                     |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Estudios en Materia Postal - Gerencia Servicios Postales</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                   |               |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>92,50%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>222</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>7,50%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>18</b>         | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0,00%</b>  |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          |                                   |               |

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo esperado (nivel de confianza 95%) pues sólo el 92,50% de las cartas llegaron a destino.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 2,55 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,69 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante está por encima de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 60,36% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Sin Matasello:         | 7,66%  |
| Matasello ilegible:    | 33,33% |
| Mal Fechadas:          | 8,11%  |
| Mat. Ileg. y Mal Fech. | 11,26% |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 54,50% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 03/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTONOMA DE BUENAS AIRES

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               |               | Total       | DEMORAS     |           | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      |           |              |               |                        |                |
| 01                 | 22/06/2010 | 0                | 9            | 4            | 6            | 1            | 0            | 1             | 21            | 2,14        | 1,31        | 3         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 23/06/2010 | 0                | 7            | 10           | 2            | 3            | 0            | 0             | 22            | 2,05        | 1,00        | 2         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 24/06/2010 | 0                | 13           | 2            | 3            | 0            | 0            | 3             | 21            | 2,38        | 2,52        | 3         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 25/06/2010 | 0                | 0            | 0            | 11           | 8            | 1            | 2             | 22            | 3,77        | 1,07        | 2         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 28/06/2010 | 0                | 10           | 8            | 2            | 1            | 1            | 1             | 23            | 2,04        | 1,36        | 1         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 06                 | 29/06/2010 | 0                | 15           | 3            | 1            | 2            | 1            | 0             | 22            | 1,68        | 1,21        | 2         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 07                 | 30/06/2010 | 0                | 12           | 6            | 3            | 2            | 0            | 0             | 23            | 1,78        | 1,00        | 1         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 01/07/2010 | 0                | 7            | 3            | 5            | 4            | 1            | 3             | 23            | 3,17        | 2,35        | 1         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 02/07/2010 | 0                | 0            | 0            | 9            | 6            | 6            | 1             | 22            | 4,00        | 1,07        | 2         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 05/07/2010 | 0                | 7            | 5            | 8            | 0            | 1            | 2             | 23            | 2,52        | 1,50        | 1         | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>80</b>    | <b>41</b>    | <b>50</b>    | <b>27</b>    | <b>11</b>    | <b>13</b>     | <b>222</b>    | <b>2,55</b> | <b>1,69</b> | <b>18</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>36,04</b> | <b>18,47</b> | <b>22,52</b> | <b>12,16</b> | <b>4,95</b>  | <b>5,86</b>   | <b>100,00</b> |             |             |           |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>36,04</b> | <b>54,50</b> | <b>77,03</b> | <b>89,19</b> | <b>94,14</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |           |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 04/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | Correo Oficial de la República Argentina S.A.   |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | Ciudad de Mendoza   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | \$1,50  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | Carta Simple  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | Correo Local  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | 19/07/10 al 30/07/10  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                   |              |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------|--------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>90%</b>   |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>216</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>10%</b>   |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>24</b>         | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0,00%</b> |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          |                                   |              |

El prestador evaluado no logró el objetivo buscado, ya que sólo el 90% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 3,54 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,70 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante estuvo bastante por encima de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 75,46% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Sin Matasello          | 32,87% |
| Matasello ilegible:    | 10,65% |
| Mal Fechadas:          | 22,22% |
| Mat. Ileg. Y Mal Fech. | 9,72%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 45,37% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 03/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA – PROVINCIA DE MENDOZA

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      |              |               |                        |                |
| 01                 | 19/07/2010 | 0                | 5            | 2            | 4            | 4            | 1            | 6             | 22            | 3,73        | 2,19        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 20/07/2010 | 0                | 4            | 7            | 3            | 0            | 3            | 4             | 21            | 3,33        | 2,27        | 3            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 21/07/2010 | 0                | 7            | 3            | 0            | 3            | 4            | 6             | 23            | 4,35        | 3,83        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 22/07/2010 | 0                | 4            | 0            | 6            | 5            | 2            | 6             | 23            | 4,48        | 3,36        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 23/07/2010 | 0                | 3            | 6            | 5            | 3            | 2            | 3             | 22            | 3,23        | 1,72        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 06                 | 26/07/2010 | 0                | 3            | 7            | 8            | 3            | 1            | 1             | 23            | 3,00        | 2,02        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 07                 | 27/07/2010 | 0                | 5            | 11           | 3            | 1            | 1            | 2             | 23            | 2,78        | 2,33        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 28/07/2010 | 0                | 6            | 4            | 2            | 2            | 0            | 4             | 18            | 3,50        | 3,19        | 6            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 29/07/2010 | 0                | 8            | 3            | 2            | 1            | 1            | 5             | 20            | 3,40        | 2,93        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 30/07/2010 | 0                | 5            | 5            | 3            | 1            | 1            | 6             | 21            | 3,57        | 2,52        | 3            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>50</b>    | <b>48</b>    | <b>36</b>    | <b>23</b>    | <b>16</b>    | <b>43</b>     | <b>216</b>    | <b>3,54</b> | <b>2,70</b> | <b>24</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>23,15</b> | <b>22,22</b> | <b>16,67</b> | <b>10,65</b> | <b>7,41</b>  | <b>19,91</b>  | <b>100,00</b> |             |             |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>23,15</b> | <b>45,37</b> | <b>62,04</b> | <b>72,69</b> | <b>80,09</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 05/2010

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Organización Coordinadora Argentina S.R.L.</b>  |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad de Mendoza</b>   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,60</b>  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>19/07/10 al 30/07/2010</b>  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                   |               |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>80,42%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>193</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>18,33%</b> |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>44</b>         | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>1,25%</b>  |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>3</b>          |                                   |               |

El prestador evaluado estuvo muy lejos de lograr el objetivo buscado, ya que solamente el 80,42% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 4,52 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,90 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante es mayor que el doble de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 49,22% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Matasello ilegible:    | 3,11%  |
| Sin Matasello:         | 1,55%  |
| Mal Fechadas           | 44,04% |
| Mat. Ileg. Y Mal Fech. | 0,52%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solamente cumplieron con el estándar previsto el 14,51% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

**ESEP URBANO 05/2010**  
**ORIGEN – DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA – PROVINCIA DE MENDOZA**

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |             |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1         | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESUDIO     |              |               |                        |                |
| 01                 | 19/07/2010 | 0                | 0           | 7            | 6            | 2            | 1            | 4             | 20            | 3,85        | 2,30        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 20/07/2010 | 0                | 0           | 2            | 7            | 3            | 2            | 6             | 20            | 4,55        | 2,11        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 21/07/2010 | 0                | 0           | 6            | 1            | 1            | 8            | 5             | 21            | 4,38        | 1,83        | 3            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 22/07/2010 | 0                | 0           | 0            | 1            | 6            | 7            | 8             | 22            | 5,23        | 1,27        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 23/07/2010 | 0                | 0           | 0            | 2            | 7            | 5            | 7             | 21            | 5,14        | 1,68        | 2            | 0             | 1                      | 24             |
| 06                 | 26/07/2010 | 0                | 0           | 1            | 6            | 4            | 3            | 3             | 17            | 4,06        | 1,25        | 5            | 0             | 2                      | 24             |
| 07                 | 27/07/2010 | 0                | 0           | 5            | 2            | 4            | 5            | 2             | 18            | 3,94        | 1,66        | 6            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 28/07/2010 | 0                | 3           | 2            | 4            | 5            | 2            | 3             | 19            | 3,89        | 2,45        | 5            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 29/07/2010 | 0                | 0           | 2            | 5            | 3            | 3            | 6             | 19            | 4,47        | 1,78        | 5            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 30/07/2010 | 0                | 0           | 0            | 1            | 2            | 7            | 6             | 16            | 5,69        | 1,74        | 8            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>3</b>    | <b>25</b>    | <b>35</b>    | <b>37</b>    | <b>43</b>    | <b>50</b>     | <b>193</b>    | <b>4,52</b> | <b>1,90</b> | <b>44</b>    | <b>0</b>      | <b>3</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>1,55</b> | <b>12,95</b> | <b>18,13</b> | <b>19,17</b> | <b>22,28</b> | <b>25,91</b>  | <b>100,00</b> |             |             |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>1,55</b> | <b>14,51</b> | <b>32,64</b> | <b>51,81</b> | <b>74,09</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 06/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | Correo Oficial de la República Argentina S.A.   |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | San Miguel de Tucumán   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | \$1,50  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | Carta Simple  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | Correo Local  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | 02/08/10 al 13/08/10  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                   |               |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>93,33%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>224</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>6,67%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>16</b>         | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0%</b>     |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          |                                   |               |

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado ya que el 93,33% de las piezas llegaron a destino, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 3,77 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,99 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra casi en el doble de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 54,46% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Matasello ilegible:    | 17,41% |
| Sin Matasello.         | 9,82%  |
| Mal Fechadas           | 24,11% |
| Mat. Ileg. Y Mal Fech. | 3,13%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo cumplieron con el estándar previsto el 26,79% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 06/2010 ORIGEN – DESTINO: CIUDAD DE SAN MIGUEL DE TUCUMAN

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |             |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1         | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      |              |               |                        |                |
| 01                 | 02/08/2010 | 0                | 0           | 1            | 6            | 4            | 4            | 8             | 23            | 4,87        | 1,89        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 03/08/2010 | 0                | 2           | 6            | 4            | 4            | 3            | 4             | 23            | 3,70        | 1,96        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 04/08/2010 | 0                | 0           | 2            | 3            | 8            | 4            | 6             | 23            | 4,57        | 1,56        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 05/08/2010 | 0                | 2           | 3            | 6            | 4            | 3            | 5             | 23            | 4,00        | 2,09        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 06/08/2010 | 0                | 1           | 6            | 6            | 4            | 3            | 3             | 23            | 3,61        | 1,80        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 06                 | 09/08/2010 | 0                | 2           | 6            | 10           | 2            | 0            | 2             | 22            | 3,00        | 1,51        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 07                 | 10/08/2010 | 0                | 1           | 5            | 6            | 1            | 2            | 7             | 22            | 3,91        | 1,82        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 11/08/2010 | 0                | 2           | 7            | 1            | 3            | 7            | 2             | 22            | 3,55        | 1,65        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 12/08/2010 | 0                | 5           | 2            | 4            | 7            | 2            | 0             | 20            | 2,95        | 1,39        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 13/08/2010 | 0                | 2           | 5            | 11           | 3            | 1            | 1             | 23            | 3,43        | 3,10        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>17</b>   | <b>43</b>    | <b>57</b>    | <b>40</b>    | <b>29</b>    | <b>38</b>     | <b>224</b>    | <b>3,77</b> | <b>1,99</b> | <b>16</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>7,59</b> | <b>19,20</b> | <b>25,45</b> | <b>17,86</b> | <b>12,95</b> | <b>16,96</b>  | <b>100,00</b> |             |             |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>7,59</b> | <b>26,79</b> | <b>52,23</b> | <b>70,09</b> | <b>83,04</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 07/2010

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Organización Coordinadora Argentina S.R.L.</b>  |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>San Miguel de Tucumán</b>   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,60</b>  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>02/08/10 al 13/08/10</b>  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |                   |                                   |               |
|---------------------------------|-------------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240 (100%)</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>86,67</b>  |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>208</b>        | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>13,33%</b> |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>32</b>         | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0,00%</b>  |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>          |                                   |               |

El prestador evaluado no logró el objetivo buscado, ya que sólo el 86,67% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 4,98 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,77 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante estuvo muy lejos de alcanzar la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 71,63% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Matasello ilegible:    | 32,21% |
| Sin Matasello.         | 2,40%  |
| Mal Fechadas           | 24,52% |
| Mat. Ileg. Y Mal Fech. | 12,50% |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto solo el 18,75% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

**ESEP URBANO 07/2010**  
**ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE SAN MIGUEL DE TUCUMÁN**

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |             |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No        | No         | Devueltas al | Total      |
|--------------------|------------|------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|--------------|------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1         | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      | Recibidas | Analizadas | Remitente    | Enviadas   |
| 01                 | 02/08/2010 | 0                | 6           | 2            | 2            | 4            | 3            | 5             | 22            | 4,14        | 3,44        | 2         | 0          | 0            | 24         |
| 02                 | 03/08/2010 | 0                | 0           | 1            | 1            | 1            | 2            | 16            | 21            | 6,57        | 2,64        | 3         | 0          | 0            | 24         |
| 03                 | 04/08/2010 | 0                | 1           | 0            | 0            | 0            | 9            | 11            | 21            | 6,38        | 2,46        | 3         | 0          | 0            | 24         |
| 04                 | 05/08/2010 | 0                | 0           | 0            | 0            | 9            | 3            | 8             | 20            | 5,65        | 2,18        | 4         | 0          | 0            | 24         |
| 05                 | 06/08/2010 | 0                | 0           | 0            | 9            | 4            | 4            | 5             | 22            | 4,95        | 2,61        | 2         | 0          | 0            | 24         |
| 06                 | 09/08/2010 | 0                | 6           | 3            | 2            | 1            | 4            | 4             | 20            | 3,60        | 2,50        | 4         | 0          | 0            | 24         |
| 07                 | 10/08/2010 | 0                | 1           | 10           | 0            | 4            | 0            | 5             | 20            | 3,70        | 2,52        | 4         | 0          | 0            | 24         |
| 08                 | 11/08/2010 | 0                | 2           | 0            | 7            | 0            | 5            | 6             | 20            | 4,85        | 3,20        | 4         | 0          | 0            | 24         |
| 09                 | 12/08/2010 | 0                | 1           | 6            | 0            | 3            | 3            | 9             | 22            | 4,45        | 2,11        | 2         | 0          | 0            | 24         |
| 10                 | 13/08/2010 | 0                | 0           | 0            | 3            | 4            | 7            | 6             | 20            | 5,50        | 2,54        | 4         | 0          | 0            | 24         |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>17</b>   | <b>22</b>    | <b>24</b>    | <b>30</b>    | <b>40</b>    | <b>75</b>     | <b>208</b>    | <b>4,98</b> | <b>2,77</b> | <b>32</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>     | <b>240</b> |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>8,17</b> | <b>10,58</b> | <b>11,54</b> | <b>14,42</b> | <b>19,23</b> | <b>36,06</b>  | <b>100,00</b> |             |             |           |            |              |            |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>8,17</b> | <b>18,75</b> | <b>30,29</b> | <b>44,71</b> | <b>63,94</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |           |            |              |            |

## ESEP URBANO 08/2010

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>   |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad de Mendoza</b>   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$ 1,50</b>   |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>08/11/10 al 19/11/10</b>  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |            |                                   |               |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>93,75%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>225</b> | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>6,25%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>15</b>  | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0,43%</b>  |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>   |                                   |               |

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado, ya que solo el 93,75% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 3,67 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,85 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante es casi el doble de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 74,67% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |         |
|------------------------|---------|
| Matasello ilegible:    | 23,11 % |
| Sin Matasello:         | 18,67%  |
| Mal Fechadas           | 23,11%  |
| Mat. Ileg. y Mal Fech. | 9,78%   |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 42,22% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 08/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA – PROVINCIA DE MENDOZA

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      |              |               |                        |                |
| 01                 | 08/11/2010 | 0                | 5            | 8            | 4            | 3            | 0            | 4             | 24            | 3,46        | 3,23        | 0            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 09/11/2010 | 0                | 5            | 5            | 4            | 1            | 4            | 3             | 22            | 3,50        | 2,89        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 10/11/2010 | 0                | 4            | 6            | 2            | 4            | 1            | 6             | 23            | 4,22        | 3,48        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 11/11/2010 | 1                | 4            | 3            | 6            | 4            | 2            | 3             | 23            | 3,65        | 3,02        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 12/11/2010 | 1                | 5            | 5            | 4            | 2            | 1            | 3             | 21            | 3,33        | 3,09        | 3            | 0             | 0                      | 24             |
| 06                 | 15/11/2010 | 0                | 6            | 5            | 4            | 0            | 2            | 5             | 22            | 3,36        | 2,52        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 07                 | 16/11/2010 | 0                | 6            | 3            | 7            | 0            | 2            | 5             | 23            | 3,78        | 3,07        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 17/11/2010 | 0                | 2            | 4            | 3            | 6            | 1            | 7             | 23            | 4,74        | 3,03        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 18/11/2010 | 0                | 7            | 3            | 4            | 2            | 2            | 5             | 23            | 3,35        | 2,29        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 19/11/2010 | 0                | 3            | 4            | 5            | 6            | 2            | 1             | 21            | 3,19        | 1,50        | 3            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>2</b>         | <b>47</b>    | <b>46</b>    | <b>43</b>    | <b>28</b>    | <b>17</b>    | <b>42</b>     | <b>225</b>    | <b>3,67</b> | <b>2,85</b> | <b>15</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,89</b>      | <b>20,89</b> | <b>20,44</b> | <b>19,11</b> | <b>12,44</b> | <b>7,56</b>  | <b>18,67</b>  | <b>100,00</b> |             |             |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,89</b>      | <b>21,78</b> | <b>42,22</b> | <b>61,33</b> | <b>73,78</b> | <b>81,33</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 09/2010

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Correo Andreani S.A.</b>  |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad de Mendoza</b>   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,90</b>  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>08/11/10 al 19/11/10</b>  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |            |                                   |               |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>97,50%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>234</b> | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>2,50%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>6</b>   | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0%</b>     |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>   |                                   |               |

El prestador evaluado superó el objetivo buscado, ya que el 97,50% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 1,94 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,20 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante alcanzó la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 32,91% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |         |
|------------------------|---------|
| Matasello ilegible:    | 17,52 % |
| Mal Fechadas           | 10,68%  |
| Mat. Ileg. y Mal Fech. | 4,70%   |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 78,21% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

**ESEP URBANO 09/2010**  
**ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA – PROVINCIA DE MENDOZA**

| IMPOSICION         | FECHA      | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total<br>Recibidas | DEMORAS     |             | No<br>Recibidas | No<br>Analizadas | Devueltas al<br>Remitente | Total<br>Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|-----------------|------------------|---------------------------|-------------------|
|                    |            | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           |                    | MEDIA       | DESVIO      |                 |                  |                           |                   |
| 01                 | 08/11/2010 | 0                | 1            | 17           | 2            | 3            | 1            | 0             | 24                 | 2,42        | 0,93        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 02                 | 09/11/2010 | 0                | 7            | 12           | 4            | 1            | 0            | 0             | 24                 | 2,00        | 0,93        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 03                 | 10/11/2010 | 0                | 2            | 18           | 3            | 1            | 0            | 0             | 24                 | 2,13        | 0,61        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 04                 | 11/11/2010 | 1                | 3            | 9            | 11           | 0            | 0            | 0             | 24                 | 2,25        | 0,85        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 05                 | 12/11/2010 | 1                | 15           | 5            | 3            | 0            | 0            | 0             | 24                 | 1,42        | 0,78        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 06                 | 15/11/2010 | 0                | 19           | 3            | 1            | 0            | 0            | 0             | 23                 | 1,22        | 0,52        | 1               | 0                | 0                         | 24                |
| 07                 | 16/11/2010 | 0                | 17           | 2            | 2            | 0            | 0            | 1             | 22                 | 1,68        | 1,96        | 2               | 0                | 0                         | 24                |
| 08                 | 17/11/2010 | 1                | 16           | 1            | 2            | 1            | 1            | 1             | 23                 | 1,70        | 1,49        | 1               | 0                | 0                         | 24                |
| 09                 | 18/11/2010 | 0                | 0            | 15           | 3            | 1            | 2            | 2             | 23                 | 2,83        | 1,37        | 1               | 0                | 0                         | 24                |
| 10                 | 19/11/2010 | 0                | 15           | 3            | 1            | 4            | 0            | 0             | 23                 | 1,74        | 1,18        | 1               | 0                | 0                         | 24                |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>3</b>         | <b>95</b>    | <b>85</b>    | <b>32</b>    | <b>11</b>    | <b>4</b>     | <b>4</b>      | <b>234</b>         | <b>1,94</b> | <b>1,20</b> | <b>6</b>        | <b>0</b>         | <b>0</b>                  | <b>240</b>        |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>1,28</b>      | <b>40,60</b> | <b>36,32</b> | <b>13,68</b> | <b>4,70</b>  | <b>1,71</b>  | <b>1,71</b>   | <b>100,00</b>      |             |             |                 |                  |                           |                   |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>1,28</b>      | <b>41,88</b> | <b>78,21</b> | <b>91,88</b> | <b>96,58</b> | <b>98,29</b> | <b>100,00</b> |                    |             |             |                 |                  |                           |                   |

## ESEP URBANO 10/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | Correo Oficial de la República Argentina S.A.   |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | San Miguel de Tucumán   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | \$1,50  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | Carta Simple  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | Correo Local  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | 08/11/10 al 19/11/10  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |            |                                   |               |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>89,58%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>215</b> | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>10,42%</b> |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>25</b>  | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0%</b>     |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>   |                                   |               |

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado, ya que solo el 89,58% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 3,41 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,22 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante superó la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 52,56% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Matasello ilegible:    | 33,49% |
| Sin Matasello          | 2,79%  |
| Mal Fechadas           | 11,63% |
| Mat. Ileg. y Mal Fech. | 4,65%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 41,86% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 10/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE SAN MIGUEL DE TUCUMÁN

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No Recibidas | No Analizadas | Devueltas al Remitente | Total Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|--------------|---------------|------------------------|----------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      |              |               |                        |                |
| 01                 | 08/11/2011 | 0                | 3            | 4            | 8            | 3            | 0            | 4             | 22            | 3,47        | 2,09        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 02                 | 09/11/2011 | 0                | 0            | 10           | 4            | 2            | 2            | 5             | 23            | 3,65        | 2,00        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 03                 | 10/11/2011 | 0                | 7            | 3            | 0            | 3            | 1            | 9             | 23            | 4,04        | 2,92        | 1            | 0             | 0                      | 24             |
| 04                 | 11/11/2011 | 1                | 4            | 0            | 6            | 1            | 6            | 4             | 22            | 3,64        | 1,92        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 05                 | 12/11/2011 | 0                | 0            | 5            | 5            | 6            | 4            | 2             | 22            | 3,68        | 1,29        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 06                 | 15/11/2011 | 0                | 5            | 10           | 4            | 2            | 0            | 1             | 22            | 2,32        | 1,21        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 07                 | 16/11/2011 | 0                | 11           | 5            | 2            | 1            | 0            | 3             | 22            | 2,45        | 2,32        | 2            | 0             | 0                      | 24             |
| 08                 | 17/11/2011 | 0                | 5            | 5            | 2            | 0            | 3            | 5             | 20            | 3,45        | 2,31        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| 09                 | 18/11/2011 | 1                | 5            | 2            | 1            | 4            | 4            | 2             | 19            | 3,53        | 2,93        | 5            | 0             | 0                      | 24             |
| 10                 | 19/11/2011 | 0                | 2            | 2            | 7            | 4            | 3            | 2             | 20            | 3,85        | 2,39        | 4            | 0             | 0                      | 24             |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>2</b>         | <b>42</b>    | <b>46</b>    | <b>39</b>    | <b>26</b>    | <b>23</b>    | <b>37</b>     | <b>215</b>    | <b>3,41</b> | <b>2,22</b> | <b>25</b>    | <b>0</b>      | <b>0</b>               | <b>240</b>     |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,93</b>      | <b>19,53</b> | <b>21,40</b> | <b>18,14</b> | <b>12,09</b> | <b>10,70</b> | <b>17,21</b>  | <b>100,00</b> |             |             |              |               |                        |                |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,93</b>      | <b>20,47</b> | <b>41,86</b> | <b>60,00</b> | <b>72,09</b> | <b>82,79</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |              |               |                        |                |

## ESEP URBANO 11/2010

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Correo Andreani S.A.</b>  |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>San Miguel de Tucumán</b>   |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$3,90</b>  |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>08/11/10 al 19/11/10</b>  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |            |                                   |               |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>99,58%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>239</b> | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>0,42%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>1</b>   | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0%</b>     |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>   |                                   |               |

El prestador evaluado superó el objetivo buscado, ya que el 99,58% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 1,54 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 0,97 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante alcanzó la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 20,50% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Matasello ilegible: | 11,30% |
| Mal Fechadas        | 9,20%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 89,96% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

**ESEP URBANO 11/2010**  
**ORIGEN-DESTINO: CIUDAD DE SAN MIGUEL DE TUCUMAN**

| IMPOSICION         | FECHA      | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total<br>Recibidas | DEMORAS     |             | No<br>Recibidas | No<br>Analizadas | Devueltas al<br>Remitente | Total<br>Enviadas |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------------|-------------|-------------|-----------------|------------------|---------------------------|-------------------|
|                    |            | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           |                    | MEDIA       | DESVIO      |                 |                  |                           |                   |
| 01                 | 08/11/2011 | 1                | 15           | 7            | 1            | 0            | 0            | 0             | 24                 | 1,33        | 0,64        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 02                 | 09/11/2011 | 0                | 24           | 0            | 0            | 0            | 0            | 0             | 24                 | 1,00        | 0,00        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 03                 | 10/11/2011 | 0                | 20           | 2            | 0            | 2            | 0            | 0             | 24                 | 1,33        | 0,87        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 04                 | 11/11/2011 | 0                | 19           | 0            | 4            | 0            | 0            | 0             | 23                 | 1,35        | 0,78        | 1               | 0                | 0                         | 24                |
| 05                 | 12/11/2011 | 0                | 0            | 24           | 0            | 0            | 0            | 0             | 24                 | 2,00        | 0,00        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 06                 | 15/11/2011 | 0                | 16           | 5            | 3            | 0            | 0            | 0             | 24                 | 1,46        | 0,72        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 07                 | 16/11/2011 | 0                | 18           | 5            | 0            | 0            | 1            | 0             | 24                 | 1,38        | 0,88        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 08                 | 17/11/2011 | 0                | 15           | 6            | 2            | 1            | 0            | 0             | 24                 | 1,54        | 0,83        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 09                 | 18/11/2011 | 0                | 17           | 6            | 0            | 0            | 0            | 1             | 24                 | 1,67        | 2,04        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| 10                 | 19/11/2011 | 0                | 1            | 14           | 8            | 1            | 0            | 0             | 24                 | 2,38        | 0,65        | 0               | 0                | 0                         | 24                |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>1</b>         | <b>145</b>   | <b>69</b>    | <b>18</b>    | <b>4</b>     | <b>1</b>     | <b>1</b>      | <b>239</b>         | <b>1,54</b> | <b>0,97</b> | <b>1</b>        | <b>0</b>         | <b>0</b>                  | <b>240</b>        |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,42</b>      | <b>60,67</b> | <b>28,87</b> | <b>7,53</b>  | <b>1,67</b>  | <b>0,42</b>  | <b>0,42</b>   | <b>100,00</b>      |             |             |                 |                  |                           |                   |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,42</b>      | <b>61,09</b> | <b>89,96</b> | <b>97,49</b> | <b>99,16</b> | <b>99,58</b> | <b>100,00</b> |                    |             |             |                 |                  |                           |                   |

## ESEP URBANO 12/2010

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <b>Empresa Evaluada:</b>    | <b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>              |
| <b>Ciudad Relevada:</b>     | <b>Ciudad Autónoma de Buenos Aires</b>                            |
| <b>Valor del Servicio:</b>  | <b>\$2,00</b>   |
| <b>Tipo de Servicio:</b>    | <b>Carta Simple</b>   |
| <b>Estándar Medido:</b>     | <b>Correo Local</b>   |
| <b>Fecha del Operativo:</b> | <b>03/12/10 al 17/12/10</b>                                       |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>    | <b>Estudios en Materia Postal<br/>Gerencia Servicios Postales</b> |

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

|                                 |            |                                   |               |
|---------------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|
| <b>Total de piezas:</b>         | <b>240</b> | <b>Porcentaje de arribos:</b>     | <b>93,75%</b> |
| <b>Piezas recibidas:</b>        | <b>225</b> | <b>Porcentaje de pérdidas:</b>    | <b>4,58%</b>  |
| <b>Piezas Perdidas:</b>         | <b>11</b>  | <b>Porcentaje no analizadas:</b>  | <b>1,67</b>   |
| <b>Piezas no analizadas:</b>    | <b>4</b>   | <b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b> | <b>0%</b>     |
| <b>Piezas devtas. al Rtte.:</b> | <b>0</b>   |                                   |               |

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado, ya que solo el 93,75% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 2,45 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,88 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante no logró la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 47,11% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

|                        |        |
|------------------------|--------|
| Matasello ilegible:    | 20,44% |
| Sin Matasello          | 8,44%  |
| Mal Fechadas           | 16,44% |
| Mat. Ileg. y Mal Fech. | 1,78%  |

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 65,78% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

#### ESEP URBANO 12/2010 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

| IMPOSICION         |            | DEMORA (en días) |              |              |              |              |              |               | Total         | DEMORAS     |             | No        | No         | Devueltas al | Total      |
|--------------------|------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|-------------|-------------|-----------|------------|--------------|------------|
| DIA                | FECHA      | D                | D+1          | D+2          | D+3          | D+4          | D+5          | D>5           | Recibidas     | MEDIA       | DESVIO      | Recibidas | Analizadas | Remitente    | Enviadas   |
| 01                 | 03/12/2011 | 0                | 6            | 10           | 2            | 0            | 2            | 1             | 21            | 2,29        | 1,42        | 3         | 0          | 0            | 24         |
| 02                 | 06/12/2011 | 0                | 11           | 6            | 4            | 1            | 2            | 0             | 24            | 2,04        | 1,27        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 03                 | 07/12/2011 | 0                | 7            | 7            | 1            | 4            | 2            | 2             | 23            | 2,96        | 2,40        | 1         | 0          | 0            | 24         |
| 04                 | 09/12/2011 | 0                | 3            | 7            | 6            | 4            | 3            | 1             | 24            | 3,08        | 1,61        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 05                 | 10/12/2011 | 0                | 6            | 6            | 4            | 4            | 0            | 1             | 21            | 2,48        | 1,36        | 2         | 1          | 0            | 24         |
| 06                 | 13/12/2011 | 0                | 6            | 8            | 3            | 1            | 0            | 3             | 21            | 3,10        | 3,05        | 3         | 0          | 0            | 24         |
| 07                 | 14/12/2011 | 0                | 14           | 3            | 2            | 1            | 0            | 0             | 20            | 1,50        | 0,89        | 1         | 3          | 0            | 24         |
| 08                 | 15/12/2011 | 0                | 15           | 4            | 2            | 1            | 1            | 0             | 23            | 1,65        | 1,11        | 1         | 0          | 0            | 24         |
| 09                 | 16/12/2011 | 0                | 11           | 3            | 3            | 3            | 2            | 2             | 24            | 2,63        | 2,08        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| 10                 | 17/12/2011 | 0                | 8            | 7            | 3            | 4            | 0            | 2             | 24            | 2,67        | 2,10        | 0         | 0          | 0            | 24         |
| <b>TOTALES:</b>    |            | <b>0</b>         | <b>87</b>    | <b>61</b>    | <b>30</b>    | <b>23</b>    | <b>12</b>    | <b>12</b>     | <b>225</b>    | <b>2,45</b> | <b>1,88</b> | <b>11</b> | <b>4</b>   | <b>0</b>     | <b>240</b> |
| <b>% SIMPLE</b>    |            | <b>0,00</b>      | <b>38,67</b> | <b>27,11</b> | <b>13,33</b> | <b>10,22</b> | <b>5,33</b>  | <b>5,33</b>   | <b>100,00</b> |             |             |           |            |              |            |
| <b>% ACUMULADO</b> |            | <b>0,00</b>      | <b>38,67</b> | <b>65,78</b> | <b>79,11</b> | <b>89,33</b> | <b>94,67</b> | <b>100,00</b> |               |             |             |           |            |              |            |

## Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2010

Esta es una reseña de los resultados correspondientes a los últimos cuatro años obtenidos de los Operadores relevados.

| OPERATIVOS URBANOS EN CAPITAL FEDERAL |  |            |            |           |               |
|---------------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| CORREO OFICIAL                        | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|                                       | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | 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                                  | 96,67%   | 68,10%     | 2,13 días  | 1,50 días | 34,91%        |
| 2010                                  | 93,75%   | 65,78%     | 2,45 días  | 1,88 días | 47,11%        |

| OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA |  |            |            |           |               |
|-------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| CORREO OFICIAL                | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|                               | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | DEF. DE FORMA |
| 2007                          | 92,92%   | 23,77%     | 5,25 días  | 3,16 días | 59,19%        |
| 2007                          | 97,50%   | 35,47%     | 4,58 días  | 3,83 días | 55,13%        |
| 2008                          | 92,50%   | 32,43%     | 5 días     | 3,65 días | 62,16%        |
| 2008                          | 87,08%   | 39,71%     | 4,45 días  | 3,63 días | 53,59%        |
| 2009                          | 94,58%   | 6,61%      | 6,75 días  | 3,32 días | 66,08%        |
| 2009                          | 89,58%   | 35,81%     | 3,95 días  | 2,72 días | 67,91%        |
| 2010                          | 90,00%   | 45,37%     | 3,54 días  | 2,70 días | 75,46%        |
| 2010                          | 93,75%   | 42,22%     | 3,67 días  | 2,85 días | 74,67%        |

| OPERATIVOS URBANOS EN TUCUMAN |  |            |            |           |               |
|-------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| CORREO OFICIAL                | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|                               | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | DEF. DE FORMA |
| 2007                          | 87,08%   | 38,28%     | 3,68 días  | 2,34 días | 56,46%        |
| 2007                          | 80,00%   | 29,17%     | 4,01 días  | 2,09 días | 75,00%        |
| 2008                          | 92,92%   | 52,92%     | 2,91 días  | 2,13 días | 68,61%        |
| 2008                          | 97,10%   | 52,79%     | 2,96 días  | 2,32 días | 53,22%        |
| 2009                          | 93,33%   | 41,96%     | 4,54 días  | 4,51 días | 78,13%        |
| 2009                          | 94,78%   | 35,78%     | 4,10 días  | 2,84 días | 64,22%        |
| 2010                          | 93,33%   | 26,79%     | 3,77 días  | 1,99 días | 54,46%        |
| 2010                          | 89,58%   | 41,86%     | 3,41 días  | 2,22 días | 52,56%        |

De los controles realizados al Correo Oficial, se desprende que, en Capital Federal los resultados obtenidos en el último año si bien no en una cuantía alarmante, desmejoraron respecto de los anteriores. Es así que la eficacia y la eficiencia cayeron, y la demora promedio también aumentó.

Los resultados de los controles realizados en las ciudades de Mendoza y San Miguel de Tucumán, muestran un comportamiento no regular de los distintos parámetros medidos entre los años 2007/2009. En el año 2010, en cambio, los resultados obtenidos de los controles realizados mantuvieron cierta estabilidad en Mendoza; en tanto que en San Miguel de Tucumán fueron dispares para cada parámetro medido: la eficiencia y la demora mejoraron levemente respecto de controles anteriores, la confiabilidad (eficacia) cayó respecto de otra medición del año 2010 y del promedio de los porcentajes alcanzados en los años 2008/2009.

| OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA |  |            |            |           |               |
|-------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| OCA                           | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|                               | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | DEF. DE FORMA |
| 2007                          | 85%  | 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%  | 8,80%      | 4,55 días  | 1,69 días | 49,07%        |
| 2010                          | 80%  | 14,51%     | 4,52 días  | 1,90 días | 49,22%        |

| OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE TUCUMAN |  |            |            |           |               |
|---|--|------------|------------|-----------|---------------|
| OCA S.R.L.                                  | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|   | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | DEF. DE FORMA |
| 2007  | 95%  | 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      | 71,63%        |

| OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA |  |            |            |           |               |
|-------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| ANDREANI                      | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|                               | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | 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%        |

| OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE TUCUMAN |  |            |            |           |               |
|---|--|------------|------------|-----------|---------------|
| ANDREANI                                    | SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2) |            |            |           |               |
|   | EFICACIA   | EFICIENCIA | DEM. PROM. | DSV. STD. | DEF. DE FORMA |
| 2007  | 96,25%   | 17,32%     | 3,19 días  | 1,31 días | 35,93%        |
| 2008  | 98,33%   | 91,03%     | 1,43 días  | 0,81 días | 35,17%        |
| 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%        |

Los correos Organización Coordinadora Argentina S.R.L. y Correo Andreani S.A. fueron evaluados en las ciudades de Mendoza y San Miguel de Tucumán, mereciendo los resultados las siguientes consideraciones:

**OCA S.R.L.:** En la ciudad de Mendoza el parámetro de comportamiento irregular fue la eficiencia( es decir el % de cartas de prueba entregada en el plazo del estándar), el resto está en el orden del promedio de la serie, con baja de la confiabilidad en el 2010. En San Miguel de Tucumán hay más irregularidad en el comportamiento de los distintos parámetros, aún la confiabilidad (eficacia) que era alta en los años 2007/2009, en el 2010 cayó casi 10 puntos respecto del promedio de los años mencionados.

**Correo Andreani S.A.:** Tanto en la ciudad de Mendoza como en San Miguel de Tucumán se mantiene alta la confiabilidad del servicio y la demora está ubicada dentro del estándar, si se considera el promedio de los años 2008/2010 .

Cabe aclarar que sólo se auditaron 2( dos ) correos privados, porque el sistema de control aplicado se realiza sobre servicios ocasionales (minorista), para lo cual se necesita contar con operadores postales que posean bocas de imposición (buzones, ventanillas) en el ejido de la ciudad relevada.

---

## Control de calidad en el orden internacional

### Introducción

Uno de los mayores desafíos de los operadores postales de todo el mundo es la calidad de servicio, es decir cumplir con el plazo de entrega comprometido con los clientes/ usuarios. En tanto que el accionar de los entes reguladores es el de verificar las condiciones en que son prestados los servicios y el grado de cumplimiento de los distintos estándares pactados.

### Unión Postal Universal(UPU)

Cabe recordar que la Estrategia Postal de Nairobi – Ginebra 2008- a través de la Resolución C 20/2008 estableció como Objetivo 1 Mejorar la interoperabilidad, calidad y eficacia de la red postal en sus tres dimensiones, físicas, electrónicas y tecnológicas, para que el sector postal pueda seguir satisfaciendo las necesidades del mercado y de los clientes.

Este objetivo sería alcanzado mediante la aplicación de 4 Programas y 13 Resoluciones y Recomendaciones aprobados en el Congreso. Los Programas del Objetivo 1 eran:

- 1.1 Mejora de la calidad del servicio y de la eficacia de la red postal.
- 1.2 Mejora de la integridad, la fiabilidad y la seguridad de los servicios.
- 1.3 Mejora de las prestaciones ofrecidas a los clientes gracias al desarrollo de la interoperabilidad y de la interconexión de las redes postales nacionales a través de normas y procedimientos adecuados.
- 1.4 Promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar el desarrollo de las redes postales.

En cuanto a las Resoluciones la que se destaca por su relevancia y alcance es la Res N° 52/2008 "Programa de calidad de Servicio 2009-2012 y Norma Mundial.

En el mes de marzo de 2010 se celebró la reunión constitutiva del Grupo "Mejoramiento de la Calidad" en la Oficina Internacional de la UPU, estando el mismo integrado por 35 operadores designados de los países miembros, entre los cuales figura Argentina. Al mes siguiente dicho Grupo se reunió a los efectos de tratar importantes temas a saber: revisión del método de certificación de la UPU, la aplicación de la Resolución C 52/2008 del 24º Congreso (grado del cumplimiento de la norma D+5 en 80% y la determinación de los objetivos progresivos para 2010 y 2011), los proyectos ejecutados en el marco del enfoque regional en materia de apoyo en el terreno a los operadores designados, mejoramiento de la provisión de la información( ej. validación de las normas de distribución y otros datos vinculados con calidad de servicio) y la presentación de las mejores prácticas para mejorar la calidad de servicio.

En lo relacionado con la aplicación de la Resolución C 52/2008 de cumplimiento de la norma mundial (80% en D+5), un grupo de expertos de la Oficina Internacional de la UPU con la asistencia de International Post Corporation (IPC) que proporcionó datos sobre volúmenes de correspondencia, es decir un peso para cada enlace, donde los mensajes de predespachos (PREDES) estuvieren disponibles, fue posible calcular el resultado ponderado para la mayoría de los enlaces.

Con el aporte de los datos de pesos de flujos, fue posible agrupar los resultados de los distintos sistemas de evaluación de calidad existentes para obtener datos más representativos de los resultados globales de la UPU. Con este método ponderado, el porcentaje determinado para el D+5 en el año 2010 fue del 80,3% a nivel global anual.

Como consecuencia de lo expuesto precedentemente, el objetivo recomendado para 2011 por la Oficina Internacional de la UPU debería ser D+5 para el 80% de los envíos en cada enlace de ciudad a ciudad; ratificando de esta forma la norma mundial prevista alcanzar en forma ascendente en el año 2012, establecida en la Resolución C52/2008.

Por otra parte los expertos de la Oficina Internacional de la UPU están analizando los progresos alcanzados en la ejecución del Sistema de Control Mundial (SCM), que vincula los pagos de gastos terminales con la calidad de servicio, y los trabajos efectuados para integrar el control continuo con el SCM haciendo para ello pruebas piloto en la región Asia/Pacífico y la Región de Operadores Postales de África Austral (AOPAA), que se basarían en los enlaces evaluados actualmente por ambos sistemas de control.

---

---

## **Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).**

Mediante Resolución 14 del Congreso de Santiago de 2009, se dispuso dar continuidad al Grupo de Trabajo "Gestión de la Calidad", cuya presidencia le corresponde a Argentina y que está integrado además por Chile, Uruguay, Ecuador, Guatemala, Paraguay, Nicaragua, El Salvador, República Dominicana, Colombia y España y cuyo alcance era el siguiente:

- a) Realizar el monitoreo de la gestión de la calidad en la región en los tres planos organizativos de participación para su mejora: 1) el Consejo Consultivo y Ejecutivo, el Plan de Desarrollo Regional (PDR) y 3) la Red de Responsables de Calidad.
- b) Promover y monitorear en los Planes Nacionales de Calidad- en el marco del PDR- la incorporación de acciones tendientes a implementar las herramientas básicas de los Sistemas de Gestión de la Calidad de los operadores designados, incluyendo:
  - El establecimiento y revisión periódica de normas de distribución;
  - La participación en el control continuo UPU;
  - La aplicación del control diagnóstico por tramos;
  - La declaración de normas de extremo a extremo en sus principales enlaces y su revisión periódica;
- c) Fortalecer la Red de Responsables en Calidad

El desarrollo de estas acciones ha consistido en el 2010 en la recopilación y síntesis de la información disponible; en la elaboración del "Informe sobre Indicadores de Calidad de Servicio en la Región de la UPAEP"; en la difusión de todos los informes sobre calidad de servicio a los integrantes de la Red de Responsables de Calidad de la Región, vía e-mail, solicitándose a su vez a la Secretaría General de la UPAEP su publicación en la página web de la Unión. Además, y en cuanto a actividades de desarrollo y seguimiento se presentaron proyectos vinculados con la medición de la calidad en el tramo final de distribución de envíos postales y se participó en la capacitación y en la instrucción de directivas para continuar con la implantación en etapas, de la guía para la formulación del Plan Nacional de Calidad a aplicar en la Región de la UPAEP.

Además cabe destacar que tanto para la UPU como para la UPAEP, la gestión de la Calidad, enfocada prioritariamente al cliente, se complementa con la de Seguridad Postal en la mejora de la calidad y la característica de seguridad de los servicios, por la aplicación de metodologías diferentes y adecuadas a la naturaleza de las acciones que promueven.

Dichos organismos internacionales interpretan la existencia de una sinergia entre ambos aspectos (calidad y seguridad) y la vislumbran como oportunidad para el uso eficiente de los recursos disponibles.

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

El sistema de control continuo de medición de la calidad de los envíos de correspondencia ordinarios, organizado desde el año 2004 por la UPU, mide los plazos de transmisión de extremo a extremo del correo internacional, prioritario/avión de 20 grs. El mismo se sustenta, en gran medida en el compromiso voluntario de las administraciones postales en participar activamente en dicho programa.

Para la ejecución del control continuo los datos son enviados a través de Internet a la Oficina Internacional de la UPU, quien se encarga de su fusión y proceso. Los resultados del control se actualizan todas las semanas y son publicados en la página web de la UPU; la versión en papel de los resultados se difunden a las Administraciones Postales intervinientes una vez por trimestre.

La alta fiabilidad de este control está garantizada por la independencia de tres flujos de datos a saber, los datos sobre el depósito, la distribución de las cartas de prueba y los datos diagnósticos referentes al paso de los transpondedores (repetidores que identifican el paso del correo por las oficinas de cambio y eventualmente por otros puntos).

---

## Resultados del Control Continuo a nivel mundial

De acuerdo con lo informado por la Oficina Internacional de la UPU se resumen en los siguientes cuadros los resultados del año 2010 del Control Continuo a saber:

### I. Volumen de trabajo y resultados del sistema en 2010:

| INDICADORES   | 2009    | 2010    |
|---|---------|---------|
| Cantidad de operadores postales designados            | 123     | 112     |
| Enlaces activos                                       | 688     | 600     |
| Enlaces válidos ( con 200 envíos validos como mínimo) | 553     | 486     |
| Enlaces con menos de 200 envíos válidos.              | 135     | 114     |
| Envíos válidos  | 240.935 | 207.003 |
| Promedio de envío válidos                             | 74%     | 72%     |

(\*) Se entiende por enlaces válidos aquellos en los cuales se intercambian 200 o más ítems anuales como mínimo.

El año 2010 se caracterizó por perturbaciones en la red postal, que se reflejan en un importante descenso de los indicadores del logro de resultados, especialmente en algunos flujos.

Dichas perturbaciones ocasionales, tuvieron un efecto negativo inmediato en los plazos de tránsito en enlaces en que los procesos de tratamiento están bien establecidos. Esto es lo que sucedió en Europa después de la erupción del volcán Eyjafjallajökull en Islandia, que motivó el cierre del espacio aéreo por períodos consecutivos en abril y mayo de 2010. Además otros factores obedecieron a catástrofes naturales tales como: inundaciones y terremotos, así como a medidas sindicales, problemas de tráfico aéreo, etc. que se reflejaron en gran cantidad de mensajes Emls (Sistema de información en Situaciones de Emergencia) con un total de 206 emitidos.

### II. Resultados de los enlaces controlados en forma ininterrumpida – Período 2008/2010

En total se controlaron 361 enlaces en forma ininterrumpida. Los principales indicadores de calidad totales(sin incluir el peso) figuran en el siguiente cuadro:

| AÑOS   | 2008  | 2009  | 2010  |
|--|-------|-------|-------|
| Porcentaje de envíos distribuidos en D+5                       | 51,6% | 51,0% | 45,7% |
| Porcentaje de enlaces con el 80% de los envíos distrib. en D+5 | 20,2% | 23,3% | 18,8% |
| Plazo de entrega promedio (en días)                            | 6,8   | 6,8   | 7,7   |

Como puede observarse, el nivel general de desempeño o porcentaje de entrega en plazo, sufrió una caída respecto de los resultados alcanzados en los años 2008 y 2009. Además en el año 2010, siempre a nivel mundial, no se alcanzó la meta 50% en D+5, fijada por resolución N° 29C/2004 del Congreso UPU de Bucarest, y que está en revisión de acuerdo con lo establecido en Resolución N° 52C/2008 del Congreso UPU de Nairobi; ubicándose dicho parámetro en un 45,7% es decir inferior en 5,9 y 5,3 puntos respecto de los resultados de los años 2008 y 2009, respectivamente.

Por otra parte, también disminuyó el número de administraciones postales miembros en cuanto a su participación en el control continuo y por consiguiente de la cantidad de enlaces que han sido sometidos a control y de la cantidad de envíos de prueba (112 países con 486 enlaces validados en 2010 contra 123 países con 553 enlaces validados en 2009).

### III. Control diagnóstico

Un grupo de enlaces entre 26 países que cuentan con equipos RFID son controlados en forma diagnóstica con transpondedores. Los resultados de carácter diagnóstico ( plazos parciales de tránsito para envíos de prueba de llegada y de salida ) son confidenciales y sólo están a disposición del operador designado correspondiente en el sitio Web de la UPU. Un total de 8623 envíos válidos fueron registrados por transpondedores en el año 2010.

### Financiamiento de los controles

El presupuesto de la UPU financia la mayoría de los costos de los controles. Las administraciones postales toman a su cargo los gastos locales correspondientes a los participantes en el control, los gastos de comunicación, sellos postales, sobres vía área, etc.

Para los enlaces controlados por el método diagnóstico, los transpondedores son ofrecidos por la UPU. En cambio, las administraciones postales toman a su cargo los gastos correspondientes a la instalación y al funcionamiento de los equipos diagnósticos colocados en sus países.

## Control Continuo de Calidad de Servicio - Ámbito internacional

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos para los enlaces en que participó ARGENTINA, según información extraída de la página web de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal en lo que se refiere al Correo de Salida y de Entrada, del operativo de control continuo de la calidad del servicio del producto carta simple internacional de 20 gramos, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2010.

### Principales Parámetros

|  |  |
|--|--|
| <b>Administraciones Postales participantes:</b>            | Brasil, Uruguay, Paraguay, Italia, España, Argentina (CNC) y Chile.  |
| <b>Enlaces de Salida:</b>                                  | Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Italia, España, Paraguay, Uruguay y Chile.   |
| <b>Enlaces de Llegada:</b>                                 | Argentina recibió cartas de los mismos países.   |
| <b>Tipo de Servicio:</b>                                   | Carta Simple Internacional de 20 gr.   |
| <b>Modo de encaminamiento:</b>                             | Por avión  |
| <b>Estándar medido:</b>                                    | Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario  |
| <b>Fecha del Operativo:</b>                                | 1/01/2010 al 31/12/2010  |
| <b>Unidad Ejecutora:</b>                                   | Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil. |
| <b>Método de Evaluación:</b>                               | Imposición de cartas de prueba   |
| <b>Muestra Estadística:</b>                                | 626 cartas de prueba por enlace.   |
| <b>Corresponsales:</b>                                     | 6 por país interviniente.  |
| <b>Norma de Distribución Mundial (UPU) (Res. 29C/2004)</b> | 50% en D+5 días laborales.   |

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

## Principales Resultados:

| ADMINISTRACION EXPEDIDORA | ADMINISTRACION DESTINATARIA | CARTAS ENVIADAS | CARTAS ANALIZADAS | DEMORA PROMEDIO DIAS CORRIDOS | DEMORA PROMEDIO DIAS HABILIS |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------|-------------------------------|------------------------------|
| ARGENTINA                 | BRASIL                      | 626             | 502               | 19,8                          | 13,5                         |
| ARGENTINA                 | CHILE                       | 626             | 104               | 11,9                          | 8,5                          |
| ARGENTINA                 | URUGUAY                     | 626             | 535               | 9,3                           | 6,5                          |
| ARGENTINA                 | ITALIA                      | 626             | 475               | 14,1                          | 9,8                          |
| ARGENTINA                 | PARAGUAY                    | 626             | 435               | 9,8                           | 7,0                          |
| ARGENTINA                 | ESPAÑA                      | 626             | 492               | 8,7                           | 5,9                          |
| TOTALES                   |                             | 3756            | 2543              | 12,3                          | 8,5                          |
| BRASIL                    | ARGENTINA                   | 626             | 477               | 16,4                          | 11,2                         |
| CHILE                     | ARGENTINA                   | 626             | 349               | 12,2                          | 8,4                          |
| ITALIA                    | ARGENTINA                   | 626             | 410               | 10,3                          | 7,1                          |
| PARAGUAY                  | ARGENTINA                   | 626             | 511               | 8,2                           | 5,7                          |
| URUGUAY                   | ARGENTINA                   | 626             | 483               | 9,2                           | 6,4                          |
| ESPAÑA                    | ARGENTINA                   | 626             | 536               | 9,3                           | 6,4                          |
| TOTALES                   |                             | 3756            | 2766              | 10,9                          | 7,5                          |

### Confiabilidad del Servicio

Total de cartas enviadas:  
Total de cartas analizadas por UPU  
Piezas perdidas:

#### Correo Saliente

3756 (100%)  
2543 (67,7%)  
1213 (32,3%)

#### Correo Entrante

3756 (100%)  
2766 (73,6%)  
990 (26,4%)

### Celeridad del Servicio

Demora Promedio General (días corridos):  
Demora Promedio General (días hábiles) :

#### Correo Saliente

12,3 días  
10,9 días

#### Correo Entrante

8,5 días  
7,5 días

### Análisis del Control Diagnóstico

Los cuadros presentados en las Tablas a, b, c y d muestran la distribución de frecuencia del plazo extremo a extremo del control diagnóstico efectuado mediante el uso de transpondedores incluidos en las cartas de prueba intercambiadas.

Previo al análisis de este aspecto corresponde destacar el significado de los distintos plazos a medir en el control diagnóstico:

- **Plazo T:** Plazo total
- **Plazo A:** Encaminamiento interno en el país de origen.
- **Plazo B:** Transporte aéreo internacional.
- **Plazo H:** Distribución en el país de destino.

A continuación de las tablas se efectúa un análisis de la comparación de los resultados de los plazos diagnósticos.

## 1) Enlace Argentina-Italia / Italia-Argentina (AR-IT)/(IT-AR)

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

| En Días Corridos |                  |     |     |     |     |     |     |     |      |      |       |                     |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|-------|---------------------|
| PLAZO T          |                  |     |     |     |     |     |     |     |      |      |       | Media en días: 14,1 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |      |      |       | Total               |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas           |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 0   | 0   | 0   | 4   | 4   | 21  | 34   | 52   | 360   | 475                 |
| % SIMPLE         | 0                | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 | 0,8 | 4,4 | 7,2  | 10,9 | 75,8  | 100,0               |
| % ACUMULADO      | 0                | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,8 | 1,7 | 6,1 | 13,3 | 24,2 | 100,0 |                     |

| En Días Corridos |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                    |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|--------------------|
| PLAZO A          |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Media en días: 3,0 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total              |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 3   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0     | 4                  |
| % SIMPLE         | 0                | 0   | 75  | 0   | 0   | 0   | 25  | 0   | 0   | 0   | 0     | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 0                | 0   | 75  | 75  | 75  | 75  | 100 | 100 | 100 | 100 | 100   |                    |

| En Días Corridos |                  |     |     |     |      |      |       |       |       |       |       |                    |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO B          |                  |     |     |     |      |      |       |       |       |       |       | Media en días: 5,6 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |       |       |       |       |       | Total              |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 0   | 0   | 1    | 0    | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 4                  |
| % SIMPLE         | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 0,0  | 75,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 25,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| En Días Corridos |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|------------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO H          |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 6,7 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                  | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 10   | 2    | 8    | 10   | 5    | 12   | 12   | 4    | 3    | 16    | 82                 |
| % SIMPLE         | 0,0              | 12,2 | 2,4  | 9,8  | 12,2 | 6,1  | 14,6 | 14,6 | 4,9  | 3,7  | 19,5  | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 0,0              | 12,2 | 14,6 | 24,4 | 36,6 | 42,7 | 57,3 | 72,0 | 76,8 | 80,5 | 100,0 |                    |

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

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO T         |                  |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       | Media en días: 9,8 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       | Total              |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 0   | 1   | 0   | 28  | 68   | 71   | 49   | 78   | 180   | 475                |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,0 | 5,9 | 14,3 | 14,9 | 10,3 | 16,4 | 37,9  | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,2 | 0,2 | 6,1 | 20,4 | 35,4 | 45,7 | 62,1 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |     |      |      |       |       |       |       |       |       |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO A         |                  |     |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,5 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1 | D+2  | D+3  | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 3    | 0    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 4                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 75,0 | 0,0  | 25,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 75,0 | 75,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |      |       |       |       |       |       |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO B         |                  |     |     |     |      |       |       |       |       |       |       | Media en días: 4,8 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |      |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 0   | 0   | 1    | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 4                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 75,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO H         |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 4,9 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                 | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 11   | 6    | 8    | 22   | 13   | 4    | 7    | 3    | 4    | 4     | 82                 |
| % SIMPLE        | 0,0              | 13,4 | 7,3  | 9,8  | 26,8 | 15,9 | 4,9  | 8,5  | 3,7  | 4,9  | 4,9   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 13,4 | 20,7 | 30,5 | 57,3 | 73,2 | 78,0 | 86,6 | 90,2 | 95,1 | 100,0 |                    |

Tabla c) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace IT-AR.- En días corridos.

| En Días Corridos |                  |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       |                     |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|-------|---------------------|
| PLAZO T          |                  |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       | Media en días: 10,3 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       | Total               |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas           |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 0   | 3   | 8   | 17  | 53   | 55   | 47   | 43   | 184   | 410                 |
| % SIMPLE         | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 2,0 | 4,1 | 12,9 | 13,4 | 11,5 | 10,5 | 44,9  | 100,0               |
| % ACUMULADO      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,7 | 2,7 | 6,8 | 19,8 | 33,2 | 44,6 | 55,1 | 100,0 |                     |

| En Días Corridos |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|------------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO A          |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 1,8 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                  | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 5                | 66   | 22   | 1    | 0    | 0    | 1    | 0    | 0    | 0    | 2     | 97                 |
| % SIMPLE         | 5,2              | 68,0 | 22,7 | 1,0  | 0,0  | 0,0  | 1,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 2,1   | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 5,2              | 73,2 | 95,9 | 97,0 | 97,0 | 97,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 100,0 |                    |

| En Días Corridos |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                    |
|------------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO B          |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 0,0 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                  | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 1                | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1                  |
| % SIMPLE         | 100,0            | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 100,0            | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| En Días Corridos |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |       |                   |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------|-------------------|
| PLAZO H          |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |       |       | Media en días: 38 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |       |       | Total             |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9   | > D+9 | Recibidas         |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 1     | 1                 |
| % SIMPLE         | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0   | 100,0 | 100,0             |
| % ACUMULADO      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0 |                   |

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

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO T         |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 7,1 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 3   | 18  | 51   | 80   | 81   | 44   | 32   | 26   | 75    | 410                |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 0,7 | 4,4 | 12,4 | 19,5 | 19,8 | 10,7 | 7,8  | 6,3  | 18,3  | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 0,7 | 5,1 | 17,6 | 37,1 | 56,8 | 67,6 | 75,4 | 81,7 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO A         |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 1,4 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                 | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 5                | 75   | 15   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2     | 97                 |
| % SIMPLE        | 5,2              | 77,3 | 15,5 | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 2,1   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 5,2              | 82,5 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 98,0 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                    |
|-----------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO B         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 0,0 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 1                | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 1                  |
| % SIMPLE        | 100,0            | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 100,0            | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       |                   |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-------------------|
| PLAZO H         |                  |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Media en días: 27 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total             |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 | Recibidas         |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1     | 1                 |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 100,0             |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 |                   |

En el enlace AR-IT los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 14,1 días; Plazo A 3,0 días; Plazo B 5,6 días y Plazo H 6,7 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución en territorio de Italia. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 9,8 días; Plazo A: 2,5 días; Plazo B: 4,8 días; Plazo H: 4,9 días, también muestran que la demora mayor se dio en el Plazo H de distribución en territorio italiano.

Para el enlace IT- AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T:10,3 días; Plazo A: 1,8 días; Plazo B: 0,0 días y Plazo H: 38 días, como consecuencia de un previo mal encaminamiento hacia territorio de Alemania de una carta de prueba que contenía el transpondedor 10500004173 y que iba dirigido a Italia. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 7,1 días; Plazo A: 1,4 días; Plazo B: 0,0 días y Plazo H: 27 días. La mayor demora se observa también para el Plazo H del país de destino, como consecuencia de lo ya arriba expuesto en cuanto al mal encaminamiento de una carta de prueba.

Cabe destacar que de los enlaces analizados precedentemente, y en lo que hace al Plazo Total ninguno alcanzó la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborables).

## 2) Enlace Argentina-España /España-Argentina

Tabla a)- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/ES- En días corridos.

| En Días Corridos |                  |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       |                    |
|------------------|------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| Plazo T          |                  |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       | Media en días: 8,7 |
| CONCEPTO         | DEMORA (en días) |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       | Total              |
|                  | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA    | 0                | 0   | 1   | 1   | 24  | 63   | 112  | 73   | 34   | 44   | 140   | 492                |
| % SIMPLE         | 0,0              | 0,0 | 0,2 | 0,2 | 4,9 | 12,8 | 22,8 | 14,8 | 6,9  | 8,9  | 28,5  | 100,0              |
| % ACUMULADO      | 0,0              | 0,0 | 0,2 | 0,4 | 5,3 | 18,1 | 40,9 | 55,7 | 62,6 | 71,5 | 100,0 |                    |

| PLAZO A       |                  |     |     |     |      |      |       |       |       |       |       | Media en días: 5,0 |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 0   | 0   | 1    | 1    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3                  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 33,3 | 33,3 | 33,3  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 33,3 | 66,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| PLAZO B       |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 1,0 |
|---------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3                  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 100,0 | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

| PLAZO H       |                  |     |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 3,5 |
|---------------|------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |      |      |      |      |      |      |      |      |       | Total              |
|               | D                | D+1 | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 2                | 8   | 42   | 42   | 32   | 11   | 8    | 1    | 2    | 2    | 3     | 153                |
| % SIMPLE      | 1,3              | 5,2 | 27,5 | 27,5 | 20,9 | 7,2  | 5,2  | 0,7  | 1,3  | 1,3  | 2,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 1,3              | 6,5 | 34,0 | 61,4 | 82,3 | 89,5 | 94,8 | 95,4 | 96,7 | 98,0 | 100,0 |                    |

Tabla b)- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/ES. En días hábiles.

| En Días Hábiles |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                    |
|-----------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO T         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 5,9 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0     | 11    | 50    | 130   | 88    | 79    | 48    | 17    | 17    | 52    | 492                |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0   | 2,2   | 10,2  | 26,4  | 17,9  | 16,1  | 9,8   | 3,5   | 3,5   | 10,6  | 100                |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0   | 2,2   | 12,4  | 38,8  | 56,7  | 72,8  | 82,5  | 86,0  | 89,4  | 100,0 |                    |
| PLAZO A         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 3   |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0     | 1     | 1     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0   | 33,3  | 33,3  | 33,3  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100                |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0   | 33,3  | 66,7  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |
| PLAZO B         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 1   |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 3                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 100,0 | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100                |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |
| PLAZO H         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,3 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA   | 2                | 37    | 69    | 26    | 11    | 2     | 1     | 2     | 1     | 0     | 2     | 153                |
| % SIMPLE        | 1,3              | 24,2  | 45,1  | 17,0  | 7,2   | 1,3   | 0,7   | 1,3   | 0,7   | 0,0   | 1,3   | 100                |
| % ACUMULADO     | 1,3              | 25,5  | 70,6  | 87,6  | 94,8  | 96,1  | 96,7  | 98,0  | 98,7  | 98,7  | 100,0 |                    |

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

| PLAZO T       |                  |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 9,3 |
|---------------|------------------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 1    | 1    | 1    | 10    | 38    | 73    | 103   | 69    | 50    | 190   | 536                |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,2  | 0,2  | 0,2  | 1,9   | 7,1   | 13,6  | 19,2  | 12,9  | 9,3   | 35,4  | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,2  | 0,4  | 0,6  | 2,4   | 9,5   | 23,1  | 42,4  | 55,2  | 64,6  | 100,0 |                    |
| PLAZO A       |                  |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 1,8 |
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 14               | 73   | 29   | 21   | 11    | 3     | 4     | 1     | 0     | 0     | 0     | 156                |
| % SIMPLE      | 9,0              | 46,8 | 18,6 | 13,5 | 7,1   | 1,9   | 2,6   | 0,6   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 9,0              | 55,8 | 74,4 | 87,8 | 94,9  | 96,8  | 99,4  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |
| PLAZO B       |                  |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,5 |
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 2    | 2    | 5    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 10                 |
| % SIMPLE      | 0,0              | 20,0 | 20,0 | 50,0 | 10,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 20,0 | 40,0 | 90,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |
| PLAZO H       |                  |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 7,1 |
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |      |       |       |       |       |       |       |       | Total              |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 | Recibidas          |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0    | 0    | 0    | 1     | 4     | 0     | 1     | 1     | 0     | 3     | 10                 |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 10,0  | 40,0  | 0,0   | 10,0  | 10,0  | 0,0   | 30,0  | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 10,0  | 50,0  | 50,0  | 60,0  | 70,0  | 70,0  | 100,0 |                    |

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

| PLAZO T       |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |                 | Media en días: 6,4 |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas |                    |
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 1   | 6   | 27  | 90   | 123  | 102  | 53   | 41   | 34   | 59    | 536             |                    |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,2 | 1,1 | 5,0 | 16,8 | 22,9 | 19,0 | 9,9  | 7,6  | 6,3  | 11,0  | 100,0           |                    |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,2 | 1,3 | 6,3 | 23,1 | 46,1 | 65,1 | 75,0 | 82,6 | 89,0 | 100,0 |                 |                    |

| PLAZO A       |                  |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       |                 | Media en días: 1,5 |
|---------------|------------------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |      |      |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas |                    |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 15               | 84   | 36   | 13   | 6    | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 156             |                    |
| % SIMPLE      | 9,6              | 53,8 | 23,1 | 8,3  | 3,8  | 1,3   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0           |                    |
| % ACUMULADO   | 9,6              | 63,5 | 86,5 | 94,9 | 98,7 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                 |                    |

| PLAZO B       |                  |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       |                 | Media en días: 1,8 |
|---------------|------------------|------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |      |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas |                    |
|               | D                | D+1  | D+2  | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 5    | 2    | 3     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 10              |                    |
| % SIMPLE      | 0,0              | 50,0 | 20,0 | 30,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0           |                    |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 50,0 | 70,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                 |                    |

| PLAZO H       |                  |     |     |      |      |      |      |      |       |       |       |                 | Media en días: 5,3 |
|---------------|------------------|-----|-----|------|------|------|------|------|-------|-------|-------|-----------------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |      |      |      |      |      |       |       |       | Total Recibidas |                    |
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8   | D+9   | > D+9 |                 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 0   | 1    | 3    | 2    | 2    | 0    | 2     | 0     | 0     | 10              |                    |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 30,0 | 20,0 | 20,0 | 0,0  | 20,0  | 0,0   | 0,0   | 100,0           |                    |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 10,0 | 40,0 | 60,0 | 80,0 | 80,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                 |                    |

En el enlace AR-ES los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 8,7 días; Plazo A 5,0 días; Plazo B 1,0 días y Plazo H 3,5 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de encaminamiento de las cartas de prueba, dentro del territorio de Argentina (Plazo A). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 5.9 días; Plazo A: 3,0 días; Plazo B: 1,0 días; Plazo H: 2,3 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de encaminamiento en el país de origen (Argentina). Cabe destacar que en el enlace AR-ES las demoras totales y parciales (en particular Plazo A) desmejoraron en el año 2010 respecto de los resultados del año 2009.

Para el enlace ES-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 9,3 días; Plazo A: 1,8 días; Plazo B: 2,5 días y Plazo H: 7,1 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 6,4 días; Plazo A: 1,5 días; Plazo B: 1.8 días y Plazo H: 5,3 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina). Respecto de este enlace los resultados también desmejoraron en relación con los del año 2009 en particular aumentó la demora en los plazos B y H.

Por último, cabe destacar que sólo el enlace Argentina- España en días hábiles cumplió con la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborales) con un rendimiento del 56,7%.



**Tabla h) Distribución de Frecuencias de Plazos Diagnósticos- Enlace CL-AR. En días hábiles**

| PLAZO T       |                  |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       | Media en días: 8,4 |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas    |
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 1   | 0   | 5   | 9   | 40   | 61   | 64   | 44   | 36   | 89    | 349                |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,3 | 0,0 | 1,4 | 2,6 | 11,5 | 17,5 | 18,3 | 12,6 | 10,3 | 25,5  | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,3 | 0,0 | 1,7 | 4,3 | 15,7 | 33,2 | 51,6 | 64,2 | 74,5 | 100,0 |                    |

| PLAZO A       |                  |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 1,5 |
|---------------|------------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas    |
|               | D                | D+1  | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 2    | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 4                  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 50,0 | 50,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

En el enlace AR-CL los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 11,9 días; Plazo H: 6,0 días. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 8,5 días; Plazo H: 4,0 días.

Para el enlace CL-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 12,2 días; Plazo A: 3,0 días. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 8,4 días; Plazo A: 1,5 días.

Cabe destacar que como consecuencia del traslado de la oficina de cambio de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A., dejaron de funcionar las antenas lectoras del control diagnóstico y por esa razón no se registraron lecturas en la entrada y salida de transpondedores de Argentina.

Por otra parte, de los enlaces analizados precedentemente en días hábiles, ninguno alcanzó la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborables).

---

## Control Continuo – Ámbito Mercosur

La administración Postal Argentina en este caso la Comisión Nacional de Comunicaciones, junto con Brasil, Paraguay y Uruguay continuaron utilizando la metodología del control continuo para seguir con el monitoreo de la norma de calidad de servicio o norma de extremo a extremo, para el intercambio de correspondencia entre los países del MERCOSUR.

### Principales Parámetros

|  |  |
|--|--|
| <b>Administraciones Postales Participantes:</b>                      | <b>Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>                 |
| <b>Ciudades Relevadas:</b>   | <b>San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.</b> |
| <b>Tipo de Servicio:</b>   | <b>Carta Simple internacional 20 grs.</b>  |
| <b>Estándar Medido:</b>  | <b>Correo Internacional extremo a extremo</b>  |
| <b>Fecha del Operativo:</b>  | <b>Control permanente anual</b>  |
| <b>Unidad Ejecutor</b>   | <b>Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC</b>                |
| <b>Período de evaluación:</b>  | <b>1 de Enero 2010 al 31 de diciembre de 2010</b>  |
| <b>Metodología de Evaluación:</b>                                    | <b>Cartas Testigo</b>  |
| <b>Muestra Estadística:</b>  | <b>7488 (1872 por trimestre todos los enlaces de la región).</b>   |
| <b>Cantidad de Impositores /Receptores:</b>                          | <b>6 por país</b>  |
| <b>Norma de Distribución Mercosur (80% en D+5 – días laborables)</b> |  |

### 1. Finalidad

En los Anexos 2, 3 y 4 se sintetizan los resultados del control continuo de calidad del servicio internacional carta simple prioritario (punto a punto/extremo a extremo) realizado durante el año 2010, entre las cuatro (4) Administraciones Postales de los países que integran el MERCOSUR (Argentina-AR; Brasil-BR; Paraguay-PY y Uruguay-UY), siguiendo el método descrito en el Anexo I.

### 2. Normas de Distribución

El estándar de extremo a extremo y su grado de cumplimiento para los envíos LC (cartas y tarjetas postales), simples prioritarios avión de hasta 20 gramos, establecido para la Región MERCOSUR en la Resolución MERCOSUR/GMC/RES N° 49/2007, es el siguiente:

- Para el período a/c 1/07/2008: 80% en D+5 (Días laborables)

Corresponde aclarar que el estándar y objetivo arriba indicado se aplica entre las siguientes ciudades:

- Argentina: - Buenos Aires (área metropolitana- códigos postales 1000 a 1893);
- Brasil: - Río de Janeiro y San Pablo;
- Paraguay: - Asunción;
- Uruguay: - Montevideo.

Otro parámetro a tener presente es la norma mundial fijada por el Congreso de la Unión Postal Universal (Bucarest año 2004), mediante la resolución C 29/2004: 50% en D+5, que hasta el cierre del año 2010 no ha sido oficialmente modificada.

Cabe recordar además, que el 24° Congreso de la Unión Postal Universal llevado a cabo en Ginebra entre el 23 de julio y el 12 de agosto de 2008 adoptó la Resolución C 52/2008 – Programa “ Calidad de Servicio” para el período 2009-2012, y decidió en particular fijar la norma internacional de calidad de servicio en D+5 y el objetivo de cumplimiento en 80%, el que deberá alcanzarse en el año 2012 mediante objetivos anuales que irán aumentando progresivamente.

---

El dictado de dicha Resolución ha dado lugar a estudios continuos y a la presentación de recomendaciones al Consejo de Explotación Postal (CEP) de la UPU en Documento del 5/05/2011:

a) El objetivo recomendado para 2010 debería ser D+5 para el 80% de cada enlace internacional de ciudad a ciudad.

b) Deberían realizarse nuevas presentaciones con un enfoque ascendente, como parte de los proyectos futuros de enfoque regional; y estudiarse las posibilidades que podrían derivar de la aplicación del Sistema de Control Mundial (SCM), que relaciona el pago de Gastos Terminales con la calidad de servicio, y el actual sistema de control continuo.

### 3. Análisis de los resultados

Previo al análisis de los resultados corresponde recordar que la norma MERCOSUR vigente para el año 2010 fue la siguiente: 80% en D+5 (días hábiles).

**3.1.** En las Tablas N° 1/19 que forman parte del Anexo 2, se muestran la distribución de frecuencia, los porcentajes de entrega de cartas de prueba por enlaces, los acumulados en toda la región, la demora promedio para cada enlace y un análisis del control diagnóstico. Como puede observarse en la Tabla N° 12, ningún enlace alcanzó en el promedio anual del año 2010 la meta de calidad de servicio MERCOSUR (80% de entrega en D+5).

Recordamos el significado de los plazos a medir en el control diagnóstico:

- **Plazo A:** Encaminamiento interno en el país de origen.
- **Plazo B:** Transporte aéreo internacional.
- **Plazo H:** Distribución en el país de destino.
- **Plazo T:** Plazo Total.

**3.2.** En el Anexo N° 3 se observa que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas en el año 2010 fue del 24,5%, esto es 0,6 puntos más que el registrado en el año 2009 (23,9%). El porcentaje continúa siendo muy elevado, mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países de la región. En orden de importancia tenemos a Brasil con un 30,2%, Uruguay con un 28,0%, seguido por Argentina y Paraguay con 21,4% y 18,5% respectivamente. En relación con los resultados del año anterior, los países que desmejoraron en este aspecto fueron Uruguay y Argentina con un 3,1 y 2,0 puntos más de cartas no arribadas, en tanto que Brasil y Paraguay mejoraron en 1,2 y 1,3 puntos respectivamente.

**3.3.** La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 36,5% según puede verse en cuadros del Anexo N° 3 – Total anual año 2010, es decir 3,9 puntos por arriba del resultado del año 2009 (32,6%); correspondiendo a Brasil y Argentina los mayores índices observados: 61,4% y 39,5% respectivamente, seguido por Uruguay con el 27,8% y Paraguay con el 19,9%.

**3.4.** Conforme surge del Anexo N° 4 la demora promedio anual registrada durante el año 2010 fue de 9,5 días hábiles, lo que refleja un deterioro respecto del resultado obtenido en el año 2009, cuyo resultado fue de 7,7 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose las mejores performances en los siguientes enlaces: Paraguay-Argentina con 5,7 días hábiles y Uruguay- Paraguay con 5,6 días hábiles; Las mayores demoras se registraron en los enlaces Paraguay – Brasil 14,5 días hábiles; Argentina-Brasil 13,5 días hábiles; Brasil - Uruguay 11,6 días hábiles, Brasil - Paraguay 11,5 días hábiles y Brasil – Argentina con 11,2 días hábiles. Todos los enlaces estuvieron por arriba de la meta de D+5 días hábiles, sólo dos de ellos Paraguay - Argentina y Uruguay - Paraguay se ubicaron en el orden de la misma con 5,7 y 5,6 días hábiles, es decir ½ días por arriba del estándar.

**3.5.** Según puede observarse en el gráfico de la pág. 78 y a contar desde el año 2007, puede verse que la evolución en el uso de transpondedores fue variando con altas y bajas. A contar de esa fecha el máximo nivel se alcanzó en el 2º trim. de 2008 con 82 unidades equivalentes al 5,9% de las cartas recibidas, no volviéndose a alcanzar ese porcentaje en los trimestres restantes de la serie. Es decir que los porcentajes de utilización siguen siendo bajos y dificultan el análisis por tramo del intercambio de correspondencia (encaminamiento en el país de origen, transporte aéreo y distribución en el país de destino), para la identificación de las acciones correctivas.

Sobre el particular hay que mencionar además el hecho de que como consecuencia del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina (oficina de cambio) ocurrido en el mes de setiembre de 2009, quedó temporalmente suspendido el control por medio de portales de la entrada y salida del país de los transpondedores.

No obstante, en el tercer trimestre del 2010, y según información recabada al área específica del Correo Oficial de la República Argentina, en dicho período se conectaron provisoriamente -a modo de prueba- las antenas, razón por la cual se registraron lecturas en el enlace AR-BR para los tramos A (encaminamiento en el país de origen) y B (transporte aéreo). Posteriormente se suscitó un inconveniente técnico que obligó a desconectarlas nuevamente. Por tal razón, en el período bajo examen no se registraron lecturas de transpondedores.

Tampoco funcionaron los portales de la oficina de cambio del Correo de Uruguay pues el equipo se dañó, según respuesta recibida del Coordinador del Control Continuo de dicho país ante una consulta formulada por Argentina, vía correo electrónico; previéndose la instalación de un nuevo equipamiento que comenzaría a funcionar recién a mediados del año 2011.

El escaso intercambio de transpondedores y las dificultades técnicas suscitadas con el equipamiento para el control diagnóstico, dificultó la posibilidad de contar con los datos básicos que sustentan la confiabilidad de este tipo de control.

#### 4. Comentarios sobre el comportamiento de la norma Mercosur período 2004/2010

Después de 7 años de aplicación del control continuo en la región del MERCOSUR, corresponde evaluar diversos aspectos de calidad del servicio y el grado de cumplimiento del estándar de la región en relación con:

- a) La Norma Mundial establecida por la Unión Postal Universal (UPU) (entrega del 50% de la correspondencia en un plazo D+5).
- b) Las distintas Normas Regionales emanadas de las Resoluciones MERCOSUR/GSM/RES N° 38/2004 Y N° 49/2007 para distintos períodos a saber:
  - 1) Norma Regional años 2004/2005: 80% en D+5 días hábiles
  - 2) Norma Regional años 2006/ 1er Semestre 2008: 80% en D+4 días hábiles
  - 3) Norma Regional a contar 1/07/2008: 80% en D+5 días hábiles.

Del análisis de los valores medios globales de la Región Mercosur, para el período 2004/ 4º Trim 2010 que obran en la Tabla N° 2, se concluye que:

- a) La norma UPU vigente, 50% de entrega en D+5, se cumplió en todos y cada uno de los trimestres, con excepción de los siguientes: 1º y 4º de 2008; 1º, 2º y 4º de 2009 y 1º, 2º, 3º y 4º de 2010.
- b) La norma UPU proyectada para 2008 - 65% en D+5, se cumplió en general hasta el tercer trimestre del año 2005 y en el tercer trimestre de 2007.
- c) La norma Mercosur vigente hasta Diciembre 2005, 80% de distribución en D+5, no se cumplió nunca desde el 2005 hasta el último período bajo análisis.
- d) La Norma Mercosur para los años 2006/2007, 80% de distribución en D+4, no se alcanzó en ninguno de los trimestres de los años de su vigencia.
- e) La Norma Mercosur a/c 1/07/2008 (80% en D+5), no se alcanzó en ninguno de los trimestres de su vigencia.
- f) En el año 2010 el nivel promedio del plazo de entrega fue de 9,5 días hábiles, mostrando una desmejora importante respecto de los alcanzados en los años 2007/2009 de 5,7; 6,7 y 7,7 días hábiles respectivamente, como así también del estándar fijado en D+5 días hábiles para la región del MERCOSUR.

Del análisis de los resultados de cada uno de los enlaces bilaterales (cuadros N° 7 a 11) se desprenden las siguientes observaciones:

##### **a) Meta MERCOSUR (80% en D+5) el comportamiento fue el siguiente:**

En el año 2005 sólo 3 de los 12 enlaces bilaterales cumplieron, en el promedio anual, con el objetivo Mercosur, Argentina-Paraguay (88%), Argentina-Uruguay (91%) y Paraguay-Uruguay (96).

---

En el año 2006 fueron cinco (5) los enlaces que cumplieron con la norma (80% en D+5): Argentina-Paraguay (90%), Paraguay-Argentina (86%), Argentina-Uruguay (82%), Paraguay-Uruguay (90%) y Uruguay-Paraguay (82%).

En el año 2007 la meta Mercosur (80% en D+5) se alcanzó en sólo dos (2) enlaces: Argentina-Paraguay (86%), Paraguay-Argentina (86%).

En el promedio anual del año 2008 sólo el enlace PY-AR (81%) superó la meta (80% en D+5).

En el promedio anual del año 2009 ningún enlace alcanzó la meta Mercosur (80% en D+5), sólo dos enlaces PY-AR y PY-BR se aproximaron a la misma con un 76% y 74% de entrega en plazo, respectivamente.

En el primer trimestre del año 2010 sólo el enlace UY-PY superó la meta con un 82,6% de rendimiento en el plazo D+5 días hábiles; en el segundo, tercero y cuarto trimestre ningún enlace la alcanzó y tampoco en el promedio anual.

**b) Meta Mercosur (80% en D+4) el comportamiento fue el siguiente:**

En el año 2006 sólo un (1) enlace PY-UY (81%) superó la meta a nivel de promedio anual y el enlace AR-PY estuvo a sólo un (1) punto de alcanzarla con un 79%.

En el año 2007 ningún enlace alcanzó dicha meta a nivel de promedio anual y sólo un (1) enlace Argentina-Paraguay se ubicó en el porcentaje del 80% en el primer trimestre del año.

En el primer semestre del año 2008, último período de vigencia de esta meta, ningún enlace alcanzó el 80% en D+4. No obstante, los enlaces AR-PY y PY-AR alcanzaron en el 2º trimestre un 74% y 76% respectivamente, es decir una buena performance.

#### 4. CONCLUSIONES

Los resultados del control siguen mostrando problemas de aplicación que comprometen su calidad y confiabilidad:

- En el período bajo examen el porcentaje de cartas de prueba no recibidas desmejoró en 0,6 puntos respecto del alcanzado en el año 2009.
  - El índice de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible sigue siendo elevado (36,5%). Al respecto cabe hacer referencia a la importancia que tiene para este tipo de control y también para el cliente, la información proveniente de los matasellos de los correos aplicados sobre las cartas, dado que en los mismos se puede verificar la boca de imposición y la fecha en que las cartas fueron impuestas.
  - El resultado global para la región del porcentaje de la entrega en plazo de las cartas de prueba para la meta MERCOSUR (80% en D+5) desmejoró en 19 puntos en relación al alcanzado en el año 2009. Dicho porcentaje, muestra aún una brecha muy amplia respecto de la meta MERCOSUR.
  - El plazo de entrega, promedio general de extremo a extremo, desmejoró en casi 2 (dos) días en relación con el alcanzado en el año 2009.
  - Se insiste en la importancia de lograr el incremento del índice de utilización de transpondedores y la instalación de antenas diagnósticas en el Paraguay, para que la ejecución del control continuo de calidad de servicio internacional constituya una importante herramienta que permita mejorar permanentemente la calidad de las redes postales del MERCOSUR, lo que proporcionará también el fortalecimiento del bloque económico como un todo.
-

## ANEXO 1 – Método de realización del Control Continuo

- El Control Continuo es realizado según el método definido por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal. La UPU imprime y distribuye las tarjetas de identificación que llevan un código único y se colocan dentro de las cartas de prueba; las etiquetas con las direcciones de los colaboradores; el programa de envíos y la guía de instrucciones a los países participantes. Además pone a disposición su sitio de Internet y suministra periódicamente planillas con los datos necesarios para el análisis de los resultados.
- Una gran ventaja del control continuo sobre el tradicional control de punto a punto (extremo a extremo), es la transmisión a la oficina Internacional de la Unión Postal Universal de los datos de imposición y de recepción por Internet, lo que permite rapidez en el análisis y divulgación de los resultados. Semanalmente los resultados son actualizados y están a disposición en el sitio web de la UPU.
- El control continuo posibilita la utilización de cartas de prueba electrónicas (transpondedores) entre los países que tienen instalados en las oficinas de cambio el Sistema de Monitoreo Diagnóstico que registra el lugar, fecha y hora del paso de los transpondedores por las antenas. Este recurso permite además conocer los plazos de encaminamiento en el país de origen (Plazo A), el del transporte aéreo internacional (Plazo B) y el de la distribución en el país de destino (Plazo H) y el Plazo Total (T).

## ANEXO 2- Frecuencia y porcentajes acumulados en toda la región- días hábiles

Tabla N°1: 1º Trimestre 2010

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 4   | 29  | 82  | 186 | 146 | 138 | 72  | 61  | 47  | 680   | 1445            |
| % SIMPLE      | 0                | 0   | 2   | 6   | 13  | 10  | 10  | 5   | 4   | 3   | 47    | 100             |
| % ACUMULADO   | 0                | 0   | 2   | 8   | 21  | 31  | 40  | 45  | 49  | 53  | 100   |                 |

Tabla N°2: 2º Trimestre 2010

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 1   | 13  | 69  | 165 | 159 | 192 | 128 | 105 | 107 | 492   | 1431            |
| % SIMPLE      | 0                | 0,1 | 1   | 5   | 12  | 11  | 13  | 9   | 7   | 7   | 34    | 100             |
| % ACUMULADO   | 0                | 0,1 | 1   | 6   | 17  | 28  | 42  | 51  | 58  | 66  | 100   |                 |

Tabla N°3: 3º Trimestre 2010

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 2   | 11  | 64  | 125 | 188 | 207 | 178 | 166 | 112 | 444   | 1497            |
| % SIMPLE      | 0                | 0,1 | 1   | 4   | 8   | 13  | 14  | 12  | 11  | 7   | 30    | 100             |
| % ACUMULADO   | 0                | 0,1 | 1   | 5   | 13  | 26  | 40  | 52  | 63  | 70  | 100   |                 |

Tabla N°4: 4º Trimestre 2010

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 1   | 2   | 30  | 65  | 100  | 135  | 139  | 146  | 127  | 533   | 1278            |
| % SIMPLE      | 0                | 0,2 | 0,2 | 2   | 5   | 8    | 11   | 11   | 11   | 10   | 42    | 100             |
| % ACUMULADO   | 0                | 0,2 | 0,4 | 2,7 | 7,7 | 15,5 | 26,1 | 37,0 | 48,4 | 58,3 | 100,0 |                 |

Tabla N° 5 – Promedio anual 2010

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |     |     |     |     |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6 | D+7 | D+8 | D+9 | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 8   | 55  | 245 | 541 | 593 | 672 | 517 | 478 | 393 | 2149  | 5651            |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,1 | 1   | 4   | 10  | 10  | 12  | 9   | 8   | 7   | 38    | 100             |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,1 | 1,1 | 5   | 15  | 26  | 37  | 47  | 55  | 62  | 100   |                 |

El total de cartas recibidas dentro del plazo de entrega de la meta MERCOSUR ( 80% en D+5) a/c 1/07/2008 ascendió, en el promedio anual, al 26%, es decir que el resultado estuvo 54 puntos por debajo de la misma. Tampoco alcanzó el objetivo de la meta UPU (50% en D+5). En relación con el año 2009 (45%), el porcentaje de rendimiento anual del año bajo examen fue inferior en 19 puntos.

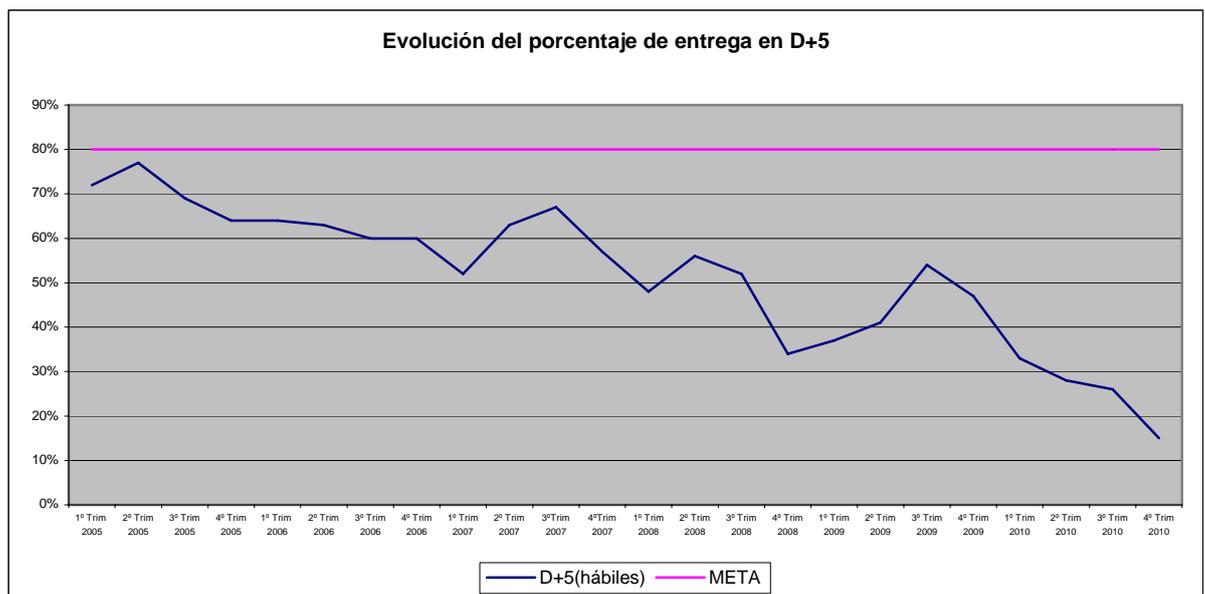
### Evolución del porcentaje de entrega en plazo

En la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 1 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles) como valor promedio de la región Mercosur. (Meta 80% en D+5)

Tabla N° 6

| PERIODO      | D+5(hábiles) | META |
|--------------|--------------|------|
| 1º Trim 2005 | 72%          | 80%  |
| 2º Trim 2005 | 77%          | 80%  |
| 3º Trim 2005 | 69%          | 80%  |
| 4º Trim 2005 | 64%          | 80%  |
| 1º Trim 2006 | 64%          | 80%  |
| 2º Trim 2006 | 63%          | 80%  |
| 3º Trim 2006 | 60%          | 80%  |
| 4º Trim 2006 | 60%          | 80%  |
| 1º Trim 2007 | 52%          | 80%  |
| 2º Trim 2007 | 63%          | 80%  |
| 3º Trim 2007 | 67%          | 80%  |
| 4º Trim 2007 | 57%          | 80%  |
| 1º Trim 2008 | 48%          | 80%  |
| 2º Trim 2008 | 56%          | 80%  |
| 3º Trim 2008 | 52%          | 80%  |
| 4º Trim 2008 | 34%          | 80%  |
| 1º Trim 2009 | 37%          | 80%  |
| 2º Trim 2009 | 41%          | 80%  |
| 3º Trim 2009 | 54%          | 80%  |
| 4º Trim 2009 | 47%          | 80%  |
| 1º Trim 2010 | 33%          | 80%  |
| 2º Trim 2010 | 28%          | 80%  |
| 3º Trim 2010 | 26%          | 80%  |
| 4º Trim 2010 | 15%          | 80%  |

Gráfico N°1



## Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005/ 2010 - Meta 80% en D+5 (días hábiles)

Tabla N°7 : AÑO 2005

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |               |               |               |               | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |               |               |               |               |
|---------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|         | 1º Trim. 2005    | 2º Trim. 2005 | 3º Trim. 2005 | 4º Trim. 2005 | PROMEDIO 2005 | 1º Trim. 2005            | 2º Trim. 2005 | 3º Trim. 2005 | 4º Trim. 2005 | PROMEDIO 2005 |
| AR-BR   | 58%              | 63%           | 67%           | 49%           | 59%           | 6,1                      | 5,3           | 4,7           | 6,0           | 5,5           |
| BR-AR   | 62%              | 60%           | 36%           | 43%           | 50%           | 6,8                      | 5,5           | 3,0           | 6,2           | 5,4           |
| AR-PY   | 91%              | 91%           | 87%           | 83%           | 88%           | 3,4                      | 3,4           | 5,9           | 4,0           | 4,2           |
| PY-AR   | 68%              | 85%           | 65%           | 80%           | 75%           | 4,9                      | 4,2           | 4,7           | 4,4           | 4,6           |
| AR-UY   | 93%              | 91%           | 95%           | 84%           | 91%           | 3,3                      | 4,1           | 5,4           | 4,0           | 4,2           |
| UY-AR   | 47%              | 66%           | 59%           | 71%           | 61%           | 6,3                      | 5,2           | 3,5           | 4,8           | 5,0           |
| BR-PY   | 86%              | 82%           | 70%           | 48%           | 72%           | 4,7                      | 4,4           | 6,1           | 6,0           | 5,3           |
| PY-BR   | 38%              | 48%           | 41%           | 46%           | 43%           | 6,6                      | 5,7           | 5,2           | 5,7           | 5,8           |
| BR-UY   | 78%              | 77%           | 72%           | 58%           | 71%           | 4,3                      | 4,7           | 4,9           | 5,2           | 4,8           |
| UY-BR   | 50%              | 50%           | 47%           | 31%           | 45%           | 7,8                      | n/d           | 3,7           | 6,0           | 5,8           |
| PY-UY   | 93%              | 99%           | 96%           | 95%           | 96%           | 3,4                      | 3,0           | 6,9           | 2,9           | 4,1           |
| UY-PY   | 82%              | 75%           | 74%           | 76%           | 77%           | 4,4                      | 4,5           | 5,5           | 4,8           | 4,8           |

Tabla N° 8: Año 2006

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |               |               |               |               | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |               |               |               |               |
|---------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|         | 1º Trim. 2006    | 2º Trim. 2006 | 3º Trim. 2006 | 4º Trim. 2006 | PROMEDIO 2006 | 1º Trim. 2006            | 2º Trim. 2006 | 3º Trim. 2006 | 4º Trim. 2006 | PROMEDIO 2006 |
| AR-BR   | 10%              | 14%           | 38%           | 38%           | 25%           | 9,0                      | 8,2           | 6,5           | 6,8           | 7,6           |
| BR-AR   | 56%              | 71%           | 71%           | 72%           | 68%           | 5,7                      | 4,9           | 5,3           | 5,0           | 5,2           |
| AR-PY   | 91%              | 92%           | 85%           | 90%           | 90%           | 3,3                      | 3,2           | 5,1           | 4,8           | 4,1           |
| PY-AR   | 88%              | 89%           | 86%           | 82%           | 86%           | 3,9                      | 3,9           | 4,2           | 4,2           | 4,1           |
| AR-UY   | 95%              | 94%           | 68%           | 69%           | 82%           | 3,4                      | 3,8           | 5,3           | 5,0           | 4,4           |
| UY-AR   | 76%              | 81%           | 90%           | 31%           | 70%           | 4,7                      | 4,4           | 4,3           | 5,2           | 4,7           |
| BR-PY   | 57%              | 75%           | 43%           | 38%           | 53%           | 5,8                      | 4,4           | 7,2           | 7,0           | 6,1           |
| PY-BR   | 13%              | 8%            | 19%           | 13%           | 13%           | 8,3                      | 6,6           | 9,3           | 7,3           | 7,9           |
| BR-UY   | 64%              | 61%           | 14%           | 46%           | 46%           | 5,4                      | 4,3           | 4,3           | 6,4           | 5,1           |
| UY-BR   | 9%               | 6%            | 9%            | 9%            | 8%            | 9,5                      | 7,8           | 7,8           | 8,0           | 8,3           |
| PY-UY   | 100%             | 97%           | 77%           | 85%           | 90%           | 2,6                      | 3,4           | 4,3           | 4,0           | 3,6           |
| UY-PY   | 87%              | 84%           | 74%           | 82%           | 82%           | 4,5                      | 4,4           | 5,0           | 4,4           | 4,6           |

Tabla N° 9: Año 2007

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |               |               |               |               | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |               |               |               |               |
|---------|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|         | 1º Trim. 2007    | 2º Trim. 2007 | 3º Trim. 2007 | 4º Trim. 2007 | PROMEDIO 2007 | 1º Trim. 2007            | 2º Trim. 2007 | 3º Trim. 2007 | 4º Trim. 2007 | PROMEDIO 2007 |
| AR-BR   | 35%              | 70%           | 73%           | 52%           | 57%           | 8,4                      | 5,2           | 5,5           | 6,1           | 6,4           |
| BR-AR   | 49%              | 54%           | 62%           | 52%           | 55%           | 6,5                      | 5,9           | 5,4           | 6,1           | 6,0           |
| AR-PY   | 88%              | 85%           | 87%           | 85%           | 86%           | 3,9                      | 4,9           | 4,3           | 3,9           | 4,2           |
| PY-AR   | 83%              | 82%           | 92%           | 87%           | 86%           | 4,4                      | 4,2           | 4,1           | 4,1           | 4,2           |
| AR-UY   | 65%              | 59%           | 74%           | 71%           | 68%           | 5,9                      | 6,0           | 5,3           | 5,2           | 5,6           |
| UY-AR   | 77%              | 65%           | 58%           | 50%           | 63%           | 4,9                      | 5,6           | 5,3           | 5,4           | 5,3           |
| BR-PY   | 47%              | 54%           | 47%           | 46%           | 48%           | 6,1                      | 6,4           | 6,4           | 6,5           | 6,3           |
| PY-BR   | 17%              | 60%           | 68%           | 43%           | 47%           | 10,0                     | 5,4           | 5,1           | 6,4           | 6,7           |
| BR-UY   | 25%              | 29%           | 40%           | 37%           | 33%           | 8,3                      | 7,0           | 6,0           | 7,2           | 7,1           |
| UY-BR   | 17%              | 55%           | 38%           | 17%           | 32%           | 10,5                     | 5,8           | 6,1           | 7,7           | 7,5           |
| PY-UY   | 63%              | 64%           | 79%           | 66%           | 68%           | 5,3                      | 5,3           | 4,3           | 5,5           | 5,1           |
| UY-PY   | 73%              | 80%           | 75%           | 69%           | 74%           | 4,7                      | 4,5           | 4,6           | 5,2           | 4,7           |

Tabla N° 10: Año 2008

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |                  |                  |                  |                  | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |                  |                  |                  |                  |
|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|         | 1º Trim.<br>2008 | 2º Trim.<br>2008 | 3º Trim.<br>2008 | 4º Trim.<br>2008 | PROMEDIO<br>2008 | 1º Trim.<br>2008         | 2º Trim.<br>2008 | 3º Trim.<br>2008 | 4º Trim.<br>2008 | PROMEDIO<br>2008 |
| AR-BR   | 53%              | 82%              | 61%              | 60%              | 62%              | 6,4                      | 4,3              | 6,5              | 5,8              | 5,9              |
| BR-AR   | 46%              | 52%              | 36%              | 5%               | 36%              | 6,6                      | 6,4              | 7,8              | 11,9             | 8,1              |
| AR-PY   | 75%              | 79%              | 80%              | 63%              | 75%              | 5,0                      | 4,8              | 4,2              | 5,2              | 4,8              |
| PY-AR   | 80%              | 91%              | 87%              | 68%              | 81%              | 4,5                      | 3,7              | 3,9              | 5,2              | 4,3              |
| AR-UY   | 40%              | 66%              | 59%              | 32%              | 50%              | 8,6                      | 5,9              | 5,4              | 7,1              | 6,9              |
| UY-AR   | 32%              | 38%              | 32%              | 20%              | 31%              | 6,9                      | 6,7              | 6,7              | 7,3              | 6,9              |
| BR-PY   | 38%              | 31%              | 43%              | 6%               | 30%              | 6,7                      | 7,6              | 8,1              | 11,1             | 8,3              |
| PY-BR   | 30%              | 55%              | 28%              | 31%              | 34%              | 7,1                      | 5,3              | 10,3             | 7,0              | 7,5              |
| BR-UY   | 15%              | 10%              | 5%               | 2%               | 10%              | 7,9                      | 9,1              | 8,9              | 12,7             | 9,4              |
| UY-BR   | 23%              | 22%              | 49%              | 35%              | 32%              | 6,9                      | 7,1              | 7,4              | 6,3              | 6,9              |
| PY-UY   | 73%              | 78%              | 78%              | 58%              | 73%              | 5,0                      | 4,7              | 4,4              | 5,2              | 4,8              |
| UY-PY   | 61%              | 64%              | 30%              | 21%              | 44%              | 5,7                      | 5,1              | 7,1              | 8,1              | 6,5              |

Tabla N° 11: Año 2009

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |                  |                  |                  |                  | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |                  |                  |                  |                  |
|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|         | 1º Trim.<br>2009 | 2º Trim.<br>2009 | 3º Trim.<br>2009 | 4º Trim.<br>2009 | PROMEDIO<br>2009 | 1º Trim.<br>2009         | 2º Trim.<br>2009 | 3º Trim.<br>2009 | 4º Trim.<br>2009 | PROMEDIO<br>2009 |
| AR-BR   | 49%              | 49%              | 64%              | 53%              | 54%              | 6,7                      | 6,7              | 6,5              | 7,3              | 6,8              |
| BR-AR   | 0%               | 10%              | 28%              | 14%              | 13%              | 19,6                     | 13,3             | 7,5              | 8,5              | 12,2             |
| AR-PY   | 45%              | 53%              | 66%              | 70%              | 59%              | 6,8                      | 6,0              | 6,9              | 5,1              | 6,2              |
| PY-AR   | 75%              | 71%              | 80%              | 77%              | 76%              | 4,6                      | 5,5              | 4,1              | 4,2              | 4,6              |
| AR-UY   | 59%              | 47%              | 63%              | 60%              | 57%              | 6,2                      | 6,2              | 6,4              | 5,4              | 6,0              |
| UY-AR   | 31%              | 29%              | 38%              | 70%              | 42%              | 7,3                      | 9,1              | 6,6              | 5,1              | 7,0              |
| BR-PY   | 0%               | 16%              | 23%              | 10%              | 12%              | 18,0                     | 9,1              | 9,0              | 9,9              | 11,5             |
| PY-BR   | 67%              | 87%              | 87%              | 56%              | 74%              | 5,5                      | 4,0              | 4,0              | 6,5              | 5,0              |
| BR-UY   | 0%               | 10%              | 11%              | 0%               | 5%               | 25,1                     | 9,9              | 9,5              | 11,2             | 13,9             |
| UY-BR   | 36%              | 64%              | 58%              | 42%              | 50%              | 7,3                      | 5,4              | 5,5              | 6,5              | 6,2              |
| PY-UY   | 39%              | 52%              | 77%              | 46%              | 54%              | 8,3                      | 5,8              | 5,2              | 5,9              | 6,3              |
| UY-PY   | 19%              | 18%              | 26%              | 55%              | 30%              | 8,1                      | 7,6              | 6,8              | 5,8              | 7,1              |

Tabla N° 12: Año 2010

| ENLACES | % ENTREGA EN D+5 |                  |                  |                  |                  | PLAZO DE ENTREGA EN DIAS |                  |                  |                  |                  |
|---------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|         | 1º Trim.<br>2010 | 2º Trim.<br>2010 | 3º Trim.<br>2010 | 4º Trim.<br>2010 | PROMEDIO<br>2010 | 1º Trim.<br>2010         | 2º Trim.<br>2010 | 3º Trim.<br>2010 | 4º Trim.<br>2010 | PROMEDIO<br>2010 |
| AR-BR   | 0,0%             | 0,0%             | 3,5%             | 6,5%             | 2,8%             | 18,1                     | 12,5             | 12,3             | 11,2             | 13,5             |
| BR-AR   | 8,3%             | 4,9%             | 3,2%             | 1,0%             | 4,4%             | 13,5                     | 9,6              | 9,7              | 13,0             | 11,2             |
| AR-PY   | 63,3%            | 50,8%            | 33,9%            | 13,7%            | 43,2%            | 5,2                      | 6,0              | 8,7              | 8,8              | 7,0              |
| PY-AR   | 71,3%            | 64,1%            | 55,2%            | 26,8%            | 56,4%            | 4,8                      | 5,0              | 5,8              | 7,7              | 5,7              |
| AR-UY   | 63,3%            | 26,5%            | 42,4%            | 42,4%            | 43,2%            | 5,5                      | 7,6              | 6,1              | 6,8              | 6,5              |
| UY-AR   | 54,0%            | 61,4%            | 37,4%            | 13,2%            | 42,0%            | 6,0                      | 5,8              | 6,0              | 8,1              | 6,4              |
| BR-PY   | 10,3%            | 4,5%             | 0,0%             | 0,0%             | 4,1%             | 12,8                     | 10,1             | 11,3             | 12,4             | 11,5             |
| PY-BR   | 0,0%             | 0,0%             | 2,7%             | 1,5%             | 1,0%             | 18,6                     | 13,2             | 11,4             | 14,4             | 14,5             |
| BR-UY   | 0,0%             | 7,0%             | 13,1%            | 7,5%             | 7,4%             | 17,3                     | 11,3             | 8,8              | 10,1             | 11,6             |
| UY-BR   | 0,0%             | 8,8%             | 13,1%            | 11,7%            | 7,9%             | 21,9                     | 11,5             | 8,9              | 8,9              | 13,3             |
| PY-UY   | 19,6%            | 36,3%            | 42,1%            | 28,8%            | 31,9%            | 8,0                      | 7,8              | 7,1              | 7,6              | 7,6              |
| UY-PY   | 82,6%            | 71,6%            | 48,5%            | 33,3%            | 61,6%            | 4,4                      | 4,9              | 6,5              | 7,1              | 5,6              |

De los guarismos expuestos en los cuadros precedentes puede observarse, en la columna del promedio anual de entrega en plazo del año 2010, para la meta Mercosur 80% en D+5, las siguientes variaciones respecto del año 2009:

Porcentaje de entrega en D+5: *Positivas* para los enlaces BR-UY 2,4 puntos, UY-PY 31,6 puntos; *Negativas* para el resto de los enlaces a saber: AR-BR 51,2 puntos, BR-AR 8,6 puntos, AR-PY 15,8 puntos, PY-AR 19,6 puntos, AR-UY 13,8 puntos, BR-PY 7,9 puntos, PY-BR 73,0 puntos, UY-BR 42,1 puntos, y PY-UY 22,1 puntos. *Sin variante* el enlace UY-AR.

En el promedio anual del año 2010, ningún enlace alcanzó la meta Mercosur (80% en D+5) y sólo 2 (dos) superaron la meta UPU (50% en D+5): PY-AR (56,4%) y UY-PY (61,6%).

## Análisis de Relaciones Bilaterales (incluido el control diagnóstico)

Previo a efectuar análisis alguno cabe señalar que la Norma MERCOSUR consensuada para la Región a/c del 1/07/2008 es 80% en D+5 días hábiles.

La Tabla N°13 muestra los resultados extremo a extremo del enlace AR-BR. Para este enlace el rendimiento de entrega en plazo fue de un 2,8%, porcentaje que resultó inferior en 51,2 puntos al alcanzado en el año 2009 y que está muy distante de los objetivos previstos para el Mercosur (80% en D+5) y por la UPU (50% en D+5).

**TABLA N°13 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR/BR - Promedio Anual - Días Hábiles**

| En Días Hábiles |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |                     |
|-----------------|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
| PLAZO T         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 13,5 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas     |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                     |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 1     | 0     | 0     | 2     | 11    | 16    | 19    | 37    | 40    | 376   | 502                 |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,2   | 0,0   | 0,0   | 0,4   | 2,2   | 3,2   | 3,8   | 7,4   | 8,0   | 74,9  | 100,0               |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,2   | 0,2   | 0,2   | 0,6   | 2,8   | 6,0   | 9,8   | 17,1  | 25,1  | 100,0 |                     |
| PLAZO A         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,5  |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas     |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                     |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0     | 1     | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2                   |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0   | 50,0  | 50,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0               |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0   | 50,0  | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                     |
| PLAZO B         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 1,0  |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas     |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                     |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2                   |
| % SIMPLE        | 0,0              | 100,0 | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0               |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                     |
| PLAZO H         |                  |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 8,1  |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas     |
|                 | D                | D+1   | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                     |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0     | 0     | 0     | 1     | 7     | 6     | 4     | 2     | 4     | 12    | 36                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 2,8   | 19,4  | 16,7  | 11,1  | 5,6   | 11,1  | 33,3  | 100,0               |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 2,8   | 22,2  | 38,9  | 50,0  | 55,6  | 66,7  | 100,0 |                     |

**Tabla N° 14 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles**

| PLAZO T       |                  |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       |       | Media en días: 11,2 |  |
|---------------|------------------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|-------|-------|---------------------|--|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |     |     |     |      |      |      |      |       |       | Total Recibidas     |  |
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4 | D+5 | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |       |                     |  |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 0   | 2   | 5   | 14  | 30   | 46   | 55   | 51   | 274   | 477   |                     |  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 1,0 | 2,9 | 6,3  | 9,6  | 11,5 | 10,7 | 57,4  | 100,0 |                     |  |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 0,4 | 1,5 | 4,4 | 10,7 | 20,3 | 31,9 | 42,6 | 100,0 |       |                     |  |

| PLAZO A       |                  |     |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | Media en días: 4,4 |  |
|---------------|------------------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|--------------------|--|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | Total Recibidas    |  |
|               | D                | D+1 | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |       |                    |  |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 2   | 5    | 7    | 9    | 8    | 5    | 1    | 0    | 0    | 2     | 39    |                    |  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 5,1 | 12,8 | 17,9 | 23,1 | 20,5 | 12,8 | 2,6  | 0,0  | 0,0  | 5,1   | 100,0 |                    |  |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 5,1 | 17,9 | 35,9 | 59,0 | 79,5 | 92,3 | 94,9 | 94,9 | 94,9 | 100,0 |       |                    |  |

| PLAZO B       |                  |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,0 |  |
|---------------|------------------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|--|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas    |  |
|               | D                | D+1 | D+2   | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |       |                    |  |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     |                    |  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 100,0 | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0 |                    |  |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |       |                    |  |

| PLAZO H       |                  |     |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,5 |  |
|---------------|------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|--|
| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas    |  |
|               | D                | D+1 | D+2  | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |       |                    |  |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 1    | 1     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 2     |                    |  |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 50,0 | 50,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0 |                    |  |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 50,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |       |                    |  |

En la Tabla N° 14 para el enlace BR-AR el resultado fue de 4,4% de entrega en plazo, es decir que registró una caída de 8,6 puntos respecto del año 2009 (13,0%). Dicho resultado estuvo muy por debajo de las metas MERCOSUR (80% en D+5) y UPU (50% en D+5).

## Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Brasil

Los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-BR y BR-AR presentados en la Tabla N° 15 y el gráfico respectivo.

Dicho análisis, para el período bajo examen se vio dificultado como consecuencia del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A. (oficina de cambio), iniciado a mediados de setiembre de 2009, ya que el control por medio de portales y transpondedores en el arribo y salida del país (control diagnóstico), estuvo prácticamente suspendido todo el año 2010. Sólo en el tercer trimestre y según información recabada al área específica del Correo Oficial, se conectaron provisoriamente las antenas -a modo de prueba- razón por la cual se registraron lecturas completas, es decir para los distintos tramos, en este caso de los enlaces AR-BR y BR-AR.

Respecto de los otros trimestres, puede observarse la falta de datos en la mayoría de los casilleros de la Tabla 15 (ND).

No obstante ello, de los resultados promedios anuales obtenidos de información de la UPU, se pudo concluir lo siguiente en relación con los enlaces bajo examen: la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A), para el enlace AR-BR fue de 2,5 días hábiles es decir menor que el plazo demandado por Brasil de 4,4 días hábiles para similar operatoria en el enlace BR-AR.

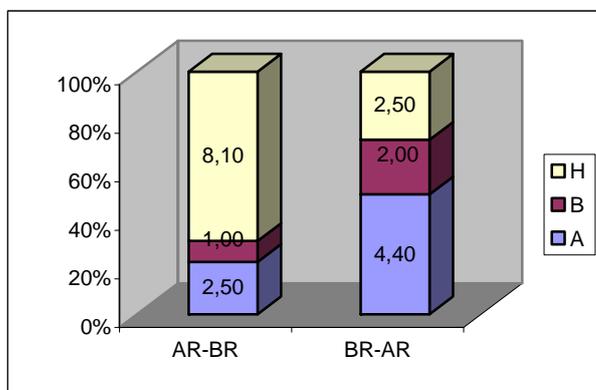
Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), la demora en el enlace AR-BR fue de 1 (un) día hábil, en tanto que en el enlace BR-AR demandó 2 (dos) días hábiles.

En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), el tiempo requerido para su ejecución dentro del territorio de Brasil fue de 8,1 días hábiles en tanto que en Argentina la misma operatoria se realizó en un tiempo de 2,5 días hábiles, es decir con una demora inferior a 3 (tres) días hábiles.

**Tabla Nº 15- Media del Plazo Diagnóstico**

| ENLACE                      | PLAZO | 1º Trim 2010 | 2º Trim 2010 | 3º Trim 2010 | 4ºTrim.2010 | Total 2010  |
|-----------------------------|-------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| AR>BR                       | A     | ND           | ND           | 2,5          | ND          | 2,5         |
|                             | B     | ND           | ND           | 1,0          | ND          | 1,0         |
|                             | H     | 8,0          | 8,1          | 10,0         | 7,0         | 8,1         |
| <b>TOTAL ( A+B+H)</b>       |       | <b>18,1</b>  | <b>12,5</b>  | <b>12,4</b>  | <b>11,2</b> | <b>13,5</b> |
| <b>TOTAL TRANSPONEDORES</b> |       | <b>2</b>     | <b>16</b>    | <b>7</b>     | <b>11</b>   | <b>36</b>   |
| BR>AR                       | A     | 3,4          | 3,8          | 4,8          | 6,0         | 4,4         |
|                             | B     | ND           | ND           | 2,0          | ND          | 2,0         |
|                             | H     | N D          | ND           | 2,5          | ND          | 2,5         |
| <b>TOTAL (A+B+H)</b>        |       | <b>13,5</b>  | <b>9,6</b>   | <b>9,7</b>   | <b>13,0</b> | <b>11,2</b> |
| <b>TOTAL TRANSPONEDORES</b> |       | <b>5</b>     | <b>17</b>    | <b>11</b>    | <b>6</b>    | <b>39</b>   |

**Gráfico Nº 2 - Comparación de la Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR - BR y BR - AR - En días hábiles**





**Tabla Nº16- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-PY- Promedio anual - Días Hábiles**

**En Días Hábiles**

**PLAZO T** **Media en días: 7,0**

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |      |      |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 2   | 7   | 38   | 73   | 68   | 69   | 43   | 36   | 23   | 76    | 435             |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,5 | 1,6 | 8,7  | 16,8 | 15,6 | 15,9 | 9,9  | 8,3  | 5,3  | 17,5  | 100,0           |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,5 | 2,1 | 10,8 | 27,6 | 43,2 | 59,1 | 69,0 | 77,2 | 82,5 | 100,0 |                 |

En el enlace Argentina - Paraguay el resultado medio de extremo a extremo muestra un rendimiento de entrega en plazo del 43,2%, es decir 15,4 puntos por debajo del resultado del año 2009 (58,6%). No se alcanzó la meta MERCOSUR (80% en D+5), ni la meta UPU (50% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.

**Tabla Nº17- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace PY-AR - Promedio Anual- Días Hábiles.**

**En Días Hábiles**

**PLAZO T** **Media en días: 5,7**

| CONCEPTO      | DEMORA (en días) |     |     |      |      |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas |
|---------------|------------------|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|
|               | D                | D+1 | D+2 | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                 |
| CARTAS PRUEBA | 0                | 0   | 19  | 65   | 108  | 96   | 95   | 38   | 26   | 20   | 44    | 511             |
| % SIMPLE      | 0,0              | 0,0 | 3,7 | 12,7 | 21,1 | 18,8 | 18,6 | 7,4  | 5,1  | 3,9  | 8,6   | 100,0           |
| % ACUMULADO   | 0,0              | 0,0 | 3,7 | 16,4 | 37,6 | 56,4 | 75,0 | 82,4 | 87,5 | 91,4 | 100,0 |                 |

En el enlace Paraguay-Argentina el resultado medio de extremo a extremo del rendimiento en plazo fue del 56,4%, registrando también una caída de 19,3 puntos en relación al resultado del año 2009 (75,7%).

Dicho porcentaje se situó 23,6 puntos debajo de la meta MERCOSUR (80% en D+5) y 6,4 puntos arriba de la meta UPU (50% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.



**Tabla 18- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-UY - Promedio Anual – Días Hábiles.**

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO T O TAL   |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 6,5 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas    |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 3   | 13  | 32  | 89   | 94   | 97   | 63   | 51   | 32   | 61    | 535                |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,6 | 2,4 | 6,0 | 16,6 | 17,6 | 18,1 | 11,8 | 9,5  | 6,0  | 11,4  | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,6 | 3,0 | 9,0 | 25,6 | 43,2 | 61,3 | 73,1 | 82,6 | 88,6 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       |                    |
|-----------------|------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO H         |                  |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | Media en días: 2,5 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |      |      |      |      |      |      |      |      |       |       | Total Recibidas    |
|                 | D                | D+1  | D+2  | D+3  | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9   | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 16   | 5    | 3    | 6    | 1    | 0    | 0    | 1    | 1     | 0     | 33                 |
| % SIMPLE        | 0,0              | 48,5 | 15,2 | 9,1  | 18,2 | 3,0  | 0,0  | 0,0  | 3,0  | 3,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 48,5 | 63,6 | 72,7 | 90,9 | 93,9 | 93,9 | 93,9 | 97,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

En el enlace Argentina - Uruguay el resultado medio de extremo a extremo fue del 43,2% de entrega en plazo, es decir 14,8 puntos por debajo del resultado del año 2009 (58%).

Dicho porcentaje no alcanzó la meta prefijada de 80% en D+5 días hábiles, ni la meta UPU (50% en D+5).

**Tabla 19 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace UY-AR - Promedio Anual - Días Hábiles.**

| En Días Hábiles |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|-------|--------------------|
| PLAZO T         |                  |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Media en días: 6,4 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |     |     |      |      |      |      |      |      |       | Total Recibidas    |
|                 | D                | D+1 | D+2 | D+3 | D+4  | D+5  | D+6  | D+7  | D+8  | D+9  | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 0   | 17  | 86   | 100  | 104  | 68   | 41   | 22   | 45    | 483                |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 3,5 | 17,8 | 20,7 | 21,5 | 14,1 | 8,5  | 4,6  | 9,3   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 0,0 | 3,5 | 21,3 | 42,0 | 63,6 | 77,6 | 86,1 | 90,7 | 100,0 |                    |

| En Días Hábiles |                  |     |      |       |       |       |       |       |       |       |       |                    |
|-----------------|------------------|-----|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
| PLAZO H         |                  |     |      |       |       |       |       |       |       |       |       | Media en días: 2,4 |
| CONCEPTO        | DEMORA (en días) |     |      |       |       |       |       |       |       |       |       | Total Recibidas    |
|                 | D                | D+1 | D+2  | D+3   | D+4   | D+5   | D+6   | D+7   | D+8   | D+9   | > D+9 |                    |
| CARTAS PRUEBA   | 0                | 0   | 3    | 2     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 0     | 5                  |
| % SIMPLE        | 0,0              | 0,0 | 60,0 | 40,0  | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 0,0   | 100,0              |
| % ACUMULADO     | 0,0              | 0,0 | 60,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |                    |

En el enlace Uruguay - Argentina el resultado medio de extremo a extremo fue del 42,0%, es decir que prácticamente se mantuvo en el porcentaje alcanzado en el año 2009 ( 42,4%). Estuvo por debajo de la meta MERCOSUR (80% en D+5 días hábiles) y tampoco alcanzó la meta UPU (50% en D+5).

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

Si bien los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-UY y UY-AR presentados en la Tabla N° 20 y el gráfico respectivo, cabe mencionar que en el año bajo examen tanto el Correo Oficial de Argentina, por el traslado de la oficina de cambio sita en el Aeropuerto de Ezeiza, como el del Correo de la República Oriental del Uruguay por daños registrados en el equipamiento de lectura de transpondedores (antenas), hizo que el control diagnóstico en dichos enlaces se mantuviera discontinuo es decir que no registrara lecturas en todos los tramos.

El resultado promedio anual del 2010 según información de la UPU, muestra no obstante lecturas para el tramo H (distribución en el país de destino) y para el plazo T (Total), siendo los guarismos prácticamente iguales en ambos sentidos.

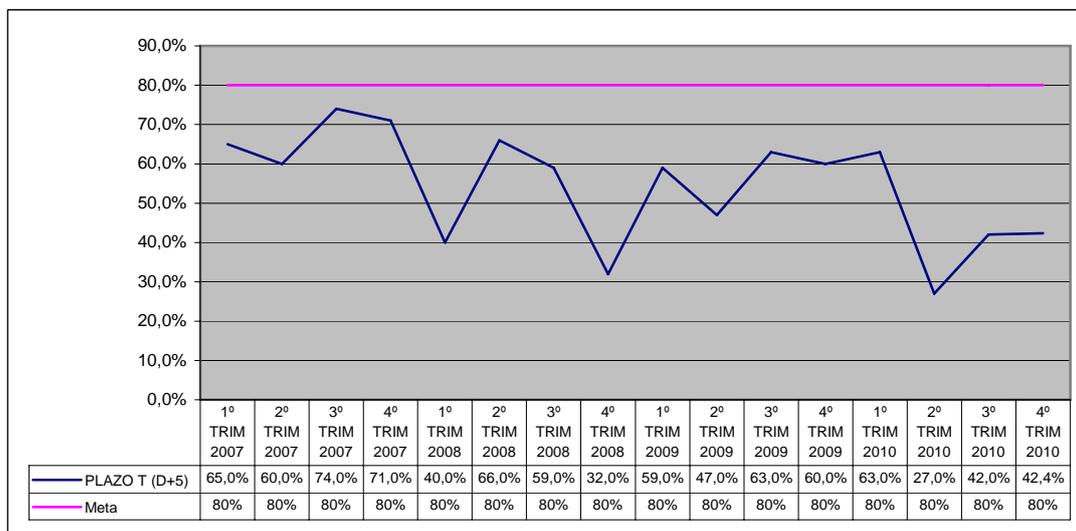
**Tabla Nº 20 - Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR y UY - En días Hábiles**

| ENLACE                      | PLAZO | 1º Trim<br>2010 | 2º Trim<br>2010 | 3º Trim<br>2010 | 4º Trim<br>2010 | TOTAL<br>2010 |
|-----------------------------|-------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------|
| AR>UY                       | A     | ND              | ND              | ND              | ND              | ND            |
|                             | B     | ND              | ND              | ND              | ND              | ND            |
|                             | H     | 3,2             | 1,2             | ND              | ND              | 2,5           |
| TOTAL ( A+B+H)              |       | 5,5             | 7,6             | 6,1             | 6,8             | 6,5           |
| Total de<br>Transpondedores |       | 20              | 13              | 0               | 0               | 33            |

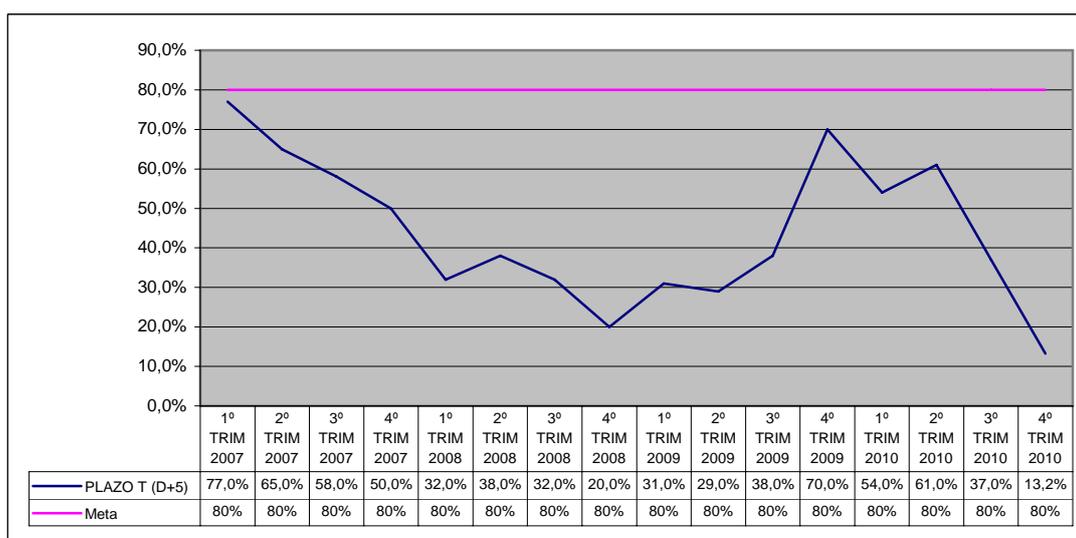
|                             |   |     |     |     |     |     |
|-----------------------------|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| UY>AR                       | A | ND  | ND  | ND  | ND  | ND  |
|                             | B | ND  | ND  | ND  | ND  | ND  |
|                             | H | ND  | ND  | 2,4 | ND  | 2,4 |
| TOTAL (A+B+H)               |   | 6,0 | 5,8 | 6,0 | 8,1 | 6,4 |
| Total de<br>Transpondedores |   | 0   | 0   | 5   | 0   | 5   |

## Evolución Porcentaje de rendimiento de entrega en plazo

### Enlace AR-UY

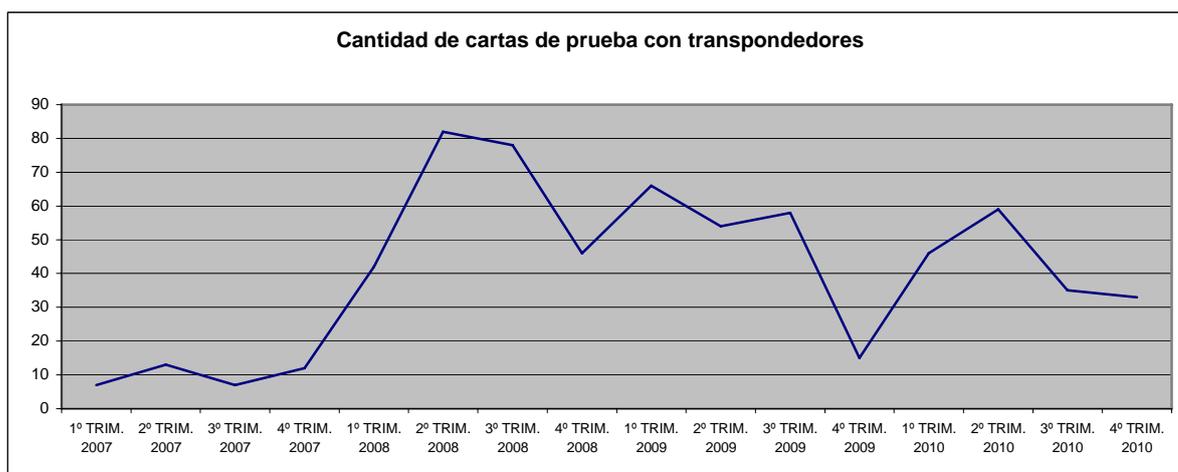


### Enlace UY - AR



## Cantidad de transpondedores enviados años 2007/2010

| PAISES ORIGEN             | 2007         |              |              |              | 2008        |             |             |             | 2009        |             |             |             | 2010        |             |             |             |
|---------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                           | 1º TRIM      | 2º TRIM      | 3º TRIM      | 4º TRIM      | 1º TRIM     | 2º TRIM     | 3º TRIM     | 4º TRIM     | 1º TRIM     | 2º TRIM     | 3º TRIM     | 4º TRIM     | 1º TRIM     | 2º TRIM     | 3º TRIM     | 4º TRIM     |
| AR                        | 2            | 5            | 2            | 0            | 20          | 36          | 40          | 19          | 31          | 31          | 26          | 9           | 22          | 29          | 7           | 11          |
| BR                        | 5            | 8            | 5            | 12           | 8           | 21          | 11          | 15          | 10          | 15          | 5           | 3           | 21          | 27          | 21          | 16          |
| PY                        | 0            | 0            | 0            | 0            | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 0           | 1           | 0           | 0           | 0           | 0           |
| UY                        | 0            | 0            | 0            | 0            | 14          | 25          | 27          | 12          | 25          | 8           | 27          | 2           | 3           | 3           | 7           | 6           |
| <b>TOTAL TRANSP.</b>      | <b>7</b>     | <b>13</b>    | <b>7</b>     | <b>12</b>    | <b>42</b>   | <b>82</b>   | <b>78</b>   | <b>46</b>   | <b>66</b>   | <b>54</b>   | <b>58</b>   | <b>15</b>   | <b>46</b>   | <b>59</b>   | <b>35</b>   | <b>33</b>   |
| <b>TOTAL CTAS. RECIB.</b> | <b>1.769</b> | <b>1.502</b> | <b>1.597</b> | <b>1.456</b> | <b>1607</b> | <b>1400</b> | <b>1377</b> | <b>1359</b> | <b>1504</b> | <b>1443</b> | <b>1461</b> | <b>1376</b> | <b>1445</b> | <b>1431</b> | <b>1497</b> | <b>1278</b> |
| <b>% TRANSP.</b>          | <b>0,4%</b>  | <b>0,8%</b>  | <b>0,4%</b>  | <b>0,8%</b>  | <b>2,6%</b> | <b>5,9%</b> | <b>5,7%</b> | <b>3,4%</b> | <b>4,4%</b> | <b>3,7%</b> | <b>3,9%</b> | <b>1,1%</b> | <b>3,2%</b> | <b>4,1%</b> | <b>2,3%</b> | <b>2,6%</b> |



En el cuadro y gráfico precedentes, puede observarse que la cantidad de transpondedores utilizados para el control diagnóstico sigue siendo poco significativa en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR, hecho que dificulta el análisis por tramos del intercambio de correspondencia ( encaminamiento en el país de destino, transporte aéreo y distribución en el país de destino).

A esto debe adicionarse las dificultades técnicas registradas en la lectura del paso de los transpondedores para los enlaces vinculados con Argentina y Uruguay, como consecuencia que :

a) Desde mediados de setiembre de 2009 estuvo suspendido en Argentina el control de transpondedores por medio de portales en el arribo y salida del país, como consecuencia del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A.

b) En relación con Uruguay y debido a un tema operativo (cuestiones de seguridad) también tuvo problemas en la mediciones de los flujos de salida de los transpondedores; situación cuya solución aún estaba en estudio al cierre del ejercicio bajo análisis.

Para el período analizado puede observarse que no existe una tendencia definida, sino que hay muchos sesgos a la alta y a la baja.

Por último, cabe señalar que la Oficina Internacional de la UPU había considerado, como una de las metas de calidad del control continuo, fijar en un 30% el porcentaje de cartas de prueba con transpondedores que deberían intercambiarse en los enlaces objeto del control diagnóstico; porcentaje que nunca se alcanzó.

### ANEXO 3 – Cartas de prueba con irregularidades :

#### Cantidad de cartas de prueba no recibidas o no informadas por trimestre

##### Exportación

| PAISES ORIGEN | PAISES DE DESTINO | 1º TRIM 2010 | 2º TRIM 2010 | 3º TRIM 2010 | 4º Trimestre 2010 |                   |                      |              |
|---------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|
|               |                   |              |              |              | Previstas Recibir | Cantidad Recibida | Cantidad No Recibida |              |
| AR            | BR-PY-UY          | 20,9%        | 24,4%        | 17,3%        | 468               | 360               | 108                  | 23,1%        |
| BR            | AR-PY-UY          | 35,3%        | 18,4%        | 26,2%        | 468               | 261               | 207                  | 44,2%        |
| PY            | AR-BR-UY          | 16,0%        | 17,1%        | 15,4%        | 468               | 345               | 123                  | 26,3%        |
| UY            | AR-BR-PY          | 19,0%        | 34,4%        | 25,6%        | 468               | 312               | 156                  | 33,3%        |
| <b>TOTAL</b>  |                   | <b>22,8%</b> | <b>23,6%</b> | <b>21,1%</b> | <b>1872</b>       | <b>1278</b>       | <b>594</b>           | <b>31,7%</b> |

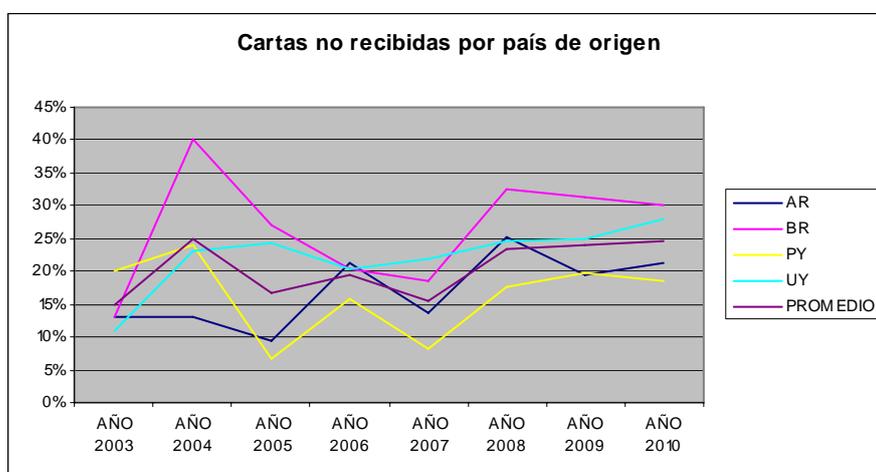
## Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas

### Exportación

| Origen  | Destino  | AÑO 2010          |                   |                      |       |
|---------|----------|-------------------|-------------------|----------------------|-------|
|         |          | Previstas Recibir | Cantidad Recibida | Cantidad No Recibida |       |
| AR      | BR-PY-UY | 1872              | 1472              | 400                  | 21,4% |
| BR      | AR-PY-UY | 1872              | 1307              | 565                  | 30,2% |
| PY      | AR-BR-UY | 1872              | 1525              | 347                  | 18,5% |
| UY      | AR-BR-PY | 1872              | 1347              | 525                  | 28,0% |
| General |          | 7488              | 5651              | 1837                 | 24,5% |

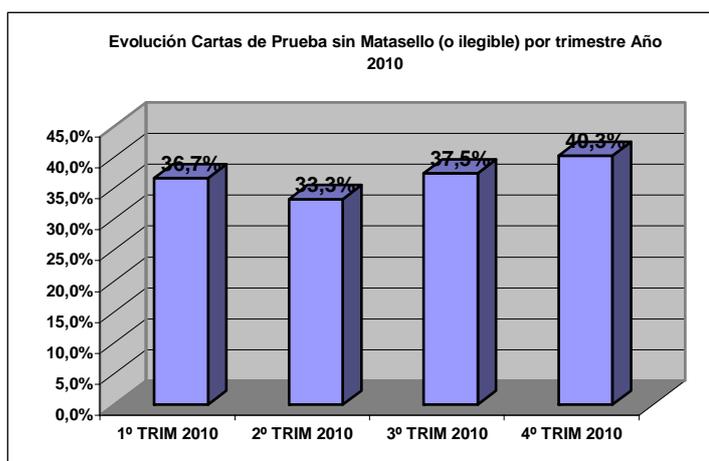
### Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.

| PAIS ORIGEN | AÑO 2003 | AÑO 2004 | AÑO 2005 | AÑO 2006 | AÑO 2007 | AÑO 2008 | AÑO 2009 | AÑO 2010 |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| AR          | 13%      | 13%      | 9,4%     | 21,3%    | 13,6%    | 25,2%    | 19,4%    | 21,4%    |
| BR          | 13%      | 40%      | 27%      | 20,4%    | 18,5%    | 32,5%    | 31,4%    | 30,2%    |
| PY          | 20%      | 24%      | 6,6%     | 15,9%    | 8,3%     | 17,7%    | 19,8%    | 18,5%    |
| UY          | 11%      | 23%      | 24,2%    | 20,4%    | 21,8%    | 24,7%    | 24,9%    | 28,0%    |
| PROMEDIO    | 15%      | 25%      | 16,8%    | 19,5%    | 15,5%    | 23,3%    | 23,9%    | 24,5%    |



### Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible Año 2010

| PAISES ORIGEN | PAISES DE DESTINO | 1º TRIM 2010 | 2º TRIM 2010 | 3º TRIM 2010 | 4º TRIM 2010 |
|---------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| AR            | BR-PY-UY          | 45,1%        | 30,8%        | 35,4%        | 46,7%        |
| BR            | AR-PY-UY          | 62,4%        | 62,8%        | 61,7%        | 61,7%        |
| PY            | AR-BR-UY          | 15,5%        | 16,2%        | 24,7%        | 23,5%        |
| UY            | AR-BR-PY          | 29,8%        | 20,8%        | 30,5%        | 29,2%        |
| PROMEDIO      |                   | 36,7%        | 33,3%        | 37,5%        | 40,3%        |



### Cartas sin matasello total año 2010

| Origen         | Destino  | AÑO 2010          |                   |                              |              |
|----------------|----------|-------------------|-------------------|------------------------------|--------------|
|                |          | Previstas Recibir | Cantidad Recibida | Cant. S/ Matasello (o ileg.) |              |
| AR             | BR-PY-UY | 1872              | 1472              | 581                          | 39,5%        |
| BR             | AR-PY-UY | 1872              | 1307              | 803                          | 61,4%        |
| PY             | AR-BR-UY | 1872              | 1525              | 303                          | 19,9%        |
| UY             | AR-BR-PY | 1872              | 1347              | 374                          | 27,8%        |
| <b>General</b> |          | <b>7488</b>       | <b>5651</b>       | <b>2061</b>                  | <b>36,5%</b> |

### Evolución porcentaje anual cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible

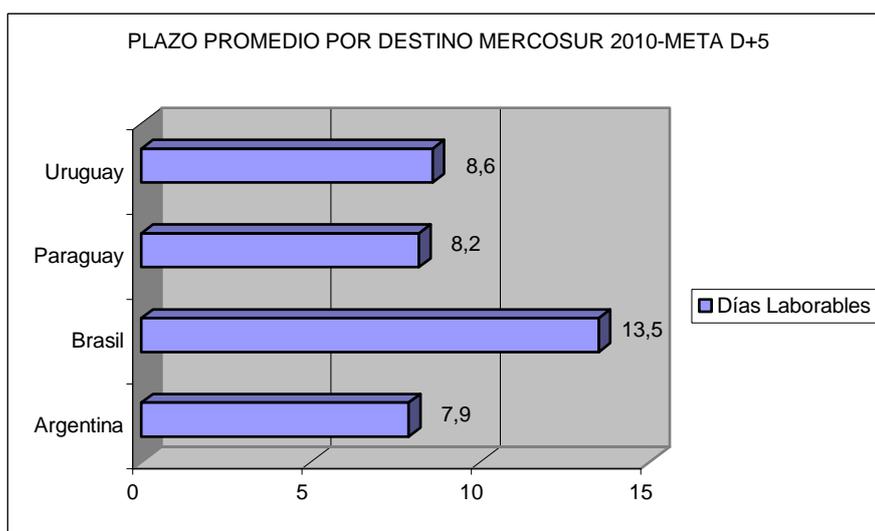
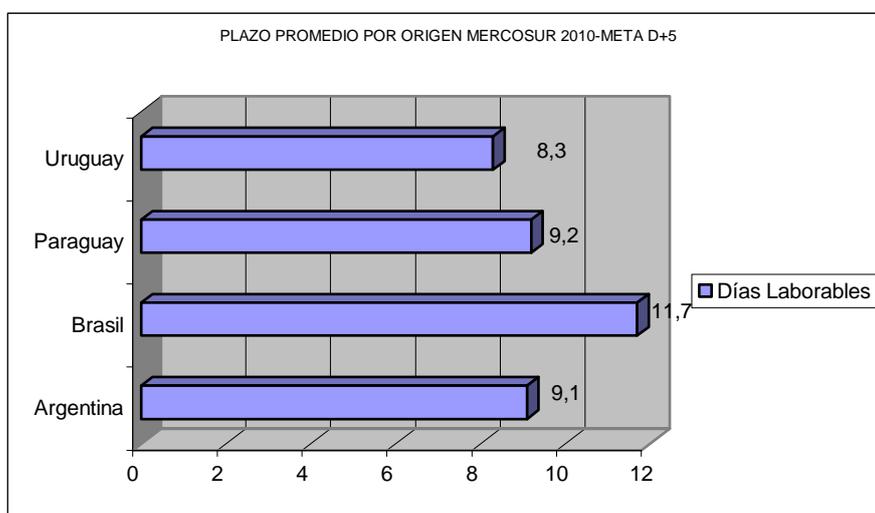
|              |          | AÑO 2003     | AÑO 2004     | AÑO 2005   | AÑO 2006     | AÑO 2007     | Año 2008    | Año 2009     | Año 2010     |
|--------------|----------|--------------|--------------|------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| AR           | BR-PY-UY | 21,8%        | 27,3%        | 27,6%      | 19,3%        | 28,1%        | 33,2        | 40,9%        | 39,5%        |
| BR           | AR-PY-UY | 11,%         | 37,5%        | 36,0%      | 29,7%        | 42,5%        | 38,7        | 50,8%        | 61,4%        |
| PY           | AR-BR-UY | 20,3%        | 8,3%         | 11,4%      | 11,6%        | 11,6%        | 16,7        | 13,8%        | 19,9%        |
| UY           | AR-BR-PY | 31,5%        | 35,7%        | 21,8%      | 35,2%        | 30,3%        | 27,1        | 26,2%        | 27,8%        |
| <b>TOTAL</b> |          | <b>21,2%</b> | <b>26,7%</b> | <b>24%</b> | <b>23,8%</b> | <b>29,6%</b> | <b>28,6</b> | <b>32,6%</b> | <b>36,5%</b> |



## ANEXO 4 – Plazos totales por enlace en días hábiles por país de origen y destino

| PAIS DE ORIG.            | PAIS DE DEST. | PROM AÑO 2006 | PROM AÑO 2007 | PROM AÑO 2008 | 1º TRIM 2009 | 2º TRIM 2009 | 3º TRIM 2009 | 4º TRIM 2009 | PROM AÑO 2009 | 1º TRIM 2010 | 2º TRIM 2010 | 3º TRIM 2010 | 4º TRIM 2010 | PROM AÑO 2010 |
|--------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| AR                       | BR            | 7,6           | 6,4           | 5,9           | 6,7          | 6,7          | 6,5          | 7,3          | 6,8           | 18,1         | 12,5         | 12,4         | 11,2         | 13,5          |
|                          | PY            | 4,1           | 4,2           | 4,8           | 6,8          | 6,0          | 6,9          | 5,1          | 6,3           | 5,2          | 6,0          | 8,6          | 8,8          | 7,0           |
|                          | UY            | 4,4           | 5,6           | 6,9           | 6,2          | 6,2          | 6,4          | 5,4          | 6,0           | 5,5          | 7,6          | 6,1          | 6,8          | 6,5           |
| <b>MEDIA - ORIGEN AR</b> |               | <b>5,4</b>    | <b>5,4</b>    | <b>5,9</b>    | <b>6,6</b>   | <b>6,3</b>   | <b>6,6</b>   | <b>5,9</b>   | <b>6,4</b>    | <b>9,6</b>   | <b>8,7</b>   | <b>9,0</b>   | <b>8,9</b>   | <b>9,1</b>    |
| BR                       | AR            | 5,2           | 6,0           | 8,1           | 19,6         | 13,3         | 7,5          | 8,5          | 12,1          | 13,5         | 9,6          | 9,7          | 13,0         | 11,2          |
|                          | PY            | 6,1           | 6,3           | 8,3           | 18,0         | 9,1          | 9,0          | 9,9          | 11,5          | 12,8         | 10,1         | 11,3         | 12,4         | 11,5          |
|                          | UY            | 5,2           | 7,1           | 9,4           | 25,1         | 9,9          | 9,5          | 11,2         | 13,9          | 17,3         | 11,3         | 8,9          | 10,1         | 11,6          |
| <b>MEDIA - ORIGEN BR</b> |               | <b>5,5</b>    | <b>6,5</b>    | <b>8,6</b>    | <b>20,9</b>  | <b>10,8</b>  | <b>8,7</b>   | <b>9,9</b>   | <b>12,5</b>   | <b>14,5</b>  | <b>10,3</b>  | <b>9,9</b>   | <b>11,8</b>  | <b>11,7</b>   |
| PY                       | AR            | 4,0           | 4,2           | 4,3           | 4,6          | 5,5          | 4,1          | 4,2          | 4,6           | 4,8          | 5,0          | 5,8          | 7,7          | 5,7           |
|                          | BR            | 7,9           | 6,7           | 7,5           | 5,5          | 4,0          | 4,0          | 6,5          | 5,0           | 18,6         | 13,2         | 11,4         | 14,4         | 14,5          |
|                          | UY            | 3,6           | 5,1           | 4,8           | 8,3          | 5,8          | 5,2          | 5,9          | 6,3           | 8,0          | 7,8          | 7,1          | 7,6          | 7,6           |
| <b>MEDIA - ORIGEN PY</b> |               | <b>5,2</b>    | <b>5,3</b>    | <b>5,5</b>    | <b>6,1</b>   | <b>5,1</b>   | <b>4,4</b>   | <b>5,5</b>   | <b>5,3</b>    | <b>10,5</b>  | <b>8,7</b>   | <b>7,9</b>   | <b>9,9</b>   | <b>9,2</b>    |
| UY                       | AR            | 4,7           | 5,3           | 6,9           | 7,3          | 9,1          | 6,6          | 5,1          | 7,0           | 6,0          | 5,8          | 6,0          | 8,1          | 6,4           |
|                          | BR            | 8,3           | 7,5           | 6,9           | 7,3          | 5,4          | 5,5          | 6,5          | 6,2           | 21,9         | 11,5         | 8,9          | 8,9          | 13,3          |
|                          | PY            | 4,6           | 4,7           | 6,5           | 8,1          | 7,6          | 6,8          | 5,8          | 7,1           | 4,4          | 4,9          | 6,5          | 7,1          | 5,6           |
| <b>MEDIA - ORIGEN UY</b> |               | <b>5,9</b>    | <b>5,8</b>    | <b>6,8</b>    | <b>7,6</b>   | <b>7,4</b>   | <b>6,3</b>   | <b>5,8</b>   | <b>6,8</b>    | <b>10,8</b>  | <b>7,4</b>   | <b>7,0</b>   | <b>8,0</b>   | <b>8,3</b>    |
| BR                       | AR            | 5,2           | 6,0           | 8,1           | 19,6         | 13,3         | 7,5          | 8,5          | 12,1          | 13,5         | 9,6          | 9,7          | 13,0         | 11,2          |
| PY                       |               | 4,0           | 4,2           | 4,3           | 4,6          | 5,5          | 4,1          | 4,2          | 4,6           | 4,8          | 5,0          | 5,8          | 7,7          | 5,7           |
| UY                       |               | 4,7           | 5,3           | 6,9           | 7,3          | 9,1          | 6,6          | 5,1          | 7,0           | 6,0          | 5,8          | 6,0          | 8,1          | 6,4           |
| <b>MEDIA-DESTINO AR</b>  |               | <b>4,6</b>    | <b>5,1</b>    | <b>6,4</b>    | <b>10,5</b>  | <b>9,3</b>   | <b>6,1</b>   | <b>5,9</b>   | <b>7,9</b>    | <b>8,1</b>   | <b>6,8</b>   | <b>7,2</b>   | <b>9,6</b>   | <b>7,9</b>    |
| AR                       | BR            | 7,6           | 6,3           | 5,9           | 6,7          | 6,7          | 6,5          | 7,3          | 6,8           | 18,1         | 12,5         | 12,4         | 11,2         | 13,5          |
| PY                       |               | 7,9           | 6,7           | 7,5           | 5,5          | 4,0          | 4,0          | 6,5          | 5,0           | 18,6         | 13,2         | 11,4         | 14,4         | 14,5          |
| UY                       |               | 8,3           | 7,5           | 6,9           | 7,3          | 5,4          | 5,5          | 6,5          | 6,2           | 21,9         | 11,5         | 8,9          | 8,9          | 13,3          |
| <b>MEDIA-DESTINO BR</b>  |               | <b>7,9</b>    | <b>6,8</b>    | <b>6,8</b>    | <b>6,5</b>   | <b>5,4</b>   | <b>5,3</b>   | <b>6,8</b>   | <b>6,0</b>    | <b>19,5</b>  | <b>12,4</b>  | <b>10,8</b>  | <b>11,5</b>  | <b>13,5</b>   |
| AR-                      | PY            | 4,1           | 4,2           | 4,8           | 6,8          | 6,0          | 6,9          | 5,1          | 6,2           | 5,2          | 6,0          | 8,6          | 8,8          | 7,0           |
| BR                       |               | 6,1           | 6,3           | 8,3           | 18           | 9,1          | 9,0          | 9,9          | 11,5          | 12,8         | 10,1         | 11,3         | 12,4         | 11,5          |
| UY                       |               | 4,6           | 4,7           | 6,5           | 8,1          | 7,6          | 6,8          | 5,8          | 7,1           | 4,4          | 4,9          | 6,1          | 7,1          | 5,6           |
| <b>MEDIA-DESTINO PY</b>  |               | <b>4,9</b>    | <b>5,1</b>    | <b>6,5</b>    | <b>11,0</b>  | <b>7,6</b>   | <b>7,6</b>   | <b>6,9</b>   | <b>8,3</b>    | <b>7,5</b>   | <b>7,0</b>   | <b>8,7</b>   | <b>9,4</b>   | <b>8,2</b>    |
| AR-                      | UY            | 4,4           | 5,6           | 6,9           | 6,2          | 6,2          | 6,4          | 5,4          | 6,0           | 5,5          | 7,6          | 6,1          | 6,8          | 6,5           |
| BR                       |               | 5,1           | 7,1           | 9,4           | 25,1         | 9,9          | 9,5          | 11,2         | 13,9          | 17,3         | 11,3         | 8,9          | 10,1         | 11,6          |
| PY                       |               | 3,6           | 5,1           | 4,8           | 8,3          | 5,8          | 5,2          | 6,3          | 6,4           | 8,0          | 7,8          | 7,1          | 7,6          | 7,6           |
| <b>MEDIA-DESTINO UY</b>  |               | <b>4,3</b>    | <b>5,9</b>    | <b>7,0</b>    | <b>13,2</b>  | <b>7,3</b>   | <b>7,0</b>   | <b>7,6</b>   | <b>8,8</b>    | <b>10,3</b>  | <b>8,9</b>   | <b>7,2</b>   | <b>8,2</b>   | <b>8,6</b>    |
| <b>MEDIA GENERAL</b>     |               | <b>5,4</b>    | <b>5,7</b>    | <b>6,7</b>    | <b>10,3</b>  | <b>7,4</b>   | <b>6,5</b>   | <b>6,8</b>   | <b>7,7</b>    | <b>11,3</b>  | <b>8,8</b>   | <b>8,5</b>   | <b>9,7</b>   | <b>9,5</b>    |

### Gráfico Plazos de Entrega (por origen y por destino ) de cartas de prueba en MERCOSUR en días laborables- año 2010



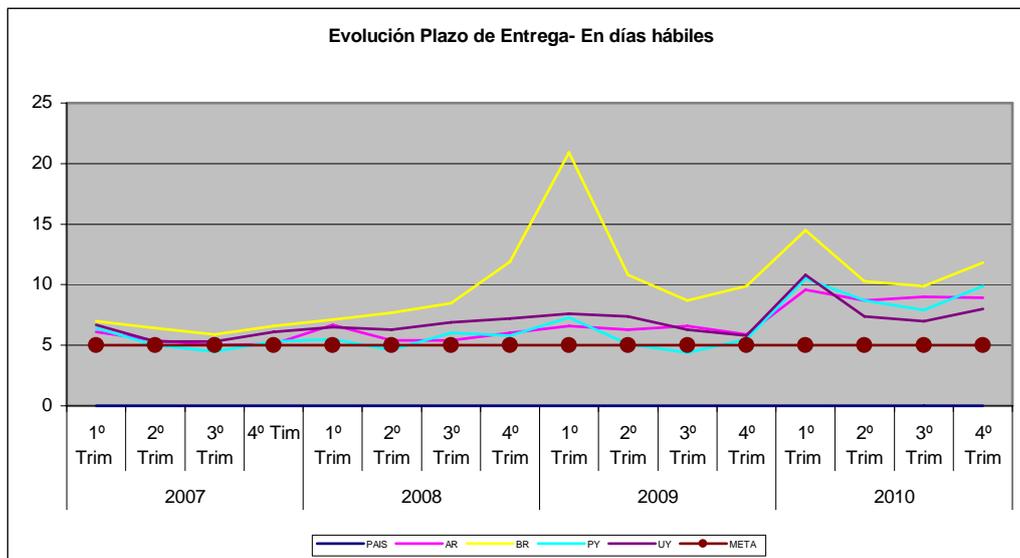
El plazo promedio global del año 2010 fue de 9,5 días hábiles, es decir que aumentó en casi 2 días en relación con el promedio del año 2009 ( 7,7 días hábiles). Este parámetro tuvo un desvío de 4 1/5 días respecto al estándar MERCOSUR D+5 días hábiles a/c del 1/07/2008 y la meta UPU (D+5 días hábiles ).

### Índice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles

#### Promedio Exportación

| PAIS | 2007    |         |         |         | 2008    |         |         |         | 2009    |         |         |         | 2010   |        |        |        |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|
|      | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1ºTrim | 2ºTrim | 3ºTrim | 4ºTrim |
| AR   | 6,1     | 5,4     | 5,0     | 5,1     | 6,7     | 5,4     | 5,4     | 6,0     | 6,6     | 6,3     | 6,6     | 5,9     | 9,6    | 8,7    | 9,0    | 8,9    |
| BR   | 7,0     | 6,4     | 5,9     | 6,6     | 7,1     | 7,7     | 8,5     | 11,9    | 20,9    | 10,8    | 8,7     | 9,9     | 14,5   | 10,3   | 9,9    | 11,8   |
| PY   | 6,4     | 5,0     | 4,5     | 5,3     | 5,5     | 4,6     | 6,0     | 5,8     | 7,3     | 5,1     | 4,4     | 5,5     | 10,5   | 8,7    | 7,9    | 9,9    |
| UY   | 6,7     | 5,3     | 5,3     | 6,1     | 6,5     | 6,3     | 6,9     | 7,2     | 7,6     | 7,4     | 6,3     | 5,8     | 10,8   | 7,4    | 7,0    | 8,0    |
| META | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0    | 5,0    | 5,0    | 5,0    |

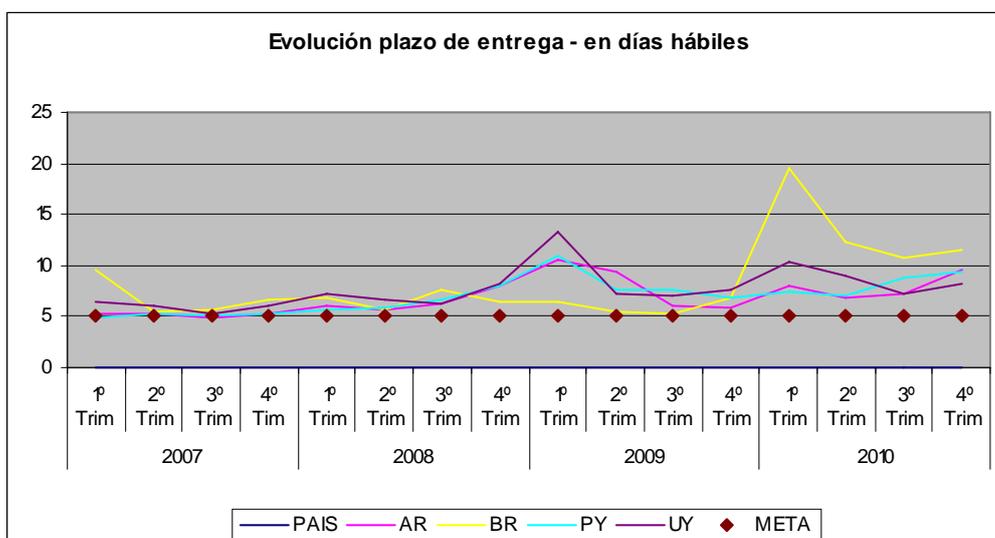
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



### Promedio Importación

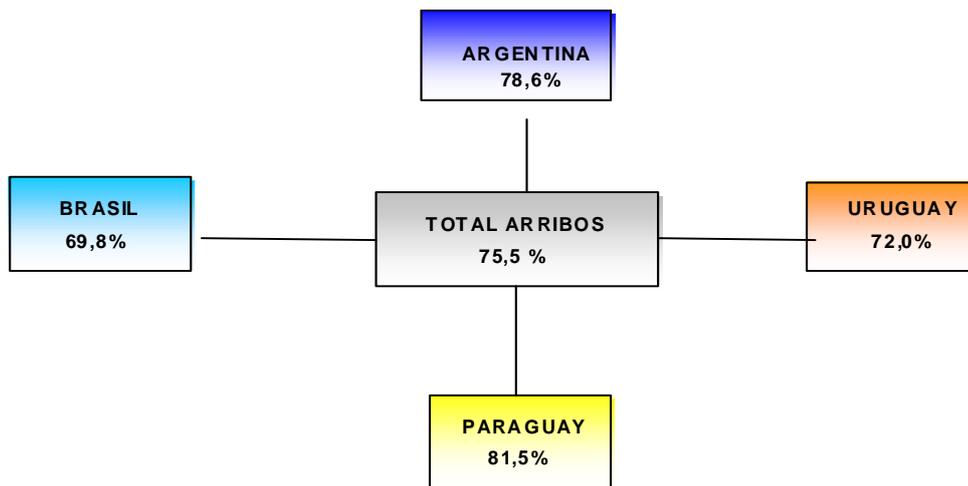
| PAIS | 2007    |         |         |         | 2008    |         |         |         | 2009    |         |         |         | 2010    |         |         |         |
|------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|      | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim | 1º Trim | 2º Trim | 3º Trim | 4º Trim |
| AR   | 5,3     | 5,2     | 4,9     | 5,2     | 6,0     | 5,6     | 6,3     | 8,1     | 10,5    | 9,3     | 6,1     | 5,9     | 8,1     | 6,8     | 7,2     | 9,6     |
| BR   | 9,6     | 5,5     | 5,6     | 6,7     | 6,8     | 5,6     | 7,7     | 6,4     | 6,5     | 5,4     | 5,3     | 6,8     | 19,5    | 12,4    | 10,8    | 11,5    |
| PY   | 4,9     | 5,3     | 5,1     | 5,2     | 5,7     | 5,8     | 6,6     | 8,1     | 11      | 7,6     | 7,6     | 6,9     | 7,5     | 7,0     | 8,7     | 9,4     |
| UY   | 6,5     | 6,1     | 5,2     | 6,0     | 7,2     | 6,6     | 6,2     | 8,3     | 13,2    | 7,3     | 7,0     | 7,6     | 10,3    | 8,9     | 7,2     | 8,2     |
| META | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     | 5,0     |

NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008

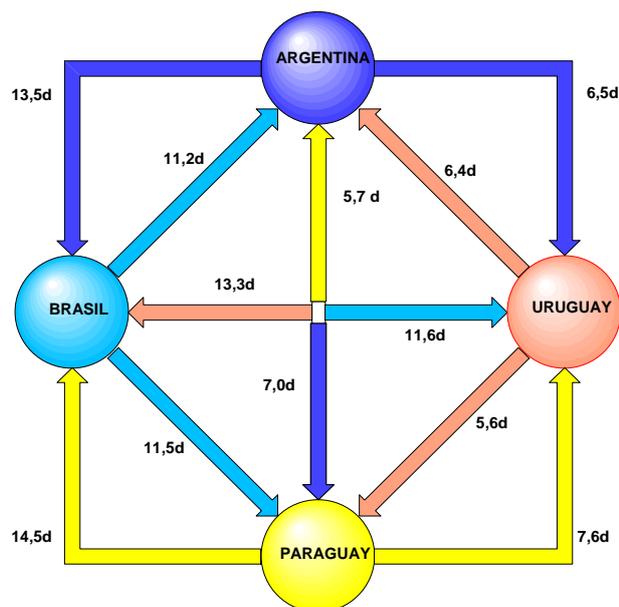


---

**Entregas observadas por países**  
**Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2010**



**Demoras observadas por enlace**  
**(Expresadas en días hábiles)**



---

**\*REGISTRO DE OPERADORES POSTALES**

**\*CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL**

**\*RECLAMOS Y SANCIONES POSTALES**

**\*FILATELIA**

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

---

---

## Registro de Operadores Postales

Durante el año 2010 se dio continuidad a la realización de las acciones de control centradas en la calidad del empleo en el sector postal, las cuales se aplicaron a aquellos casos en que dicho análisis se hallaba pendiente de aplicación, en el marco de las solicitudes de mantenimiento de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

Asimismo, en aquellos casos que contaban con específico pronunciamiento en los términos de la Resolución CNC 1811/2005, y en cumplimiento de instrucciones formalmente impartidas por el Organismo, se procedió a analizar la virtualidad de los convenios de redespacho presentados por los operadores. Al respecto, se hizo hincapié en la homogeneidad de los servicios ofrecidos por el prestador que contrataba el redespacho y aquellos autorizados a la empresa que le brindaba tal prestación, requiriéndose además que ésta última contara con medios propios en la zona de atención convenida y con una estructura adecuada para garantizar el cumplimiento de la prestación. Dicha tarea tuvo como corolario una reducción de las áreas de cobertura pretendidas por aquellos prestadores que declaraban la atención de diversas zonas mediante convenios de redespacho.

Por otra parte, se interpretó el concepto de cobertura geográfica, entendiendo que el mismo implicaba que en una misma zona el prestador debe realizar tanto la actividad de admisión de envíos postales como la de distribución, limitando de este modo la amplitud de las declaraciones juradas en las que se pretendía que un prestador “cubría” diversas zonas geográficas del interior de nuestro país, cuando en realidad sólo las atendía a los efectos de la distribución de envíos que admitía en otro punto.

Además, con el propósito de diferenciar el servicio de mensajería de aquellos servicios de correo tradicional, se elaboró una propuesta técnica que permitiera lograr la definición genérica del servicio, establecer características particulares de la actividad y un procedimiento para la migración de los prestadores previamente autorizados hacia un nuevo Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería, el cual funcionaría en la esfera del actual Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

Esta propuesta técnica tiene como objetivo lograr un mejor control de la actividad, incluida en aquellas genéricamente descritas por el artículo 4º del Decreto 1187/93 como asimilables a la materia postal, posibilitando además mejorar la calidad de información disponible para los usuarios que deseen contratar el servicio en trato.

Con relación a las solicitudes de inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, el número de peticiones ingresadas –DOCE (12)- ha disminuido considerablemente en el año 2010 con respecto a los niveles registrados en años anteriores.

Para realizar el análisis de las peticiones de inscripción, nuevamente se puso particular énfasis en la evaluación de la consistencia y congruencia de las declaraciones juradas así como también se aplicaron pautas técnicas desarrolladas en período recientes, que posibilitaron la resolución de casos pendientes. Si bien el número de inscriptos en el corriente año –DIEZ (10)- se mantiene en similares valores a los registrados en el año anterior, lo cierto es que tal cifra incluye la resolución de trámites de solicitud de inscripción, así como los supuestos en que un prestador reingresa al universo de inscriptos debido a la aceptación de un recurso interpuesto contra el acto administrativo que dispuso su baja, o como consecuencia de decisiones administrativas y/o judiciales que suspenden los efectos de la baja oportunamente dispuesta.

Con relación al número total de inscriptos al cierre del período, se destaca que el mismo aumentó con respecto al año anterior, pasando de CIENTO ONCE (111) a CIENTO DIECINUEVE (119) operadores registrados, relacionándose el incremento no sólo con el ingreso de nuevos operadores sino también con la disminución de bajas, producto de un mayor grado de cumplimiento de las obligaciones generado por previas acciones de exhaustivo control llevadas a cabo por el Organismo y de lo expuesto en nota al pie del presente.

Finalmente, entre los objetivos que se vislumbran para los próximos períodos, nuevamente se incluye a la necesidad de desarrollar un sistema informático integral, que posibilite la realización de un análisis más eficiente, y la provisión de datos con mayor grado de especificidad. Además, se proyecta contar con el instrumento normativo que logre la diferenciación del segmento de servicio específico compuesto por empresas de mensajería, para luego encarar acciones de concientización de la necesidad de inscripción de dichos prestadores bajo las condiciones legalmente previstas.

---

---

**Nota:** A partir de la revisión de la base de datos de los Prestadores de Servicios Postales, realizada en conjunto por las Áreas Registro de Operadores Postales (AROP) y Estudios en Materia Postal (AEMP), se pudo determinar que al 31/12/2010 se encontraban inscriptas CIENTO DIECINUEVE (119) empresas.

Para arribar a este dato se controlaron los movimientos (inscripciones, bajas y reinscripciones) de los años 2006, 2007, 2008 y 2009, verificando la existencia de una diferencia entre el número de empresas informadas en el Cuadro "Evolución del RNPSP-Inscriptas al cierre", y el número de empresas inscriptas al cierre de cada uno de los años mencionados según la base de datos.

Esta situación tuvo su origen en el año 2006, con una diferencia de TRES (3) empresas, que luego aumenta a CINCO (5) empresas en 2007, y se mantuvo de ese modo en 2008 y 2009.

De acuerdo con lo expuesto precedentemente, las cantidades correctas a informar en "Inscriptas al cierre" en el referido cuadro son las siguientes:

**2006: 153**

**2007: 127**

**2008: 123**

**2009: 111**

Detectada dicha diferencia, resultó necesario realizar una depuración de datos para poder informar la evolución del RNPSP durante el año 2010 y el total de empresas inscriptas al cierre de ese período.

En consecuencia, para el inicio del año 2010 se tomará como referencia el número de CIENTO ONCE (111) empresas inscriptas al cierre de 2009, para arribar al total de CIENTO DIECISEIS (119) al cierre del año bajo examen.

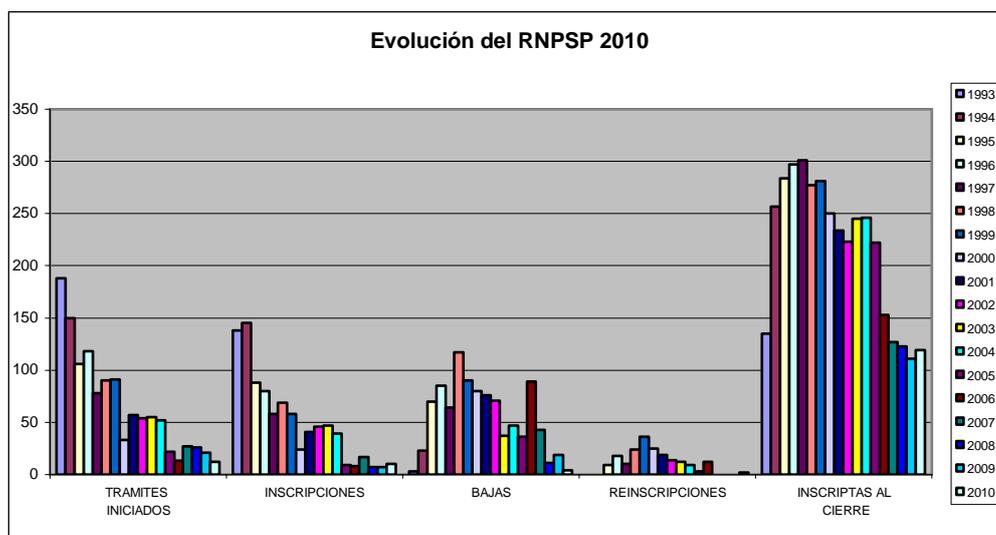
Por último se destaca que también se corrigieron las diferencias entre el número de inscriptas informado al cierre de cada trimestre calendario de 2010 y los valores que surgen de la base de datos. En cada caso se buscó el origen de la diferencia y se procedió a su justificación.

---

## Evolución del RNPS

| PERIODO        | TRAMITES INICIADOS | INSCRIPCIONES | BAJAS      | REINSCRIPCIONES | INSCRIPTAS AL CIERRE |
|----------------|--------------------|---------------|------------|-----------------|----------------------|
| 1993           | 188                | 138           | 3          | 0               | 135                  |
| 1994           | 150                | 145           | 23         | 0               | 257                  |
| 1995           | 106                | 88            | 70         | 9               | 284                  |
| 1996           | 118                | 80            | 85         | 18              | 297                  |
| 1997           | 78                 | 58            | 64         | 10              | 301                  |
| 1998           | 90                 | 69            | 117        | 24              | 277                  |
| 1999           | 91                 | 58            | 90         | 36              | 281                  |
| 2000           | 33                 | 24            | 80         | 25              | 250                  |
| 2001           | 57                 | 41            | 76         | 19              | 234                  |
| 2002           | 54                 | 46            | 71         | 14              | 223                  |
| 2003           | 55                 | 47            | 37         | 12              | 245                  |
| 2004           | 52                 | 39            | 47         | 9               | 246                  |
| 2005           | 22                 | 9             | 36         | 3               | 222                  |
| 2006           | 13                 | 8             | 89         | 12              | 153                  |
| 2007           | 27                 | 17            | 43         | 0               | 127                  |
| 2008           | 26                 | 7             | 11         | 0               | 123                  |
| 2009           | 21                 | 7             | 19         | 0               | 111                  |
| 2010           | 12                 | 10            | 4          | 2               | 119                  |
| Ene-10         | 1                  | 0             | 1          | 0               | 110                  |
| Feb-10         | 0                  | 0             | 0          | 0               | 110                  |
| Mar-10         | 3                  | 0             | 1          | 0               | 109                  |
| Abr-10         | 0                  | 0             | 0          | 0               | 109                  |
| May-10         | 1                  | 1             | 0          | 0               | 110                  |
| Jun-10         | 0                  | 1             | 0          | 1               | 112                  |
| Jul-10         | 1                  | 0             | 0          | 0               | 112                  |
| Ago-10         | 0                  | 3             | 0          | 1               | 116                  |
| Sep-10         | 2                  | 2             | 0          | 0               | 118                  |
| Oct-10         | 0                  | 2             | 1          | 0               | 119                  |
| Nov-10         | 2                  | 0             | 0          | 0               | 119                  |
| Dic-10         | 2                  | 1             | 1          | 0               | 119                  |
| 2010           | 12                 | 10            | 4          | 2               | 119                  |
| <b>TOTALES</b> | <b>1193</b>        | <b>891</b>    | <b>965</b> | <b>193</b>      | <b>119</b>           |

-La inscripción indicada en el mes de junio de 2010 corresponde a una baja suspendida por Orden Judicial.  
 -La inscripción correspondiente a diciembre 2010 es una inscripción por Orden Judicial.



FUENTE: CNC -.GSP – RNPS

---

## Control de la actividad postal

Como actividad principal, el área continuó con el relevamiento de las dependencias del Correo Oficial de la República Argentina S.A., con la finalidad de contar con datos que sirvan como base de información respecto a servicios, personal, inmuebles, cobertura y transporte.

Por otra parte, se llevaron a cabo acciones tendientes al control de la actividad ilegal, como así también los pedidos generados por otras áreas de la Gerencia y la realización de los diferentes operativos de rezagos solicitados por los prestadores postales.

### 1) Control de la Actividad Postal Ilegal.

Para ello, se fiscalizaron las sedes, sucursales y/o bocas de expendio de:

- a) Empresas de Mensajería no inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- b) Empresas dadas de baja del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.
- c) Personas físicas o jurídicas que hayan sido objeto de denuncias.
- d) Personas físicas o jurídicas que por oficio, se haya tomado conocimiento que se encontrarían desarrollando actividad postal en forma ilegal.

Como resultado se confeccionaron OCHENTA Y TRES (85) informes o actas de inspección, comprobándose lo siguiente:

- SESENTA Y UNO (61) no realizan actividad postal o no pudo constatarse la realización de actividad.
- VEINTICUATRO (24) realizan actividad postal por lo que se procedió a iniciar actuaciones por separado.

### 2) Correo Oficial de la República Argentina S.A. y Empresas Inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores Postales.

Se realizaron TRESCIENTAS CUARENTA Y SEIS (346) actas de verificación, de las cuales TRESCIENTAS TREINTA Y OCHO (338) fueron realizadas en dependencias del Correo Oficial.

### 3) Rezagos.

Fueron atendidas las diferentes solicitudes de piezas postales caídas en rezago del Correo Oficial de la República Argentina S.A. y de los prestadores, de acuerdo con la Resolución CNCT N° 5/1996 y la Resolución CNC 2504/2003.

Conforme a las disposiciones vigentes el dinero y/o valores convertibles encontrados fueron ingresados al Tesoro de la Nación a través de la tesorería de la Comisión Nacional de Comunicaciones, los documentos de identidad enviados a los organismos y/o embajadas correspondientes, mientras que los diferentes objetos hallados fueron entregados en el sector de patrimonio de la Gerencia de Administración de Recursos (CNC).

Por otra parte, en diferentes operativos llevados a cabo en dependencias del Correo Oficial de la República Argentina S.A. fueron detectadas sustancias sospechosas, por lo cual se procedió a dar la intervención policial/judicial correspondiente.

La cantidad de operativos realizados fueron SETENTA Y CUATRO (74), de los cuales CINCUENTA Y UNO (51) correspondieron al Correo Oficial, mientras que los VEINTITRES (23) restantes a Operadores Privados.

---

---

## Reclamos y Sanciones Postales

En virtud de una depuración efectuada en la base de datos de reclamos en el año 2010, a través del análisis del input y el output registrado en dicho período y el arrastre de años anteriores, se procedió a determinar el stock de reclamos pendientes al cierre de dicho año, como así también el existente al 31/12/2009; tanto para el Correo Oficial como para los Operadores Privados resultando los guarismos que se exponen a continuación.

### **Detalle de Reclamos:**

#### **Correo Oficial de la República Argentina S.A**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/09: 101**

**Total de reclamos ingresados en el año 2010: 212**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/10: 149**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/10: 164**

#### **Correos Privados:**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/09: 57**

**Total de reclamos ingresados en el año 2010: 79**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/10: 56**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/10: 80**

Los motivos más frecuentes de reclamos por parte de los usuarios son la falta de entrega del envío y la sustracción total o parcial del contenido.

Respecto de la falta de entrega, uno de los productos con mayor cantidad de reclamos fue la Carta Plus, que está dentro de la oferta de servicios postales del Operador Público.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, cabe aclarar que en el año bajo examen el ingreso de reclamos ha disminuido respecto del año 2009.

En relación con otro aspecto que hace a las funciones del Área Reclamos y Sanciones Postales, es importante destacar que, en cumplimiento del Poder de Policía que ejerce la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de la Gerencia de Servicios Postales, se realizaron múltiples acciones preventivas y de difusión, de manera de ilustrar a los clientes, públicos y privados, sobre los deberes y obligaciones que impone la normativa postal vigente en nuestro país.

Por otra parte, se llevaron a cabo también acciones sancionatorias por la realización de actividades en infracción al régimen postal, a fin de garantizar una legítima competencia en el mercado.

---

---

## Filatelia

Las emisiones postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A. correspondientes al año 2010, que fueran tramitadas por ante la Secretaría de Comunicaciones y que aún no fueron aprobadas por la citada Secretaría, son las siguientes:

- 1.- FIESTAS POPULARES III. (EXPCNC Nº 882/2010)
- 2.- VELAS SUDAMÉRICA 2010 (EXPCNC 883/2010)
- 3.- BICENTENARIO DE LA REVOLUCIÓN DE MAYO (EXPCNC 884/2010)
- 4.- AMÉRICA UPAEP: SÍMBOLOS PATRIOS (EXPCNC 2156/2010)
- 5.- CONMEMORACIONES I: SINFONICA BS.AIRES (EXPCNC 3334/2010)
- 6.- MERCOSUR 2001/2010 Decenio sobre una Cultura de Paz (EXPCNC 3335)
- 7.- 200 AÑOS DEL EJÉRCITO ARGENTINO (EXPCNC 3726/2010)
- 8.- EMISIÓN CONJUNTA ARGENTINA-ALEMANIA (EXPCNC 4271/2010)
- 9.- 200 AÑOS DE LA PREFECTURA NAVAL ARGENTINA (EXPCNC 4492/10)
- 10.- 200 AÑOS DE LA PATRIA, Una mirada Artística (EXPCNC 4493/2010)
- 11.- CAMPEONATO MUNDIAL DE FUTBOL Sudáfrica 2010 (EXPCNC 4765/10)
- 12.- 200 AÑOS DE LA GAZETA DE BUENOS AYRES (EXPCNC 4740/2010)
- 13.- CAMPEONATO MUNDIAL RUGBY –ARGENTINA 2010 (EXPCNC 5142)
- 14.- TEMATICA INFANTIL: Juegos bicentenarios (EXPCNC 6615/2010)
- 15.- EMISIÓN CONJUNTA: Argentina-Rumania. (EXPCNC 7276/2010)
- 16.- CONMEMORACIONES V: 200 Años de la Primera Junta (EXPCNC 6594/10)
- 17.- FILATELIA ARGENTINA: 100 Años del Guidismo mundial (EXPCNC 7457)
- 18.- AMÉRICA-UPAEP: JUEGOS TRADICIONALES (EXPCNC 7458/10)
- 19.- CENSO NACIONAL 2010 (EXPCNC 8108/2010)
- 20.- CAMPEONATO MUNDIAL DE HOCKEY FEMENINO (EXPCNC 7905/10)
- 21.- CONMEMORACIONES VI: 200 Años del Nacimiento de ALBERDI (8481/10)
- 22.- EXPOSICION MUNDIAL DE FILATELIA PORTUGAL (EXPCNC 9200/10)
- 23.- CONMEMORACIONES VII: 200 Años de la Biblioteca Nac.(EXPCNC 9202)
- 24.- EXPOSICION MUNDIAL DE FILATELIA “FAROS” (EXPCNC 9203/10)
- 25.- EMISIÓN CONJUNTA ARGENTINA -AUSTRIA (EXPCNC 9204/2010)
- 26.- DÍA MUNDIAL DEL CORREO-Homenaje al Cartero (EXPCNC 9814/2010)
- 27.- LA FUERZA DEL TRABAJO – (EXPCNC 8480/2010)
- 28.- NAVIDAD (EXPCNC 10871/2010)
- 29.- CONMEMORACIONES VIII: 50 AÑOS DE CFEE (EXPCNC 11419/2010)
- 30.- RALLY DAKAR: ARGENTINA-CHILE 2011 (EXPCNC 12374/2010)

Cabe informar que se concurrió a la mayoría de los eventos de lanzamiento de los sellos postales correspondientes. Así también, que se autorizaron por esta Gerencia de Servicios Postales los siguientes Temas en Enteros Postales:

---

- 
- 1.- 100 Años de los Primeros Vuelos mecánicos en Sudamérica.
  - 2.- Exposición Filatélica BIRDPEX 6/2010.
  - 3.- Exposición Filatélica Nacional-Por el camino Real, en el Año del Bicentenario.
  - 4.- 2010 – Año internacional de la Diversidad Biológica
  - 5.- 75º Aniversario del fallecimiento de Carlos Gardel.
  - 6.- Virgen Nuestra Señora de Itatí
  - 7.- 100 Años de ARGENTORES.
  - 8.- Exposición Filatélica Nacional Juvenil JUVENEX 2010
  - 9.- XX Cumbre Iberoamericana de Jefas y Jefes de Estado y de Gobierno.
  - 10.- 1950 – 2010 AEROLÍNEAS ARGENTINAS
  - 11.- Club Atlético Newell's Old Boys
-

---

## **Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Postales Internacionales**

### **INTRODUCCION**

Durante el año 2010, la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en la planificación y comienzo de ejecución de los compromisos asumidos por nuestro país en el marco del XXI Congreso Ordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) de Santiago de Chile 2009, para el período 2010-2013.

En el ámbito mundial, la Administración participa activamente de las reuniones de los dos órganos centrales de la UPU: el Consejo de Administración (CA) y el Consejo de Explotación Postal (CEP), en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra del 2008.

En el ámbito Subregional del MERCOSUR, durante el año 2010, Argentina intervino en las dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 "Comunicaciones" y coordinó y fue sede de la 4° Reunión de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales de la región.

Se menciona a continuación un breve enunciado de lo actuado por la Administración Nacional en los organismos internacionales especializados así como los principales resultados de sus actividades durante el 2010.

### **UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU) CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP):**

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Explotación Postal de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 12 al 30 de abril de 2010, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

Cabe recordar que Argentina fue propuesta y aceptada, en su reunión celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 29 de octubre al 11 de noviembre de 2008, como miembro de los Grupos de "Mejoramiento de la Calidad" y "Gastos Terminales" de la Comisión 1: "Envíos de Correspondencia"; del Grupo de "Remuneración" de la Comisión 2: "Encomiendas"; Comisión 3: Servicios Financieros Postales; Grupo "Examen de las Cuestiones Operativas y Contables", Comisión 4: Normas y Tecnologías; "Grupo de Acción Seguridad Postal", Cooperativa EMS y Cooperativa Telemática. Las cuestiones tratadas en dichos grupos resultan de interés primario para la operatoria del Correo Oficial Argentino, con excepción del tema de la calidad que comparte responsabilidades con la Administración Nacional.

Como País miembro del CEP, la Administración Argentina participó de las Comisiones y reuniones plenarias, destacándose los siguientes resultados:

#### **Comisión 1 (Envíos de Correspondencia)**

- Se presentó el estado del Plan de Trabajo 2009-2012, al 12 de marzo de 2010.
  - La OI presentó un Estudio de Mercado sobre los envíos de correspondencia, las encomiendas livianas y los envíos EMS.
  - Se presentaron las Proposiciones de modificación del Reglamento de Envíos de Correspondencia, que el 24º Congreso había remitido a los diferentes Grupos de Trabajo para análisis; y fueron aprobadas.
  - Gastos Terminales: Se informó que la C1 del CA aprobó las instrucciones para el Estudio sobre la relación entre las tarifas internas y los costos de tratamiento del correo internacional de llegada para el período 2014-2017.
  - Se aprobaron las normas y los objetivos que se aplicarán en 2011 en materia de relación entre la calidad de servicio y los gastos terminales, que serán los mismos que para 2010 ya que no se pudo avanzar en la definición de las normas y los objetivos a aplicar. Se resolvió continuar con los estudios con el fin de lograr una definición para 2012. Para 2011 sólo se agregó una norma y un objetivo adicional para los nuevos participantes (plazo de K+1 y 65%)
  - Se resolvió aplicar un epk de 14,64 para 2010.
  - Mejoramiento de la calidad: Se aprobó el objetivo de J+5 en 80% para 2010.
  - Se resolvió crear un Grupo de Usuarios: Sistema de Control Mundial – relación con la Calidad de Servicios, aprobándose asimismo su Reglamento Interno.
-

- Relación con la Calidad de Servicio: la OI informó sobre el estado de situación de la adaptación del sistema de evaluación de la relación con la calidad y el Sistema de Control Mundial. Se resolvió que el flujo de correo real podrá ser considerado como criterio alternativo al número de habitantes para determinar las ciudades de llegada a ser evaluadas. Finalmente se informó que todos los elementos de medición necesarios estarán incluidos para el 1º de mayo de 2010.
- Se tomó nota del Informe del Grupo sobre Transporte y se aprobó la tasa de 0,552 milésimo de DEG por kg de peso bruto y por km para 2011.

### **Comisión 2 (Encomiendas)**

- Se realizaron presentaciones sobre análisis del mercado y de la competencia; y sobre cooperación en materia de encomiendas.
- Los Grupos de Mejoramiento de la Calidad, Desarrollo de Productos y Marketing, y Aduanas presentaron sus informes sobre el avance de sus trabajos.
- Se presentaron las Proposiciones de modificación del Reglamento relativo a Encomiendas Postales, que el 24º Congreso había remitido a los diferentes Grupos de Trabajo para análisis; y fueron aprobadas.
- Se presentaron las Proposiciones referentes a las cuotas-parte territoriales de llegada para 2011; y fueron aprobadas.
- Se aprobaron las reglas y procedimientos para tener en cuenta los casos de fuerza mayor en los informes de evaluación mensuales sobre el servicio de encomiendas.
- Se aprobó el pliego de condiciones para la revisión de las cuotas-parte territoriales de llegada básicas.

### **Comisión 3 (Servicios Financieros Postales)**

- Se aprobaron modificaciones al Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.
- La OI informó que se sigue trabajando en la cuestión de la "Marca Colectiva".
- Se aprobó una Resolución tendiente a determinar los elementos y los objetivos necesarios para medir la calidad de servicio en las transacciones entre OD.
- Se aprobó un modelo de Convenio de Servicios, el cual podrá seguir siendo modificado según los cambios en las Actas de la Unión y/o decisiones de sus Órganos.
- Se aprobó la celebración de un Acuerdo de interconexión entre la UPU y Eurogiro, bajo reserva de la aprobación del CA.

### **Comisión 4 (Normas y Tecnología)**

- El Presidente de la Comisión realizó una presentación sobre "Futuro Postal", la relación de los correos y las nuevas tecnologías.
- Se informó que la Plataforma TRAINPOST va a incorporar su primer programa de capacitación normalizado sobre los servicios electrónicos, en inglés, árabe, español y francés.
- Se aprobó la "Política de Gestión del dominio .post". Luego de mucho debate, donde Argentina, Francia y Portugal manifestaron la necesidad de que el texto fuera revisado por el CA, por cuestiones de gobernanza.
- Se informó sobre los avances de la iniciativa "Una dirección para cada uno – un mensaje para el mundo", coordinado por UN con el fin de crear sinergias entre sus diferentes Organismos. UPU por su parte creó un grupo de trabajo interno para administrar la iniciativa.
- También dentro del marco de TRAINPOST se dio comienzo a una nueva capacitación en materia de redacción de la dirección.
- Se aprobó la recomendación de establecer contactos formales entre la UPU y el SG, en el área de identificación de radiofrecuencia y de comercio electrónico. (El GS1 elabora normas en tres áreas: identificación automática, mensajes electrónicos comerciales e identificación por radiofrecuencia).
- Finalmente, Poste Italiane hizo una presentación sobre Postemobile, el operador virtual de correos de Italia.

### **Reuniones Plenarias**

- Se aprobó la modificación al procedimiento de notificación de los Países miembros del CEP, según lo ya aprobado en el CA (Art. 2 del Reglamento Interno del CEP).
- El Presidente del Comité Consultivo presentó el Informe sobre avance de sus actividades.
- Los Presidentes de las Comisiones Mixtas 2 (Desarrollo y Cooperación) y 4 (Estrategia de la Unión) del CA/CEP presentaron informes orales sobre lo acontecido en la reunión del CA del año anterior y sobre actividades en curso.

En el caso específico de la Comisión Mixta 2, se detallaron los avances en temas relacionados con la emisión de carbono en el sector postal, el e-post, un Libro sobre Desarrollo Postal y el detalle de lo recaudado para el "Fondo de Urgencia para Haití".

- Se tomó nota del Programa y Presupuesto para 2011.
- En materia de Seguridad Postal, se aprobó la modificación de los Artículos 15 y 16 del Convenio, donde se incorporó, dentro de las prohibiciones, las pilas y baterías de litio.
- Se aprobaron modificaciones para la actualización del Manual de Gestión de los Proyectos del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio
- Se procedió a la elección de miembros para el Consejo Fiduciario del FMCS, quedando seleccionados los candidatos de Australia, Ecuador y Nigeria.
- Se procedió a la firma de un Protocolo de Acuerdo entre la UPU y la OIM (Organización Internacional para las Migraciones) el fin de establecer contactos formales. Especial atención recibió el caso de las remesas postales desde Haití.
- Se presentó el proyecto de programa para la Conferencia Estratégica de Nairobi 2010, resaltando nuestro país la importancia de incluir temas regulatorios.
- Se realizó un Foro sobre “Un año turbulento: La respuesta del Sector Postal”, donde se realizaron presentaciones y se debatió sobre el impacto de la crisis financiera en el sector; la necesidad de diversificar los servicios y de mejorar la calidad de servicio; liberalización del mercado y regulación; desarrollo sustentable y responsabilidad social; y los nuevos desafíos para el sector.

## **CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA):**

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Administración de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 1 al 12 de noviembre de 2010, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

Recordemos asimismo, que durante la reunión del CA de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 12 al 14 de noviembre de 2008, la Administración Argentina asumió para el período 2008-2012 las siguientes responsabilidades: Vicepresidencia de la Comisión 1: “Cuestiones de Gobernanza” y como miembro de los Grupos de Proyecto “Reforma de la Unión” y “Actas de la Unión” de dicha Comisión; del Grupo “Cooperación Técnica y Reforma Postal”, de la Comisión 2: “Desarrollo y Cooperación”. Además de las reuniones antes mencionadas, también participó en las reuniones de Planificación Estratégica, Comité Consultivo, Sesiones Plenarias, entre las más importantes.

### **Comisión 1 - Grupo de proyecto “Actas de la Unión”**

- Exoneración del pago de tasas postales para los cecogramas: Se resaltaron las dificultades prácticas de la aplicación de estas exoneraciones. Se va a remitir al CEP con comentarios adicionales sobre la necesidad de analizar los temas de definiciones, gastos terminales y las cuestiones operativas antes de elevar las proposiciones al Congreso.
- Análisis de las modificaciones al Reglamento General, artículo por artículo. Varias modificaciones, consideradas de fondo serán remitidas al Grupo de Reforma.
- Análisis del carácter permanente del Convenio y de los Servicios Postales de Pago: Se formularon observaciones sobre qué otras modificaciones a las Actas harían falta para llevar adelante esta iniciativa. El Grupo de Proyecto hará un documento donde recogerá todos los aportes y lo hará circular para comentarios.
- Se analizaron los resultados de los trabajos del Grupo de Proyecto “Vocabulario Polígloto”. Se tomó nota de la decisión del Grupo de publicar el Vocabulario Polígloto en la página web y ya no en soporte papel.

### **Comisión 1 - Grupo de proyecto “Reforma de la Unión”**

- En cuanto a los trabajos tendientes a la distinción entre las funciones de carácter gubernamental y reglamentario y las funciones de carácter operativo de la UPU, el Grupo Ad-hoc reducido, integrado por Estados Unidos, Bélgica, Brasil, Francia y Canadá, presentó un reporte sobre las actividades realizadas hasta la fecha.  
Asimismo, se llevó a cabo una tormenta de ideas con el interrogante “Deben o no formar parte de la UPU los reguladores?”, arribando a un consenso generalizado sobre establecer una plataforma de regulación de manera paulatina.
- En segundo lugar, Pricewaterhouse realizó dos presentaciones: 1) resultados de la encuesta, y 2) proyecto de estudio sobre el impacto de los nuevos actores del mercado postal en la UPU, su misión y estructura de manera de adaptarlos al nuevo escenario.

En cuanto a los resultados de la encuesta, se recibieron 183 respuestas, 135 miembros y 48 de otros actores del sector. Equilibrio entre todas las regiones.

En cuanto a los escenarios: Escenario 1 “Una UPU focalizada en el Servicio Universal”: 56%; Escenario 2 “Una UPU que promueva el sector postal en su conjunto”: 37% y Escenario 3 “Una UPU separada en dos: una organización intergubernamental y una asociación de operadores”: 27% (predominantemente Europa).

La segunda presentación fue sobre el resultado preliminar del estudio cuyo objetivo fue el de evaluar el impacto de los nuevos actores en el sector postal. Además, encontrar la manera de mejorar la estructura, misión y funcionamiento de la UPU.

Finalmente se formularon Recomendaciones relacionadas con cuatro puntos:

1. Clara separación de los roles gubernamental y regulatorio del operativo.
2. Nuevos miembros.
3. Grupos extrapresupuestarios.
4. Uniones Restringidas.

- La Asociación de Operadores Postales de África Austral (AOPAA) realizó una presentación sobre las relaciones entre la UPU y las Uniones Restringidas y el rol de éstas en el cumplimiento de los objetivos de UPU y la cooperación técnica.
- En cuanto a las actividades extrapresupuestarias –Cuestiones de Gobernanza-, la OI hizo una presentación sobre su ubicación dentro de la estructura de la UPU, dependiendo del CEP, así como su evolución y su base legal y los costos.  
En tal sentido, la OI presentó una proposición para la incorporación de un artículo en el Reglamento General sobre “Organización de órganos subsidiarios de financiación voluntaria”. Costo total de las actividades extrapresupuestarias: CHF 1.064.386, 2,7% del presupuesto ordinario. Pendiente de resolución.
- Otro tema fue el del nombramiento de los funcionarios de grado D 2 – Prácticas en los demás organismos especializados de las Naciones Unidas y demás Organizaciones Internacionales.  
A modo de conclusión hay similitud entre la UPU y los demás organismos con alguna diferencia como puede ser el término de mandato a 8 años. El tema será debatido en el grupo de reflexión sobre recursos humanos de la Comisión 3.
- Procedimiento de Arbitraje para los operadores designados. Hay consenso general y se está trabajando en un texto para modificar el Art. 132 del Reglamento General.
- La OI presentó las proposiciones de modificación al Reglamento General y a los Reglamentos Internos del Congreso y de los Consejos a fin de aclarar y mejorar las reglas de la UPU con respecto a los observadores.
- Análisis de costos sobre inclusión de otras lenguas en el sitio web de la UPU. Al respecto, se realizó una encuesta en otras organizaciones internacionales sobre recursos humanos y presupuestarios y se concluyó que la OI no cuenta con los recursos necesarios para hacer una página en varios idiomas, fundamentalmente por una cuestión de costos.
- Finalmente, se pasaron revista a las proposiciones de fondo remitidas por el Grupo de Proyecto Actas de la Unión. Algunas proposiciones se aceptaron y otras pasaron para la próxima reunión.

#### **Comisión 1 – Grupo de Proyecto “Gastos Terminales – Cuestiones de Gobernanza”**

- Presentación sobre los principios que regirán el futuro sistema de gastos terminales.  
Principios actuales que de forma unánime se mantendrán en el futuro sistema:
  - a) Apoyar las obligaciones del SPU
  - b) Mantener la integridad de la red postal
  - c) Contar con elementos obligatorios apoyados con elementos optativos
  - d) Mantener el nexo con el FMCS

#### **Principios que no cuentan con unanimidad:**

- a) Usar sólo la carta de 20 gramos como referencia?
- b) Sistema basado en costos o que cubra costos?
- c) Asociamos la simplicidad con un sistema primitivo? Se puede contar con un sistema simple?
- d) Se podría contar con varios y diferentes precios en el país de destino?

El nuevo sistema tiene un triple desafío: 1) El impacto de la economía global y la crisis financiera; 2) La transformación de los modelos del negocio postal y 3) Los cambios en el entorno reglamentario.

**Otros objetivos importantes:** Mayor flexibilidad del sistema y lograr que impere el multilateralismo y no el bilateralismo lo que menoscaba la integridad del sistema de GT.

---

Pasos a seguir: Seguir trabajando sobre principios en coordinación con el Consejo de Explotación Postal para elaborar un nuevo documento ajustado sobre principios para la próxima reunión del CA 2011.

- En cuanto al tema de clasificación se realizó una presentación Power Point sobre la actualización de la clasificación de países en relación con los gastos terminales. Se presentaron antecedentes y futuros trabajos. Dado que el sistema se actualiza cada cuatro años, el Congreso del 2012 establecerá una clasificación final para el período 2014 al 2017. Este trabajo de reclasificación comenzará en el 2011.

#### **Comisión Mixta 2 – Grupo de proyecto “Desarrollo Sostenible”**

- Se presentó el estado del segundo inventario carbono para el sector postal basado en un método de cálculo utilizado por la Oficina Internacional aprobado por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).
- Gran Bretaña y Francia realizaron presentaciones sobre el estudio de factibilidad sobre la introducción de un sistema de compensación de carbono para el sector postal. Se concluyó en que la gran complejidad que reviste el tema ameritaba mayor información y precisiones sobre los diversos elementos que componen el sistema para lo cual se sugirió la organización de diversos seminarios sobre el particular.
- Se informó sobre el balance definitivo del lanzamiento de la primera etapa de la campaña de sensibilización con respecto a las modalidades de contaminación del HIV/SIDA.

#### **Comisión 3 – Finanzas y Administración - Plenaria**

- La OI realizó presentaciones sobre “Introducción a las Normas IPSAS” (Normas de Contabilidad Internacional para el Sector Público) que van a comenzar a ser utilizadas por la UPU a partir del 1/01/2011.
- La OI también presentó los informes de Gestión Financiera de las contabilidades extrapresupuestarias, de la Cooperativa Telemática, de la Cooperativa EMS y del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio, para el ejercicio 2009.
- Se presentó el informe sobre la aplicación del sistema de sanciones automáticas. Se aprobó realizar modificaciones a los criterios para la condonación de intereses y al procedimiento aplicable a las solicitudes de descenso de categoría de contribución temporal.
- La OI presentó el Informe de evaluación del Programa y Presupuesto para el período 2009-2010 y el Proyecto de Programa y Presupuesto 2011, que fueron aprobados.
- La OI Presentó un Proyecto de Manual Financiero de la UPU.
- Con relación a la Gestión de los Recursos Humanos, se presentaron dos proyectos: uno relacionado con la política propuesta con respecto a la protección de las personas que denuncian irregularidades y colaboran con auditorías o investigaciones debidamente autorizadas; y otro sobre la política propuesta con respecto a la prevención del acoso.  
Ambas propuestas generaron debate, se solicitó que se tuviera en cuenta los principios de ONU, otros tipos de violencia como la verbal, sensibilidad cultural, cuestiones de género, etc. La Dirección de RR.HH. seguirá trabajando en la definición del Procedimiento Administrativo.
- La OI presentó el informe de la Oficina de Ética, a cargo de la Asesora Jurídica de la UPU.
- El Consejo de Fundación de la Caja de Previsión de la UPU presentó su informe.

#### **Comisión Mixta 4 – Estrategia de la Unión –Plenaria**

- Se presentó un proyecto de Plan de Trabajo integrado con las tres secretarías de los Grupos de Proyecto que la integran hasta el próximo Congreso, detallando las prioridades, las posibles sinergias con otros grupos, los resultados esperados y el calendario de ejecución.
  - Se presentó un informe sobre las conclusiones de la Conferencia Estratégica de Nairobi.
  - Se presentó un primer borrador del esquema que tendrá la futura Estrategia Postal de Doha.
  - Presentación sobre las actividades pasadas, presentes y futuras de los Grupos de Proyecto “Planificación de la Estrategia”, “Aplicación de la Estrategia” e “Informes sobre la Estrategia”.
  - Se presentó una propuesta sobre la estructura y el contenido recomendados de la descripción de la incidencia en el Programa y Presupuesto (DIPP) que deberá acompañar a las proposiciones que se presentarán al Congreso de Doha.
  - Informe sobre un proyecto de nueva lista de indicadores de la UPU para la evaluación de la aplicación de la Estrategia Postal de Nairobi (EPN).
  - Presentación sobre una proyección de las posibilidades actuales y futuras de desarrollo del sector postal. El entorno mundial.
  - Se presentó un documento con algunas recomendaciones y propuestas tendientes a mejorar los procedimientos y métodos para la preparación de informes en la UPU.
-

- Presentación sobre iniciativas para implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la OI, comenzando por los procesos críticos de la Oficina Internacional, tales como la gestión de proyectos o la administración de los fondos de cooperación.

#### **Comisión 1 – Cuestiones de Gobernanza- Plenaria**

- Se aprobaron los informes de los Grupos de Proyecto.
- Con relación al Grupo de Proyecto Gastos Terminales – Cuestiones de Gobernanza, Canadá volvió a presentar su propuesta de estudio sobre las competencias del CA y del CEP en materia de Gastos Terminales, lo que, a falta de consenso, se resolvió por votación, con resultado en contra de la propuesta de Canadá.
- La OI informó sobre el estado de las negociaciones de la OMC en materia de comercio de servicios. Últimos avances de la Ronda de Doha.
- El Presidente de la C4 del CEP presentó un informe sobre los avances del Proyecto .Post y su Política de Gestión. El CA pidió mayor participación y estar informado sobre todo lo que pase con relación a este proyecto.
- Se aprobó el modelo de convenio de servicio para los servicios postales de pago – Herramientas de gobernanza.
- También se aprobó el estudio para la medición/inclusión de elementos de la calidad de servicio para los servicios postales de pago.

#### **CA - Plenarias Generales**

- Se presentaron los informes del Comité de Gestión, del Comité de Coordinación de los trabajos de los Órganos permanentes de la Unión, del CEP y del Comité Consultivo.
- La OI informó sobre las relaciones con las organizaciones del sistema de NU y otras organizaciones internacionales:
  - se aprobó la reanudación de contactos formales con INTERGRAF (Confederación Internacional de Industrias Gráficas y Afines) a través de un Acuerdo de Cooperación;
  - Se aprobó la firma de un Protocolo de Acuerdo de Interconexión con Eurogiro, sujeto a la entrada en vigor del Acuerdo de Servicios de Pago.
- Se aprobaron los Informes de las cuatro Comisiones y el reporte preliminar sobre la Conferencia Estratégica de Nairobi.
- Se presentó información sobre el próximo Congreso de Doha. Cómo va a estar estructurado, sus Comisiones, fecha de inicio el 24/09/2012, y que va a mantenerse la figura del Decano, que había sido cuestionada.
- Con relación al Informe sobre la labor realizada con respecto al intercambio de correo entre Palestina y los Países miembros de la UPU, volvió a surgir el conflicto latente entre Palestina e Israel: Palestina reclama su derechos a intercambiar correspondencia con todos los países miembros e Israel menciona que trabaja en el marco del Acuerdo celebrado en 2008, en el ámbito de la UPU, pero que Palestina no asiste a las reuniones.  
Luego de un gran debate, se concluyó que sea el Director General de la UPU quien siga arbitrando de intermediario en el asunto a fin de lograr un acuerdo.
- Se informó sobre un Acuerdo de Cooperación entre la UPU y Politeknik Post Indonesia, donde ofrecen cursos on-line para el personal postal de Indonesia.
- Se entregó el primer premio por el Día Mundial del Correo y Concurso Juvenil Internacional de Composiciones Epistolares a una niña de Vietnam.

#### **Foro de Regulación Postal**

Durante la reunión anual del Consejo de Administración, se destinó la mañana del 11 de noviembre a la realización de un Foro de Regulación Postal, el cual se dividió en dos paneles: uno dedicado a cuestiones teóricas y otro a cuestiones prácticas.

Entre las distintas exposiciones podemos destacar los siguientes temas:

- las TICs y el acceso relacionado con los volúmenes de entrega y las ventas por mayor;
- cómo adaptar la regulación a los tres niveles de redes: física, electrónica y financiera;
- el sector postal y el desarrollo sustentable (impacto ambiental);
- el SPU en mercados liberalizados (subvención cruzada, costes incrementales, fondos de financiación, tarifa única vs tarifa por zonas, etc.);
- la experiencia de Indonesia;
- la experiencia de Suecia con un Regulador desde 1994;

- el caso de Sudáfrica;
- la Reforma Postal de Francia en 2010;
- el caso de Gran Bretaña.

### **Presentación de Candidaturas**

Hasta el momento se han oficializado las siguientes candidaturas para el próximo Congreso de Doha:

#### **Para Director General:**

- 1) Serrana Bassini, Secretaria General de la UPAEP (Uruguay)
- 2) Embajador Bishar Hussein, Presidente del Consejo de Administración (Kenya)

#### **Para Vice Director General:**

- 1) Dennis Delehanty, Departamento de Estado (Estados Unidos)
- 2) Pascal Thierry Clivaz, Director de Finanzas de la Oficina Internacional de UPU(Suiza)

### **Participación de la Delegación Argentina en Foros Postales Internacionales en el ámbito de la UPU:**

- Reunión del Consejo de Administración (CA), del Consejo de Explotación Postal (CEP) y del Comité Consultivo (CC), realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), del 12 al 30 de abril de 2010.
- Foro de Regulación Postal, realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), el 11 de noviembre de 2010.
- Reunión del Consejo de Administración (CA), del Consejo de Explotación Postal (CEP) y del Comité Consultivo (CC), realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), del 1 al 12 de noviembre de 2010.

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

### **CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE)**

La Administración Argentina participó en las reuniones del Consejo Consultivo y Ejecutivo y de sus Grupos de Trabajo, del Comité de Coordinación Intergrupos y del Foro de Regulación Postal, celebrados en la ciudad de Montevideo (República Oriental del Uruguay), del 15 al 19 de marzo de 2010. Asimismo, se ejerció la Presidencia de los Grupos de Trabajo "Permanente de Regulación Postal", "Reestructura de la UPU", "Gestión de la Calidad" y "Comité de Contacto UPAEP-CITEL", asumidas en el XX Congreso de la UPAEP, de Santiago de 2009.

Finalmente, Argentina, preside el Subgrupo "Contabilidad Analítica y de Gestión" (GT 3) del Grupo de Trabajo de Gastos Terminales e integra como miembro, el GT de Comercio Electrónico, el GT de Encomiendas Postales, el GT de Servicios Financieros y el Grupo de Trabajo para la preparación del 25º Congreso de la UPU.

### **El CCE y sus Grupos de Trabajo:**

#### **Comité de Gestión (CG)**

Como uno de los siete países electos para integrar el Comité de Gestión del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP durante el período 2009-2012, Argentina participó de la segunda y tercera reunión luego del Congreso de Santiago, celebrada en Montevideo, en ocasión del CCE 2010 y los días 7 al 10 de diciembre del mismo año, respectivamente.

Conforme el artículo 116 del Reglamento General de la UPAEP, se establece que el CG reporta al CCE y lo asiste en el seguimiento, análisis y evaluación de las actividades de la Unión.

#### **Comité Ad-Hoc del GT Desarrollo Futuro de la UPAEP**

Este Comité fue creado por Resolución 10 del Congreso de Santiago con el objetivo de analizar los grupos de trabajo existentes y sus mandatos a fin de maximizar el uso de los recursos mediante su racionalización.

El Grupo presentó el resultado de sus trabajos consistente en una nueva estructura de grupos y varias recomendaciones, las cuales fueron aprobadas por el Consejo mediante Decisión 19.

El Grupo finalizó así su mandato.

#### **Reunión del Comité de Coordinación Intergrupos (CCI)**

Este Grupo se reunió en paralelo con el Comité Ad-Hoc y se dedicó al análisis de las propuestas y recomendaciones de éste, prestando su conformidad con los resultados expuestos.

#### **IV Foro de Regulación Postal**

En la mañana del martes 16 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP, el IV Foro sobre Regulación Postal.

En dicho Foro se ha reflexionado sobre conceptos tales como “referentes nacionales”, la instrumentalidad de la regulación y el rol y alcance del Foro en el marco del GT.

Asimismo, se ha hablado sobre los PIDEP y las herramientas de comunicación y suministro de información como la Biblioteca Digital, así como de capacitación, tales como TRAINPOST e E-Learning, por parte de la Secretaría General y la Oficina Internacional, respectivamente.

Además, se ha producido un largo y rico debate sobre las relaciones entre operadores designados y el sector privado en el sector postal y su consideración en el marco de las Actas de la UPU.

Finalmente, se escuchó la muy interesante presentación de United Parcel Service (UPS) con una propuesta concreta de asociación de Operadores Designados y el sector privado que quedará en cada operador el análisis de la conveniencia y viabilidad de su implementación.

El debate estuvo basado en pilares que privilegiaron la información, la comunicación y la capacitación y del mismo se obtuvieron como resultado desafíos, reflexiones y líneas de acciones tendientes a cumplir con los objetivos del Grupo.

#### **Segunda Reunión de Aspectos Operativos**

El martes 16 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP la II Reunión de Aspectos Operativos, con el objetivo de tratar todos los temas vinculados a la operatoria de los servicios postales en la región.

Se abordaron en esta reunión los siguientes temas:

- La Red Postal Internacional en la Región. Gestión de las Reclamaciones.
- Plan de Desarrollo Regional: Aplicación de la Guía de formulación de un Plan Nacional de Calidad en países de la región.
- Informe de avance sobre el trabajo del Grupo de Procesos y operaciones de aduana de la UPU
- El transporte aéreo en la región
- Encomiendas postales

#### **Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal**

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó el informe al CCE, en el que se destacan:

- El Plan de Trabajo para el período 2010-2013
- Resultados del Foro de Regulación Postal
- Referentes en Regulación Postal
- Conclusiones y Recomendaciones:

De acuerdo a lo expuesto, las actividades para este ejercicio deberían centrarse en la tarea de identificación y contacto de los referentes nacionales, el progreso en la organización y desarrollo de la biblioteca digital y demás medios de difusión de información y la promoción de los sistemas de TRAINPOST para actividades de capacitación.

Además, evaluar la posibilidad de convocar un Foro ampliado a fin de dar lugar a una discusión más abarcativa, incluyendo la temática regulatoria vinculada a la incidencia de convenios con operadores privados frente a las Actas de la UPU, la compatibilidad de la normativa UPU/OMC, la relación Correo-Aduana y todo otro aspecto vinculado a otras partes interesadas del sector, como podrían ser los clientes, los trabajadores, proveedores, entre otros.

Finalmente, y como resultado de los trabajos del Comité Ad-Hoc, se deberá evaluar las necesidades de adecuación de objetivos, tareas y responsabilidades entre los países miembros del GT.

#### **Grupo de Trabajo Reestructura de la UPU**

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó, en coordinación con los países integrantes del GT, el Informe correspondiente.

Continuando con los sucesivos informes presentados desde el CCE 2006, el reporte contiene el Plan de Trabajo para el período 2010-2013 y el seguimiento y los avances con relación a los temas de reestructura, presentados en ocasión del Consejo de Administración (CA) de octubre/noviembre de 2009.

---

### **Comité de Contacto UPAEP-CITEL**

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró, en coordinación con los países integrantes del GT, el Informe correspondiente.

Creado por el Congreso de Santiago 2009, mediante Resolución 33, este Comité presentó su primer informe al Consejo sobre las actividades realizadas por la "Relatoría para tratar temas de interés común para la CITEL y la UPAEP" en ocasión de su primera sesión celebrada en el marco de la XV Reunión del CCP.I, en septiembre/octubre de 2009.

### **Grupo de Trabajo Gestión de la Calidad**

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró el Informe y lo presentó para su aprobación al CCE. Sus principales aspectos fueron:

- Plan de Trabajo para el período 2010-2013
- Informe Anual sobre Calidad en la Unión Postal Universal
- Informe sobre Indicadores de Calidad de Servicio en la región de la UPAEP
- Red de Responsables de Calidad en la Región. Actualización 2010.

### **Sede del 22° Congreso de la UPAEP en el 2013**

Mediante Decisión 25, se designó a Cuba país sede del 22° Congreso de la UPAEP.  
Situación de Haití

Mediante Decisión 17, se instruyó a la SG la conformación y administración de un fondo compuesto por donaciones que afectará paulatinamente en función de las prioridades asignadas en coordinación con el Grupo de Tareas coordinado por la UPU.

### **Situación de Chile**

Mediante Decisión 18, se autorizó a la SG, excepcionalmente, disponer de USD 30.000.- con cargo al Fondo de Ejecución Presupuestario de la partida del ejercicio del año 2011, así como inscribir en el Plan de Acción del 2010, un proyecto de recuperación de servicios postales chilenos con cargo al Fondo de Disponibilidad.

### **Constitución del Comité de Inversión**

La creación de un Comité de Inversión, dispuesta mediante la Resolución 16 del Congreso de Santiago, quedó conformado por Canadá (Presidente), Chile, México y Estados Unidos; Ecuador y El Salvador como miembros suplentes y Uruguay como observador en su calidad de Autoridad de Alta Inspección.

### **Plan de Acción y Finanzas de la Unión**

- La Rendición de Cuentas del 2009 se aprobó mediante CCE/10 Decisión 1.
- El proyecto de Presupuesto para el 2011 se aprobó mediante CCE/10 Decisión 2.
- El Plan de Acción de la SG del 2010 se aprobó mediante CCE/10 Decisión 9.

### **Ajuste de salarios**

Mediante Decisión 4, el Consejo aprobó la aplicación del 100% de la variación ocurrida entre el costo de vida y la evolución del dólar estadounidense con respecto al peso uruguayo, para el período 1º de julio de 2009 al 30 de junio de 2010.

### **Acuerdos corporativos de operadores designados con operadores privados para la distribución de correspondencia**

Con motivo de haberse presentado y debatido este tema en el Foro de Regulación y el Consejo, se decidió dictar la Decisión 21, mediante la cual se disponen una serie de medidas y herramientas para fortalecer la capacidad de negociación de los operadores designados y asegurar la prestación del Servicio Postal Universal.

### **Fecha del CCE 2011**

---

Mediante CCE/09 Decisión 26, se fijó la fecha de la próxima reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo y otras reuniones conexas del 23 al 25 de marzo de 2011, a efectuarse en la sede de la Unión en la ciudad de Montevideo.

### **Participación de la Delegación Argentina en otros Foros Postales Internacionales en el ámbito de la UPAEP:**

- Reunión del Grupo de Trabajo Gastos Terminales, previa a las sesiones del Consejo Consultivo y Ejecutivo 2010, realizada en la ciudad de Montevideo, (REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), 12 y 13 de marzo de 2010.
- Reunión del Comité de Coordinación Intergrupos y del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP, realizado en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), del 15 al 19 de marzo de 2010.
- IV Foro de Regulación Postal de la región de la UPAEP, realizado en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), el día 16 de marzo de 2010.
- II Reunión de Aspectos Operativos, celebrada en la ciudad de Montevideo (REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), el 16 de marzo de 2010.

Aparte de las reuniones antes mencionadas, el Correo Oficial de la República Argentina S.A. participó de las siguientes reuniones técnicas mediante la utilización de la Alícuota de Cooperación Técnica que la Administración Argentina dispone ante la UPAEP:

- Reunión de Gastos Terminales – Panamá (PANAMA), del 22 al 24 de junio de 2010.
- Reunión sobre Mercadeo de Encomiendas Postales – París (FRANCIA), 15 y 16 de noviembre de 2010.

## **MERCOSUR**

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2010, el tema postal se trató en el marco de la Comisión Temática de Asuntos Postales del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones”, reunida en dos ocasiones: del 26 al 28 de Abril de 2010, en la Ciudad de San Miguel de Tucumán (REPÚBLICA ARGENTINA), y entre los días 22 a 24 de noviembre, en la ciudad de Brasilia (REPÚBLICA FEDERATIVA DE BRASIL) .

Los trabajos se basaron en la continuación del examen y análisis de sus pautas negociadoras, arrojando los siguientes resultados:

- Los Estados Partes informaron sus avances en la implementación de nuevos productos y servicios, del Proyecto Exporta Fácil, así como las novedades en materia operativa y de regulación postal en cada país.
- En cuanto a la Calidad del Servicio, se evaluó el grado de cumplimiento del estándar regional, y se elevó para consideración del SGT 1 y del GMC un proyecto de Resolución que revisa y deroga las Res. GMC N° 49/07 y 01/09 sobre Servicios Postales: Estándares de Calidad en el MERCOSUR.
- En relación con el Congreso de la UPAEP, celebrado en Santiago durante el 2009, los Estados Partes repasaron los resultados del mismo con incidencia en la región del MERCOSUR.
- Se continuó con la evaluación y seguimiento por parte de los Correos Oficiales de las Disposiciones relativas al Intercambio Postal entre Ciudades situadas en Región de Frontera y su Reglamento de Ejecución, aprobado por Resolución GMC N° 29/98.
- En cuanto a las Emisiones Filatélicas con Temática Común MERCOSUR, dispuestas por Resolución GMC N° 04/02, el área de filatelia del Operador Designado de la República Argentina, informó el resultado de la coordinación realizada entre los expertos de los Operadores Designados de la Región, para la elección de los temas de las emisiones 2011 y 2012, a saber:

*Año 2011: “Actores Nacionales”*

*Año 2012: “Energías Alternativas”*

Por otra parte, Argentina presentó un documento conteniendo las bases para una reforma integral del “ESTUDIO SOBRE EL ESTABLECIMIENTO DE UN MERCADO ÚNICO DE SERVICIOS POSTALES EN LA REGIÓN DEL MERCOSUR”. El propósito es un auténtico análisis a fondo de sus objetivos y finalidades, su contenido, su metodología, en síntesis, una reforma sustantiva del Estudio para readaptarlo a la situación actual que presenta el sector de cara a la Sociedad y al rol que los Estados deben asumir en la materia. Los Estados Parte manifestaron su apoyo, acordando avanzar en la propuesta.

Durante el 2010, no hubieron nuevas internalizaciones de Resoluciones MERCOSUR en materia postal.

---

## **Cuarta reunión de expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del MERCOSUR**

En el día 6 de mayo de 2010, se realizó en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina, la 4ta Reunión de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del MERCOSUR.

### **El temario desarrollado fue el siguiente:**

1. Presentación de Informes elaborados por el Grupo de Trabajo "Gestión de la Calidad" – UPAEP, a cargo de Argentina.
2. Control Continuo: a) Información y Análisis de los últimos resultados disponibles. b) Otros temas vinculados: Situación y perspectivas del Control Diagnóstico en cada operador de la región (Transpondedores, antenas, proveedores, etc).
3. Evaluación de la Norma Regional MERCOSUR vigente, en base al nuevo enfoque definido en la UPU:
  - orientado a un objetivo de confiabilidad (80%) para la Norma Mundial (J+5) y,
  - basado en un esquema ascendente de normas y objetivos, por región a partir de las particularidades de cada enlace que la integran.

El encuentro culminó con una serie de recomendaciones y propuestas de futuros pasos a ser implementados por los expertos en pos de la mejora de la calidad postal a nivel regional.

### **Cooperación Técnica Internacional**

- Capacitación en materia de regulación y control del mercado postal en Uruguay

Del 12 al 15 de julio de 2010, se llevaron a cabo en Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), jornadas de capacitación a cargo de cuadros técnicos de la Gerencia de Servicios Postales de la CNC en la URSEC – Unidad de Regulación de Servicios de Comunicaciones de Uruguay, donde se desarrollaron temas tales como licencias, calidad de servicio, registro de operadores privados, control e inspecciones en el mercado postal.

- Visita de la República Popular de China

Del 11 al 15 de julio de 2010, se recibió la visita de trabajo en Argentina, del Señor Director General Adjunto de la Oficina Nacional de Correos de la REPÚBLICA POPULAR DE CHINA, Señor WANG Yuci, y su comitiva.

Durante su estadía, el Señor WANG Yuci y su delegación mantuvieron reuniones de trabajo con altos Directivos y profesionales técnicos de las Gerencias de Servicios Postales, de Relaciones Internacionales e Institucionales y de Jurídicos y Normas Regulatorias de la CNC así como de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES.

En ese marco, se realizaron presentaciones e intercambio de información sobre el encuadre normativo e institucional del mercado postal en Argentina, el proceso de reforma del sector, las instituciones regulatorias, incluida la CNC como ente de fiscalización y control, la estructura del mercado, la condición de Correo Oficial y demás operadores, el Servicio Postal Básico Universal, entre otros tópicos. En un mismo orden de cooperación fueron temas de debate, la evolución del sector postal a nivel mundial y el rol de los Organismos Internacionales en esta materia.

Por otra parte, se llevó a cabo una visita técnica a las instalaciones del centro de Clasificación de Monte Grande del Correo Oficial de la República Argentina S.A., donde también se profundizó en el tratamiento de los aspectos operativos y comerciales del Operador Designado Nacional. Finalmente, cabe destacar la visita que la Delegación de China realizó al emblemático "Correo del Fin del Mundo", sito en la Ciudad de USHUAIA, Provincia de TIERRA DEL FUEGO.

- **Visita de Ecuador**

Del 9 al 13 de agosto de 2010, se recibió la visita de trabajo en Argentina, de un funcionario de la Dirección de Registro y Protección al Usuario de la Agencia Nacional Postal de Ecuador. Durante la estadía se mantuvieron diversas reuniones de trabajo encabezadas por autoridades y técnicos de las Gerencias de Servicios Postales, de Relaciones Internacionales e Institucionales y de Jurídicos y Normas Regulatorias de la CNC. También se contó con la presencia de una representante de la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES.

---

---

En el marco de la Cooperación Internacional se desarrollaron reuniones donde se realizaron presentaciones e intercambio de información, entre otros, sobre los siguientes temas:

- "Evolución del Mercado Postal",
- "Estructura de la Gerencia de Servicios Postales",
- "Registro de Operadores Postales",
- "Reclamos y sanciones Postales",
- Control de la Actividad Postal",
- "Estudios en materia Postal", y
- "Cuestiones Operativas".

Por otra parte, el representante del ente de regulación postal del Ecuador mantuvo un encuentro con el CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA S. A.; y por otro lado, con la Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina (AECA) como muestra de su interés por abarcar en su estadía la totalidad de los actores vinculados a la industria postal nacional.

**Fuentes de este Capítulo: Área Políticas y Organismos Internacionales de la Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales y Gerencia de Servicios Postales.**

---