

INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL 2012

GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES



Secretaría de Comunicaciones
Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
PRESIDENCIA DE LA NACIÓN

PRESIDENTA DE LA NACIÓN

-

Dra. Cristina Fernández de Kirchner

MINISTRO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL,
INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS

-

Arq. Julio De Vido

SECRETARIO DE COMUNICACIONES

-

Dr. Norberto Berner

COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES

-

INTERVENTOR

Ing. Ceferino Alberto Namuncurá

-

SUBINTERVENTOR

Ing. Nicolás Ernesto Karavaski

GERENTA DE SERVICIOS POSTALES

-

Dra. Flavia Larrea

Publicación de la Comisión Nacional de Comunicaciones

-

Perú 103 (C1067AAC), Ciudad Autónoma de Buenos Aires,
República Argentina, Septiembre de 2013

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	5
ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL.....	7
MERCADO POSTAL ARGENTINO.....	8
Características.....	8
Estructura del Mercado	8
Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados	8
Composición Sector Postal Privado	9
RNPS - Inscriptas según servicios prestados.....	9
RNPS - Facturación según servicios prestados.....	9
Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa.....	9
Fundamentos de la Clasificación.....	10
Aclaración para el año 2013.....	10
Segmentación del Mercado Postal Privado – Según Normativa 2013.....	11
PRINCIPALES INDICADORES	12
Nivel de empleo.....	12
Facturación total.....	12
Producción total 2012	13
Servicios Postales	15
Evolución de la participación del Correo Oficial según volúmenes	16
Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio.....	18
Evolución 2011/2012 – Cantidades por tipo de Servicio	21
Distribución geográfica de la producción y de las ventas de servicios postales	22
Piezas expedidas al exterior.....	24
Variación 2011/2012 del total de las Salidas (por zona y por prestador).....	24
Correo Internacional entrante.....	24
Servicios Telegráficos.....	25
Evolución de los Servicios Telegráficos (Ventas)	26
Evolución de los Servicios Telegráficos (Unidades)	26
Servicios Monetarios.....	27
Otros ingresos conexos – Correo Oficial	27
Servicios de Mensajería Urbana.....	28
Evolución del PIB y de las ventas en el sector.....	29
Envíos por habitante y por año.....	30
Precios.....	30
Nivel de Empleo	31
ANEXO I.....	32
CUADROS Y GRÁFICOS	32
Evolución de la Producción Postal 2000 – 2012.....	33
Producción Postal 2012 – Correos Privados	34
Producción Postal 2012 – Correo Oficial.....	34
Producción Postal 2012 – Total	35
Courriers de Entrada.....	35
Ventas de Servicios Postales.....	35
Evolución por Producto	36
Evolución de la Producción Telegráfica 2000 – 2012.....	38
Servicios Telegráficos – Producción y Ventas 2012	39
Evolución de la Producción de Servicios Monetarios 2000 – 2012.....	40
Servicios Monetarios – Producción y Ventas 2012	41
CALIDAD DE SERVICIO	42
Control de calidad en el orden nacional	43
ESEP URBANO 01/2012.....	44
ESEP URBANO 02/2012.....	45
ESEP URBANO 03/2012.....	46
ESEP URBANO 04/2012.....	47
ESEP URBANO 05/2012.....	48
ESEP URBANO 06/2012.....	49
ESEP URBANO 07/2012.....	50
ESEP URBANO 08/2012.....	51

ESEP URBANO 09/2012.....	52
ESEP URBANO 10/2012.....	53
ESEP URBANO 11/2012.....	54
ESEP URBANO 12/2012.....	55
Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2012.....	56
Control de calidad en el orden internacional.....	60
Introducción.....	60
UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU).....	60
La Estrategia Postal de Doha.....	61
Alcance de la Estrategia Postal de Doha:.....	62
Programa “Calidad de Servicio” para el período 2013-2016.....	63
UNIÓN POSTAL DE LA AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP).....	63
Resultados del Control Continuo a nivel mundial.....	65
Financiamiento de los controles.....	66
Control Continuo de Calidad de Servicio - Ámbito internacional.....	67
Principales Parámetros.....	67
ANEXO 1 - Método de Realización del Control Continuo.....	67
Resultados de los enlaces con Argentina.....	68
Análisis del Control Diagnóstico – Enlaces con países de Europa.....	69
Control Continuo – Ámbito Mercosur.....	75
Principales Parámetros.....	75
1. Finalidad.....	75
2. Normas de Distribución.....	75
3. Análisis de los resultados.....	76
4. Comentarios sobre el comportamiento de la norma Mercosur período 2004/2012.....	77
5. Conclusiones.....	79
ANEXO 1 - Frecuencia y porcentajes acumulados en toda la región - días hábiles.....	80
Evolución del porcentaje de entrega en plazo.....	81
Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005/ 2012 - Meta 80% en D+5 (días hábiles).....	82
Análisis de Relaciones Bilaterales (incluido el control diagnóstico).....	84
Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Brasil.....	85
Evolución porcentaje de Rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina – Brasil.....	86
Evolución porcentaje de rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina - Paraguay.....	87
Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Uruguay.....	89
Evolución Porcentaje de rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina - Uruguay.....	90
ANEXO 2 – Cartas de prueba con irregularidades:.....	92
Cantidad de cartas de prueba no recibidas o no informadas por trimestre.....	92
Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas.....	92
Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.....	92
Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible Año 2012.....	93
Cartas sin matasello total año 2012.....	93
Evolución porcentaje anual cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible.....	93
ANEXO 3 – Plazos totales por enlace en días hábiles por país de origen y destino.....	94
Índice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles.....	95
Entregas observadas por países.....	97
Demoras observadas por enlace.....	97
INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS:.....	98
Registro de Operadores Postales.....	99
Evolución RNPS 1993 a 2012.....	100
Control de la Actividad Postal.....	102
Auditorías 2012.....	102
Reclamos y Sanciones Postales.....	103
Filatelia.....	104
Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Postales Internacionales.....	107
Introducción.....	107
Unión Postal Universal (UPU).....	107
Consejo de Explotación Postal (CEP) y Consejo de Administración (CA).....	107
25° Congreso de la Unión Postal Universal – Doha (Qatar).....	108
UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP).....	113
MERCOSUR.....	119
COOPERACIÓN TÉCNICA.....	120

INTRODUCCIÓN

El presente informe fue confeccionado en el marco de lo dispuesto en el Anexo II del Decreto Nº 1626/96, dando así cumplimiento a una de las funciones primarias de la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Es un documento que a través de sus distintos capítulos recoge y sistematiza la información que surge de los datos relevantes de la actividad postal y de las principales acciones llevadas a cabo por el Organismo en la materia.

El sector postal argentino, acompañando al sector mundial, se encuentra en proceso de transformación permanente con miras a mejorar su rendimiento y adopción de nuevos servicios que sean viables y que aseguren mayor rentabilidad. Este emprendimiento, liderado por el Estado, implica trabajar para que el sector postal opere conservando los valores sociales que hoy representa para la sociedad argentina.

En ese contexto, no debe dejar de señalarse que, de acuerdo al Informe que aquí se presenta, la actividad postal durante el año 2012 dio empleo registrado a TREINTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS SETENTA Y DOS (38.372) trabajadores, muchos de ellos puestos inclusivos, que están permitiendo acceder a la salud y a la educación digna a nuevas generaciones de argentinos que se incorporan a la producción en un contexto social de inserción.

Dentro de dicha cantidad ha sido incluido el personal resultante de la regularización de la oferta de servicios de mensajería, dando empleo registrado, seguridad y condiciones de trabajo dignas a muchos jóvenes que ingresan a su primera actividad laboral inscripta.

Por ello la actividad postal ha persistido en una curva ascendente de generación de empleo que, cabe decirlo, debe ser protegida por las múltiples amenazas que sobre ella se ciernen, entre otros la factura electrónica reemplazando al papel que da origen a la carta factura.

Por lo expuesto, se viene insistiendo en los últimos Informes sobre la necesidad de extremar esfuerzos para prevenir y combatir toda actividad de oferta, demanda y prestación de estos servicios al margen de la ilegalidad. Por ello, para actuar en el mercado, es una condición sine qua non que la legítima competencia exija absoluto respeto por la contratación en regla de los recursos humanos de parte de los prestadores de servicios postales.

En este sentido, esta Comisión viene realizando de forma sistemática diversas acciones sustantivamente preventivas y disuasorias para que al menos el segmento de grandes clientes, tome conciencia de la ineludible responsabilidad de contratar exclusivamente al Correo Oficial y a los prestadores debidamente inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales de la Gerencia de Servicios Postales de esta Comisión.

Las situaciones expuestas en el presente informe respecto a las tendencias de los productos postales tradicionales, caídas en el nivel de actividad a nivel global del volumen de cartas en los últimos años, no son exclusivas del mercado postal argentino, sino que a nivel mundial, se observan comportamientos similares de algunos indicadores vinculados a la producción postal.

Por tal razón, en el marco del 25º Congreso de la Unión Postal Universal (UPU) se reunieron en Doha (Qatar) más de 1.500 representantes de los 192 países miembros de la UPU para discutir cuestiones generales que afectan al sector postal mundial de cara a los grandes avances tecnológicos, al accionar de la competencia, a explorar cómo el sector postal fomenta la inclusión económica y social y debatir entre todos cuál sería la visión del sector postal en el futuro.

Los operadores postales de todo el mundo están tratando de enfrentarse al declive relativo de los servicios básicos mediante la exploración de nuevos modelos de negocios.

De esta hoja de ruta que es la Estrategia Postal de Doha centraremos la atención en las metas definidas para América Latina y sus prioridades:

Meta 1 - Mejorar las interoperabilidad de las redes postales internacionales.

Prioridades: Mejorar los procesos de la cadena operativa nacional e internacional y promover la puesta en marcha de planes de calidad así como la participación de los operadores designados en los controles de la calidad y seguridad.

Meta 2 - Aportar conocimientos técnicos y competencias relacionadas con el sector postal.

Prioridades:

- Mejorar la capacidad de la oferta así como la gestión del Servicio Postal Universal y de los demás servicios postales, dando continuidad a los procesos de reforma del sector postal.
- Promover una mayor toma de conciencia de todas las partes interesadas en lo que se refiere al papel del sector postal y su potencial para el desarrollo económico y social.
- Realizar estudios de mercado sectoriales que permitan conocer mejor el sector postal.

Meta 3 - Promover los productos y servicios innovadores, desarrollando la red tridimensional (red postal física, digital/ electrónica y financiera)

Prioridades:

- La disminución del volumen de cartas registrado en los últimos años a nivel mundial, se debe en gran parte a los avances tecnológicos que son los catalizadores del cambio en la forma en que las personas se comunican y efectúan transacciones. La tecnología está abriendo el acceso a los mercados mundiales a consumidores y comerciantes por igual. El sector postal está bien posicionado para esta transformación del mercado al ofrecer las entregas derivadas del comercio electrónico por medio de los servicios postales tradicionales. Por lo tanto se sugiere a los países de la Región realizar estudios sobre los obstáculos que retardan la diversificación de sus productos y servicios, formulando un

plan tendiente a definir las acciones que permitan establecer las condiciones que favorezcan dicho crecimiento de productos tales como encomiendas y paquetes.

Meta 4 - Promover el desarrollo sostenible del sector postal.

Prioridades:

- Mejorar la gestión con el fin de aumentar la visibilidad del sector, haciendo énfasis en tres áreas que componen la sostenibilidad: el capital humano, la comercialización y el medio ambiente / responsabilidad social.
- Promover el uso de las redes postales como plataforma más adecuada para el acceso a los servicios que actúan como factor de inclusión.

Para concluir puede decirse que las cuatro metas constituyen una orientación general, pero las actividades que se lleven a cabo para lograrlas pueden diferir de los programas establecidos por la Estrategia Postal de Doha (EPD) en su conjunto, a fin de tener en cuenta las prioridades regionales.

A nivel nacional, cada país tiene la libertad de fijar su propia política postal. En el mismo orden de ideas, los operadores designados pueden definir la estrategia que más le convenga en función de las oportunidades y de los desafíos específicos que enfrentan. En este sentido, la EPD pretende servir de fuente de inspiración y guía estratégica.

ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL

GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES



Secretaría de Comunicaciones
Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
PRESIDENCIA DE LA NACIÓN

MERCADO POSTAL ARGENTINO

Características

El Mercado Postal Argentino es de libre competencia (desregulado desde el año 1993 de acuerdo con lo dispuesto por el Decreto N° 1187/93), siendo sus principales oferentes el Operador Público (Correo Oficial de la República Argentina S.A., con obligación de prestar el Servicio Postal Básico Universal que comprende la carta simple de 20 grs.; el

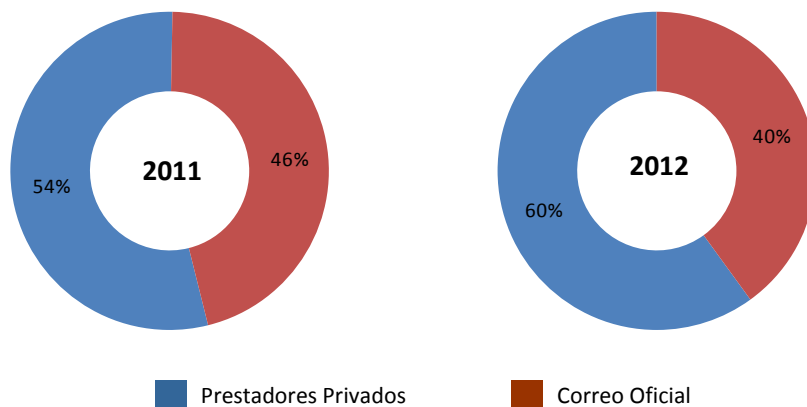
telegrama de 30 palabras y el giro postal de hasta \$1.000, es decir el mínimo de comunicación que el Estado debe asegurar a todo habitante en cualquier lugar de la República, con calidad y a un precio accesible) y los operadores postales privados inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPSP).

Estructura del Mercado

La facturación total del mercado postal, telegráfico, monetario, mensajerías y otros del año 2012 fue de \$7.602,8 millones. El Correo Oficial contribuyó con un 40% (\$ 3.042,7 millones) y el total de los operadores privados

inscriptos con un 60% (\$ 4.560,1 millones); significando esto un crecimiento de 6 (seis) puntos en la participación de estos últimos respecto al año anterior.

Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados

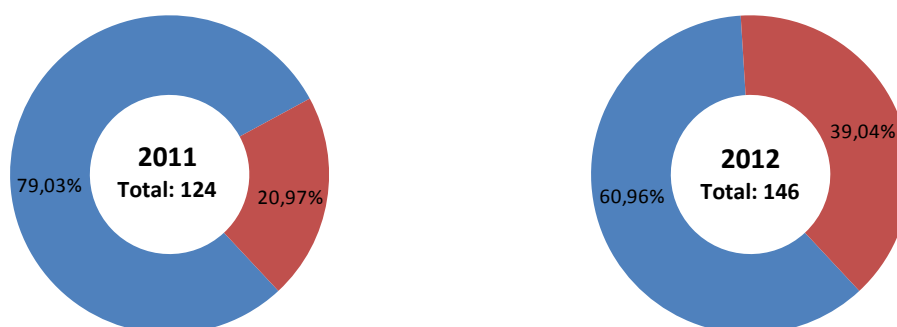


Composición Sector Postal Privado

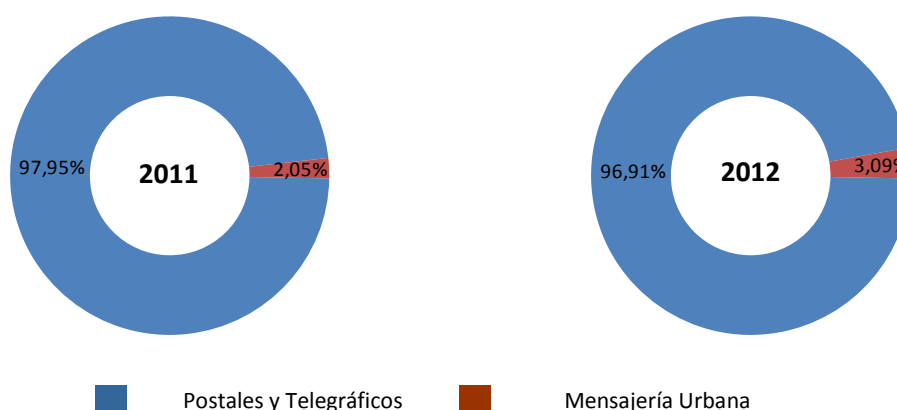
Al cierre del año 2012 el RNPSP quedó conformado por 146 (ciento cuarenta y seis) empresas privadas, de las cuales 89 (ochenta y

nueve) son Operadores Postales y 57 (cincuenta y siete) Mensajerías Urbanas.

RNPSP - Inscriptas según servicios prestados



RNPSP - Facturación según servicios prestados

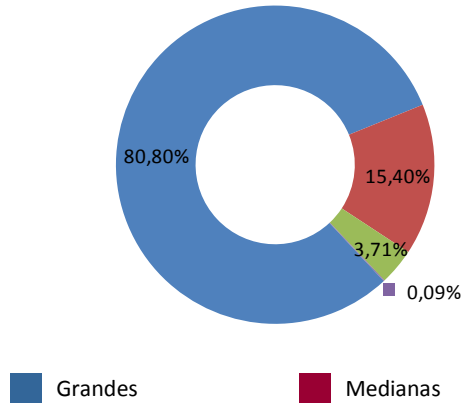


■ Postales y Telegráficos ■ Mensajería Urbana

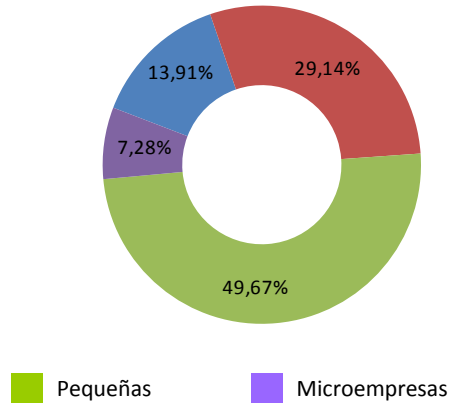
Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa

CLASIFICACIÓN 2012					
Tipo de Empresa	Facturación	Tope Res. 21/2010 Servicios	% Sobre Facturación	Cantidad	% Sobre el Total de Empresas
Grandes	\$ 3.018.445.790	> \$28.300.000	80,80%	21	13,91%
Medianas	\$ 575.381.501	\$ 28.300.000	15,40%	44	29,14%
Pequeñas	\$ 138.734.955	\$ 4.300.000	3,71%	75	49,67%
Microempresas	\$ 3.332.952	\$ 590.000	0,09%	11	7,28%
TOTALES	\$ 3.735.895.198			151	

Por facturación según tipo de empresa



Por tamaño sobre total Inscriptas



Fundamentos de la Clasificación

A efectos de caracterizar la condición de Micro, Pequeñas y Medianas empresas en el conjunto de los Prestadores Postales inscriptos, se aplicó la Resolución 21/2010 de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional mediante la cual se actualizaron los valores máximos de las ventas totales anuales de las empresas, los que, como consecuencia del crecimiento económico registrado desde el año 2003 en adelante, habían quedado desfasados, modificándose para ello la Resolución N° 24/2001 de la ex- Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa.

Para su determinación la variable a considerar es el promedio de las ventas totales anuales de los últimos 3 (tres) años, excluido el Impuesto al Valor Agregado.

Aclaración para el año 2013

En relación con la clasificación de las empresas y como un anticipo para el 2013, cabe destacar que como consecuencia de la profundización de cambios relevantes en la estructura productiva de la economía y en el desarrollo de las empresas y de sus ventas totales, se estableció por Resolución N° 50/2013 un único parámetro para incluir en el mismo a todo el universo Micro, Medianas y Pequeñas según sector, en este caso de servicios, un valor límite de las ventas en \$63.000.000; manteniéndose la metodología de cálculo.

En el cuadro y gráficos precedentes se muestra el resultado de la aplicación de la metodología descrita a saber: tipo de empresas, facturación total y cantidad de empresas por grupo con la correspondiente participación porcentual sobre el total de prestadores inscriptos y sobre la facturación.

Se aclara que el total de empresas que intervinieron para el cálculo son las que estuvieron inscriptas y presentaron ventas en algún momento a lo largo del año analizado, aunque no hayan completado el período. Por esa razón es que no coinciden en el cuadro respectivo la cantidad de empresas, con el total de prestadores al cierre del año según el RNPS.

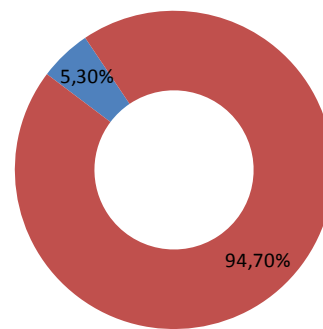
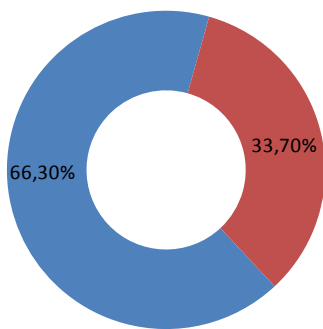
Si se aplicara dicha Resolución al conjunto de operadores postales privados considerados para la clasificación del año 2012, quedaría conformado de acuerdo al siguiente cuadro: sólo 8 (ocho) empresas se clasificarían como grandes y el resto de las Inscriptas en el RNPS estarían como Micro, Pequeñas y Medianas, situación que se acerca más a la realidad de la composición del mercado postal privado.

CLASIFICACIÓN 2013					
Tipo	Facturación	Tope Res. 50/2013 Servicios	% Sobre Facturación	Cantidad	% Sobre el Total de Empresas
Grandes	\$ 2.476.948.510	> \$63.000.000	66,30%	8	5,30%
PyMEs	\$ 1.258.946.688	\$ 63.000.000	33,70%	143	94,70%
TOTALES	\$ 3.735.895.198			151	

Segmentación del Mercado Postal Privado – Según Normativa 2013

Por facturación según tipo de empresa

Por tamaño sobre total inscriptas



■ Grandes

■ PyMES

PRINCIPALES INDICADORES

En el presente informe se sintetizan los datos estadísticos más destacados del Mercado Postal y sus principales indicadores, elaborados en función de la información relevada y analizada durante el año bajo examen para cada uno de los grandes segmentos de servicios

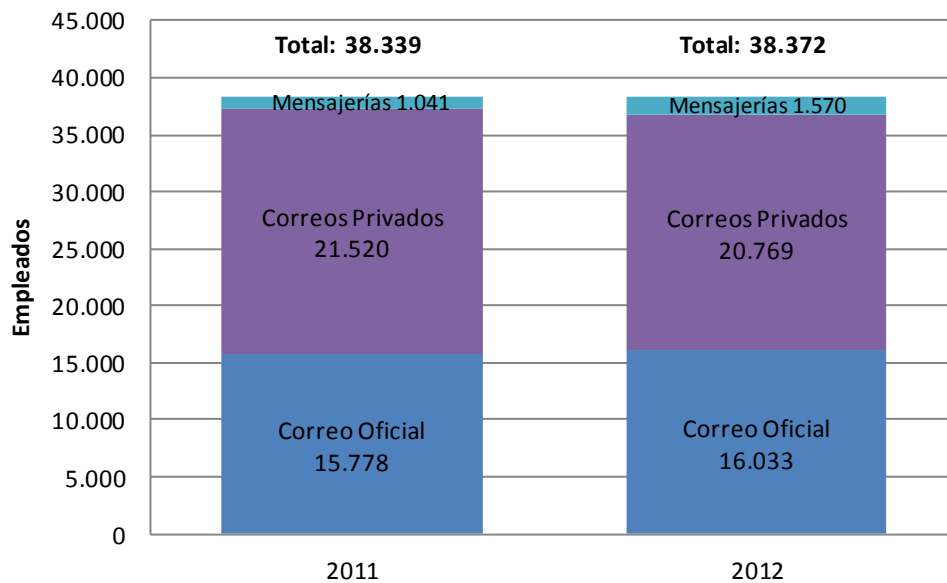
que brindan los distintos operadores (postales, telegráficos, monetarios, otros conexos y mensajerías); incluyendo además el empleo, los precios, cartas por habitante y la evolución del sector respecto a la actividad global de la economía del país (PIB).

Nivel de empleo

En el año 2012 el empleo en el Correo Oficial creció un 1,62%, mientras que en el total de operadores privados reflejó una variación negativa del 0,98%, que obedeció a la baja de

operadores postales de servicios tradicionales que no alcanzó a ser compensada por la incorporación de personal en algunas empresas y el ingreso de nuevas mensajerías al RNPSP.

Nivel de Empleo



Facturación total

La facturación total del mercado postal en el año 2012 alcanzó los \$ 7.602,8 millones, lo que representa un incremento del 11,96% respecto del año 2011. Este incremento obedece a la incidencia de los siguientes factores:

a) Aumento del número de prestadores postales inscriptos, como consecuencia del ingreso de nuevas mensajerías al RNPSP.

b) Mayor nivel de actividad en los servicios postales y telegráficos del Correo Oficial y de las mensajerías del sector privado.

c) Mercado efecto precio, en particular en los distintos productos que constituyen la oferta de los operadores del mercado postal privado.

Producción total 2012

El volumen total de envíos postales distribuidos en el transcurso del año 2012 alcanzó a 1.433,2 millones de piezas, lo que representa un incremento del 0,36% respecto del año anterior; siendo ello consecuencia de un aumento del 4,08% del nivel de actividad del Correo Oficial frente a una caída de los operadores privados del 2,12%. No obstante, cabe destacar que estos últimos tienen una mayor participación en el total de la producción postal del mercado, por lo que no fue factible compensar en su totalidad dicha baja.







Los despachos telegráficos mostraron un incremento total del 0,06%, originado en un

aumento para el Correo Oficial del 3,06% que prácticamente llegó a compensar la caída del 14,59% registrada en los correos privados, dado que para este servicio el volumen que mueven los operadores privados es poco significativo en relación con el del operador público.

Los servicios monetarios sufrieron una baja del 7,45%, en tanto que los de mensajería y cadetería tuvieron un crecimiento del 47,9% en la cantidad de contratos anuales y un 58,1% en órdenes de servicio eventuales respecto del 2011.

VENTAS			
Facturación	2011	2012	Evolución 2011/2012
Servicios Postales	\$ 5.802.692.834	\$ 6.785.543.922	16,94%
Correo Oficial	\$ 2.216.640.000	\$ 2.389.720.000	7,81%
Correos Privados	\$ 3.586.052.834	\$ 4.395.823.922	22,58%
Servicios Telegráficos	\$ 116.439.501	\$ 142.868.710	22,70%
Correo Oficial	\$ 99.129.000	\$ 119.275.000	20,32%
Correos Privados	\$ 17.310.501	\$ 23.593.710	36,30%
Servicios Monetarios	\$ 172.561.000	\$ 193.947.000	12,39%
Correo Oficial	\$ 172.561.000	\$ 193.947.000	12,39%
Otros conexos (electoral, logística, otros)	\$ 623.317.000	\$ 339.748.000	-45,49%
Correo Oficial	\$ 623.317.000	\$ 339.748.000	-45,49%
Mensajería y Cadetería	\$ 75.572.224	\$ 140.682.192	86,16%
Correos Privados	\$ 75.572.224	\$ 140.682.192	86,16%
Total de Ventas anuales (sin IVA)	\$ 6.790.582.559	\$ 7.602.789.825	11,96%

PRODUCCIÓN			
Unidades	2011	2012	Evolución 2011/2012
Servicios Postales	1.428.019.686	1.433.231.506	0,36%
Correo Oficial	572.659.000	596.009.000	4,08%
Correos Privados	855.360.686	837.222.506	-2,12%
Servicios Telegráficos	5.349.079	5.352.163	0,06%
Correo Oficial	4.438.000	4.574.000	3,06%
Correos Privados	911.079	778.163	-14,59%
Servicios Monetarios	2.458.000	2.275.000	-7,45%
Correo Oficial	2.458.000	2.275.000	-7,45%
Mensajería y Cadetería (cantidades)			
Contratos Anuales	280	414	47,86%
Ordenes de Servicio	1.509.289	2.386.855	58,14%

EMPRESAS y EMPLEADOS			
Unidades	2011	2012	Evolución 2011/2012
Empresas			 14,75%
Promedio de empresas inscriptas	122	140	 14,75%
Empleados	38.339	38.372	 0,09%
Correo Oficial	15.778	16.033	 1,62%
Correos Privados	21.520	20.769	 -3,49%
Mensajerías	1.041	1.570	 50,82%

Servicios Postales

Los Servicios Postales representan un 89,25% del total de las ventas del Mercado Postal, el segmento de mayor peso relativo.

Para el Correo Oficial significa casi un 80% del total de las ventas de los servicios tradicionales,

considerando para su determinación valores promedios anuales de los servicios conexos a fin de no distorsionar el porcentaje.

Para el total de los Correos Privados dicha participación asciende al 97%.

PARTICIPACIÓN SEGÚN SERVICIO SOBRE EL TOTAL DE LA FACTURACIÓN			
Segmento/Empresa	Facturación	% Sobre el Total	
Servicios Postales	\$ 6.785.543.922	89,25%	* sobre C
Correo Oficial	\$ 2.389.720.000	78,54%	* sobre A
Correos Privados	\$ 4.395.823.922	96,40%	* sobre B
Servicios Telegráficos	\$ 142.868.710	1,88%	* sobre C
Correo Oficial	\$ 119.275.000	3,92%	* sobre A
Correos Privados	\$ 23.593.710	0,52%	* sobre B
Servicios Monetarios	\$ 193.947.000	2,55%	* sobre C
Correo Oficial	\$ 193.947.000	6,37%	* sobre A
Otros conexos (electoral, logística, otros)	\$ 339.748.000	4,47%	* sobre C
Correo Oficial	\$ 339.748.000	11,17%	* sobre A
Mensajería y Cadetería	\$ 140.682.192	1,85%	* sobre C
Correos Privados	\$ 140.682.192	3,09%	* sobre B
* A - Total de Ventas Correo Oficial	\$ 3.042.690.000	40,02%	* sobre C
* B - Total de Ventas Correos Privados	\$ 4.560.099.825	59,98%	* sobre C
* C - Total de Ventas Anuales	\$ 7.602.789.825	100,00%	

Las series correspondiente a las ventas y a la producción de servicios postales desde 1993 son las siguientes:

VENTAS SERVICIOS POSTALES (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
1993	\$ 675.343.341		\$ 273.631.000		\$ 401.712.341	
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%
2011	\$ 5.802.692.834	36,01%	\$ 2.216.640.000	41,75%	\$ 3.586.052.834	32,69%
2012	\$ 6.785.543.922	16,94%	\$ 2.389.720.000	7,81%	\$ 4.395.823.922	22,58%

PRODUCCIÓN SERVICIOS POSTALES (En unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
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	1.378.874.920	12,04%	557.858.000	12,05%	821.016.920	12,04%
2008	1.394.718.101	1,15%	575.451.000	3,15%	819.267.101	-0,21%
2009	1.375.772.583	-1,36%	562.407.000	-2,27%	813.365.583	-0,72%
2010	1.421.639.488	3,33%	552.361.000	-1,79%	869.278.488	6,87%
2011	1.428.019.686	0,45%	572.659.000	3,67%	855.360.686	-1,60%
2012	1.433.231.506	0,36%	596.009.000	4,08%	837.222.506	-2,12%

En los cuadros precedentes puede observarse un crecimiento en el total de las ventas de servicios postales del 16,94%, porcentaje conformado por un aumento del 7,81% del Correo Oficial y del 22,58% de los Correos Privados. Este incremento en la facturación no fue acompañado en el mismo sentido por las unidades, ya que el total de envíos sólo creció un 0,36% como resultado de un aporte positivo de 4,08% de aumento en el Correo Oficial y una caída del 2,12% en el total de los operadores privados.

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 responden además al alto valor comercial de algunos productos que registraron crecimiento en su volumen en el año 2012 (tarjetas de crédito, cartas documentos y bolsines), como así también a las condiciones de los contratos pactados con los clientes mayoristas o corporativos, dado que dicho segmento representa entre un 80% y 90% de la facturación.

Evolución de la participación del Correo Oficial según volúmenes

Un aspecto que se considera relevante mantener en el contenido de este informe para su mejor comprensión, es el de la descripción de las distintas etapas por la que transitó el Mercado Postal sustentadas por la normativa pertinente y la de los cambios en la participación relativa de cada uno de los operadores (Correo Oficial y Correos Privados) respecto al nivel de actividad del conjunto.

Sintéticamente podemos recordar 4 (cuatro) etapas:

1) Monopolio postal hasta 1993. A partir de 1979 una modificación al art. 4º de la Ley 20216, autorizó al Operador Público a otorgar

“permisos” a los Privados para que prestaran aquellos servicios que el Correo no podía atender. Es decir el Correo pasó a cumplir el doble rol de operador del Servicio Postal Universal (SPU) y regulador del mercado privado, pues establecía las condiciones para dar los permisos y los otorgaba. Esta confusión de roles, no favoreció ningún proceso de transformación que le permitiera al Operador Público atender nuevas demandas, en particular aquellas provenientes del sector corporativo. Fue así que entre 1984 y 1992 la pérdida de mercado del Correo Oficial fue de 29 puntos.

2) En el mes de setiembre de 1993 por Decreto 1187/93 se establece la supresión total del monopolio estatal, manteniendo en cabeza del Operador Público la obligación de garantizar el SPU sin subsidios ni compensación alguna. Se dispone la registración obligatoria en el Regulador de toda aquella empresa que quiera realizar actividades postales. Este control básico fue esencial para poder delinear y medir el “mercado postal argentino”. En este período -1993/1997- la pérdida de participación del Correo Oficial fue de 10 puntos.

3) En Septiembre de 1997 se da en concesión el Correo a un privado, pasándose a denominar Correo Argentino S.A. El único criterio de selección fue la mayor oferta económica de canon, que a la larga terminó siendo la causa central del cese de la concesión por falta de pago del mismo. Entre los años 1997/2003 la participación del correo cayó 27,48 puntos más.

4) En noviembre de 2003 se rescinde la concesión y reasume el Estado la gestión del Operador Público a través de la Empresa Correo Oficial de la República Argentina S.A., que es un Organismo diferenciado del Regulador. La autoridad de control ejerce mayores controles al sector privado en la necesidad de asegurarle condiciones de competencia equitativas al Operador del SPU. Hay un cambio sustantivo en la política fijada para el sector, con objetivos e indicadores sociales y no sólo económicos. En volúmenes la posición del Correo Oficial comienza un período de recuperación y entre 2004/2012 ese crecimiento es de 8,11 puntos.

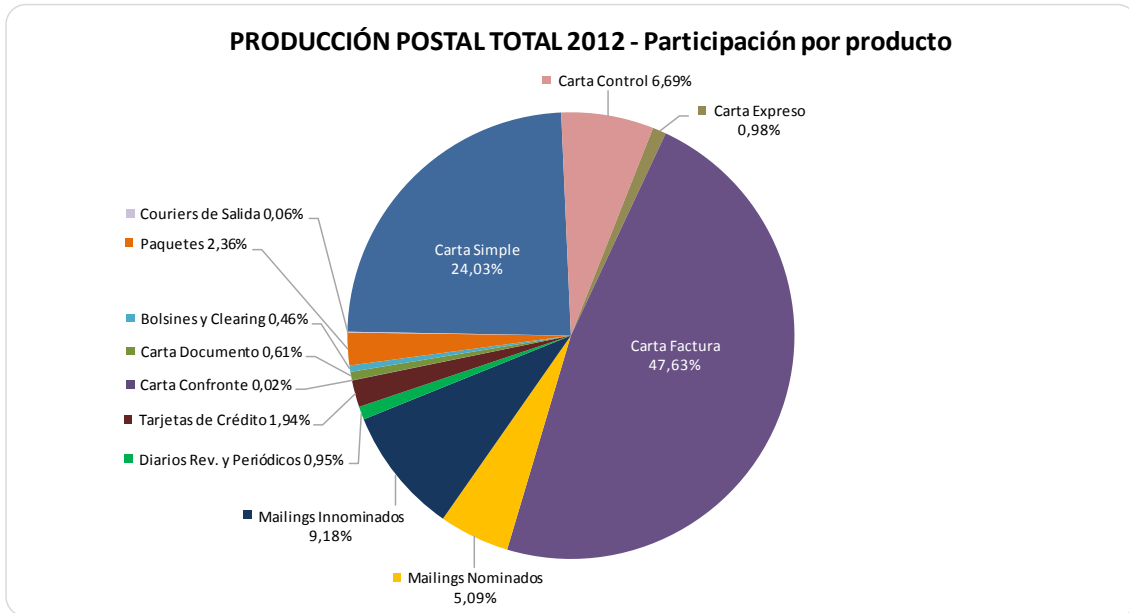
La tabla siguiente muestra la evolución de la producción del Correo Oficial respecto del total de envíos postales, desde el año 1993 hasta el 2012, y en donde se puede observar que en el año bajo examen su participación alcanzó el 41,58%. Esto representa un crecimiento de 1,48 (uno con cuarenta y ocho) puntos respecto del año 2011.

PRODUCCIÓN POSTAL (En Unidades)					
Etapa	Año	Correos Privados	Correo Oficial	Total	Participación Correo
Desregulación y Supresión del Monopolio	1993	153.619.150	375.460.455	529.079.605	70,96%
	1994	225.081.821	388.923.179	614.005.000	63,34%
	1995	238.801.000	423.246.000	662.047.000	63,93%
	1996	278.343.775	434.354.000	712.697.775	60,95%
Concesión del Correo Oficial a un Privado	1997	416.836.213	390.867.959	807.704.172	48,39%
	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%
Reasume el Estado Nacional la gestión del Operador Público	2004	637.477.687	343.888.000	981.365.687	35,04%
	2005	664.060.838	414.689.000	1.078.749.838	38,44%
	2006	732.770.653	497.880.000	1.230.650.653	40,46%
	2007	821.016.920	557.858.000	1.378.874.920	40,46%
	2008	819.267.101	575.451.000	1.394.718.101	41,26%
	2009	813.365.583	562.407.000	1.375.772.583	40,88%
	2010	869.278.488	552.361.000	1.421.639.488	38,85%
	2011	855.360.686	572.659.000	1.428.019.686	40,10%
	2012	837.222.506	596.009.000	1.433.231.506	41,58%

Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio

Se muestra a continuación la distribución del total de la producción postal, según los distintos servicios relevados, respecto del volumen total de los Operadores Privados más el Correo Oficial. Como puede observarse la

mayor participación sigue estando dada por los siguientes productos: Carta Factura, Carta Simple, Mailings Innominados, Mailings Nominados y Carta Control.



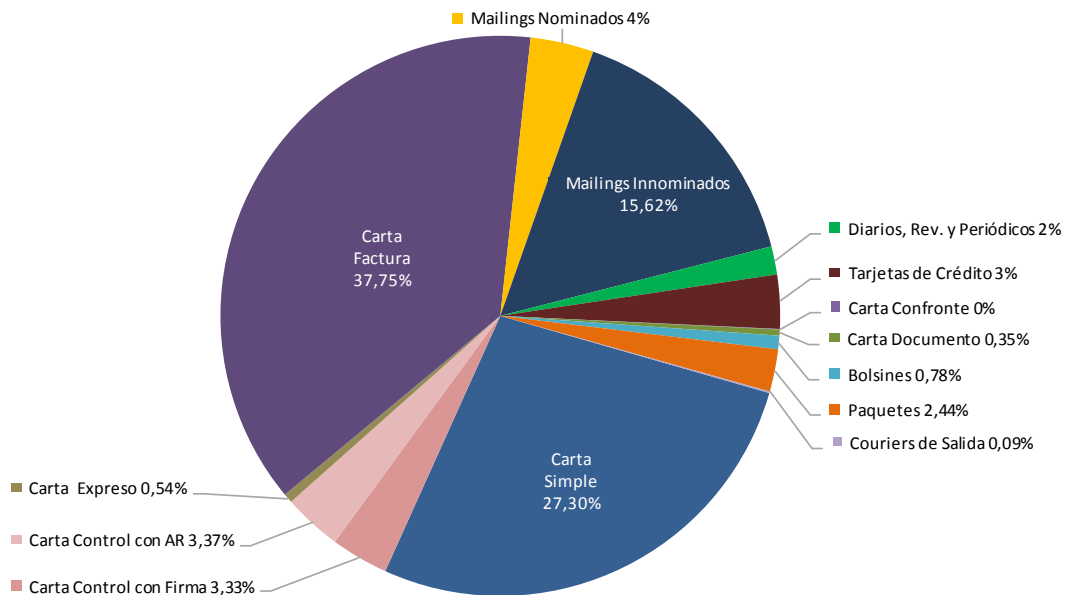
En la tabla siguiente se pretende mostrar la relación inversa que existe entre el importante peso relativo que tienen algunos productos postales respecto del total de envíos y su real incidencia en la facturación. Los productos a considerar son: carta simple, carta factura, mailings nominados y mailings innominados; tanto para el operador público como para el conjunto de los privados.

Esto nos da la pauta de que el resto de los productos, aún con una baja participación respecto al total de envíos, tienen un importante valor comercial.

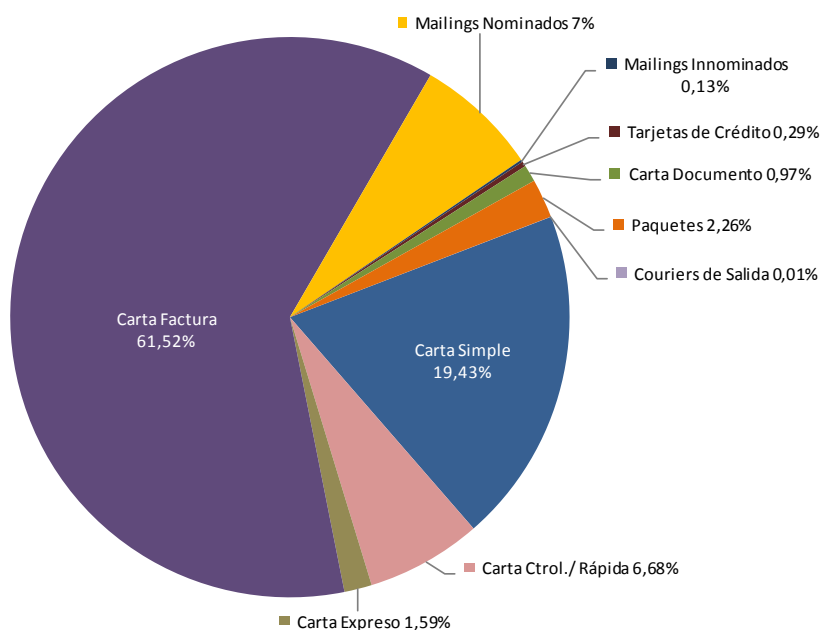
En el Correo Oficial la cantidad de envíos derivados de la prestación de estos servicios en relación al volumen total de piezas fue del 88,08%, en tanto que la facturación correspondiente representó un 32,51% sobre el total de las ventas. Para los Operadores Privados la participación en unidades sobre el volumen total fue del 84,67%, mientras que su equivalencia en pesos sólo representó un 26,43% del total facturado por servicios postales.

Servicio	PRIVADOS		CORREO OFICIAL	
	Participación Ventas	Participación Cantidades	Participación Ventas	Participación Cantidades
Carta Factura	13,24%	37,75%	20,33%	61,52%
Carta Simple	10,40%	27,30%	9,38%	19,43%
Mailings Innominados	0,83%	15,62%	0,09%	0,13%
Mailings Nominados	1,96%	4,00%	2,70%	7,00%
TOTAL	26,43%	84,67%	32,51%	88,08%

PRODUCCIÓN Correos Privados 2012 - Participación por producto



PRODUCCIÓN Correo Oficial 2012 - Participación por Producto



En relación con la carta factura cabe destacar que subsiste la preocupación de los operadores postales respecto a la sustitución de dicho producto por la factura electrónica, en virtud de la propuesta de diversas empresas de telefonía fija y móvil, bancos y de tarjetas de crédito, de ofrecer a sus clientes una presentación digital en lugar del tradicional comprobante impreso, incentivándolos de diversas formas pero sin ningún tipo de reducción de costos administrativos.

Dada la importancia que tiene la carta factura en el volumen total de correspondencia tanto para el Correo Oficial (61,52%) como para el total de los operadores postales privados (37,75%), de avanzar dicha política comercial de los terceros mencionados, ello traería aparejado la pérdida de empleos directos del sector postal, si se tiene en cuenta que el mismo es mano de obra intensiva. Ello afectaría además al Estado Nacional por la desocupación generada y el mayor gasto en ayuda social.

Por tal razón durante el año 2012 la Gerencia de Servicios Postales de la CNC continuó trabajando con el Operador Público y con la Asociación de Empresas de Correos Privados de la República Argentina (AECA), sobre distintos escenarios para revertir, o por lo menos detener, el avance de dicho sondeo o intento.

Sobre el particular y como punto de partida, se tiene previsto realizar una Encuesta de Opinión a la Población sobre el efecto sustitución de la carta factura por la factura electrónica, entre otros aspectos referidos a los servicios postales, con el objeto de averiguar el conocimiento que tiene el público en general sobre el servicio de correos, las circunstancias de uso y del porqué de sus preferencias. Una vez diseñada la Encuesta se daría intervención a la Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales quien adoptaría las acciones necesarias para el avance del proyecto.

Evolución 2011/2012 – Cantidades por tipo de Servicio

Se muestra a continuación la evolución en las cantidades de cada uno de los productos que integran el segmento de servicios postales:

PRODUCTOS - VARIACIÓN ANUAL			
Servicio	2011	2012	Evolución 2011/2010
Carta Simple	335.344.473	344.363.750	2,69%
Correo Oficial	104.124.000	115.814.000	11,23%
Correos Privados	231.220.473	228.549.750	-1,16%
Carta Control	111.028.005	95.907.840	-13,62%
Correo Oficial	49.125.000	39.802.000	-18,98%
Correos Privados	61.903.005	56.105.840	-9,36%
Carta Expreso	15.396.692	13.997.110	-9,09%
Correo Oficial	10.690.000	9.506.000	-11,08%
Correos Privados	4.706.692	4.491.110	-4,58%
Carta Documento	8.252.200	8.736.791	5,87%
Correo Oficial	5.208.000	5.803.000	11,42%
Correos Privados	3.044.200	2.933.791	-3,63%
Carta Confronte	242.106	274.795	13,50%
Correos Privados	242.106	274.795	13,50%
Tarjeta de Crédito	22.184.053	27.815.730	25,39%
Correo Oficial	1.849.000	1.749.000	-5,41%
Correos Privados	20.335.053	26.066.730	28,19%
Carta Factura	647.067.506	682.698.208	5,51%
Correo Oficial	339.964.000	366.655.000	7,85%
Correos Privados	307.103.506	316.043.208	2,91%
Mailings e impresos	233.860.132	204.575.375	-12,52%
Correo Oficial	48.467.000	43.188.000	-10,89%
Correos Privados	185.393.132	161.387.375	-12,95%
Diarios y Revistas	12.648.531	13.628.126	7,74%
Correos Privados	12.648.531	13.628.126	7,74%
Bolsines	6.275.947	6.541.749	4,24%
Correos Privados	6.275.947	6.541.749	4,24%
Paquetes	34.867.064	33.867.928	-2,87%
Correo Oficial	13.183.000	13.448.000	2,01%
Correos Privados	21.684.064	20.419.928	-5,83%
Couriers de salida	852.977	824.104	-3,38%
Correo Oficial	49.000	44.000	-10,20%
Correos Privados	803.977	780.104	-2,97%
Couriers de entrada	1.060.278	1.054.283	-0,57%
Correo Oficial	155.000	159.000	2,58%
Correos Privados	905.278	895.283	-1,10%

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

Se muestra a continuación la distribución geográfica por provincias de las ventas y la producción postal.

VENTAS (Sin IVA) por Provincias				
Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %
Capital Federal y GBA	\$ 1.458.015.000	61,01%	\$ 2.862.435.560	65,12%
Buenos Aires (Pcia)	\$ 293.117.000	12,27%	\$ 531.125.775	12,08%
Catamarca	\$ 6.426.000	0,27%	\$ 9.459.748	0,22%
Chaco	\$ 24.282.000	1,02%	\$ 20.060.902	0,46%
Chubut	\$ 23.810.000	1,00%	\$ 55.000.601	1,25%
Cordoba	\$ 150.976.000	6,32%	\$ 235.924.117	5,37%
Corrientes	\$ 16.480.000	0,69%	\$ 14.388.183	0,33%
Entre Rios	\$ 32.195.000	1,35%	\$ 36.246.856	0,82%
Formosa	\$ 11.103.000	0,46%	\$ 6.322.171	0,14%
Jujuy	\$ 9.931.000	0,42%	\$ 12.906.371	0,29%
La Pampa	\$ 10.142.000	0,42%	\$ 17.357.696	0,39%
La Rioja	\$ 5.762.000	0,24%	\$ 12.156.057	0,28%
Mendoza	\$ 41.538.000	1,74%	\$ 90.013.037	2,05%
Misiones	\$ 15.102.000	0,63%	\$ 26.761.033	0,61%
Neuquen	\$ 21.895.000	0,92%	\$ 47.579.059	1,08%
Rio Negro	\$ 20.741.000	0,87%	\$ 34.220.193	0,78%
Salta	\$ 15.606.000	0,65%	\$ 45.688.778	1,04%
San Juan	\$ 10.837.000	0,45%	\$ 18.938.504	0,43%
San Luis	\$ 5.761.000	0,24%	\$ 21.804.759	0,50%
Santa Cruz	\$ 14.554.000	0,61%	\$ 19.370.534	0,44%
Santa Fe	\$ 135.925.000	5,69%	\$ 179.336.329	4,08%
Santiago del Estero	\$ 13.272.000	0,56%	\$ 29.382.357	0,67%
Tierra del Fuego	\$ 6.597.000	0,28%	\$ 12.158.428	0,28%
Tucuman	\$ 45.653.000	1,91%	\$ 57.186.876	1,30%
TOTAL	\$ 2.389.720.000	100%	\$ 4.395.823.922	100%

PRODUCCIÓN POSTAL por Provincias				
Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %
Capital Federal y GBA	409.548.336	68,72%	503.616.134	60,15%
Buenos Aires (Pcia)	76.428.180	12,82%	149.330.903	17,84%
Catamarca	1.361.272	0,23%	1.441.086	0,17%
Chaco	11.790.265	1,98%	7.051.477	0,84%
Chubut	4.440.785	0,75%	5.447.689	0,65%
Cordoba	28.082.500	4,71%	51.317.810	6,13%
Corrientes	1.914.437	0,32%	2.988.713	0,36%
Entre Rios	4.955.483	0,83%	6.088.282	0,73%
Formosa	1.171.896	0,20%	797.653	0,10%
Jujuy	921.224	0,15%	2.672.422	0,32%
La Pampa	1.681.238	0,28%	5.208.877	0,62%
La Rioja	608.323	0,10%	1.743.005	0,21%
Mendoza	9.779.540	1,64%	16.960.026	2,03%
Misiones	1.265.567	0,21%	2.823.651	0,34%
Neuquen	4.494.102	0,75%	13.106.916	1,57%
Rio Negro	3.158.418	0,53%	3.202.834	0,38%
Salta	639.697	0,11%	4.836.920	0,58%
San Juan	3.071.954	0,52%	3.017.634	0,36%
San Luis	416.796	0,07%	3.075.817	0,37%
Santa Cruz	2.100.145	0,35%	1.865.218	0,22%
Santa Fe	22.216.664	3,73%	25.565.027	3,05%
Santiago del Estero	786.975	0,13%	9.413.213	1,12%
Tierra del Fuego	1.282.638	0,22%	1.697.397	0,20%
Tucuman	3.892.565	0,65%	13.953.801	1,67%
TOTAL	596.009.000	100%	837.222.506	100%

En los cuadros precedentes se muestra con claridad el ámbito de competencia del mercado postal, es decir que el principal factor de radicación es la cercanía al mercado, con lo cual las empresas tienden a concentrarse en torno de los principales centros urbanos. Puede observarse que en la facturación y en la producción el 63,7% está centralizado en la

Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires (AMBA). Le siguen en importancia la Provincia de Buenos Aires con 12,1% y 15,7%, seguido por Córdoba con 5,7% y 5,5% y por último Santa Fe con el 4,6% y 3,3% respectivamente, todos estos porcentajes ponderados respecto del total de los parámetros expuestos.

Piezas expedidas al exterior

La cantidad de piezas expedidas al exterior fue de 2,5 millones, lo que representa una caída del 11,13% respecto del año anterior como consecuencia de una disminución del 11,82% en los envíos de salida del Correo Oficial y del 10,08% en el total de los envíos de los Operadores Privados

En el cuadro siguiente se detalla la Participación del Correo Oficial y de los Operadores Privados sobre cada una de las

zonas destinatarias, como así también la distribución por zona sobre el total de envíos.

De este análisis se observa que los destinos con mayor porcentaje de salidas son los siguientes:

1. Europa 30,24% (71% Correo Oficial)
2. America del Norte 22,15% (55,46% Correo Oficial)
3. Mercosur 19,39% (59,38% Correo Oficial)

PIEZAS EXPEDIDAS AL EXTERIOR						
Destino	Correo Oficial	% por zona Correo Oficial	Correos Privados	% por zona C. Privados	Totales	Distribución Total por zona
Mercosur	293.420	59,38%	200.747	40,62%	494.167	19,39%
Resto Am. del Sur	156.857	47,84%	171.012	52,16%	327.869	12,86%
América Central	14.745	22,41%	51.051	77,59%	65.796	2,58%
América del Norte	313.117	55,46%	251.447	44,54%	564.564	22,15%
Europa	547.190	71,00%	223.485	29,00%	770.675	30,24%
Africa	5.519	16,83%	27.269	83,17%	32.788	1,29%
Asia	151.511	63,76%	86.109	36,24%	237.620	9,32%
Oceanía	42.343	76,68%	12.881	23,32%	55.224	2,17%
Totales	1.524.702	59,82%	1.024.001	40,18%	2.548.703	100,00%

Variación 2011/2012 del total de las Salidas (por zona y por prestador)

VARIACIÓN 2011/2012						
Destino	CORREO OFICIAL			CORREOS PRIVADOS		
	2011	2012	Variación 2011/2012	2011	2012	Variación 2011/2012
Mercosur	304.642	293.420	-3,68%	184.430	200.747	8,85%
Resto Am. del Sur	191.675	156.857	-18,17%	163.560	171.012	4,56%
América Central	18.642	14.745	-20,91%	47.839	51.051	6,71%
América del Norte	348.183	313.117	-10,07%	316.542	251.447	-20,56%
Europa	639.316	547.190	-14,41%	263.756	223.485	-15,27%
Africa	6.484	5.519	-14,89%	28.033	27.269	-2,73%
Asia	171.783	151.511	-11,80%	118.342	86.109	-27,24%
Oceanía	48.274	42.343	-12,29%	16.266	12.881	-20,81%
Totales	1.729.000	1.524.702	-11,82%	1.138.768	1.024.001	-10,08%

Correo Internacional entrante

El correo internacional entrante correspondiente al Operador Público fue de 25.144.000 de 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, habiéndose incluido en el cuadro respectivo de courriers de entrada expuesto en la página 36 del Anexo I.

Servicios Telegráficos

En el año 2012 la cantidad de despachos telegráficos registraron un crecimiento de apenas un 0,06%, como consecuencia del aumento del 3,06% en el Correo Oficial y una baja del 14,59% en los Operadores Privados.

No obstante, y por efecto precio, las ventas totales se incrementaron un 22,7%, resultante de un aumento en la facturación del operador público del 20,32% y en la de los operadores privados del 36,30%. Es de utilidad destacar que para los operadores privados 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.

De los cuadros siguientes se desprende que el 85,46% de las unidades derivadas de estos servicios corresponden al Correo Oficial, y que dicho porcentaje tiene su correlación en la facturación. Además en lo que respecta a la variación de las ventas, corresponde destacar

que de acuerdo con la información estadística suministrada por la citada empresa, durante el año bajo examen hubo un importante efecto precio en los diferentes servicios telegráficos (telegramas simple - SBU, telegramas colacionados y urgentes y en los telegramas laborales) tanto en la modalidad de prestación ocasional (minorista) como en la corporativa, respecto del año 2011.

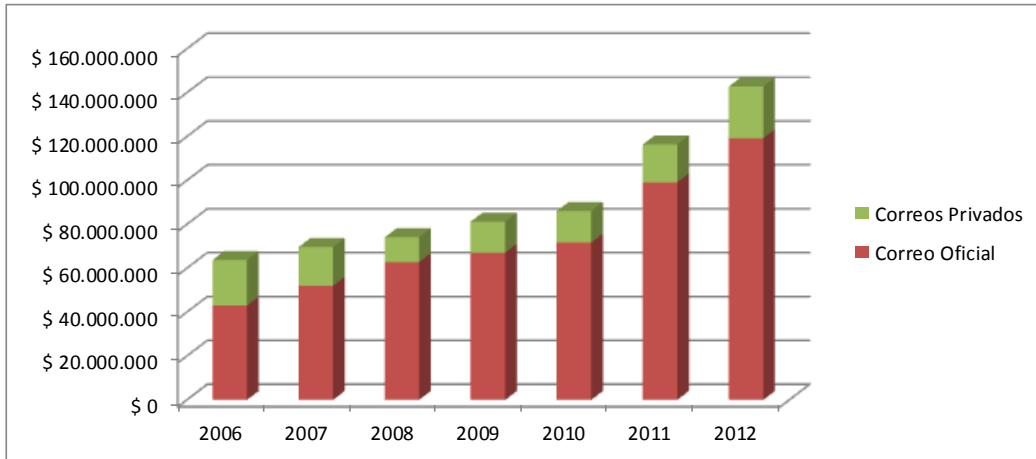
Los telegramas laborales (Leyes 23789 y 24487) representaron el 64% de los despachos telegráficos y si bien sus precios son más bajos que el de los otros servicios, están atados a la variación del primer escalón de peso de la carta simple de 20 grs., razón por la cual registraron un incremento del orden del 33,3% respecto del año anterior. Cabe destacar que la facturación derivada de este servicio es liquidada al Correo Oficial de la República Argentina S.A. por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.

SERVICIOS TELEGRÁFICOS (Resumen)					
Detalle 2012	Total	Correo Oficial	Participación Correo Oficial	Correos Privados	Participación Privados
Ventas	\$ 142.868.710	\$ 119.275.000	83,49%	\$ 23.593.710	16,51%
Unidades	5.352.163	4.574.000	85,46%	778.163	14,54%

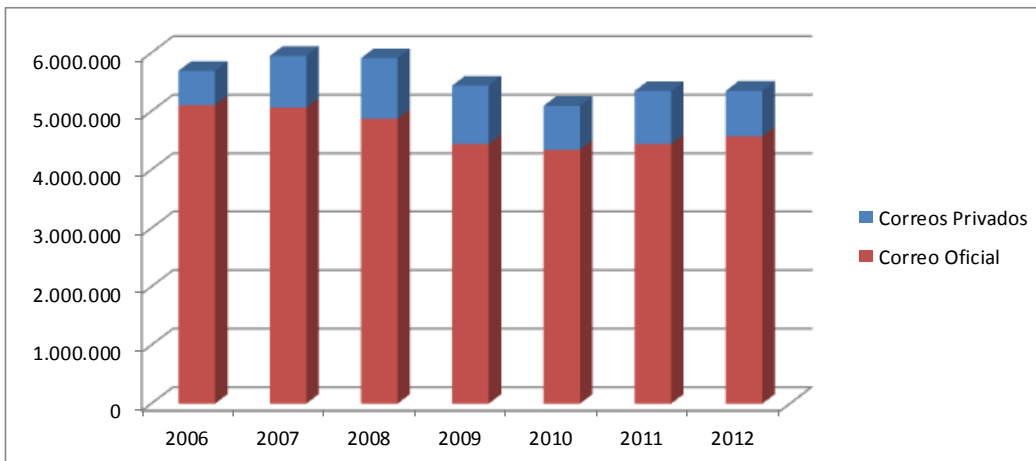
PRODUCCION SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En Unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%
2010	5.092.637	-6,40%	4.343.000	-2,18%	749.637	-25,08%
2011	5.349.079	5,04%	4.438.000	2,19%	911.079	21,54%
2012	5.352.163	0,06%	4.574.000	3,06%	778.163	-14,59%

VENTAS SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2006	\$ 63.759.037	19,31%	\$ 43.009.000	12,10%	\$ 20.750.037	37,68%
2007	\$ 69.695.940	9,31%	\$ 51.959.000	20,81%	\$ 17.736.940	-14,52%
2008	\$ 74.114.093	6,34%	\$ 62.780.000	20,83%	\$ 11.334.093	-36,10%
2009	\$ 81.290.353	9,68%	\$ 67.118.000	6,91%	\$ 14.172.353	25,04%
2010	\$ 86.068.663	5,88%	\$ 71.666.000	6,78%	\$ 14.402.663	1,63%
2011	\$ 116.439.501	35,29%	\$ 99.129.000	38,32%	\$ 17.310.501	20,19%
2012	\$ 142.868.710	22,70%	\$ 119.275.000	20,32%	\$ 23.593.710	36,30%

Evolución de los Servicios Telegráficos (Ventas)



Evolución de los Servicios Telegráficos (Unidades)



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.

Si bien las unidades totales disminuyeron un 7,45% respecto del año anterior, la facturación creció un 12,39% como consecuencia de un efecto precio.

SERVICIOS MONETARIOS				
Año	Total Ventas (sin IVA)	Variación Ventas	Total Unidades	Variación Unidades
2006	\$ 57.526.000	16,57%	2.586.000	5,72%
2007	\$ 69.730.000	21,21%	2.725.000	5,38%
2008	\$ 96.499.000	38,39%	2.810.000	3,12%
2009	\$ 113.848.000	17,98%	2.564.000	-8,75%
2010	\$ 147.349.000	29,43%	2.452.000	-4,37%
2011	\$ 172.561.000	17,11%	2.458.000	0,24%
2012	\$ 193.947.000	12,39%	2.275.000	-7,45%

Otros ingresos conexos – Correo Oficial

Este concepto incluye la facturación 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 \$ 74.137.000

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 utilizado 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 \$1.118.000. Por este servicio en el año 2011, que hubo elecciones presidenciales, el Operador Público recaudó \$463.299.000, lo que está generando la caída del 45,49% en “otros conexos” respecto al 2012.

Otros servicios conexos: servicios logísticos, alquileres de espacios físicos, informes Veraz, Mailroom, etc. Los ingresos por estos conceptos fueron de \$264.493.000, que incluyen en el mes de diciembre \$ 116,5 millones otorgados por el Estado Nacional para la puesta en marcha del servicio de renuncia voluntaria a los subsidios, siendo el Operador Público quien entregaría la notificación al usuario en la que constare dicha decisión.

De esta manera el total de Otros Ingresos del Correo Oficial alcanzó en el año 2012 la suma de \$339.748.000.

Otros conexos (electoral, logística, otros)	\$ 623.317.000	\$ 339.748.000	-45,49%
Correo Oficial	\$ 623.317.000	\$ 339.748.000	-45,49%

Servicios de Mensajería Urbana

Se entiende por Mensajería Urbana la admisión de uno o varios envíos/gestiones en el lugar que indica el cliente y su posterior entrega o realización en el o los domicilios que el mismo cliente determina, sin tratamiento ni procesamiento, normalmente en plazos muy breves que no excedan las Veinticuatro (24) horas y en un ámbito urbano acotado. El plazo distingue a esta operatoria de la postal tradicional, cuya calidad se mide a través del tradicional (D+ x).

Para la inscripción de estas Empresas se creó por Resolución Nº 604/2011 el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPMS), en la esfera del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

El total de mensajerías inscriptas al cierre del año 2012 en el SPSM, según lo informado por el

Área Registro de Operadores Postales, fueron cincuenta y siete (57). Cabe destacar que la creación del mencionado Subregistro obligó a reanalizar algunas situaciones de inscripción, de forma tal que las empresas que queden empadronadas en el mismo cumplan en forma integral con los requisitos establecidos en la RES Nº 604/2011.

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 2012 están expuestos en las tablas siguientes:

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

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

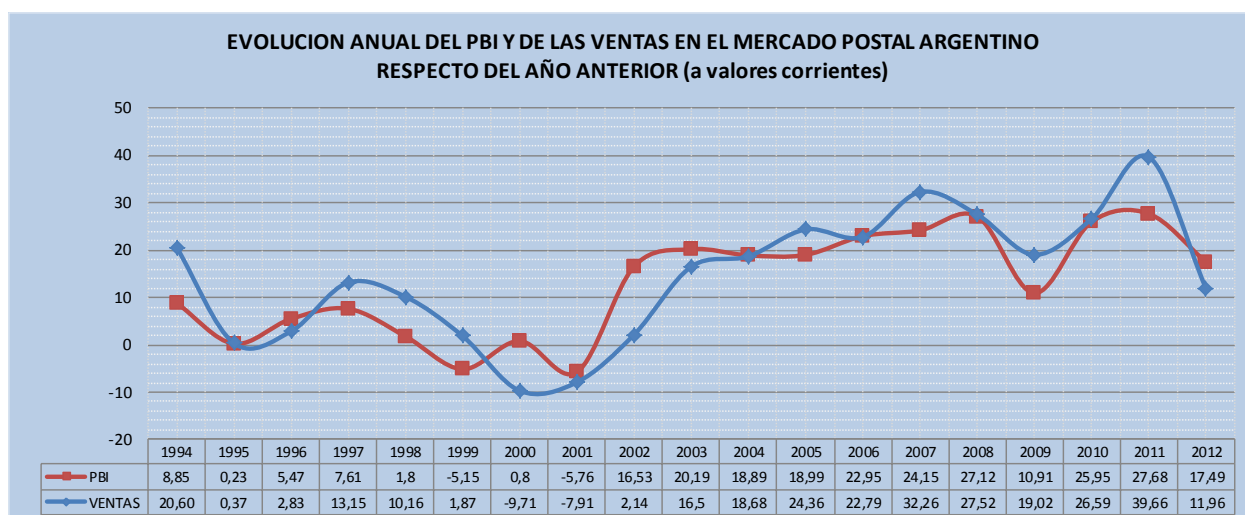
Nota: De acuerdo a intercambio de criterios con los operadores de mensajería, se consideró más razonable para una mejor exposición tomar el promedio de los contratos suscriptos por ellos con terceros en función de la duración de los mismos.

Evolución del PIB y de las ventas en el sector

En el año 2012 el PIB, a precios del año 1993, aumentó un 1,9%. Los sectores productivos de servicios lideraron el impulso sobre la actividad con un crecimiento del 4,2% y los sectores productores de bienes cayeron un 1,9%. En esta expansión del PIB, el agregado del sector servicios "Transportes y comunicaciones" contribuyó con un 5,0%.

En cuanto al PIB a valores corrientes, es decir considerando las variables cuantitativas y de

precios creció un 17,5%, en tanto que la facturación del mercado postal registró un aumento del 11,96% como consecuencia de la caída en el nivel de actividad del sector postal privado y de la facturación de Otros servicios conexos, en particular el servicio electoral del Correo Oficial. El gráfico siguiente, muestra el comportamiento de ambas series el PIB a valores corrientes y las ventas del mercado postal desde 1994 hasta 2012.



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, Gran Bretaña y los países del MERCOSUR.

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
EE.UU. de América	N/D	706,1	660,0	646,9	N/D	N/D	667,0	704,0	621,0	667,0	N/D	ND	ND
Francia	447,6	435,8	295,0	286,0	317,7	312,6	290,0	301,0	301,0	291,0	N/D	ND	ND
Gran Bretaña	336,5	N/D	354,3	360,8	361,1	355,9	344,0	335,0	315,0	N/D	317,5	284,04	ND
Brasil	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11	38,79	46,95	46,69	48,79	43,30	46,22	45,00	45,75
Argentina	28,49	27,46	24,02	24,48	25,67	27,95	31,58	35,04	35,07	34,28	35,46	34,91	34,72
Uruguay	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34	5,67	6,16	7,03	8,22	9,48	10,81	12,21	13,29
Paraguay	0,31	0,26	0,19	0,19	0,11	0,31	0,35	0,43	0,40	0,42	0,53	0,69	1,23

FUENTE: 2000/2012- Estadísticas de los servicios postales – UPU y Administraciones Postales respectivas (Mercosur), información solicitada por CNC (GSP). Cabe destacar que en la página de estadísticas de la UPU no hay datos de los años 2010/2012 para este indicador, de EEUU y Francia.

Precios

El precio promedio global de los servicios postales fue de \$4,73 registrando un incremento del 16,50 % respecto del año anterior. Este valor es consecuencia de un

aumento de los precios globales del Correo Oficial y del total de los Operadores Privados que en promedio fue del 3,61% y del 25,31% respectivamente.

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

Nivel de Empleo

El total del empleo del sector registró en el año 2012 un crecimiento ponderado global del 0,09%, consecuencia de un incremento del

1,62% para el Correo Oficial y una caída del 0,98% para el total de los Operadores privados.

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

FUENTE DE LAS ESTADÍSTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRÁFICO, MONETARIOS, MENSAJERÍAS y OTROS: Estudios en Materia Postal - Gerencia de Servicios Postales - Comisión Nacional de Comunicaciones.

ANEXO I

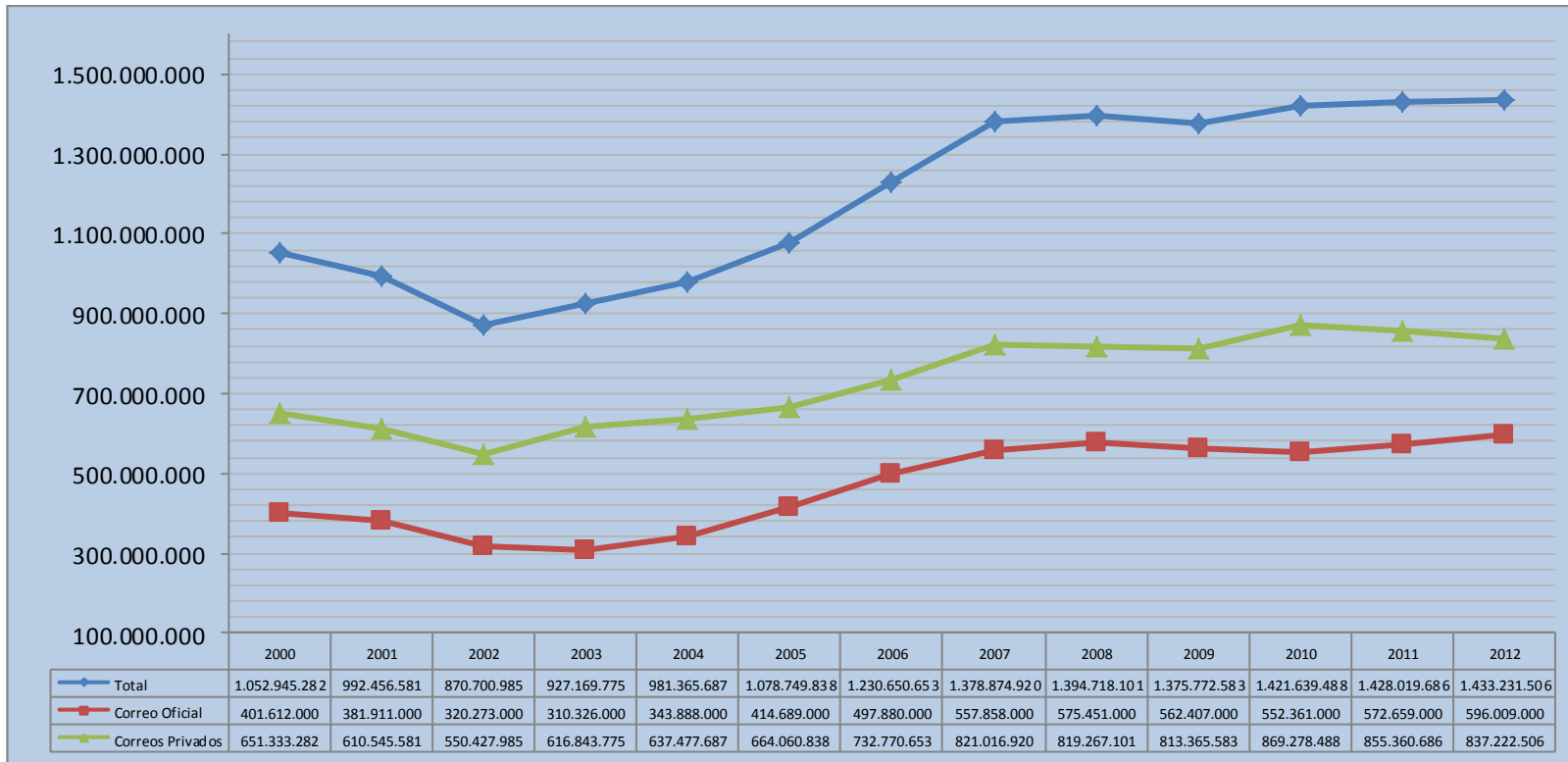
CUADROS Y GRÁFICOS

-
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES
-



-
Secretaría de Comunicaciones
Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
-

Evolución de la Producción Postal 2000 – 2012



Producción Postal 2012 – Correos Privados

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2012 - CORREOS PRIVADOS															
Mes	Carta Simple	Carta Control con Firma	Carta Control con AR	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios, Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines	Paquetes	Couriers de Salida	Totales
1	17.100.340	2.195.576	2.382.303	335.753	27.576.885	1.857.370	11.543.732	1.298.574	1.454.758	17.905	204.419	531.327	1.671.220	65.306	68.235.468
2	14.790.055	2.147.961	2.276.946	327.930	24.483.132	2.477.821	10.377.856	700.362	1.483.147	16.898	165.417	502.603	1.468.275	59.086	61.277.489
3	16.943.641	2.562.117	2.472.592	386.417	24.195.596	3.186.536	10.038.431	891.874	1.650.789	19.399	222.293	576.002	1.868.000	68.516	65.082.203
4	18.724.728	2.027.949	2.175.848	382.908	25.391.885	2.042.325	12.205.859	1.282.478	2.032.436	22.010	211.537	515.054	1.615.418	64.087	68.694.522
5	20.152.426	2.421.383	2.625.461	400.728	25.488.212	2.542.250	11.283.997	1.072.967	2.272.360	21.799	220.832	559.249	1.819.926	64.586	70.946.176
6	19.932.635	2.349.660	2.646.793	375.293	27.315.831	1.997.391	8.411.662	853.461	2.095.545	24.023	228.337	514.617	1.621.643	63.619	68.430.510
7	19.720.378	2.372.117	2.699.177	357.197	26.073.747	3.693.785	12.279.410	1.551.188	2.478.322	19.212	232.837	547.166	1.700.482	68.060	73.793.078
8	18.890.496	2.973.585	2.090.913	389.867	25.015.156	2.657.798	9.598.282	1.032.562	2.832.111	25.952	231.031	583.615	1.775.157	67.270	68.163.795
9	19.963.170	2.458.299	1.917.760	345.624	27.184.554	2.437.472	11.336.292	1.309.539	2.402.731	20.085	190.075	533.415	1.650.916	59.980	71.809.912
10	20.054.992	1.920.848	2.531.702	375.996	26.085.597	2.090.518	11.919.345	1.381.467	2.429.307	29.504	237.037	570.455	1.837.735	70.629	71.535.132
11	20.851.423	2.597.492	2.376.761	414.690	26.619.207	2.938.548	12.391.579	1.221.989	2.583.174	33.227	505.554	592.439	1.751.866	65.278	74.943.227
12	21.425.466	1.829.016	2.053.581	398.707	30.613.406	2.679.912	9.399.204	1.031.665	2.352.050	24.781	284.422	515.807	1.639.290	63.687	74.310.994
Totales	228.549.750	27.856.003	28.249.837	4.491.110	316.043.208	30.601.726	130.785.649	13.628.126	26.066.730	274.795	2.933.791	6.541.749	20.419.928	780.104	837.222.506

Producción Postal 2012 – Correo Oficial

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2012 - CORREO OFICIAL											
Mes	Carta Simple	Carta Ctrol./ Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Tarjetas de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	9.851.000	2.500.000	572.000	32.127.000	6.347.000	41.000	124.000	409.000	1.636.000	4.000	53.611.000
2	6.975.000	2.937.000	426.000	27.931.000	4.247.000	23.000	103.000	400.000	641.000	3.000	43.686.000
3	11.132.000	3.826.000	774.000	30.351.000	3.200.000	108.000	152.000	529.000	1.104.000	4.000	51.180.000
4	8.490.000	3.698.000	661.000	27.077.000	2.192.000	30.000	84.000	430.000	701.000	3.000	43.366.000
5	9.694.000	2.956.000	677.000	34.387.000	3.608.000	50.000	165.000	521.000	1.077.000	4.000	53.139.000
6	10.087.000	3.332.000	755.000	30.635.000	4.050.000	35.000	171.000	504.000	2.120.000	4.000	51.693.000
7	10.763.000	3.477.000	988.000	33.809.000	4.335.000	50.000	152.000	507.000	1.294.000	3.000	55.378.000
8	9.452.000	4.375.000	965.000	29.546.000	2.726.000	96.000	185.000	513.000	998.000	4.000	48.860.000
9	9.116.000	3.372.000	464.000	28.961.000	3.266.000	59.000	118.000	444.000	964.000	3.000	46.767.000
10	9.745.000	4.023.000	810.000	31.356.000	2.847.000	115.000	210.000	482.000	1.078.000	4.000	50.670.000
11	9.689.000	3.319.000	1.266.000	31.162.000	3.185.000	101.000	149.000	619.000	929.000	4.000	50.423.000
12	10.820.000	1.987.000	1.148.000	29.313.000	2.410.000	67.000	136.000	445.000	906.000	4.000	47.236.000
Totales	115.814.000	39.802.000	9.506.000	366.655.000	42.413.000	775.000	1.749.000	5.803.000	13.448.000	44.000	596.009.000

Producción Postal 2012 – Total

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2012 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS														
Mes	Carta Simple	Carta Control	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines y Clearing	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	26.951.340	7.077.879	907.753	59.703.885	8.204.370	11.584.732	1.298.574	1.578.758	17.905	613.419	531.327	3.307.220	69.306	121.846.468
2	21.765.055	7.361.907	753.930	52.414.132	6.724.821	10.400.856	700.362	1.586.147	16.898	565.417	502.603	2.109.275	62.086	104.963.489
3	28.075.641	8.860.709	1.160.417	54.546.596	6.386.536	10.146.431	891.874	1.802.789	19.399	751.293	576.002	2.972.000	72.516	116.262.203
4	27.214.728	7.901.797	1.043.908	52.468.885	4.234.325	12.235.859	1.282.478	2.116.436	22.010	641.537	515.054	2.316.418	67.087	112.060.522
5	29.846.426	8.002.844	1.077.728	59.875.212	6.150.250	11.333.997	1.072.967	2.437.360	21.799	741.832	559.249	2.896.926	68.586	124.085.176
6	30.019.635	8.328.453	1.130.293	57.950.831	6.047.391	8.446.662	853.461	2.266.545	24.023	732.337	514.617	3.741.643	67.619	120.123.510
7	30.483.378	8.548.294	1.345.197	59.882.747	8.028.785	12.329.410	1.551.188	2.630.322	19.212	739.837	547.166	2.994.482	71.060	129.171.078
8	28.342.496	9.439.498	1.354.867	54.561.156	5.383.798	9.694.282	1.032.562	3.017.111	25.952	744.031	583.615	2.773.157	71.270	117.023.795
9	29.079.170	7.748.059	809.624	56.145.554	5.703.472	11.395.292	1.309.539	2.520.731	20.085	634.075	533.415	2.614.916	62.980	118.576.912
10	29.799.992	8.475.550	1.185.996	57.441.597	4.937.518	12.034.345	1.381.467	2.639.307	29.504	719.037	570.455	2.915.735	74.629	122.205.132
11	30.540.423	8.293.253	1.680.690	57.781.207	6.123.548	12.492.579	1.221.989	2.732.174	33.227	1.124.554	592.439	2.680.866	69.278	125.366.227
12	32.245.466	5.869.597	1.546.707	59.926.406	5.089.912	9.466.204	1.031.665	2.488.050	24.781	729.422	515.807	2.545.290	67.687	121.546.994
Total	344.363.750	95.907.840	13.997.110	682.698.208	73.014.726	131.560.649	13.628.126	27.815.730	274.795	8.736.791	6.541.749	33.867.928	824.104	1.433.231.506

Courriers de Entrada

COURIERS DE ENTRADA			
Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
1	14.000	72.448	86.448
2	13.000	64.033	77.033
3	14.000	70.786	84.786
4	14.000	65.878	79.878
5	14.000	76.278	90.278
6	13.000	70.615	83.615
7	13.000	82.194	95.194
8	14.000	81.621	95.621
9	12.000	71.427	83.427
10	13.000	82.191	95.191
11	13.000	79.737	92.737
12	12.000	78.075	90.075
Totales	159.000	895.283	1.054.283

Ventas de Servicios Postales

VENTAS DE SERVICIOS POSTALES			
PERÍODO	TOTAL VENTAS (Sin IVA)	C. OFICIAL	C. PRIVADOS
Ene-12	\$ 468.859.607	\$ 164.728.000	\$ 304.131.607
Feb-12	\$ 470.586.508	\$ 164.353.000	\$ 306.233.508
Mar-12	\$ 575.407.899	\$ 218.201.000	\$ 357.206.899
Abr-12	\$ 503.001.849	\$ 167.608.000	\$ 335.393.849
May-12	\$ 555.099.059	\$ 188.743.000	\$ 366.356.059
Jun-12	\$ 554.983.800	\$ 198.428.000	\$ 356.555.800
Jul-12	\$ 590.714.916	\$ 216.277.000	\$ 374.437.916
Ago-12	\$ 604.990.689	\$ 212.048.000	\$ 392.942.689
Sep-12	\$ 570.563.548	\$ 191.418.000	\$ 379.145.548
Oct-12	\$ 606.046.158	\$ 222.019.000	\$ 384.027.158
Nov-12	\$ 648.926.691	\$ 228.976.000	\$ 419.950.691
Dic-12	\$ 636.363.198	\$ 216.921.000	\$ 419.442.198
Total 2012	\$ 6.785.543.922	\$ 2.389.720.000	\$ 4.395.823.922

Evolución por Producto

CARTA SIMPLE					CARTA CONTROL					CARTA EXPRESO				
Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2001	98.182.000		107.066.184		2001	25.836.000		193.698.180		2001	4.087.000		4.184.667	
2002	74.356.000	-24,27%	91.978.650	-14,09%	2002	20.871.000	-19,22%	181.232.431	-6,44%	2002	3.017.000	-26,18%	4.665.250	11,48%
2003	69.992.000	-5,87%	106.361.665	15,64%	2003	20.105.000	-3,67%	161.003.889	-11,16%	2003	4.169.000	38,18%	1.523.291	-67,35%
2004	72.857.000	4,09%	109.482.278	2,93%	2004	25.366.000	26,17%	177.372.190	10,17%	2004	3.320.000	-20,36%	1.695.299	11,29%
2005	78.630.000	7,92%	118.674.932	8,40%	2005	24.173.000	-4,70%	194.962.338	9,92%	2005	5.661.000	70,51%	1.589.332	-6,25%
2006	93.059.000	18,35%	138.475.336	16,68%	2006	29.269.000	21,08%	238.696.741	22,43%	2006	6.989.000	23,46%	1.704.736	7,26%
2007	97.897.000	5,20%	202.756.183	46,42%	2007	36.932.000	26,18%	65.492.353	-72,56%	2007	6.525.000	-6,64%	2.478.603	45,40%
2008	100.706.000	2,87%	214.887.809	5,98%	2008	32.766.000	-11,28%	59.245.465	-9,54%	2008	6.131.000	-6,04%	3.650.085	47,26%
2009	99.771.000	-0,93%	220.362.576	2,55%	2009	34.996.000	6,81%	56.250.864	-5,05%	2009	7.680.000	25,27%	2.400.489	-34,23%
2010	90.602.000	-9,19%	232.407.750	5,47%	2010	35.781.000	2,24%	58.561.010	4,11%	2010	10.836.000	41,09%	4.780.946	99,17%
2011	104.124.000	14,92%	231.220.473	-0,51%	2011	49.125.000	37,29%	61.903.005	5,71%	2011	10.690.000	-1,35%	4.706.692	-1,55%
2012	115.814.000	11,23%	228.549.750	-1,16%	2012	39.802.000	-18,98%	56.105.840	-9,36%	2012	9.506.000	-11,08%	4.491.110	-4,58%

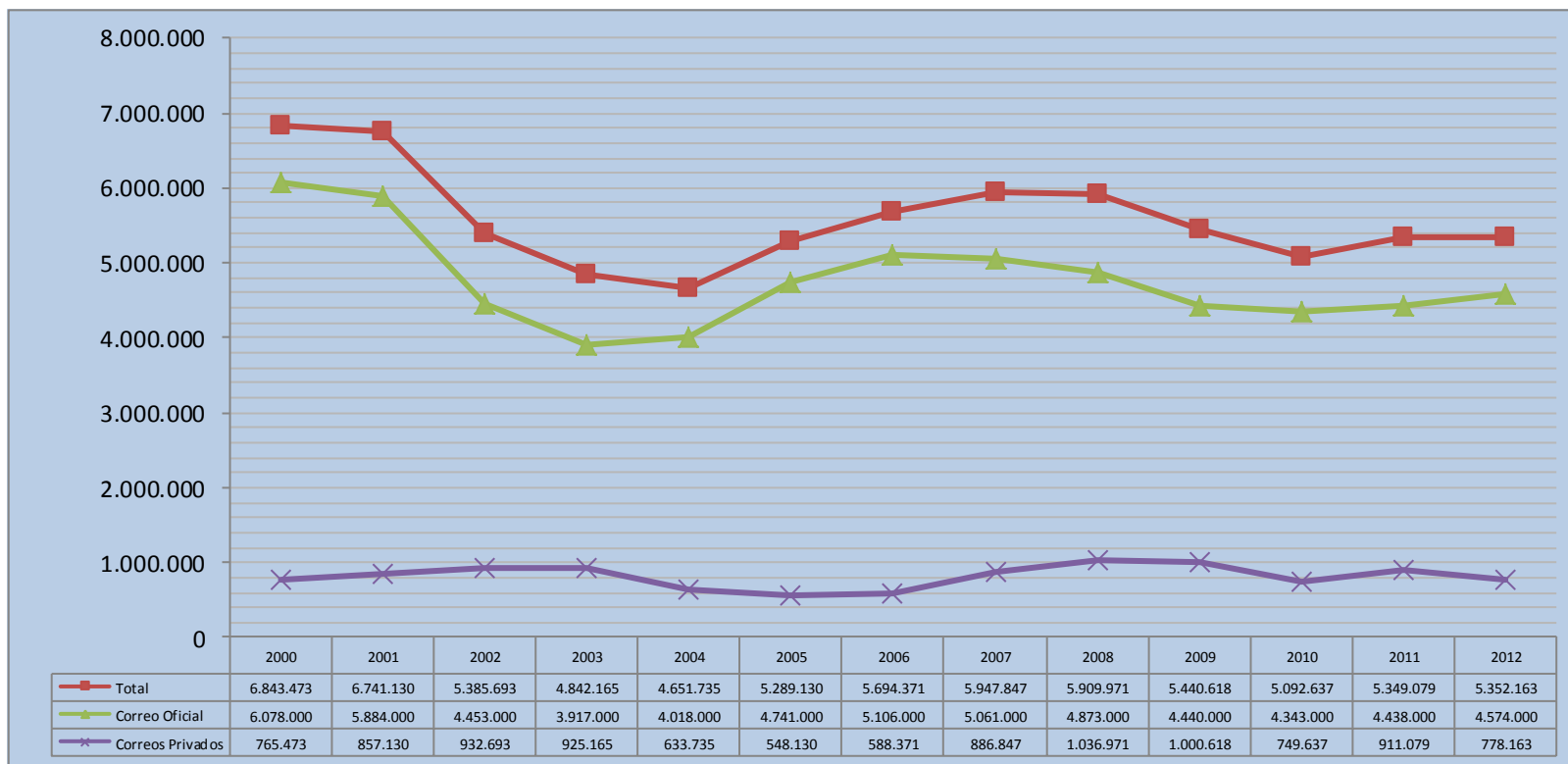
CARTA FACTURA					CARTA DOCUMENTO					TARJETA DE CREDITO				
Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2001	180.903.000		136.227.284		2001	6.788.000		246.133		2001	955.000		3.782.329	
2002	173.494.000	-4,10%	137.170.656	0,69%	2002	5.366.000	-20,95%	391.533	59,07%	2002	1.526.000	59,79%	2.995.375	-20,81%
2003	173.024.000	-0,27%	136.655.412	-0,38%	2003	3.318.000	-38,12%	1.289.358	229,31%	2003	1.405.000	-7,93%	2.496.308	-16,66%
2004	191.206.000	10,51%	133.504.135	-2,31%	2004	3.152.000	-5,00%	1.614.697	25,23%	2004	1.705.000	21,35%	3.442.024	37,88%
2005	244.822.000	28,04%	125.071.997	-6,32%	2005	3.943.000	25,10%	1.859.453	15,16%	2005	1.804.000	5,81%	4.188.406	21,68%
2006	293.141.000	19,74%	116.298.626	-7,01%	2006	4.548.000	15,34%	2.019.357	8,60%	2006	2.378.000	31,82%	6.213.623	48,35%
2007	336.520.000	14,80%	274.393.432	135,94%	2007	5.318.000	16,93%	2.061.456	2,08%	2007	2.517.000	5,85%	17.772.566	186,03%
2008	363.939.000	8,15%	269.746.301	-1,69%	2008	5.391.000	1,37%	2.360.383	14,50%	2008	2.252.000	-10,53%	16.951.968	-4,62%
2009	357.098.000	-1,88%	274.036.890	1,59%	2009	5.499.000	2,00%	2.472.155	4,74%	2009	1.999.000	-11,23%	16.997.779	0,27%
2010	352.379.000	-1,32%	290.407.975	5,97%	2010	5.117.000	-6,95%	2.333.998	-5,59%	2010	1.585.000	-20,71%	17.872.686	5,15%
2011	339.964.000	-3,52%	307.103.506	5,75%	2011	5.208.000	1,78%	3.044.200	30,43%	2011	1.849.000	16,66%	20.335.053	13,78%
2012	366.655.000	7,85%	316.043.208	2,91%	2012	5.803.000	11,42%	2.933.791	-3,63%	2012	1.749.000	-5,41%	26.066.730	28,19%

Evolución por Producto

MAILINGS E IMPRESOS					DIARIOS Y REVISTAS					BOLSINES Y CLEARING				
Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2001	61.725.000		133.762.069		2001	S/D	S/D	23.138.330		2001	S/D	S/D	2.735.487	
2002	39.460.000	-36,07%	108.847.939	-18,63%	2002	S/D	S/D	15.219.326	-34,22%	2002	S/D	S/D	2.166.588	-20,80%
2003	36.148.000	-8,39%	175.339.521	61,09%	2003	S/D	S/D	23.385.403	53,66%	2003	S/D	S/D	1.864.299	-13,95%
2004	43.718.000	20,94%	171.157.844	-2,38%	2004	S/D	S/D	27.782.014	18,80%	2004	S/D	S/D	1.742.292	-6,54%
2005	50.357.000	15,19%	178.624.108	4,36%	2005	S/D	S/D	23.739.099	-14,55%	2005	S/D	S/D	2.429.656	39,45%
2006	62.023.000	23,17%	195.089.712	9,22%	2006	S/D	S/D	15.395.517	-35,15%	2006	S/D	S/D	3.478.167	43,15%
2007	65.736.000	5,99%	213.259.588	9,31%	2007	S/D	S/D	20.930.703	35,95%	2007	S/D	S/D	3.431.564	1,34%
2008	57.011.000	-13,27%	207.378.493	-2,76%	2008	S/D	S/D	16.919.356	-19,16%	2008	S/D	S/D	5.494.324	60,11%
2009	48.445.000	-15,03%	200.029.482	-3,54%	2009	S/D	S/D	16.509.052	-2,43%	2009	S/D	S/D	4.801.441	-12,61%
2010	47.065.000	-2,85%	220.563.027	10,27%	2010	S/D	S/D	16.982.147	2,87%	2010	S/D	S/D	5.613.141	16,91%
2011	48.467.000	2,98%	185.393.132	-15,95%	2011	S/D	S/D	12.648.531	-25,52%	2011	S/D	S/D	6.275.947	11,81%
2012	43.188.000	-10,89%	161.387.375	-12,95%	2012	S/D	S/D	13.628.126	7,74%	2012	S/D	S/D	6.541.749	4,24%

PAQUETES					COURIERS DE SALIDA					COURIERS DE ENTRADA				
Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Año	Correos Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2001	3.310.000		4.648.118		2001	125.000		1.054.611		2002	108.000		493.345	
2002	2.001.000	-39,55%	4.336.701	-6,70%	2002	74.000	-40,80%	930.291	-11,79%	2003	114.000	5,56%	473.906	-3,94%
2003	2.115.000	5,70%	5.995.603	38,25%	2003	50.000	-32,43%	929.026	-0,14%	2004	124.000	8,77%	656.835	38,60%
2004	2.505.000	18,44%	8.568.129	42,91%	2004	59.000	18,00%	1.116.785	20,11%	2005	116.000	-5,45%	1.003.522	52,78%
2005	5.232.000	108,86%	11.871.587	38,56%	2005	67.000	13,56%	1.049.930	-5,99%	2006	124.000	6,90%	1.012.297	0,87%
2006	6.407.000	22,46%	14.196.792	19,59%	2006	66.000	-1,49%	1.202.046	14,49%	2007	127.000	2,42%	1.108.024	9,46%
2007	6.350.000	-0,89%	16.938.847	19,31%	2007	63.000	-4,55%	1.109.497	-7,70%	2008	129.000	1,57%	1.103.360	-0,42%
2008	7.191.000	13,24%	20.621.530	21,74%	2008	64.000	1,59%	1.041.687	-6,11%	2009	147.000	13,95%	973.435	-11,78%
2009	6.855.000	-4,67%	17.716.300	-14,09%	2009	64.000	0,00%	816.727	-21,50%	2010	137.000	-5,80%	970.821	-0,27%
2010	8.943.000	30,46%	18.362.811	3,65%	2010	53.000	-17,19%	779.161	-4,60%	2011	155.000	13,14%	905.278	-6,75%
2011	13.183.000	47,41%	21.684.064	18,09%	2011	49.000	-7,55%	803.977	3,18%	2012	159.000	2,58%	895.283	-1,10%
2012	13.448.000	2,01%	20.419.928	-5,83%	2012	44.000	-10,20%	780.104	-2,97%					

Evolución de la Producción Telegráfica 2000 – 2012



Servicios Telegráficos – Producción y Ventas 2012

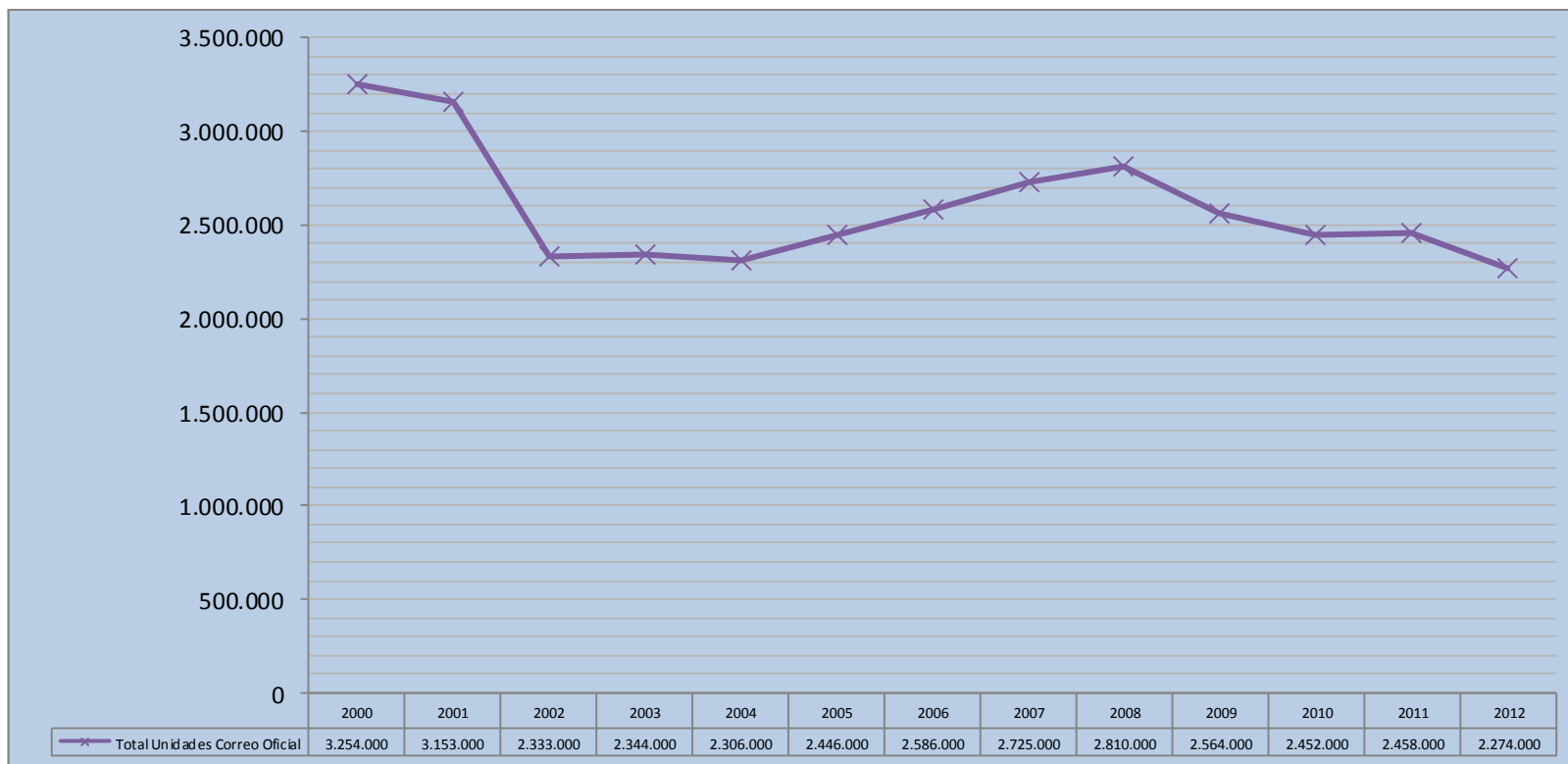
SERVICIOS TELEGRAFICOS 2012 CORREOS PRIVADOS			
Mes	Telegrama Simple	Telegrama Colacionado	Totales
1	0	53.052	53.052
2	0	48.380	48.380
3	0	58.629	58.629
4	0	51.199	51.199
5	0	56.284	56.284
6	0	61.194	61.194
7	0	53.062	53.062
8	0	64.889	64.889
9	0	49.803	49.803
10	103	85.125	85.228
11	75	98.697	98.772
12	67	97.604	97.671
Total	245	777.918	778.163

SERVICIOS TELEGRAFICOS 2012 CORREO OFICIAL				
Mes	Teleg.Simple	Teleg.Coloc.	Teleg.Lab.	Totales
1	77.000	4.000	238.000	319.000
2	104.000	3.000	264.000	371.000
3	136.000	4.000	302.000	442.000
4	113.000	3.000	226.000	342.000
5	146.000	4.000	259.000	409.000
6	145.000	4.000	228.000	377.000
7	132.000	3.000	225.000	360.000
8	153.000	4.000	272.000	429.000
9	118.000	3.000	211.000	332.000
10	160.000	4.000	241.000	405.000
11	159.000	4.000	241.000	404.000
12	147.000	3.000	234.000	384.000
Total	1.590.000	43.000	2.941.000	4.574.000

SERVICIOS TELEGRAFICOS 2012 PRODUCCIÓN TOTAL				
Mes	Simple	Colacionado	Laboral	Totales
1	77.000	57.052	238.000	372.052
2	104.000	51.380	264.000	419.380
3	136.000	62.629	302.000	500.629
4	113.000	54.199	226.000	393.199
5	146.000	60.284	259.000	465.284
6	145.000	65.194	228.000	438.194
7	132.000	56.062	225.000	413.062
8	153.000	68.889	272.000	493.889
9	118.000	52.803	211.000	381.803
10	160.103	89.125	241.000	490.228
11	159.075	102.697	241.000	502.772
12	147.067	100.604	234.000	481.671
Total	1.590.245	820.918	2.941.000	5.352.163

SERVICIOS TELEGRÁFICOS 2012 VENTAS TOTALES			
Período	Total Ventas (sin IVA)	Correo Oficial	Correos Privados
Ene-12	\$ 6.913.436	\$ 5.663.000	\$ 1.250.436
Feb-12	\$ 9.723.317	\$ 8.583.000	\$ 1.140.317
Mar-12	\$ 12.192.886	\$ 10.811.000	\$ 1.381.886
Abr-12	\$ 9.899.118	\$ 8.549.000	\$ 1.350.118
May-12	\$ 12.631.209	\$ 11.147.000	\$ 1.484.209
Jun-12	\$ 12.586.686	\$ 10.973.000	\$ 1.613.686
Jul-12	\$ 10.662.026	\$ 8.868.000	\$ 1.794.026
Ago-12	\$ 14.582.897	\$ 12.389.000	\$ 2.193.897
Sep-12	\$ 10.436.839	\$ 8.753.000	\$ 1.683.839
Oct-12	\$ 14.367.146	\$ 11.431.000	\$ 2.936.146
Nov-12	\$ 14.930.624	\$ 11.529.000	\$ 3.401.624
Dic-12	\$ 13.942.526	\$ 10.579.000	\$ 3.363.526
Total	\$ 142.868.710	\$ 119.275.000	\$ 23.593.710

Evolución de la Producción de Servicios Monetarios 2000 – 2012



Servicios Monetarios – Producción y Ventas 2012

SERVICIOS MONETARIOS 2012 PRODUCCIÓN TOTAL				
Mes	Giros Postales	Giros Telegráficos	Otros Serv. Monetarios	Totales
1	22.000	15.000	177.000	214.000
2	19.000	14.000	165.000	198.000
3	23.000	16.000	177.000	216.000
4	18.000	13.000	147.000	178.000
5	23.000	15.000	170.000	208.000
6	21.000	14.000	144.000	179.000
7	21.000	13.000	139.000	173.000
8	23.000	15.000	145.000	183.000
9	21.000	14.000	137.000	172.000
10	23.000	15.000	154.000	192.000
11	20.000	14.000	148.000	182.000
12	19.000	14.000	147.000	180.000
Total	253.000	172.000	1.850.000	2.275.000

SERVICIOS MONETARIOS 2012 VENTA TOTAL		
Período	Total Ventas (sin IVA)	Correo Oficial
Ene-12	\$ 15.740.000	\$ 15.740.000
Feb-12	\$ 15.062.000	\$ 15.062.000
Mar-12	\$ 16.457.000	\$ 16.457.000
Abr-12	\$ 14.888.000	\$ 14.888.000
May-12	\$ 16.419.000	\$ 16.419.000
Jun-12	\$ 15.834.000	\$ 15.834.000
Jul-12	\$ 15.866.000	\$ 15.866.000
Ago-12	\$ 16.601.000	\$ 16.601.000
Sep-12	\$ 15.972.000	\$ 15.972.000
Oct-12	\$ 17.189.000	\$ 17.189.000
Nov-12	\$ 16.850.000	\$ 16.850.000
Dic-12	\$ 17.069.000	\$ 17.069.000
Total	\$ 193.947.000	\$ 193.947.000

CALIDAD DE SERVICIO

- CALIDAD NACIONAL
- CALIDAD INTERNACIONAL

-
GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES
-



-
Secretaría de Comunicaciones
Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
PRESIDENCIA DE LA NACIÓN
-

Control de calidad en el orden nacional

Siguiendo con la metodología empleada, la Gerencia de Servicios Postales (GSP) a través del área específica realiza auditorías de calidad del servicio postal denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP).

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 con la finalidad de brindarle a los mismos la profesionalidad requerida, una mayor reserva y mayor confiabilidad en el manejo de la información obtenida. Se optó por delegar las tareas de campo, confección de las bases de datos e informes con los respectivos 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: dispersión en + o en - respecto de la media.

En el año 2012 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;
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:

Metodología de Evaluación	Cartas Testigo
Muestra Estadística	240 piezas
Cantidad de Receptores	24
Nivel de Confianza	95,00%
Margen de Error	6,32%

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

ESEP URBANO 01/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio	\$2,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	21/05/2012 al 04/06/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	210	87,50%
Piezas perdidas	30	12,50%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **87,50%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **3,67 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,72 días**

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

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **82,86%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	10,48%
Matasello ilegible	18,10%
Mal Fechadas	32,38%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	21,90%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, el **40,95%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESPEP URBANO 01/2012															
Imposición		Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5		Media	Desvío				
1	21/05/2012	0	7	3	0	1	3	7	21	4,19	3,17	3	0	0	24
2	22/05/2012	0	4	2	0	5	1	8	20	4,80	3,11	4	0	0	24
3	23/05/2012	0	2	0	5	5	2	6	20	4,45	2,14	4	0	0	24
4	24/05/2012	0	0	8	4	4	3	0	19	3,11	1,15	5	0	0	24
5	28/05/2012	0	2	9	4	1	2	3	21	3,14	1,85	3	0	0	24
6	29/05/2012	1	7	2	3	3	2	2	20	3,50	4,50	4	0	0	24
7	30/05/2012	4	5	3	1	0	3	4	20	2,70	2,43	4	0	0	24
8	31/05/2012	0	5	2	2	0	10	2	21	3,90	2,43	3	0	0	24
9	01/06/2012	0	3	2	6	8	3	2	24	3,83	2,53	0	0	0	24
10	04/06/2012	1	1	13	5	0	0	4	24	3,08	2,39	0	0	0	24
TOTALES:		6	36	44	30	27	29	38	210	3,67	2,72	30	0	0	240
Porcentaje Simple		2,86	17,14	20,95	14,29	12,86	13,81	18,10	100						
Porcentaje Acumulado		2,86	20,00	40,95	55,24	68,10	81,90	100							

ESEP URBANO 02/2012	
Empresa Evaluada	Organización Coordinadora Argentina S.R.L
Ciudad Relevada	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio	\$5,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	21/05/2012 al 04/06/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	211	87,92%
Piezas perdidas	28	11,67%
Piezas devuelta al remitente	1	0,41%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **87,92%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **5,23 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,46 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante excede en más de tres días a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **26,54%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,00%
Matasello ilegible	5,69%
Mal Fechadas	18,01%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	2,84%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto, solo un **7,58%** de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESPEP URBANO 02/2012															
Imposición		Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	21/05/2012	0	0	0	6	5	4	6	21	4,95	2,48	3	0	0	24
2	22/05/2012	0	0	4	4	2	2	9	21	5,10	2,90	2	0	1	24
3	23/05/2012	0	0	0	0	4	8	10	22	6,50	3,04	2	0	0	24
4	24/05/2012	0	0	0	0	9	4	9	22	5,82	2,22	2	0	0	24
5	28/05/2012	0	0	8	5	1	1	6	21	4,24	2,83	3	0	0	24
6	29/05/2012	0	0	1	7	4	2	8	22	5,32	2,75	2	0	0	24
7	30/05/2012	0	0	0	0	3	7	10	20	6,10	1,80	4	0	0	24
8	31/05/2012	0	0	0	1	7	4	9	21	5,29	1,45	3	0	0	24
9	01/06/2012	0	0	1	8	5	3	4	21	4,24	1,64	3	0	0	24
10	04/06/2012	0	0	2	6	3	2	7	20	4,70	2,25	4	0	0	24
TOTALES:		0	0	16	37	43	37	78	211	5,23	2,46	28	0	1	240
Porcentaje Simple		0,00	0,00	7,58	17,54	20,38	17,54	36,97	100						
Porcentaje Acumulado		0,00	0,00	7,58	25,12	45,50	63,03	100							

ESEP URBANO 03/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio	\$ 2,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	28/05/2012 al 08/06/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	227	94,58%
Piezas perdidas	13	5,42%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **94,58%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **4,28 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2.63 días**

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

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **48,90%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	4,85%
Matasello ilegible	25,55%
Mal Fechadas	13,22%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	5,29%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el **27,31%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 03/2012															
Día	Fecha	Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
		D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	28/05/2012	0	3	3	1	1	1	13	22	5,23	2,93	2	0	0	24
2	29/05/2012	0	4	2	1	1	7	8	23	4,52	2,29	1	0	0	24
3	30/05/2012	0	1	3	1	6	6	7	24	5,50	4,16	0	0	0	24
4	31/05/2012	0	0	1	7	8	3	5	24	4,42	1,72	0	0	0	24
5	01/06/2012	0	0	6	5	3	4	6	24	4,17	1,90	0	0	0	24
6	04/06/2012	0	1	5	4	5	3	4	22	3,86	1,86	2	0	0	24
7	05/06/2012	0	4	4	5	3	5	3	24	3,50	1,87	0	0	0	24
8	06/06/2012	0	0	4	6	4	2	4	20	4,15	2,13	4	0	0	24
9	07/06/2012	0	8	4	0	3	0	5	20	3,35	3,08	4	0	0	24
10	08/06/2012	0	5	4	5	1	4	5	24	4,00	2,95	0	0	0	24
TOTALES:		0	26	36	35	35	35	60	227	4,28	2,63	13	0	0	240
Porcentaje Simple		0,00	11,45	15,86	15,42	15,42	15,42	26,43	100						
Porcentaje Acumulado		0,00	11,45	27,31	42,73	58,15	73,57	100							

ESEP URBANO 04/2012	
Empresa Evaluada	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.
Ciudad Relevada	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio	\$ 5,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	28/05/2012 al 08/06/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	224	93,33%
Piezas perdidas	16	6,67%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **93,33%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **5,73 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **3,43 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en más 3 ½ (tres días y medio) a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **37,05%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	1,34%
Matasello ilegible	15,18%
Mal Fechadas	14,29%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	6,25%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto, solo un 12,50% de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 04/2012															
Imposición		Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	28/05/2012	0	0	6	3	2	0	12	23	7,00	4,98	1	0	0	24
2	29/05/2012	0	4	4	4	0	0	10	22	5,45	4,38	2	0	0	24
3	30/05/2012	0	0	5	0	3	3	11	22	6,45	3,74	2	0	0	24
4	31/05/2012	0	0	0	2	3	2	15	22	7,41	3,39	2	0	0	24
5	01/06/2012	0	0	0	2	2	2	17	23	7,04	2,36	1	0	0	24
6	04/06/2012	0	0	2	2	7	1	11	23	5,22	2,07	1	0	0	24
7	05/06/2012	0	4	2	4	1	5	7	23	4,43	2,63	1	0	0	24
8	06/06/2012	0	2	4	2	7	2	6	23	4,39	2,71	1	0	0	24
9	07/06/2012	0	1	2	2	6	4	6	21	5,29	3,05	3	0	0	24
10	08/06/2012	0	2	3	4	3	4	6	22	4,64	2,74	2	0	0	24
TOTALES:		0	13	28	25	34	23	101	224	5,73	3,43	16	0	0	240
Porcentaje Simple		0,00	5,80	12,50	11,16	15,18	10,27	45,09	100						
Porcentaje Acumulado		0,00	5,80	18,30	29,46	44,64	54,91	100							

ESEP URBANO 05/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio	\$2,50 - \$2,75 (Cambio tarifario: 18/06/2012)
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	11/06/2012 al 25/06/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal Gerencia de Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	200	83,33%
Piezas perdidas	40	16,67%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **83,33%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **3,59 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,75 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en más de un día y medio (1½) a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **48,50%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,50%
Matasello ilegible	18,50%
Mal Fechadas	27,00%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	2,50%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, el **42%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESPEP URBANO 05/2012															
Imposición		Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5		Media	Desvío				
1	11/06/2012	0	5	7	5	2	0	1	20	2,40	1,27	4	0	0	24
2	12/06/2012	0	7	7	3	0	3	0	20	2,25	1,37	4	0	0	24
3	13/06/2012	0	10	2	3	2	0	2	19	2,42	2,14	5	0	0	24
4	14/06/2012	0	13	1	3	0	0	3	20	2,85	3,77	4	0	0	24
5	15/06/2012	1	5	6	1	1	0	4	18	2,89	2,42	6	0	0	24
6	18/06/2012	0	5	0	0	0	7	8	20	4,85	3,00	4	0	0	24
7	19/06/2012	0	0	0	0	7	6	8	21	5,43	1,96	3	0	0	24
8	21/06/2012	0	0	0	4	6	5	6	21	5,19	2,25	3	0	0	24
9	22/06/2012	0	0	3	8	3	5	1	20	3,90	1,97	4	0	0	24
10	25/06/2012	0	5	7	4	2	0	3	21	3,43	3,84	3	0	0	24
TOTALES:		1	50	33	31	23	26	36	200	3,59	2,75	40	0	3	240
Porcentaje Simple		0,50	25,00	16,50	15,50	11,50	13,00	18,00	100						
Porcentaje Acumulado		0,50	25,50	42,00	57,50	69,00	82,00	100							

ESEP URBANO 06/2012	
Empresa Evaluada	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio	\$5.50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	11/06/2012 al 25/06/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal Gerencia de Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	231	96,25%
Piezas perdidas	9	3,75%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado ya que el **96,25%** de las piezas llegaron a destino, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **3,39 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,64 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en casi un día y medio (1 ½) a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **38,10%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,43%
Matasello ilegible	6,06%
Mal Fechadas	30,30%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	1,30%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto, un 44,16% de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 06/2012																
Imposición	Día	Fecha	Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
			D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	11/06/2012	0	3	7	6	6	1	1	24	2,92	1,28	0	0	0	24	
2	12/06/2012	0	8	6	5	0	2	3	24	2,63	1,74	0	0	0	24	
3	13/06/2012	0	8	6	0	3	4	1	22	2,68	1,84	2	0	0	24	
4	14/06/2012	0	10	1	4	2	0	7	24	4,29	4,46	0	0	0	24	
5	15/06/2012	0	0	4	10	4	2	4	24	4,67	3,74	0	0	0	24	
6	18/06/2012	0	0	7	6	1	2	5	21	4,29	3,05	3	0	0	24	
7	19/06/2012	0	6	8	1	3	3	2	23	3,04	2,40	1	0	0	24	
8	21/06/2012	0	6	1	6	6	3	1	23	3,09	1,53	1	0	0	24	
9	22/06/2012	0	0	9	8	3	1	2	23	3,26	1,74	1	0	0	24	
10	25/06/2012	0	9	3	4	0	1	6	23	3,00	2,17	1	0	0	24	
TOTALES:			0	50	52	50	28	19	32	231	3,39	2,64	9	0	0	240
Porcentaje Simple			0,00	21,65	22,51	21,65	12,12	8,23	13,85	100						
Porcentaje Acumulado			0,00	21,65	44,16	65,80	77,92	86,15	100							

ESEP URBANO 07/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio	\$ 3,00
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	22/10/2012 al 02/11/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal - Gerencia Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	229	95,42%
Piezas perdidas	11	4,58%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **95,42%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **3,54 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,13 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en un día y medio a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **71,18%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	19,21%
Matasello ilegible	14,85%
Mal Fechadas	26,20%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	10,92%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el **35,81%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 07/2012																
Imposición	Día	Fecha	Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
			D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
	1	22/10/2012	0	3	4	7	2	0	7	23	3,70	2,05	1	0	0	24
	2	23/10/2012	0	5	9	4	0	3	2	23	2,78	1,81	1	0	0	24
	3	24/10/2012	1	5	8	0	3	2	4	23	3,30	2,84	1	0	0	24
	4	25/10/2012	0	3	0	9	7	0	4	23	4,26	2,85	1	0	0	24
	5	26/10/2012	0	1	4	3	3	3	9	23	4,96	2,57	1	0	0	24
	6	29/10/2012	0	1	2	8	3	2	6	22	4,05	1,70	2	0	0	24
	7	30/10/2012	0	1	5	4	3	6	5	24	4,04	1,76	0	0	0	24
	8	31/10/2012	0	4	8	2	3	5	1	23	3,04	1,69	1	0	0	24
	9	01/11/2012	0	3	2	8	9	0	0	22	3,05	1,05	2	0	0	24
	10	02/11/2012	1	4	8	10	0	0	0	23	2,17	0,89	1	0	0	24
TOTALES:			2	30	50	55	33	21	38	229	3,54	2,13	11	0	0	240
Porcentaje Simple			0,87	13,10	21,83	24,02	14,41	9,17	16,59	100						
Porcentaje Acumulado			0,87	13,97	35,81	59,83	74,24	83,41	100							

ESEP URBANO 08/2012	
Empresa Evaluada	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio	\$ 6,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	22/10/2012 al 02/11/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal - Gerencia Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	228	95,00%
Piezas perdidas	10	4,17%
Piezas devuelta al remitente	2	0,83%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del **95,83%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **1,97 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **0,78 días**

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

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **32,02%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,00%
Matasello ilegible	32,02%
Mal Fechadas	0,00%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	0,00%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto el 90,35% de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 08/2012															
Imposición		Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	22/10/2012	0	2	20	1	0	0	0	23	1,96	0,37	1	0	0	24
2	23/10/2012	0	1	21	0	0	1	0	23	2,09	0,67	1	0	0	24
3	24/10/2012	0	1	19	2	0	1	0	23	2,17	0,72	1	0	0	24
4	25/10/2012	0	1	19	2	1	1	0	24	2,25	0,79	0	0	0	24
5	26/10/2012	1	18	2	1	2	0	0	24	1,38	0,97	0	0	0	24
6	29/10/2012	0	1	20	1	0	0	1	23	2,17	0,89	1	0	0	24
7	30/10/2012	0	0	21	1	0	2	0	24	2,29	0,86	0	0	0	24
8	31/10/2012	0	0	19	0	1	0	0	20	2,10	0,45	4	0	0	24
9	01/11/2012	0	0	19	3	0	0	0	22	2,14	0,35	1	0	1	24
10	02/11/2012	1	18	2	1	0	0	0	22	1,14	0,56	1	0	1	24
TOTALES:		2	42	162	12	4	5	1	228	1,97	0,78	10	0	2	240
Porcentaje Simple		0,88	18,42	71,05	5,26	1,75	2,19	0,44	100						
Porcentaje Acumulado		0,88	19,30	90,35	95,61	97,37	99,56	100							

ESEP URBANO 09/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio	\$ 3,00
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	30/10/2012 al 12/11/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	213	88,75%
Piezas perdidas	27	11,25%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

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: **4,33 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **3,39 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en más de dos días a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **58,22%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,94%
Matasello ilegible	28,17%
Mal Fechadas	25,35%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	3,76%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el **29,58%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESPEP URBANO 09/2012																
Imposición		Demora (en días)								Total	Demora		No Recibidas	No	Devueltas	Total
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	Media	Desvío		Analizadas	al Rte.	Enviadas	
1	30/10/2012	0	2	1	1	6	0	11	21	5,23	2,93	3	0	0	24	
2	31/10/2012	0	0	2	4	1	8	7	22	4,52	2,29	2	0	0	24	
3	01/11/2012	0	1	3	1	7	5	4	21	5,50	4,16	3	0	0	24	
4	02/11/2012	0	2	1	7	4	2	5	21	4,42	1,72	3	0	0	24	
5	05/11/2012	0	2	7	5	7	2	1	24	4,17	1,90	0	0	0	24	
6	06/11/2012	2	6	5	6	2	0	3	24	3,86	1,86	0	0	0	24	
7	07/11/2012	0	7	4	2	0	1	6	20	3,50	1,87	4	0	0	24	
8	08/11/2012	0	4	2	1	4	3	7	21	4,15	2,13	3	0	0	24	
9	09/11/2012	0	1	3	5	5	3	2	19	3,35	3,08	5	0	0	24	
10	12/11/2012	0	3	5	5	1	0	6	20	4,00	2,95	4	0	0	24	
TOTALES:		2	28	33	37	37	24	52	213	4,28	2,63	27	0	0	240	
Porcentaje Simple		0,94	13,15	15,49	17,37	17,37	11,27	24,41	100							
Porcentaje Acumulado		0,94	14,08	29,58	46,95	64,32	75,59	100								

ESEP URBANO 10/2012	
Empresa Evaluada	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio	\$ 6,50
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	30/10/2012 al 12/11/2012
Unidad Ejecutora	Gerencia de Servicios Postales con asistencia de la Facultad de Ciencias Económicas Universidad Nacional de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	239	99,58%
Piezas perdidas	1	0,42%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado logró satisfacer altamente el objetivo buscado ya que el porcentaje de cartas que llegaron a destino fue del **99,58%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **2,38 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **0,71 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante superó apenas la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2, acompañando a la misma la regularidad observada en la entrega.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **21,34%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,00%
Matasello ilegible	7,95%
Mal Fechadas	12,13%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	1,26%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto, el **63,60%** de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESPEP URBANO 10/2012																
Imposición		Demora (en días)								Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
Día	Fecha	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Media		Desvío					
1	30/10/2012	0	0	24	0	0	0	0	24	2,00	0,00	0	0	0	24	
2	31/10/2012	0	0	24	0	0	0	0	24	2,00	0,00	0	0	0	24	
3	01/11/2012	0	0	0	17	6	1	0	24	3,33	0,56	0	0	0	24	
4	02/11/2012	0	0	4	17	2	0	1	24	3,04	0,81	0	0	0	24	
5	05/11/2012	0	0	10	13	1	0	0	24	2,63	0,58	0	0	0	24	
6	06/11/2012	1	8	13	2	0	0	0	24	1,67	0,70	0	0	0	24	
7	07/11/2012	0	0	20	3	0	0	0	23	2,13	0,34	1	0	0	24	
8	08/11/2012	0	0	1	23	0	0	0	24	2,96	0,20	0	0	0	24	
9	09/11/2012	0	1	23	0	0	0	0	24	1,96	0,20	0	0	0	24	
10	12/11/2012	0	0	23	0	1	0	0	24	2,08	0,41	0	0	0	24	
TOTALES:		1	9	142	75	10	1	1	239	2,38	0,71	1	0	0	240	
Porcentaje Simple		0,42	3,77	59,41	31,38	4,18	0,42	0,42	100							
Porcentaje Acumulado		0,42	4,18	63,60	94,98	99,16	99,58	100								

ESEP URBANO 11/2012	
Empresa Evaluada	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio	\$ 3,00
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	05/11/2012 al 16/11/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal - Gerencia de Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	235	97,92%
Piezas perdidas	5	2,08%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado ya que solo un **97,92%** de las piezas llegaron a destino, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **3,12 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **2,55 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera en más de un día a la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **48,94%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,00%
Matasello ilegible	21,28%
Mal Fechadas	20,85%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	6,81%

Eficiencia del Servicio

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el **53,62%** de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 11/2012															
Día	Imposición Fecha	Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
		D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvío				
1	05/11/2012	0	10	4	2	1	3	2	22	2,59	2,04	2	0	0	24
2	06/11/2012	0	12	5	2	1	2	1	23	2,13	1,66	1	0	0	24
3	07/11/2012	0	10	3	0	4	1	6	24	3,46	2,98	0	0	0	24
4	08/11/2012	0	8	2	2	2	8	2	24	3,67	2,84	0	0	0	24
5	09/11/2012	0	1	4	3	7	4	2	21	3,54	2,02	0	0	0	21
6	12/11/2012	0	9	7	6	3	1	1	27	2,63	1,61	0	0	0	27
7	13/11/2012	0	13	3	2	2	2	1	23	2,17	1,72	1	0	0	24
8	14/11/2012	1	10	4	3	3	1	2	24	2,33	1,71	0	0	0	24
9	15/11/2012	0	7	1	5	1	4	6	24	4,29	3,41	0	0	0	24
10	16/11/2012	0	3	9	1	3	0	7	23	4,35	3,60	1	0	0	24
TOTALES:		1	83	42	26	27	26	30	235	3,12	2,55	5	0	0	240
Porcentaje Simple		0,43	35,32	17,87	11,06	11,49	11,06	12,77	100						
Porcentaje Acumulado		0,43	35,74	53,62	64,68	76,17	87,23	100							

ESEP URBANO 12/2012	
Empresa Evaluada	Organización Coordinadora Argentina S.R.L
Ciudad Relevada	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio	\$5,50 (Unicef)
Tipo de Servicio	Carta Simple
Estándar Medido	Correo Local
Fecha del Operativo	05/11/2012 al 16/11/2012
Unidad Ejecutora	Estudios en Materia Postal - Gerencia de Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Descripción	Cantidad	Porcentaje
Total de piezas	240	100,00%
Piezas recibidas	226	94,17%
Piezas perdidas	14	5,83%
Piezas devuelta al remitente	0	0,00%
Piezas no analizadas	0	0,00%
Piezas recibidas fuera del tiempo de espera	0	0,00%

El prestador evaluado logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje de cartas que llegaron a destino fue el **94,17%**, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: **5,45 días**

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): **1,84 días**

De estos resultados puede concluirse que la demora supera en más de tres días la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) – Correo Local igual a D+2.

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el **100%** de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Irregularidad	Porcentaje
Sin Matasello	0,44%
Matasello ilegible	1,77%
Mal Fechadas	58,41%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas	39,38%

Eficiencia del Servicio:

La Eficiencia se define como el porcentaje de arribos dentro del plazo de entrega comprometido por el prestador. En este caso el estándar previsto es de D+2, tomando como referencia el del Correo Oficial de la República Argentina S.A. De acuerdo a esto, **ninguna** de las piezas recibidas cumplió con dicho estándar según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 12/2012															
Día	Fecha	Demora (en días)							Total Recibidas	Demora		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Rte.	Total Enviadas
		D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		Media	Desvio				
1	05/11/2012	0	0	0	4	10	4	5	23	4,43	1,04	1	0	0	24
2	06/11/2012	0	0	0	5	7	8	3	23	4,74	2,07	1	0	0	24
3	07/11/2012	0	0	0	0	5	5	14	24	6,25	2,13	0	0	0	24
4	08/11/2012	0	0	0	5	5	11	3	24	4,63	1,24	0	0	0	24
5	09/11/2012	0	0	0	0	0	6	16	22	6,50	1,74	2	0	0	24
6	12/11/2012	0	0	0	1	6	6	9	22	5,73	1,88	2	0	0	24
7	13/11/2012	0	0	0	6	7	4	5	22	4,59	1,53	2	0	0	24
8	14/11/2012	0	0	0	2	4	1	12	19	5,42	1,39	5	0	0	24
9	15/11/2012	0	0	0	3	0	12	9	24	5,88	2,38	0	0	0	24
10	16/11/2012	0	0	0	0	0	4	19	23	6,35	0,98	1	0	0	24
TOTALES:		0	0	0	26	44	61	95	226	5,45	1,84	14	0	0	240
Porcentaje Simple		0,00	0,00	0,00	11,50	19,47	26,99	42,04	100						
Porcentaje Acumulado		0,00	0,00	0,00	11,50	30,97	57,96	100							

Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2012

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

CORREO OFICIAL

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,42%	79,04%	1,86 días	1,20 días	46,72%
2008	97,50%	79,49%	1,85 días	1,25 días	28,21%
2009	97,50%	79,49%	1,87 días	1,32 días	61,11%
2010	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%
2011	96,67%	55,17%	3,05 días	2,95 días	52,59%
2011	96,67%	58,62%	2,65 días	1,82 días	61,21%
2012	83,33%	42,00%	3,59 días	2,75 días	48,50%
2012	97,92%	53,62%	3,12 días	2,55 días	48,94%
Promedio 2007-2011	96,31%	69,38%	2,27 días	1,70 días	47,41%
Promedio 2012	90,63%	47,81%	3,36 días	2,65 días	48,72%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	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	52,79%
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%
2011	88,33%	25,00%	4,71 días	3,06 días	51,89%
2011	93,33%	34,38%	5,15 días	3,84 días	49,11%
2012	94,58%	27,31%	4,28 días	2,63 días	48,90%
2012	88,75%	29,58%	4,33 días	3,39 días	58,22%
Promedio 2007-2011	90,98%	37,89%	3,92 días	2,73 días	60,32%
Promedio 2012	91,67%	28,45%	4,31 días	3,01 días	53,16%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	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%	5,00 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%
2011	92,92%	30,94%	4,49 días	2,97 días	74,44%
2011	81,25%	34,36%	4,57 días	3,28 días	72,82%
2012	87,50%	40,95%	3,67 días	2,72 días	82,86%
2012	95,42%	35,81%	3,54 días	2,13 días	71,18%
Promedio 2007-2011	91,21%	32,67%	4,63 días	3,21 días	66,15%
Promedio 2012	91,46%	38,38%	3,61 días	2,43 días	77,02%

Los resultados de los controles de calidad realizados sobre el producto carta simple del Correo Oficial en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el año 2012, muestran según el cuadro precedente que en promedio los distintos parámetros auditados desmejoraron respecto del promedio del 2011, con excepción de los defectos de forma que fueron inferiores en 8,18 puntos. Si al promedio de los resultados del año 2012 los comparamos con similar operatoria de los resultados de los años 2007/2011, todos los parámetros analizados desmejoraron.

Si se analizan los resultados promedios del año 2012 de los controles de calidad realizados al Correo Oficial en el ámbito de las ciudades de Mendoza y San Miguel de Tucumán, respecto de los valores promedios obtenidos en el año 2011 el comportamiento fue el siguiente: para Tucumán mejoraron la eficacia 0,84 puntos, la demora promedio 0,62 puntos, el desvío estándar 0,44, y desmejoraron la eficiencia en 1,24 puntos y los defectos de forma en 3,06 puntos. En Mendoza los resultados en general mejoraron: la eficacia en 4,38 puntos, la eficiencia 5,73 puntos, la demora promedio en 0,92 puntos, el desvío estándar 0,69 puntos y sólo aumentaron los defectos de forma en 3,39 puntos.

Si se comparan los resultados promedios 2012 respecto del de la serie 2007/2011 tenemos: para Tucumán sólo mejoraron la eficacia en 0,69 puntos y los defectos de forma que disminuyeron en 6,76 puntos; para Mendoza mejoraron la eficacia en 0,24 puntos, la eficiencia en 5,71 puntos, la demora en 1,02 puntos y el desvío estándar en 0,78 puntos, sólo los defectos de forma desmejoraron 10,87 puntos.

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2010	96,67%	0,43%	4,20 días	1,06 días	96,55%
2011	96,67%	0,00%	5,38 días	1,59 días	98,71%
2012	94,17%	0,00%	5,45 días	1,84 días	100,00%
Promedio 2010-2011	96,67%	0,22%	4,79 días	1,33 días	97,63%
Promedio 2012	94,17%	0,00%	5,45 días	1,84 días	100,00%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,00%	26,75%	3,95 días	2,20 días	49,12%
2008	95,42%	37,99%	3,96 días	2,81 días	26,64%
2009	98,33%	52,12%	2,45 días	1,23 días	61,02%
2010	86,67%	18,75%	4,98 días	2,77 días	71,63%
2011	94,17%	25,22%	4,16 días	2,51 días	54,87%
2012	93,33%	18,30%	5,73 días	3,43 días	37,05%
Promedio 2007-2011	93,92%	32,17%	3,90 días	2,30 días	52,16%
Promedio 2012	93,33%	18,30%	5,73 días	3,43 días	37,05%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	85,00%	28,92%	4,06 días	2,26 días	38,24%
2008	90,83%	0,00%	5,79 días	2,18 días	33,95%
2009	90,00%	8,80%	4,55 días	1,69 días	49,07%
2010	80,42%	14,51%	4,52 días	1,90 días	49,22%
2011	88,75%	16,90%	4,00 días	1,50 días	45,54%
2012	87,92%	7,58%	5,23 días	2,46 días	26,54%
Promedio 2007-2011	87,00%	13,83%	4,58 días	1,91 días	41,20%
Promedio 2012	87,92%	7,58%	5,23 días	2,46 días	26,54%

Los resultados de los controles de calidad realizados sobre el producto carta simple al Prestador Postal Organización Coordinadora Argentina SRL (OCA) en CABA, mostraron que los distintos parámetros evaluados en 2012 desmejoraron con excepción de la eficiencia que se mantuvo en el mismo nivel del año 2011. Respecto del promedio de los años 2010/2011 todos los resultados sufrieron un deterioro. En San Miguel de Tucumán los resultados de los controles realizados reflejaron que la eficacia, la eficiencia, la demora y el desvío estándar desmejoraron respecto del año 2011 como del promedio 2007/2011, mejorando sólo los defectos de forma en 17,82 puntos respecto del año 2011 y en 15,61 puntos en relación al promedio 2007/2011. En Mendoza respecto del año 2011 sólo mejoraron los defectos de forma en 19 puntos, no así los otros parámetros y respecto del promedio 2007/2011 tuvieron un mejor comportamiento la eficacia con más 0,92 puntos y los defectos de forma que disminuyeron 16,7 puntos, los restantes parámetros empeoraron.

CORREO ANDREANI

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2010	92,50%	54,50%	2,55 días	1,69 días	60,36%
2011	96,67%	63,79%	2,45 días	1,62 días	25,86%
2012	96,25%	44,16%	3,39 días	2,64 días	38,10%
Promedio 2010-2011	94,59%	59,15%	2,50 días	1,66 días	43,11%
Promedio 2012	96,25%	44,16%	3,39 días	2,64 días	38,10%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	96,25%	17,32%	3,19 días	1,31 días	35,93%
2008	98,33%	91,10%	1,43 días	0,81 días	44,49%
2009	99,13%	43,86%	2,66 días	0,68 días	35,09%
2010	99,58%	89,96%	1,54 días	0,97 días	20,50%
2011	99,58%	84,52%	1,65 días	0,92 días	35,98%
2012	99,58%	63,60%	2,38 días	0,71 días	21,34%
Promedio 2007-2011	98,57%	65,35%	2,09 días	0,94 días	34,40%
Promedio 2012	99,58%	63,60%	2,38 días	0,71 días	21,34%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2006	75,00%	33,33%	3,80 días	2,23 días	17,78%
2007	92,50%	19,82%	3,24 días	0,99 días	35,14%
2008	98,75%	88,18%	1,95 días	0,59 días	22,36%
2009	98,75%	77,22%	2,17 días	0,86 días	26,58%
2010	97,50%	78,21%	1,94 días	1,20 días	32,91%
2011	97,92%	85,53%	2,04 días	1,01 días	7,23%
2012	95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%
Promedio 2006-2011	93,40%	63,72%	2,52 días	1,15 días	23,67%
Promedio 2012	95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%

Los resultados de los controles de calidad realizados sobre el producto carta simple al Prestador Postal Correo Andreani S.A. en CABA, mostraron que todos los parámetros analizados desmejoraron en el año 2012 respecto del 2011; en relación con el promedio 2010/2011 sólo mejoraron la eficacia en 1,66 puntos y los defectos de forma que bajaron 5,01 puntos.

Para la ciudad de San Miguel de Tucumán los resultados del año 2012 respecto del 2011 muestran una mejora sólo en los defectos de forma los que disminuyeron en 14,6 puntos, en tanto que la eficacia se mantuvo en el mismo muy buen nivel de los años 2010 y 2011 de 99,58%; en cuanto a la relación con el promedio 2007/2011 se observa sólo una mejora en la eficacia de 1,01 puntos y en los defectos de forma de 13,06 puntos.

Los resultados de los controles realizados en la ciudad de Mendoza muestran en la relación 2012/2011 una caída en la eficacia de 2,92 puntos, un crecimiento de los defectos de forma de 24,8 puntos, una mejora de los restantes parámetros (eficiencia, demora y desvío estándar); respecto al promedio 2006/2011 todos los indicadores mejoran a saber: la eficacia en 1,6 puntos, la eficiencia en 26,64 puntos, la demora y el desvío estándar en 0,55 y 0,37 puntos respectivamente; en cuanto a los defectos de forma desmejoraron en 8,35 puntos.

Control de calidad en el orden internacional

Introducción

Para todos los Organismos Internacionales (Unión Postal Universal y Uniones Restringidas), los Operadores Designados y Privados, el enfoque hacia la mejora de la calidad y la modernización de los servicios, la orientación al cliente, y el desarrollo de una cultura organizacional con base en principios de alta eficacia y productividad, del conocimiento y control de los costos, crecimiento de nuevas iniciativas e innovación dinámica, son puntos claves en un mercado cambiante como el que se vive, por lo que es necesario tener claro el rumbo, como así también las acciones para mantenerlo en el tiempo.

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

UNIÓN POSTAL UNIVERSAL (UPU)

El 25º Congreso de la UPU celebrado en la ciudad de Doha (Qatar) durante los días 24 de septiembre al 15 de octubre de 2012 estableció una serie de metas y programas, tendientes a modernizar el sector postal para que continúe siendo un potenciador del desarrollo económico y de la inclusión social, que constituyen la Estrategia Postal de Doha (EPD).

Para dicha Estrategia el sector postal es percibido como un elemento fundamental de la economía mundial y está integrada por cuatro (4) metas asociadas a dieciocho (18) programas que se refieren a resultados más concretos (objetivos) que apoyan el alcance de las metas:

Meta 1: Mejorar la interoperabilidad de las redes postales internacionales.

Meta 2: Aportar conocimientos técnicos y competencias relacionadas con el sector postal.

Meta 3: Promover los productos y servicios innovadores (desarrollando la red tridimensional).

Meta 4: Promover el desarrollo sostenible del sector postal.

Dentro de la Meta 1, se encuentra el programa 1.1 “Mejoramiento de la calidad de servicio, la fiabilidad y la eficacia de las redes postales” que hace a este capítulo, referido a las acciones propuestas por los organismos rectores de la actividad postal para mejorar la calidad de servicio de los envíos de correspondencia y consecuentemente, responder a las necesidades de los clientes y aumentar su satisfacción.

El objetivo general de este programa es el de asegurar que se cuenta con las herramientas necesarias para garantizar la eficiencia y calidad en el intercambio de los envíos postales a nivel internacional, ya sea a través de la red postal física, digital/ electrónica, o financiera.

En el caso del correo físico, significa adoptar iniciativas destinadas a ayudar a los operadores designados a mejorar su desempeño, tal como el Sistema de Control Mundial (GMS) y otras soluciones asequibles de medición de la calidad. La UPU debería utilizar los datos que recoge y los consiguientes análisis para ayudar a sus miembros a mejorar su calidad de servicio, fiabilidad y eficiencia.

La Estrategia Postal de Doha define las posibles acciones que podrían llevar a cabo los distintos actores:

a) Los órganos de la UPU:

- ✉ Apoyar las mejoras en los intercambios postales internacionales coherentes con las exigencias del cliente y de los mercados.
- ✉ Continuar con el desarrollo de sistemas de medición de la calidad asequibles y adaptados a las necesidades de los países miembros.
- ✉ Tomar medidas para mejorar la calidad.
- ✉ Garantizar que la calidad de servicio sea también un objetivo para el desarrollo de los servicios financieros y digitales.

b) Los operadores designados:

- ✉ Proporcionar a la UPU información relevante sobre los resultados de su calidad de servicio.
- ✉ Desempeñar un papel activo en el uso de los sistemas de medición de la calidad existentes.
- ✉ Establezcan normas de servicio y objetivos de calidad a nivel bilateral y regional.
- ✉ Evalúen en forma permanente el cumplimiento de esas normas y objetivos, a los efectos de tomar medidas correctivas de corresponder.
- ✉ Utilicen los informes de evaluación sobre las condiciones propias de cada país y de nivel regional como herramientas de análisis y mejoramiento de la calidad.

c) Los reguladores:

- ✉ Fijar objetivos de calidad de servicio para sus respectivos mercados postales.
- ✉ Considerar la seguridad como un aspecto clave de la calidad de servicio.
- ✉ Establecer pautas de seguridad.
- ✉ Apoyen activamente la ejecución del programa “Calidad de Servicio”.
- ✉ Garanticen la aplicación de esas normas por el operador designado.
- ✉ Participen en las actividades de las Uniones Restringidas y de la UPU en materia de calidad de servicio.

d) Los gobiernos:

- ✉ Incluir, cuando no se haya hecho previamente, el concepto de calidad de servicio en las leyes postales nacionales.

e) Las Uniones restringidas:

- ☛ Participen en las actividades emprendidas en el marco del programa “Calidad de Servicio”
- ☛ Coordinen el establecimiento de normas de servicio y objetivos de calidad a nivel bilateral y regional.
- ☛ Apoyen las acciones regionales tendientes a mejorar el cumplimiento de esas normas y esos objetivos.

f) Indicadores del logro de resultados:

- ☛ Cantidad de operadores designados que cuentan con la certificación de calidad de servicio de la UPU.
- ☛ Porcentaje de proyectos propuestos al Fondo de Calidad de Servicio (FCS) que han sido ejecutados y evaluados y que han recibido una evaluación positiva.
- ☛ Cantidad de operadores designados que reciben una bonificación por el seguimiento y la localización de encomiendas.
- ☛ Cantidad de operadores designados que participan en sistema de control de la relación con la calidad de servicio de la UPU y alcanzan su objetivo.
- ☛ Porcentaje de envíos distribuidos en D+5.

Alcance de la Estrategia Postal de Doha:

Como conclusión puede decirse que a **nivel mundial** la Estrategia Postal de Doha es la hoja de ruta para la UPU, organismo especializado de las Naciones Unidas integrado por 192 Países miembros. Por consiguiente los órganos de la UPU con el apoyo de todos los países miembros y las Uniones restringidas, deben abordar las cuatro metas estratégicas establecidas y sus programas asociados.

A **nivel regional**, cada región y su respectiva Unión restringida deberían definir las actividades que desean realizar en el marco de la Estrategia siguiendo las grandes líneas

establecidas en los Planes Regionales de Desarrollo (PDR). Las cuatro metas constituyen una orientación general, pero las actividades que se lleven a cabo para lograrlas pueden diferir de los programas establecidos para la Estrategia en su conjunto.

A **nivel nacional**, cada país tendrá la libertad de fijar su propia política postal, es decir que los operadores designados pueden definir la estrategia que más les convenga en función de las oportunidades y de los desafíos que enfrentan.

Programa “Calidad de Servicio” para el período 2013-2016

En particular el Programa de “Calidad de Servicio 2013-2016” aprobado por el 25º Congreso de la UPU mediante Resolución C 40/2012, mantiene la norma de calidad de servicio establecida para el período 2009-2012 por Resolución C 52/2008 del Congreso de Nairobi, en D+5 (quinto día hábil posterior al de depósito) y eleva el objetivo de un 80% a un 85% para la aplicación de esa norma, porcentaje que debería alcanzarse en el año 2016 a través de objetivos anuales cada vez más altos.

Dispone asimismo, que la norma y el objetivo citados se apliquen a los envíos de correspondencia prioritarios entre las zonas y/o ciudades más importantes desde el punto de vista de los intercambios postales internacionales en cada uno de los países miembros.

Además establece que el Consejo de Explotación Postal, en cooperación con el Consejo de Administración y el Comité Consultivo actúen coordinadamente en los siguientes aspectos:

- 👤 Se tomen las medidas necesarias para actualizar anualmente las instrucciones detalladas a efectos de poner en práctica el programa “Calidad de Servicio”, sobre la base de los resultados del análisis de los progresos alcanzados en el correr de los años anteriores, a fin de lograr resultados significativos en los diferentes ámbitos, y presente un informe sobre su ejecución al próximo Congreso;
- 👤 Aplique un enfoque ascendente basado en un proceso de esquematización a fin de fijar normas de servicio de nivel bilateral y regional para todos los Países miembros, a efectos de maximizar las posibilidades de que éstos se comprometan a hacer lo necesario para cumplir la norma y el objetivo acordados;
- 👤 Pondere y compile las normas de servicio, los objetivos de calidad y los resultados de los controles de nivel bilateral y regional para reflejar fielmente los desempeños de los enlaces bilaterales de nivel regional, así como el desempeño global a escala de la Unión.
- 👤 Organice y coordine el control continuo de la aplicación de la norma de servicio y el objetivo de calidad;
- 👤 Defina objetivos apropiados para 2013, 2014, 2015, que permitan llegar al 85% en 2016.

UNIÓN POSTAL DE LA AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)

En el ámbito de la UPAEP y en lo que a materia de calidad de servicio concierne, las acciones que podemos destacar realizadas por los distintos órganos constitutivos de dicha Unión Restringida (Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE) y Comité de Gestión durante el año 2012, fueron las siguientes:

En el marco del CCE se desarrolló el Foro Correo Mercado en marzo de 2012, cuyas principales conclusiones fueron:

Frente a los nuevos desafíos del mercado es necesario que los principales directivos de los Correos busquen, obtenga y utilicen cada vez más herramientas para operar en el mercado global y para identificar las mejores prácticas para evolucionar en el mismo. Para ello los operadores designados deberán actualizarse y adaptarse al nuevo entorno, siendo las principales claves las siguientes:

- 1) Hacer una lectura completa del mercado, las necesidades de los clientes, los competidores, los servicios, las nuevas tecnologías, para definir estrategias comerciales.
- 2) Como mensaje de venta los países de la región, al tener una robusta red tanto de admisión como de distribución, deben adaptar sus plataformas a los nuevos requerimientos del mercado.
- 3) Se recalca la importancia de capacitar al personal de acuerdo con la actualidad comercial de los países, siendo este proceso una parte importante de todo proyecto de negocios que sea aplicado.

La conclusión final del foro fue que hoy resulta imprescindible el enfoque hacia la mejora de la calidad y la modernización de los servicios, la orientación al cliente y el desarrollo de una cultura organizacional con base en principios de alta eficacia y productividad, enfoque en el conocimiento y control de los costos, crecimiento de nuevas iniciativas e innovación dinámica y ambiciosa.

En el mes de agosto de 2012 y dentro del Proyecto “PDR-UPAEP/UPU”, se realizó en la ciudad de Montevideo un Taller sobre Seguimiento y Sostenibilidad del Plan Nacional de Desarrollo de la Calidad (PNDC), en el que participaron los siguientes países: Costa Rica,

Cuba, El Salvador, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Rep. Dominicana y Uruguay.

En el marco del Plan de Desarrollo Regional (PDR) celebrado entre la Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal para el período 2009-2012 y de la Estrategia Mundial de Nairobi, se inscribió el proyecto estructurante “Calidad del Servicio Postal” con el objetivo de lograr la aplicación de la Guía para la formulación del Plan Nacional de Desarrollo de la Calidad del Servicio Postal (PNDC) y un sistema de sostenibilidad de la calidad del servicio como herramienta integral para la mejora continua de la calidad postal.

El equipo consultor a cargo de la conducción del taller preparó, de consenso con la UPAEP y la UPU, una agenda y escucharon las exposiciones de los Directores del Plan de los países participantes, respecto a los avances alcanzados en la implementación de los mismos, mediante la aplicación de la Guía para la formulación del PNDC por el operador designado.

Después de la exposición, se evaluó su Sostenibilidad con vista a definir los próximos

pasos a seguir, que contemplen los compromisos de la Alta Dirección de los operadores designados, los Directores del Plan para un futuro taller, la colaboración de los consultores y el acompañamiento de los Organismos Postales.

Compromisos asumidos e información a preparar de parte de los Directores del Plan de los países involucrados:

- a) Continuidad de los PNDC en curso y envío de informes sintéticos de avance.
- b) Elaboración y envío a los consultores de un cronograma para la confección de los documentos correspondientes a los requisitos acordados adecuados a los capítulos 5 y 8 de la norma ISO 9001-2008.
- c) Coordinación y acompañamiento de las misiones en el terreno de los consultores.
- d) Fortalecimiento de las mediciones de calidad de servicio doméstico y evaluar la oportunidad para el Operador Designado de emplear el sistema de Medición de la Calidad desarrollado por el Grupo de Consulta de la UPAEP con este objetivo.
- e) Asegurar la participación en las mediciones de calidad de la UPU y realizar el seguimiento de los indicadores internacionales.
- f) Promover el monitoreo centralizado y la difusión en la organización de los indicadores de calidad de servicio.

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 2012 del Control Continuo y su comparación con años interiores, pudiéndose observar que la calidad continua descendiendo.

I. Volumen de trabajo y resultados del sistema en 2011/2012:

INDICADORES	2011	2012
Cantidad de operadores postales designados	113	124
Enlaces activos	602	670
Enlaces válidos (con 200 envíos validos como mínimo)	459	524
Enlaces con menos de 200 envíos válidos.	143	143
Envíos válidos	205.454	123.657
Promedio de envío válidos	71,00%	61,50%

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

II. Resultados de los enlaces controlados en forma ininterrumpida – Período 2010/2012

En total se controlaron 347 enlaces en forma ininterrumpida. Los principales indicadores de calidad totales (sin incluir el peso) figuran en el siguiente cuadro:

AÑOS	2010	2011	2012
Porcentaje de envíos distribuidos en D+5	45,90%	42,50%	41,40%
Porcentaje de enlaces con el 80% de los envíos distrib. en D+5	20,20%	18,70%	17,30%
Plazo de entrega promedio (en días)	7,6	8,2	8,6

Como puede observarse, todos los indicadores muestran un descenso de la calidad. La comparación enlace por enlace realizada por la UPU sobre la base de controles estadísticos para el período 2010/2012, lo fue utilizando como indicador el porcentaje de envíos distribuidos en D+5 que es el estándar definido a nivel mundial, con un objetivo del 80% fijado

por Resolución C 52/2008 del Congreso UPU de Nairobi.

El cuadro que figura a continuación muestra la cantidad y porcentaje de enlaces correspondientes a las diferentes categorías de desempeño.

Categorías de desempeño	2010	2011	2012
80% de envíos distribuidos según la norma D+5	70 20,20%	65 18,70%	60 17,30%
Nivel medio 50% <= D+5 < 80%	83 23,90%	67 19,30%	65 18,70%
Menos del 50% de envíos distribuidos según la norma D+5	194 55,90%	215 62,00%	222 64,00%

Si bien el principal indicador global muestra un descenso del desempeño, la cantidad de enlaces que satisficieron el objetivo de 80% de los envíos distribuidos según la norma D+5,

adoptado por el 24º Congreso de la UPU, ha permanecido estable. La tendencia general es negativa, mostrando que la calidad se deteriora.

III. Resumen de los resultados calculados para 524 enlaces válidos controlados en 2012

Indicador	Valor
Porcentaje de envíos distribuidos según la norma D+5	40,70%
Porcentaje de envíos distribuidos según la norma D+8	65,80%
Plazo de tránsito promedio de extremo a extremo	8,5 días
Porcentaje de envíos distribuidos en más de quince días	12,80%

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 provistos 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, prestado por el Correo Oficial, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2012.

Principales Parámetros

Administraciones Postales participantes	Brasil, Uruguay, Paraguay, Italia, España, Argentina (CNC)
Enlaces de Salida	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Italia, España, Paraguay, Uruguay
Enlaces de Llegada	Argentina recibió cartas de los mismos países
Tipo de Servicio	Carta Simple Internacional de 20 gr.
Modo de encaminamiento	Por avión
Estándar medido	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
Fecha del Operativo	01/01/2012 al 31/12/2012
Unidad Ejecutora	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
Método de Evaluación	Imposición de cartas de prueba
Muestra Estadística	356 cartas de prueba por enlace
Corresponsales	3 por país interviniente
Norma de Distribución Mundial (UPU) Res. 52C/2008	80% en D+5 días laborales

Los corresponsales de Argentina son 3 (tres) y residen en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

ANEXO 1 - Método de Realización del Control Continuo

En el año 2012 la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal modificó el diseño del Control continuo, conforme se resume en el siguiente cuadro:

Parámetros	Diseño Actual	Modificación
Cantidad de corresponsales por equipo	6	3
Cantidad de envíos de prueba enviados por enlace	12	6
Control diagnóstico (con transpondedores RFID)	Sin modificación: 12 a 20 transpondedores ofrecidos por enlaces si hay equipos RFID "activos" en ambos extremos.	
Cantidad máxima de enlaces controlados por equipo	6 enlaces de salida, 6 enlaces de llegada (sin modificación)	
Cantidad máxima de envíos de prueba controlados diariamente por un corresponsal	2 (sin modificación)	

- La Oficina Internacional de la Unión Postal Universal 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 panelistas; el programa de envíos, la guía de instrucciones a los países

participantes, poniendo además a disposición su sitio de Internet y suministra periódicamente planillas con los datos necesarios para el análisis de los resultados.

- Una 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, permitiendo ello una fluida comunicación de los resultados.

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 (Plazo T).

Resultados de los enlaces con Argentina

Administración Expedidora	Administración Destinataria	Cartas Enviadas	Cartas Analizadas	Demora Promedio (días corridos)	Demora Promedio (días hábiles)
Argentina	Brasil	356	340	10,6	7,4
Argentina	Uruguay	356	316	14,1	10,2
Argentina	Italia	356	320	19,1	13,5
Argentina	Paraguay	356	203	10,0	7,1
Argentina	España	356	324	10,0	6,9
TOTALES		1.780	1.503	12,8	9,0
Brasil	Argentina	356	259	19,6	14,0
Italia	Argentina	356	294	11,1	7,9
Paraguay	Argentina	356	309	11,9	8,5
Uruguay	Argentina	356	180	10,7	7,8
España	Argentina	356	322	10,5	7,5
TOTALES		1.780	1.364	12,8	9,1

Confiabilidad del Servicio	Correo Saliente		Correo Entrante	
Total de cartas enviadas	1.780	100,00%	1.780	100,00%
Total de cartas analizadas UPU	1.503	84,40%	1.364	76,60%
Piezas perdidas	277	15,60%	416	23,40%

Celeridad del Servicio	Correo Saliente	Correo Entrante
Demora promedio general días corridos	12,8 días	12,8 días
Demora promedio general días hábiles	9,0 días	9,1 días

Análisis del Control Diagnóstico – Enlaces con países de Europa

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 de los enlaces de Argentina con los países de Europa: España e Italia.

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

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

AR/IT - En Días Corridos												
Plazo T											Media en días:	19,1
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	0	2	4	15	17	281	320
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,0	0,6	1,3	4,7	5,3	87,8	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	0,3	0,9	2,2	6,9	12,2	100,0	
Plazo A											Media en días:	6,0
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	18	12	9	6	7	6	4	2	2	2	68
Porcentaje Simple	0,0	26,5	17,6	13,2	8,8	10,3	8,8	5,9	2,9	2,9	2,9	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	26,5	44,1	57,4	66,2	76,5	85,3	91,2	94,1	97,1	100,0	
Plazo B											Media en días:	5,1
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	1	0	5	21	18	5	2	4	2	2	8	68
Porcentaje Simple	1,5	0,0	7,4	30,9	26,5	7,4	2,9	5,9	2,9	2,9	11,8	100,0
Procentaje Acumulado	1,5	1,5	8,8	39,7	66,2	73,5	76,5	82,4	85,3	88,2	100,0	
Plazo H											Media en días:	7,3
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	1	10	2	11	6	5	5	10	8	4	6	68
Porcentaje Simple	1,5	14,7	2,9	16,2	8,8	7,4	7,4	14,7	11,8	5,9	8,8	100,0
Procentaje Acumulado	1,5	16,2	19,1	35,3	44,1	51,5	58,9	73,6	85,3	91,2	100,0	

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

AR/IT - En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	13,5
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	1	0	2	4	15	24	43	27	204	320
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,2	0,6	1,3	4,7	7,5	13,4	8,4	63,8	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,2	0,8	2,1	6,8	14,3	27,7	36,1	100,0	
Plazo A											Media en días:	4,4
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	0	22	12	13	11	6	2	1	0	0	2	69
Porcentaje Simple	0,0	31,9	17,4	18,8	15,9	8,7	2,9	1,4	0,0	0,0	2,9	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	31,9	49,3	68,1	84,1	92,8	95,7	97,1	97,1	97,1	100,0	
Plazo B											Media en días:	3,6
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	4	12	7	15	12	4	6	2	2	2	2	68
Porcentaje Simple	5,9	0,0	0,0	0,2	3,8	1,3	1,9	0,6	0,6	0,6	0,6	21,3
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,2	4,0	5,2	7,1	7,7	8,3	9,0	100,0	
Plazo H											Media en días:	5,3
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	1	16	7	4	12	11	8	5	0	1	4	69
Porcentaje Simple	1,4	23,2	10,1	5,8	17,4	15,9	11,6	7,2	0,0	1,4	5,8	100,0
Procentaje Acumulado	1,4	24,6	34,7	40,5	57,9	73,9	85,5	92,7	92,7	94,2	100,0	

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

IT/AR - En Días Corridos												
Plazo T											Media en días:	11,1
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	5	9	27	40	39	24	150	294
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	3,1	9,2	13,6	13,3	8,2	51,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,0	1,7	4,8	13,9	27,6	40,8	49,0	100,0	
Plazo A											Media en días:	2,6
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	30	9	16	12	7	2	0	1	0	0	77
Porcentaje Simple	0,0	39,0	11,7	20,8	15,6	9,1	2,6	0,0	1,3	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	39,0	50,6	71,4	87,0	96,1	98,7	98,7	100,0	100,0	100,0	
Plazo B											Media en días:	3,4
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	0	13	28	11	8	9	2	2	2	0	1	76
Porcentaje Simple	0,0	17,1	36,8	14,5	10,5	11,8	2,6	2,6	2,6	0,0	1,3	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	17,1	53,9	68,4	78,9	90,8	93,4	96,1	98,7	98,7	100,0	
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	3	9	18	17	9	6	4	2	1	7	76
Porcentaje Simple	0,0	3,9	11,8	23,7	22,4	11,8	7,9	5,3	2,6	1,3	9,2	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	3,9	15,8	39,5	61,8	73,7	81,6	86,8	89,5	90,8	100,0	

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

IT/AR - En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días	7,9
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	0	6	32	43	51	42	29	20	71	294
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	2,0	10,9	14,6	17,3	14,3	9,9	6,8	24,1	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	2,0	12,9	27,6	44,9	59,2	69,0	75,9	100,0	
Plazo A											Media en días	1,7
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	44	20	9	3	0	1	0	0	0	0	77
Porcentaje Simple	0,0	57,1	26,0	11,7	3,9	0,0	1,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	57,1	83,1	94,8	98,7	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Plazo B											Media en días	2,7
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	18	32	13	6	4	2	0	0	0	1	76
Porcentaje Simple	0,0	23,7	42,1	17,1	7,9	5,3	2,6	0,0	0,0	0,0	1,3	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	23,7	65,8	82,9	90,8	96,1	98,7	98,7	98,7	98,7	100,0	
Plazo B											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	0	7	22	21	11	5	2	4	3	0	1	76
Porcentaje Simple	0,0	9,1	28,9	27,6	14,5	6,6	2,6	5,3	3,9	0,0	1,3	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	9,1	38,0	65,7	80,1	86,7	89,4	94,6	98,6	98,6	100,0	

Resumen de los tiempos promedios para el enlace Argentina/Italia e Italia/Argentina:

AR/IT	Demora Promedio		IT/AR	Demora Promedio	
	Días Corridos	Días Hábiles		Días Corridos	Días Hábiles
Plazo T	19,1	13,5	Plazo T	11,1	7,9
Plazo A	6,0	4,4	Plazo A	2,6	1,7
Plazo B	5,1	3,6	Plazo B	3,4	2,7
Plazo H	7,3	5,3	Plazo H	4,9	3,5

Cabe destacar que de los enlaces analizados precedentemente, y en lo que hace al Plazo Total ninguno alcanzó la norma mundial de calidad (80% en D+5 días hábiles).

2) Enlace Argentina-España /España-Argentina

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

AR/ES - En Días Corridos												
Plazo T											Media en días:	10,0
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	1	14	15	61	49	23	29	133	325
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,3	4,3	4,6	18,8	15,1	7,1	8,9	40,9	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,3	4,6	9,2	28,0	43,1	50,2	59,1	100,0	
Plazo A											Media en días:	4,5
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	1	38	24	29	15	11	14	2	2	4	8	148
Porcentaje Simple	0,7	25,7	16,2	19,6	10,1	7,4	9,5	1,4	1,4	2,7	5,4	100,0
Procentaje Acumulado	0,7	26,4	42,6	62,2	72,3	79,7	89,2	90,5	91,9	94,6	100,0	
Plazo B											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	0	128	9	6	0	1	0	1	0	0	1	146
Porcentaje Simple	0,0	87,7	6,2	4,1	0,0	0,7	0,0	0,7	0,0	0,0	0,7	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	87,7	93,8	97,9	97,9	98,6	98,6	99,3	99,3	99,3	100,0	
Plazo H											Media en días:	4,5
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	5	26	25	24	39	9	7	5	4	6	150
Porcentaje Simple	0,0	3,3	17,3	16,7	16,0	26,0	6,0	4,7	3,3	2,7	4,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	3,3	20,7	37,3	53,3	79,3	85,3	90,0	93,3	96,0	100,0	

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

AR/ES - En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	6,9
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	1	11	14	63	58	49	35	24	16	53	324
Porcentaje Simple	0,0	0,3	3,4	4,3	19,4	17,9	15,1	10,8	7,4	4,9	16,4	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,3	3,7	8,0	27,5	45,4	60,5	71,3	78,7	83,6	100,0	
Plazo A											Media en días:	3,3
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	1	49	37	26	19	2	4	4	0	0	6	148
Porcentaje Simple	0,7	33,1	25,0	17,6	12,8	1,4	2,7	2,7	0,0	0,0	4,1	100,0
Procentaje Acumulado	0,7	33,8	58,8	76,4	89,2	90,6	93,3	96,0	96,0	96,0	100,0	
Plazo B											Media en días:	1,2
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	10	125	5	4	0	1	0	0	0	0	1	146
Porcentaje Simple	6,8	85,6	3,4	2,7	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	100,0
Procentaje Acumulado	6,8	92,5	95,9	98,6	98,6	99,3	99,3	99,3	99,3	99,3	100,0	
Plazo H											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	30	36	40	20	8	9	3	0	2	2	150
Porcentaje Simple	0,0	20,0	24,0	26,7	13,3	5,3	6,0	2,0	0,0	1,3	1,3	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	20,0	44,0	70,7	84,0	89,3	95,3	97,3	97,3	98,7	100,0	

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

ES/AR - En Días Corridos												
Plazo T											Media en días:	10,5
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	3	7	16	36	57	33	30	139	322
Porcentaje Simple	0,0	0,3	0,0	0,9	2,2	5,0	11,2	17,7	10,2	9,3	43,2	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,3	0,3	1,2	3,4	8,4	19,6	37,3	47,5	56,8	100,0	
Plazo A											Media en días:	2,9
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	7	56	29	27	8	3	6	0	1	2	3	142
Porcentaje Simple	4,9	39,4	20,4	19,0	5,6	2,1	4,2	0,0	0,7	1,4	2,1	100,0
Procentaje Acumulado	4,9	44,4	64,8	83,8	89,4	91,5	95,8	95,8	96,5	97,9	100,0	
Plazo B											Media en días:	1,4
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	7	89	35	7	0	0	2	0	0	0	0	140
Porcentaje Simple	5,0	63,6	25,0	5,0	0,0	0,0	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	5,0	68,6	93,6	98,6	98,6	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Plazo H											Media en días:	5,8
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	2	19	17	16	31	19	10	8	8	14	144
Porcentaje Simple	0,0	1,4	13,2	11,8	11,1	21,5	13,2	6,9	5,6	5,6	9,7	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	1,4	14,6	26,4	37,5	59,0	72,2	79,2	84,7	90,3	100,0	

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

ES/AR - En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	7,5
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	16	38	66	52	38	31	26	54	322
Porcentaje Simple	0,0	0,3	0,0	5,0	11,8	20,5	16,1	11,8	9,6	8,1	16,8	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,3	0,3	5,3	17,1	37,6	53,7	65,5	75,2	83,2	100,0	
Plazo A											Media en días:	2,2
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	8	67	42	13	5	1	1	2	0	0	3	142
Porcentaje Simple	5,6	47,2	29,6	9,2	3,5	0,7	0,7	1,4	0,0	0,0	2,1	100,0
Procentaje Acumulado	5,6	52,8	82,4	91,5	95,1	95,8	96,5	97,9	97,9	97,9	100,0	
Plazo B											Media en días:	1,1
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	23	87	26	2	2	0	0	0	0	0	0	140
Porcentaje Simple	16,4	62,1	18,6	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	16,4	78,6	97,1	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Plazo h											Media en días:	4,1
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	8	31	39	23	13	15	8	1	2	4	144
Porcentaje Simple	0,0	5,6	21,5	27,1	16,0	9,0	10,4	5,6	0,7	1,4	2,8	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	5,6	27,1	54,2	70,1	79,2	89,6	95,1	95,8	97,2	100,0	

Resumen de los tiempos promedios para el enlace Argentina/España y España /Argentina:

AR/ES	Demora Promedio	
	Días Corridos	Días Hábiles
Plazo T	10,0	6,9
Plazo A	4,5	3,3
Plazo B	1,4	1,2
Plazo H	4,5	3,0

ES/AR	Demora Promedio	
	Días Corridos	Días Hábiles
Plazo T	10,5	7,5
Plazo A	2,9	2,2
Plazo B	1,4	1,1
Plazo H	5,8	4,1

En el enlace AR-ES, considerando tiempos en días corridos, la demora fue igual tanto en la etapa de encaminamiento en el país de origen (Argentina) como la de distribución en el país de destino (España), plazos A y H.

En los resultados en días hábiles puede observarse que las demoras en el encaminamiento en el país de origen (Argentina) y de la distribución en el país de destino (España) registraron una diferencia mínima. Cabe destacar que en el enlace AR-ES las demoras totales y parciales (en particular Plazo A y H) mejoraron en el año 2012 respecto de los resultados del año 2011.

Para el enlace ES-AR, tanto para los tiempos en días corridos como hábiles, la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino (Plazo H).

Respecto a los resultados en días hábiles se observa que la mayor demora también está en la distribución en el país de destino (Argentina). Respecto de este enlace los resultados en términos generales se mantuvieron en el orden de los alcanzados en el año 2011.

Por último, cabe destacar que ningún enlace en días hábiles cumplió con la norma mundial de calidad (80% en D+5 días laborales).

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


Administraciones Postales Participantes:	Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudades Relevadas:	San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires
Tipo de Servicio:	Carta Simple Internacional 20 grs.
Estándar Medido:	Correo Internacional extremo a extremo
Fecha del Operativo:	Control permanente anual
Unidad Ejecutor	Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC
Período de evaluación:	1 de Enero 2012 al 31 de diciembre de 2012
Metodología de Evaluación:	Cartas Testigo
Muestra Estadística:	3744 (936 por trimestre todos los enlaces de la región)
Cantidad de Impositores /Receptores:	3 (tres) por país
Norma de Distribución Mercosur	80% en D+5 – días laborables

1. Finalidad





En los Anexos 1, 2 y 3 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 2012, entre las cuatro (4) Administraciones Postales de los países que integran el MERCOSUR (Argentina-AR; Brasil-BR; Paraguay-PY y Uruguay-UY).

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 24º Congreso de la Unión Postal 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 2011/2012 debería ser D+5 para el 80% de cada enlace internacional de ciudad a ciudad.

b) A la realización de presentaciones con un enfoque ascendente, como parte de los proyectos futuros de enfoque regional; y analizar 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.

Cabe destacar no obstante, que el 25º Congreso de la UPU llevado a cabo en la ciudad de Doha (Qatar) durante los días 24/09 al 15/10/2012 dictó la Resolución C40/2012 por la cual se mantiene la norma mundial de Calidad de Servicio en D+5 (quinto día hábil posterior al día de depósito) y se lleva el objetivo de un 80% a un 85% para la aplicación de esa norma, porcentaje que debería alcanzarse en 2016 a través de objetivos anuales cada vez más altos. Es decir que el nuevo Programa de Calidad regirá para el período 2013/2016.

3. Análisis de los resultados

Previo al análisis de los resultados corresponde recordar que la norma MERCOSUR vigente para el año 2012 fue la siguiente: 80% en D+5 (días hábiles).

3.1. En las Tablas Nº 1/22 que forman parte del Anexo 1, 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 Nº 14, ningún enlace alcanzó en el promedio anual del año 2012 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. El total de cartas de prueba recibidas dentro del plazo de entrega de la meta MERCOSUR (80% en D+5) ascendió en el promedio anual al 28,6%, según se expone en Tabla Nº 5, es decir que estuvo muy por debajo del objetivo a alcanzar, no obstante haber mejorado en 11,0 puntos, respecto del porcentaje anual del año 2011 (17,6%).

3.3. En el Anexo Nº 2 se observa que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas en el año 2012 fue del 30,6%, esto es 0,8 puntos más bajo al registrado en el año 2011 (31,4%). 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 Uruguay con un 56,8%, Brasil con un 33,3%, seguido por Argentina y Paraguay con 15,4% y 16,8% respectivamente. En relación con los resultados del año anterior, los países que desmejoraron en este aspecto fueron Uruguay y Paraguay, con un aumento de 12,0 y 0,8 puntos más de cartas no arribadas respectivamente.

3.4. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 38,1% según puede verse en cuadros del Anexo N° 2 – Total anual año 2012, es decir 5,3 puntos por debajo del resultado del año 2011 (43,4%); correspondiendo el único incremento a Argentina con 8,9 puntos más, en tanto que Brasil, Paraguay y Uruguay registraron una disminución de 19,2, 6,1 y 17,1 puntos respecto del año anterior.

3.5. Conforme surge del Anexo N° 3 la demora promedio anual registrada durante el año 2012 fue de 9,5 días hábiles, lo que refleja una leve mejora respecto del resultado obtenido en el año 2011, que fue de 9,9 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose las mayores demoras en los enlaces que tienen a Brasil como país de origen a saber: BR-AR 14 días hábiles; BR-PY 13,2 días hábiles y BR-UY 15,2 días hábiles. Todos los enlaces estuvieron por arriba de la meta de D+5 días hábiles, la mejor performance fue la del enlace UY-PY con 6,5 días hábiles, es decir 1 y ½ (uno y medio) día hábil por arriba del estándar.

3.6. Según puede observarse en el gráfico de la pág. 91 y a contar desde el año 2008, la evolución en el uso de transpondedores fue variando con altas y bajas. El máximo nivel se alcanzó en el 2º trimestre de dicho año con 82 unidades equivalentes al 5,9% de las cartas recibidas, no volviéndose a lograr 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 el hecho de que, para el período bajo examen, siguieron sin funcionar los portales de la oficina de cambio del Correo de Uruguay pues el equipo se dañó, y según respuesta recibida del Coordinador del Control Continuo de dicho país ante una consulta reciente formulada por Argentina vía correo electrónico, dicho equipamiento fue reparado hacia fines de diciembre de 2012, es decir que los resultados de las lecturas de los transpondedores se verán recién en el año 2013. También se observa la falta de lectura de algunos transpondedores salidos de Argentina (Tramo A).

Por lo tanto, corresponde mantener para el período bajo examen la observación de que dicha situación, en lo que a los enlaces con Uruguay concierne, constituyó una limitación al alcance del análisis de la información producida por la Oficina Internacional de la UPU, ya que la misma no estaría reflejando en forma integral la cantidad real de transpondedores intercambiados con el citado país, para los tramos A, B y H (encaminamiento, aéreo y distribución).

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

4. Comentarios sobre el comportamiento de la norma Mercosur período 2004/2012

Después de 9 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 2005/ 4º Trim 2012 que obran en la Tabla Nº 6, se concluye que:

- a) La norma UPU, 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 los años 2010 a 2012.
- 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.

Del análisis de los resultados de cada uno de los enlaces bilaterales (cuadros Nº 7 a 14) 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 (90,8%) y Paraguay-Uruguay (95,8%).

En el año 2006 fueron cinco (5) los enlaces que cumplieron con la norma (80% en D+5): Argentina-Paraguay (89,5%), Paraguay-Argentina (86,3%), Argentina-Uruguay (81,5%), Paraguay-Uruguay (89,8%) y Uruguay-Paraguay (81,8%).

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.

En los años 2011/2012 ningún enlace alcanzó el objetivo de la meta (80%).

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.

5. 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 mejoró en 0,8 puntos respecto del alcanzado en el año 2011.
- El índice de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible sigue siendo elevado (38,1%), aún cuando mejoró en 5,3 puntos respecto al del 2011. Sobre el particular, 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) mejoró en 11,0 puntos en relación al alcanzado en el año 2011. Dicho porcentaje, muestra aún una brecha muy amplia respecto del objetivo.
- El plazo de entrega, promedio general de extremo a extremo, disminuyó en casi ½ día hábil, en relación con el nivel del año 2011, persistiendo no obstante el deterioro en relación con los promedios anuales de los años 2006/2009 (5,4; 5,7; 6,7 y 7,7 días hábiles respectivamente).
- 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 - Frecuencia y porcentajes acumulados en toda la región - días hábiles

Tabla N°1: 1º Trimestre 2012												
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	1	6	4	23	57	114	117	108	86	78	362	956
Porcentaje Simple	0,1	0,6	0,4	2,4	6,0	11,9	12,2	11,3	9,0	8,2	37,9	100,0
Procentaje Acumulado	0,1	0,7	1,1	3,6	9,5	21,4	33,7	45,0	54,0	62,1	100,0	
Tabla N°2: 2º Trimestre 2012												
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	3	1	7	29	51	77	64	51	63	51	176	573
Porcentaje Simple	0,5	0,2	1,2	5,1	8,9	13,4	11,2	8,9	11,0	8,9	30,7	100,0
Procentaje Acumulado	0,5	0,7	1,9	7,0	15,9	29,3	40,5	49,4	60,4	69,3	100,0	
Tabla N°3: 3º Trimestre 2012												
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	1	3	8	37	61	74	64	54	60	39	259	660
Porcentaje Simple	0,2	0,5	1,2	5,6	9,2	11,2	9,7	8,2	9,1	5,9	39,2	100,0
Procentaje Acumulado	0,2	0,7	1,9	7,5	16,7	27,9	37,6	45,8	54,9	60,8	100,0	
Tabla N°4: 4º Trimestre 2012												
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	11	58	88	93	85	53	48	32	164	632
Porcentaje Simple	0,0	0,0	1,7	9,2	13,9	14,7	13,4	8,4	7,6	5,1	25,9	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	1,7	10,9	24,8	39,6	53,0	61,4	69,0	74,1	100,0	
Tabla N°5: Promedio Anual 2012												
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	5	10	30	147	257	358	330	266	257	200	961	2821
Porcentaje Simple	0,2	0,4	1,1	5,2	9,1	12,7	11,7	9,4	9,1	7,1	34,1	100,0
Procentaje Acumulado	0,2	0,6	1,6	6,8	15,9	28,6	40,3	49,8	58,9	66,0	100,0	

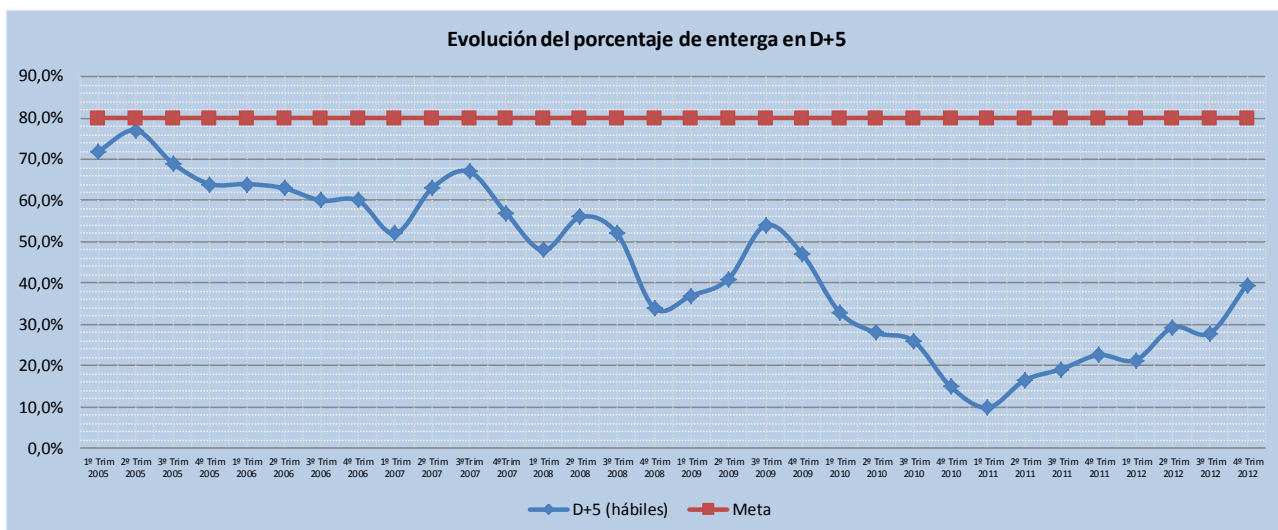
El total de cartas recibidas dentro del plazo de entrega de las metas MERCOSUR y UPU (80% en D+5) ascendió, en el promedio anual, al 28.6%, es decir que el resultado estuvo 51,4 puntos por debajo de las mismas. En relación con el año 2011 (17,6%), el porcentaje de rendimiento anual del año bajo examen fue superior en 11 puntos.

Evolución del porcentaje de entrega en plazo

En la Tabla Nº 6 y el Gráfico Nº 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 Nº6: Evolución en D+5		
Período	D+5 (hábiles)	Meta
1º Trim 2005	72,0%	80,0%
2º Trim 2005	77,0%	80,0%
3º Trim 2005	69,0%	80,0%
4º Trim 2005	64,0%	80,0%
1º Trim 2006	64,0%	80,0%
2º Trim 2006	63,0%	80,0%
3º Trim 2006	60,0%	80,0%
4º Trim 2006	60,0%	80,0%
1º Trim 2007	52,0%	80,0%
2º Trim 2007	63,0%	80,0%
3º Trim 2007	67,0%	80,0%
4º Trim 2007	57,0%	80,0%
1º Trim 2008	48,0%	80,0%
2º Trim 2008	56,0%	80,0%
3º Trim 2008	52,0%	80,0%
4º Trim 2008	34,0%	80,0%
1º Trim 2009	37,0%	80,0%
2º Trim 2009	41,0%	80,0%
3º Trim 2009	54,0%	80,0%
4º Trim 2009	47,0%	80,0%
1º Trim 2010	33,0%	80,0%
2º Trim 2010	28,0%	80,0%
3º Trim 2010	26,0%	80,0%
4º Trim 2010	15,0%	80,0%
1º Trim 2011	9,9%	80,0%
2º Trim 2011	16,5%	80,0%
3º Trim 2011	19,2%	80,0%
4º Trim 2011	22,6%	80,0%
1º Trim 2012	21,4%	80,0%
2º Trim 2012	29,3%	80,0%
3º Trim 2012	27,9%	80,0%
4º Trim 2012	39,6%	80,0%

Gráfico Nº1



Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005/ 2012 - Meta 80% en D+5 (días hábiles)

Tabla N°7: Año 2005 (Norma 80% en D+5)										
Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	58,0%	63,0%	67,0%	49,0%	59,3%	6,1	5,3	4,7	6,0	5,5
BR-AR	62,0%	60,0%	36,0%	43,0%	50,3%	6,8	5,5	3,0	6,2	5,4
AR-PY	91,0%	91,0%	87,0%	83,0%	88,0%	3,4	3,4	5,9	4,0	4,2
PY-AR	68,0%	85,0%	65,0%	80,0%	74,5%	4,9	4,2	4,7	4,4	4,6
AR-UY	93,0%	91,0%	95,0%	84,0%	90,8%	3,3	4,1	5,4	4,0	4,2
UY-AR	47,0%	66,0%	59,0%	71,0%	60,8%	6,3	5,2	3,5	4,8	5,0
BR-PY	86,0%	82,0%	70,0%	48,0%	71,5%	4,7	4,4	6,1	6,0	5,3
PY-BR	38,0%	48,0%	41,0%	46,0%	43,3%	6,6	5,7	5,2	5,7	5,8
BR-UY	78,0%	77,0%	72,0%	58,0%	71,3%	4,3	4,7	4,9	5,2	4,8
UY-BR	50,0%	50,0%	47,0%	31,0%	44,5%	7,8	n/d	3,7	6,0	5,8
PY-UY	93,0%	99,0%	96,0%	95,0%	95,8%	3,4	3,0	6,9	2,9	4,1
UY-PY	82,0%	75,0%	74,0%	76,0%	76,8%	4,4	4,5	5,5	4,8	4,8
Tabla N°8: Año 2006 (Norma 80% en D+5)										
Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	10,0%	14,0%	38,0%	38,0%	25,0%	9,0	8,2	6,5	6,8	7,6
BR-AR	56,0%	71,0%	71,0%	72,0%	67,5%	5,7	4,9	5,3	5,0	5,2
AR-PY	91,0%	92,0%	85,0%	90,0%	89,5%	3,3	3,2	5,1	4,8	4,1
PY-AR	88,0%	89,0%	86,0%	82,0%	86,3%	3,9	3,9	4,2	4,2	4,1
AR-UY	95,0%	94,0%	68,0%	69,0%	81,5%	3,4	3,8	5,3	5,0	4,4
UY-AR	76,0%	81,0%	90,0%	31,0%	69,5%	4,7	4,4	4,3	5,2	4,7
BR-PY	57,0%	75,0%	43,0%	38,0%	53,3%	5,8	4,4	7,2	7,0	6,1
PY-BR	13,0%	8,0%	19,0%	13,0%	13,3%	8,3	6,6	9,3	7,3	7,9
BR-UY	64,0%	61,0%	14,0%	46,0%	46,3%	5,4	4,3	4,3	6,4	5,1
UY-BR	9,0%	6,0%	9,0%	9,0%	8,3%	9,5	7,8	7,8	8,0	8,3
PY-UY	100,0%	97,0%	77,0%	85,0%	89,8%	2,6	3,4	4,3	4,0	3,6
UY-PY	87,0%	84,0%	74,0%	82,0%	81,8%	4,5	4,4	5,0	4,4	4,6
Tabla N°9: Año 2007 (Norma 80% en D+5)										
Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	35,0%	70,0%	73,0%	52,0%	57,0%	8,4	5,2	5,5	6,1	6,4
BR-AR	49,0%	54,0%	62,0%	52,0%	55,0%	6,5	5,9	5,4	6,1	6,0
AR-PY	88,0%	85,0%	87,0%	85,0%	86,0%	3,9	4,9	4,3	3,9	4,2
PY-AR	83,0%	82,0%	92,0%	87,0%	86,0%	4,4	4,2	4,1	4,1	4,2
AR-UY	65,0%	59,0%	74,0%	71,0%	68,0%	5,9	6,0	5,3	5,2	5,6
UY-AR	77,0%	65,0%	58,0%	50,0%	63,0%	4,9	5,6	5,3	5,4	5,3
BR-PY	47,0%	54,0%	47,0%	46,0%	48,0%	6,1	6,4	6,4	6,5	6,3
PY-BR	17,0%	60,0%	68,0%	43,0%	47,0%	10,0	5,4	5,1	6,4	6,7
BR-UY	25,0%	29,0%	40,0%	37,0%	33,0%	8,3	7,0	6,0	7,2	7,1
UY-BR	17,0%	55,0%	38,0%	17,0%	32,0%	10,5	5,8	6,1	7,7	7,5
PY-UY	63,0%	64,0%	79,0%	66,0%	68,0%	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
UY-PY	73,0%	80,0%	75,0%	69,0%	74,0%	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7
Tabla N°10: Año 2008 (Norma 80% en D+5)										
Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	53,0%	82,0%	61,0%	60,0%	62,0%	6,4	4,3	6,5	5,8	5,9
BR-AR	46,0%	52,0%	36,0%	5,0%	36,0%	6,6	6,4	7,8	11,9	8,1
AR-PY	75,0%	79,0%	80,0%	63,0%	75,0%	5,0	4,8	4,2	5,2	4,8
PY-AR	80,0%	91,0%	87,0%	68,0%	81,0%	4,5	3,7	3,9	5,2	4,3
AR-UY	40,0%	66,0%	59,0%	32,0%	50,0%	8,6	5,9	5,4	7,1	6,9
UY-AR	32,0%	38,0%	32,0%	20,0%	31,0%	6,9	6,7	6,7	7,3	6,9
BR-PY	38,0%	31,0%	43,0%	6,0%	30,0%	6,7	7,6	8,1	11,1	8,3
PY-BR	30,0%	55,0%	28,0%	31,0%	34,0%	7,1	5,3	10,3	7,0	7,5
BR-UY	15,0%	10,0%	5,0%	2,0%	10,0%	7,9	9,1	8,9	12,7	9,4
UY-BR	23,0%	22,0%	49,0%	35,0%	32,0%	6,9	7,1	7,4	6,3	6,9
PY-UY	73,0%	78,0%	78,0%	58,0%	73,0%	5,0	4,7	4,4	5,2	4,8
UY-PY	61,0%	64,0%	30,0%	21,0%	44,0%	5,7	5,1	7,1	8,1	6,5

Tabla N°11: Año 2009 (Norma 80% en D+5)

Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	49,0%	49,0%	64,0%	53,0%	54,0%	6,7	6,7	6,5	7,3	6,8
BR-AR	0,0%	10,0%	28,0%	14,0%	13,0%	19,6	13,3	7,5	8,5	12,2
AR-PY	45,0%	53,0%	66,0%	70,0%	59,0%	6,8	6,0	6,9	5,1	6,2
PY-AR	75,0%	71,0%	80,0%	77,0%	76,0%	4,6	5,5	4,1	4,2	4,6
AR-UY	59,0%	47,0%	63,0%	60,0%	57,0%	6,2	6,2	6,4	5,4	6,0
UY-AR	31,0%	29,0%	38,0%	70,0%	42,0%	7,3	9,1	6,6	5,1	7,0
BR-PY	0,0%	16,0%	23,0%	10,0%	12,0%	18,0	9,1	9,0	9,9	11,5
PY-BR	67,0%	87,0%	87,0%	56,0%	74,0%	5,5	4,0	4,0	6,5	5,0
BR-UY	0,0%	10,0%	11,0%	0,0%	5,2%	25,1	9,9	9,5	11,2	13,9
UY-BR	36,0%	64,0%	58,0%	42,0%	50,0%	7,3	5,4	5,5	6,5	6,2
PY-UY	39,0%	52,0%	77,0%	46,0%	54,0%	8,3	5,8	5,2	5,9	6,3
UY-PY	19,0%	18,0%	26,0%	55,0%	30,0%	8,1	7,6	6,8	5,8	7,1

Tabla N°12: Año 2010 (Norma 80% en D+5)

Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
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

Tabla N°13: Año 2011 (Norma 80% en D+5)

Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	7,0%	11,8%	13,7%	10,4%	10,7%	11,5	9,4	8,9	12,2	10,6
BR-AR	0,0%	1,4%	0,8%	0,0%	0,6%	15,0	13,4	12,3	10,4	12,7
AR-PY	1,3%	12,9%	22,7%	39,1%	18,6%	12,6	9,9	8,1	7,4	9,5
PY-AR	4,7%	21,2%	20,0%	31,0%	19,8%	9,6	8,5	9,2	7,1	8,6
AR-UY	49,3%	58,7%	58,4%	45,2%	53,2%	6,6	6,0	5,7	6,0	6,1
UY-AR	2,2%	20,7%	21,7%	44,2%	22,4%	10,5	8,8	7,9	6,9	8,5
BR-PY	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,4%	17,1	13,8	14,6	11,7	14,3
PY-BR	0,0%	0,8%	0,0%	10,1%	4,9%	13,4	13,7	10,0	12,1	12,3
BR-UY	3,2%	3,3%	2,3%	0,9%	2,4%	11,1	9,8	10,7	10,3	10,4
UY-BR	9,4%	9,6%	28,7%	18,5%	16,1%	9,9	9,8	7,4	10,7	9,6
PY-UY	29,4%	22,9%	16,3%	28,3%	23,9%	7,2	7,4	7,6	6,5	7,2
UY-PY	13,8%	21,1%	30,5%	61,2%	30,0%	9,9	9,7	8,4	5,3	8,5

Tabla N°14: Año 2012 (Norma 80% en D+5)

Enlaces	Porcentaje de Entrega en D+5					Plazo de Entrega en días				
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	Promedio	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	4º Trim.	PROMEDIO
AR-BR	15,8%	50,0%	53,9%	62,5%	41,5%	9,1	6,9	6,0	6,6	7,4
BR-AR	2,0%	0,0%	1,6%	0,0%	1,2%	15,4	15,1	11,9	12,9	14,0
AR-PY	41,7%	38,0%	60,4%	57,7%	49,8%	7,0	7,8	6,6	7,1	7,1
PY-AR	27,3%	11,3%	33,8%	35,7%	27,2%	10,2	9,6	7,4	6,8	8,5
AR-UY	43,9%	46,5%	8,7%	60,3%	40,7%	6,4	7,1	22,2	7,1	10,2
UY-AR	21,9%	15,4%	47,2%	44,4%	31,7%	15,8	8,6	6,8	6,3	7,8
BR-PY	5,8%	5,4%	0,0%	0,0%	3,0%	12,8	12,8	12,4	15,7	13,2
PY-BR	29,7%	62,7%	44,3%	46,6%	45,4%	7,8	6,2	6,2	6,3	6,7
BR-UY	1,9%	4,8%	3,6%	8,3%	4,3%	13,5	10,5	22,6	14,9	15,2
UY-BR	7,7%	10,0%	53,8%	78,7%	34,5%	23,0	7,4	6,6	4,6	7,5
PY-UY	42,4%	26,4%	13,6%	13,1%	24,3%	9,6	7,3	15,0	7,5	9,8
UY-PY	48,4%	25,0%	20,0%	50,0%	40,0%	6,2	7,0	6,6	5,5	6,5

De los guarismos expuestos en los cuadros precedentes puede observarse, en la columna del promedio anual de entrega en plazo del año 2012, para la meta Mercosur 80% en D+5, las siguientes variaciones respecto del año 2011:

Porcentaje de entrega en D+5: *Positivas* para todos los enlaces con excepción de AR-UY. El promedio de crecimiento de los porcentajes de entrega en plazo estuvo en 13,9 puntos.

Negativas: sólo para el enlace AR-UY con una caída de 12,7 puntos.

En el promedio anual del año 2012, ningún enlace alcanzó las metas Mercosur y UPU (80% en D+5) y sólo 1 (uno) UY-BR alcanzó en el cuarto trimestre de 2012 un 78,7% de entrega en D+5, es decir que estuvo a 1,3 puntos de alcanzar el objetivo de la norma.

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, es decir coincidente con la meta UPU.

el rendimiento de entrega en plazo fue de un 41,5%, porcentaje que resultó superior en 30,8 puntos al alcanzado en el año 2011 y que aún está muy distante del objetivo previsto para las metas MERCOSUR y UPU (80% en D+5).

La Tabla Nº 15 muestra los resultados, extremo a extremo, del enlace AR-BR. Para este enlace

TABLA Nº 15 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR/BR - Promedio Anual - Días Hábiles

En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	7,4
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	2	38	47	54	52	36	34	29	48	340
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,6	11,2	13,8	15,9	15,3	10,6	10,0	8,5	14,1	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,6	11,8	25,6	41,5	56,8	67,4	77,4	85,9	100,0	
Plazo A											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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Porcentaje 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
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Plazo B											Media en días:	4,0
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	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,0	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 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	16	13	2	3	1	3	0	1	1	41
Porcentaje Simple	0,0	2,4	39,0	31,7	4,9	7,3	2,4	7,3	0,0	2,4	2,4	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	2,4	41,5	73,2	78,0	85,4	87,8	95,1	95,1	97,6	100,0	

Tabla Nº 16 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles

En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	14,0
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	1	1	0	0	0	1	7	12	17	17	203	259
Porcentaje Simple	0,4	0,4	0,0	0,0	0,0	0,4	2,7	4,6	6,6	6,6	78,4	100,0
Procentaje Acumulado	0,4	0,8	0,8	0,8	0,8	1,2	3,9	8,5	15,1	21,6	100,0	
Plazo A											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	0	0	0	4	3	3	7	2	6	2	27
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,0	0,0	14,8	11,1	11,1	25,9	7,4	22,2	7,4	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,0	0,0	14,8	25,9	37,0	63,0	70,4	92,6	100,0	
Plazo A											Media en días:	1,2
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	3	19	3	1	0	0	1	0	0	0	0	27
Porcentaje Simple	11,1	70,4	11,1	3,7	0,0	0,0	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	11,1	81,5	92,6	96,3	96,3	96,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
Plazo A											Media en días:	3,7
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	3	15	8	2	0	2	0	5	1	1	37
Porcentaje Simple	0,0	8,1	40,5	21,6	5,4	0,0	5,4	0,0	13,5	2,7	2,7	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	8,1	48,6	70,3	75,7	75,7	81,1	81,1	94,6	97,3	100,0	

En la Tabla Nº 16 para el enlace BR-AR el resultado fue de 1,2% de entrega en plazo, es decir que registró un incremento de 0,6 puntos respecto del año 2011 (0,6%). Dicho resultado estuvo muy por debajo de las metas MERCOSUR y UPU (80% en D+5) a alcanzar.

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 17.

En la misma puede observarse que la cantidad de transpondedores leídos para el enlace AR-BR fueron 41 para el Plazo H, no registrándose prácticamente lecturas en los Plazos A y B en el año 2012. Para el enlace BR-AR fueron 37 los transpondedores leídos.

No obstante ello, de los resultados promedios anuales obtenidos de la UPU se puede concluir en relación con los enlaces bajo examen lo siguiente: Para el enlace AR-BR la demora en el

encaminamiento (Plazo A) de las cartas de prueba fue de 2 días hábiles en el país de origen (Argentina) y de 7 días hábiles en el país de origen (Brasil) para el enlace BR-AR.

El transporte aéreo (Plazo B) para el enlace AR-BR fue de 4 días hábiles para el país de origen (Argentina) en tanto que para el enlace BR-AR la demora de este tramo fue de 1,2 días hábiles para el país de origen (Brasil).

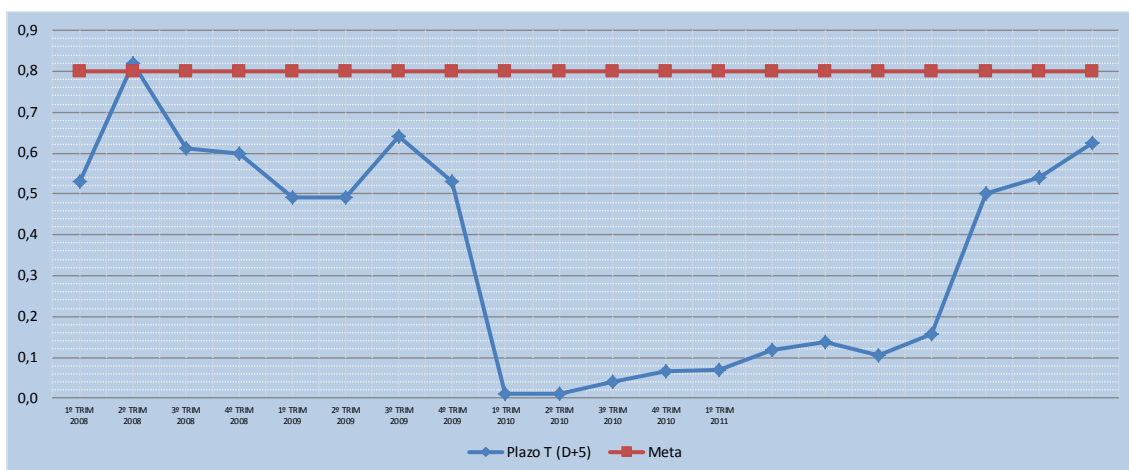
En cuanto al tramo de distribución de las cartas de prueba (Plazo H) la demora fue para el enlace AR-BR de 3,5 días hábiles para el país de destino (Brasil) y en el enlace BR-AR la misma operatoria demandó 3,7 días hábiles en el país de destino (Argentina).

Tabla N° 17- Media del Plazo Diagnóstico

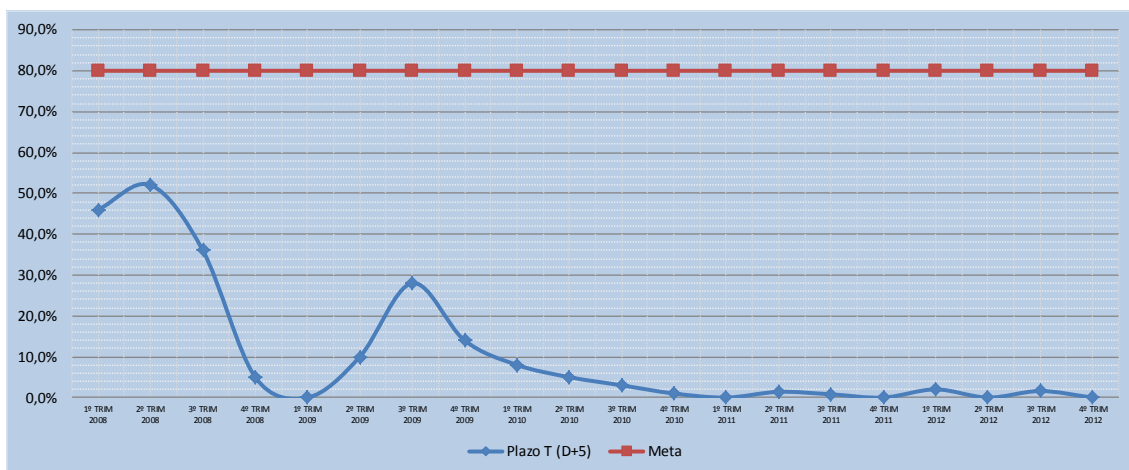
Enlace	Plazo	1º Trim 2012	2º Trim 2012	3º Trim 2012	4ºTrim.2012	Total 2012
AR-BR	A	2,0	ND	ND	ND	2,0
	B	4,0	ND	ND	ND	4,0
	H	4,4	4,6	2,5	3,0	3,5
Total (A+B+H)		9,1	6,9	6,0	6,6	7,4
Total Transpondedores		9	10	13	9	41
BR-AR	A	6,7	5,5	7,0	7,7	7,0
	B	0,7	1,5	1,3	1,3	1,2
	H	2,0	4,0	4,1	3,3	3,7
Total (A+B+H)		15,4	15,1	11,9	12,9	14,0
Total Transpondedores		3	8	19	7	37

Evolución porcentaje de Rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina – Brasil

Enlace AR - BR



Enlace BR – AR



Fuente: Tablas N° 10/14.

Tabla N°18 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-PY- Promedio anual - Días Hábiles

En Días Hábiles													
Plazo T												Media en días:	7,1
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	1	16	25	27	32	16	22	18	16	30	203	
Porcentaje Simple	0,0	0,5	7,9	12,3	13,3	15,8	7,9	10,8	8,9	7,9	14,8	100,0	
Procentaje Acumulado	0,0	0,5	8,4	20,7	34,0	49,8	57,6	68,5	77,3	85,2	100,0		

En el enlace Argentina - Paraguay el resultado medio de extremo a extremo muestra un rendimiento de entrega en plazo del 49,8%, es decir 31,2 puntos por encima del resultado del

año 2011 (18,6%). No obstante, no se alcanzaron las metas MERCOSUR ni UPU (80% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.

Tabla N°19- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace PY-AR - Promedio Anual - Días Hábiles.

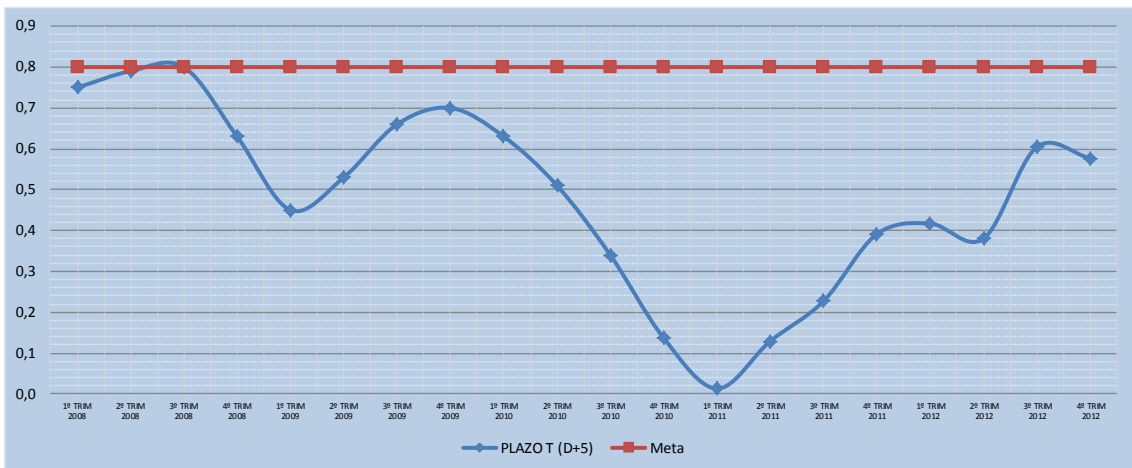
En Días Hábiles													
Plazo T												Media en días:	8,5
Concepto	Demora (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
Cartas Prueba	1	1	3	6	22	51	43	29	30	23	100	309	
Porcentaje Simple	0,3	0,3	1,0	1,9	7,1	16,5	13,9	9,4	9,7	7,4	32,4	100,0	
Procentaje Acumulado	0,3	0,6	1,6	3,6	10,7	27,2	41,1	50,5	60,2	67,6	100,0		

En el enlace Paraguay-Argentina el resultado medio de extremo a extremo del rendimiento en plazo fue del 27,2%, registrando también un crecimiento de 7,4 puntos en relación al resultado del año 2011 (19,8%).

No obstante, dicho porcentaje estuvo aún muy por debajo de las metas MERCOSUR y UPU (80% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.

Evolución porcentaje de rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina - Paraguay

Enlace AR - PY



Fuente: Tablas N° 10/14.

Enlace PY - AR

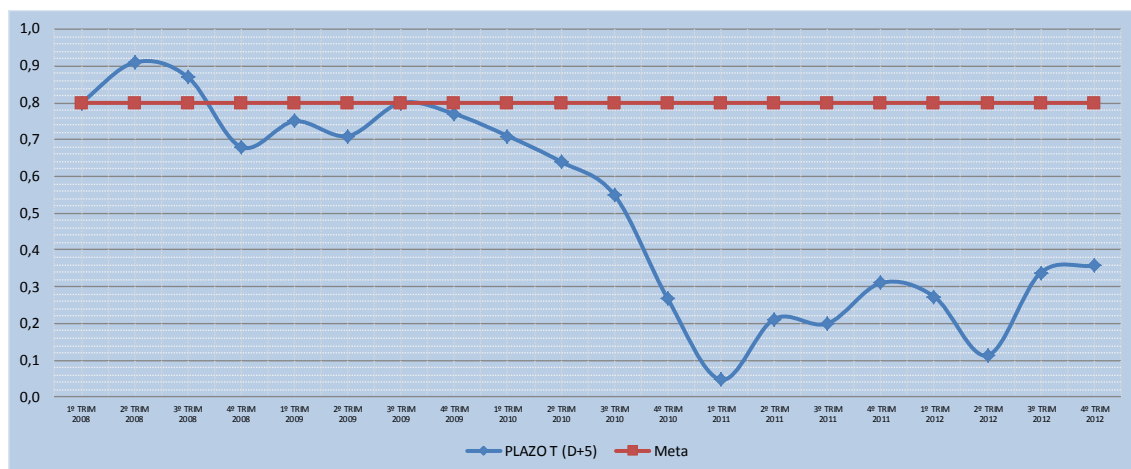


Tabla 20- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-UY - Promedio Anual – Días Hábiles.

En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	10,2
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	2	20	38	69	43	33	26	12	74	317
Porcentaje Simple	0,0	0,0	0,6	6,3	12,0	21,8	13,6	10,4	8,2	3,8	23,3	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	0,6	6,9	18,9	40,7	54,3	64,7	72,9	76,7	100,0	
Plazo A											Media en días:	3,1
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	4	2	3	1	0	0	0	0	0	10
Porcentaje Simple	0,0	0,0	40,0	20,0	30,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	40,0	60,0	90,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En el enlace Argentina - Uruguay el resultado medio de extremo a extremo del rendimiento porcentual fue del 40,7% de entrega en plazo, es decir 12,5 puntos por debajo del resultado del año 2011 (53,2%).

Dicho porcentaje no alcanzó las metas prefijadas del 80% en D+5 días hábiles, tanto para el MERCOSUR como para la UPU.

Tabla 21 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace UY-AR - Promedio Anual - Días Hábiles.

En Días Hábiles												
Plazo T											Media en días:	7,8
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	1	0	7	21	28	27	26	19	14	37	180
Porcentaje Simple	0,0	0,6	0,0	3,9	11,7	15,6	15,0	14,4	10,6	7,8	20,6	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,6	0,6	4,4	16,1	31,7	46,7	61,1	71,7	79,4	100,0	
Plazo H											Media en días:	6,9
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	2	2	0	2	0	2	10
Porcentaje Simple	0,0	0,0	10,0	10,0	0,0	20,0	20,0	0,0	20,0	0,0	20,0	100,0
Procentaje Acumulado	0,0	0,0	10,0	20,0	20,0	40,0	60,0	60,0	80,0	80,0	100,0	

En el enlace Uruguay - Argentina el resultado medio del rendimiento de extremo a extremo fue del 31,7%, es decir que el porcentaje aumentó 9,3 puntos respecto del alcanzado en

el año 2011 (22,4%). No obstante el porcentaje alcanzado estuvo muy por debajo de las metas MERCOSUR y UPU (80% en D+5 días).

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° 21, cabe mencionar que en el año bajo examen el equipamiento de control diagnóstico del Correo de la República Oriental del Uruguay continuó dañado razón por la cual no se registraron lecturas de los transpondedores insertos en las cartas de prueba en todos los tramos (encaminamiento, transporte aéreo y distribución).

Cabe destacar que el Correo Oficial de la República Argentina reinstaló las antenas lectoras a mediados de noviembre del 2011.

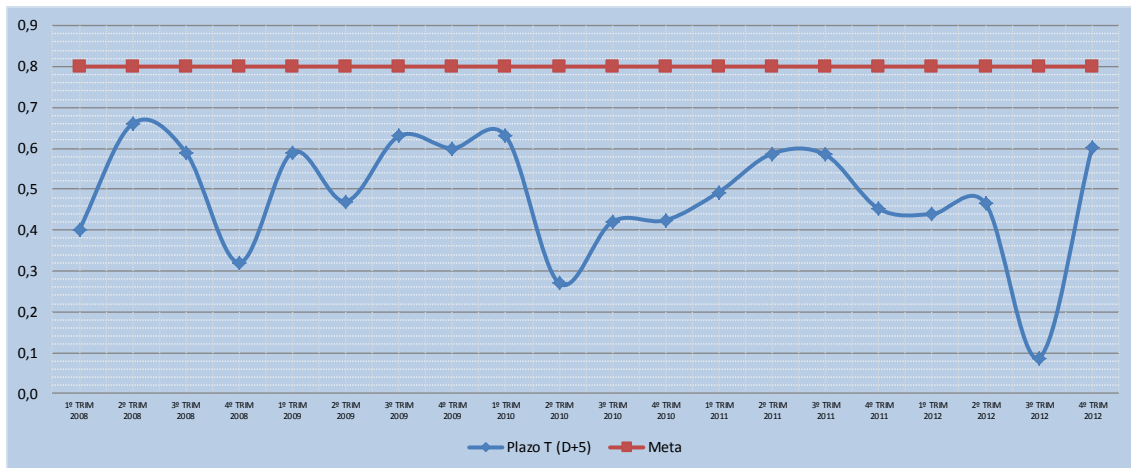
Por tal razón, el resultado promedio anual del 2012 según información de la UPU, muestra sólo lecturas parciales para los tramos A y H (encaminamiento y distribución en el país de origen y destino, en este caso Argentina), que no permiten efectuar un análisis comparativo con el otro país (Uruguay) en el que no se registró lectura alguna.

Tabla N° 22 - Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR y UY - En días Hábiles

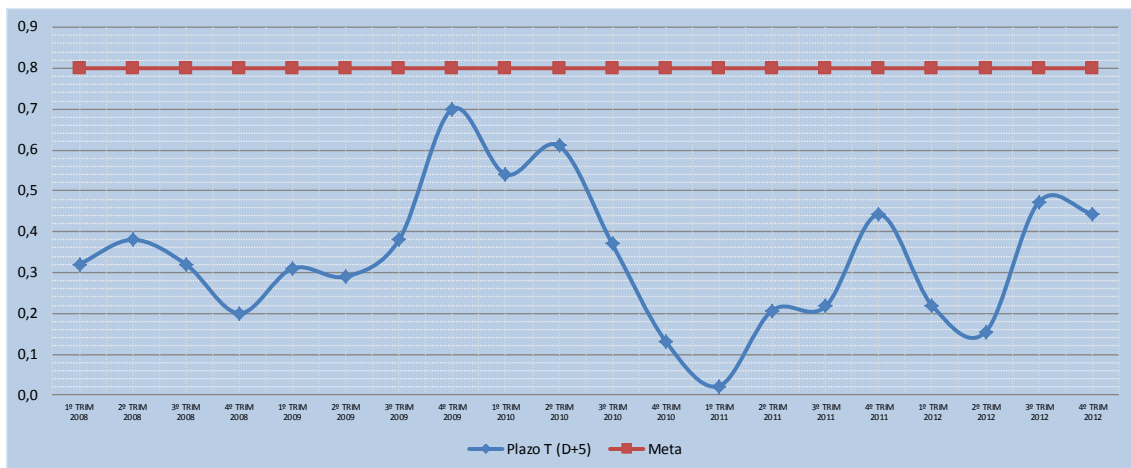
Enlace	Plazo	1º Trim 2012	2º Trim 2012	3º Trim 2012	4º Trim 2012	TOTAL 2012
AR-UY	A	1,0	ND	ND	ND	3,1
	B	ND	ND	ND	ND	ND
	H	ND	ND	ND	ND	ND
Total (A+B+H)		6,4	7,1	22,2	7,1	10,1
Total Transpondedores		10	0	0	0	10
UY-AR	A	ND	ND	ND	ND	ND
	B	ND	ND	ND	ND	ND
	H	6,4	7,3	8,0	ND	6,9
Total (A+B+H)		15,8	8,6	6,8	6,3	7,8
Total Transpondedores		5	4	1	0	10

Evolución Porcentaje de rendimiento de entrega en plazo – Enlace Argentina - Uruguay

Enlace AR-UY



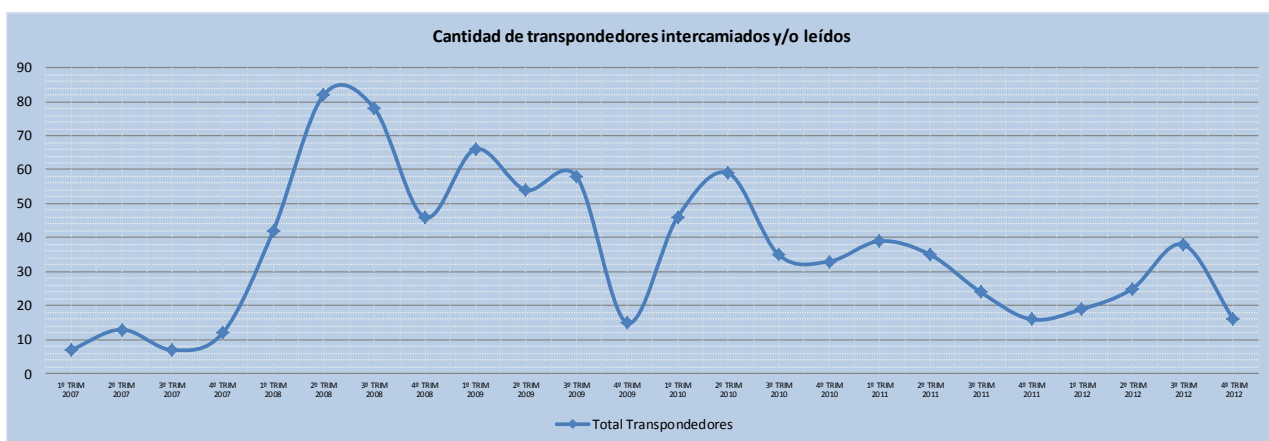
Enlace UY – AR



Fuente: Tablas N° 10/14.

Cantidad de transpondedores enviados años 2008/2012

PAISES ORIGEN	2008				2009				2010				2011				2012			
	1º TRIM 2008	2º TRIM 2008	3º TRIM 2008	4º TRIM 2008	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º TRIM 2009	1º TRIM 2010	2º TRIM 2010	3º TRIM 2010	4º TRIM 2010	1º TRIM 2011	2º TRIM 2011	3º TRIM 2011	4º TRIM 2011	1º TRIM 2012	2º TRIM 2012	3º TRIM 2012	4º TRIM 2012
AR	20	36	40	19	31	31	26	9	22	29	7	11	10	6	6	6	9	10	13	9
BR	8	21	11	15	10	15	5	3	21	27	21	16	23	21	15	8	3	10	19	7
PY	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UY	14	25	27	12	25	8	27	2	3	2	7	6	6	8	3	2	7	5	6	0
Total Transpondedores	42	82	78	46	66	54	58	15	46	59	35	33	39	35	24	16	19	25	38	16
Total Cartas Recibidas	1.607	1.400	1.377	1.359	1.504	1.443	1.461	1.376	1.445	1.431	1.497	1.278	1.181	1.334	1.317	1.297	956	573	660	632
Porcentaje Transpondedores	2,6%	5,9%	5,7%	3,4%	4,4%	3,7%	3,9%	1,1%	3,2%	4,1%	2,3%	2,6%	3,3%	2,6%	1,8%	1,2%	2,0%	4,4%	5,8%	2,5%



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 origen, transporte aéreo y distribución en el país de destino).

Sobre el particular hay que mencionar además el hecho de que, para el período bajo examen, siguieron sin funcionar los portales de la oficina de cambio del Correo de Uruguay pues el equipo se dañó, y según respuesta recibida del Coordinador del Control Continuo de dicho país ante una consulta formulada por Argentina vía correo electrónico, dicho equipamiento fue reparado hacia fines de diciembre de 2012, es decir que los resultados de las lecturas de los

transpondedores se verán recién en el año 2013. También se observa la falta de lectura de algunos transpondedores salidos de Argentina (Tramo A).

Por lo tanto, sobre el particular corresponde mantener para el período bajo examen la observación de que dicha situación, en lo que a los enlaces con Uruguay concierne, constituyó una limitación al alcance del análisis de la información producida por la Oficina Internacional de la UPU, ya que la misma no reflejaría en forma integral la cantidad real de transpondedores intercambiados con el citado país, para los tramos A, B y H (encaminamiento, aéreo y distribución).

Para el período analizado, la tendencia en cuanto a la cantidad de transpondedores fue decreciente.

ANEXO 2 – Cartas de prueba con irregularidades:

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

Exportación

País de Origen	Países de Destino	1º Trim 2012	2º Trim 2012	3º Trim 2012	4º Trimestre 2012			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibidas	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	12,4%	17,5%	15,4%	234	192	42	17,9%
BR	AR-PY-UY	17,8%	46,6%	30,3%	234	131	103	44,0%
PY	AR-BR-UY	27,4%	10,3%	7,7%	234	189	45	19,2%
UY	AR-BR-PY	37,9%	81,2%	65,0%	234	118	116	49,6%
TOTAL		23,9%	33,9%	29,6%	936	630	306	32,7%

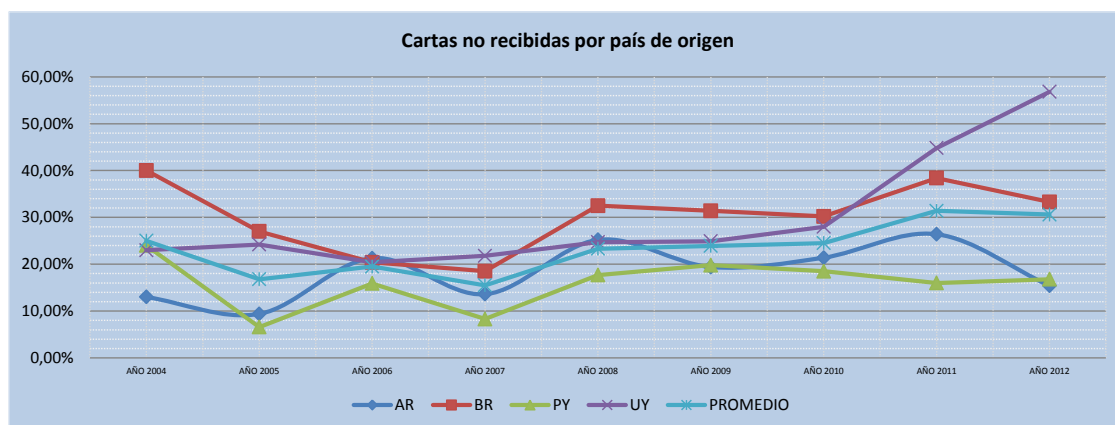
Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas

Exportación

Origen	Destino	AÑO 2012			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1.016	859	157	15,40%
BR	AR-PY-UY	1.016	678	338	33,30%
PY	AR-BR-UY	1.016	845	171	16,80%
UY	AR-BR-PY	1.016	439	577	56,80%
General		4064	2821	1243	30,60%

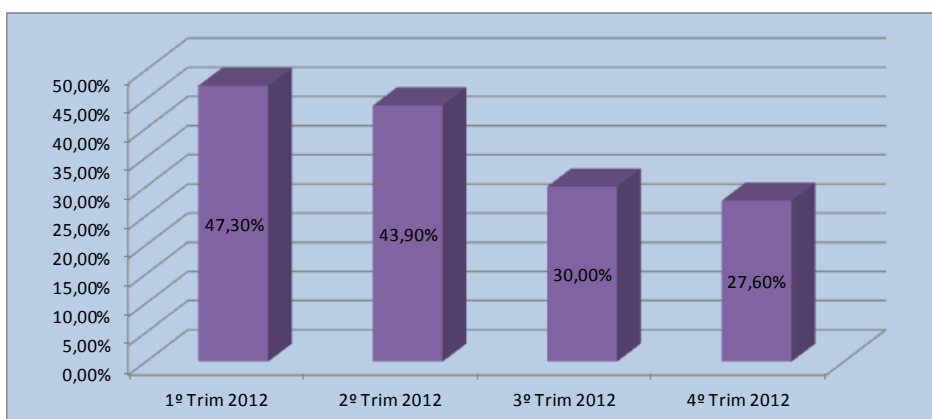
Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas

PAIS ORIGEN	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
AR	13,00%	9,40%	21,30%	13,60%	25,20%	19,40%	21,40%	26,40%	15,40%
BR	40,00%	27,00%	20,40%	18,50%	32,50%	31,40%	30,20%	38,40%	33,30%
PY	24,00%	6,60%	15,90%	8,30%	17,70%	19,80%	18,50%	16,00%	16,80%
UY	23,00%	24,20%	20,40%	21,80%	24,70%	24,90%	28,00%	44,80%	56,80%
PROMEDIO	25,00%	16,80%	19,50%	15,50%	23,30%	23,90%	24,50%	31,40%	30,60%



Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible Año 2012

País de Origen	Países de Destino	1º TRIM 2012	2º TRIM 2012	3º TRIM 2012	4º TRIM 2012
AR	BR-PY-UY	54,90%	55,4%	50,00%	48,40%
BR	AR-PY-UY	69,00%	33,60%	33,70%	32,80%
PY	AR-BR-UY	43,40%	45,20%	14,80%	13,20%
UY	AR-BR-PY	12,30%	15,90%	14,60%	11,00%
PROMEDIO		47,30%	43,90%	30,00%	27,60%

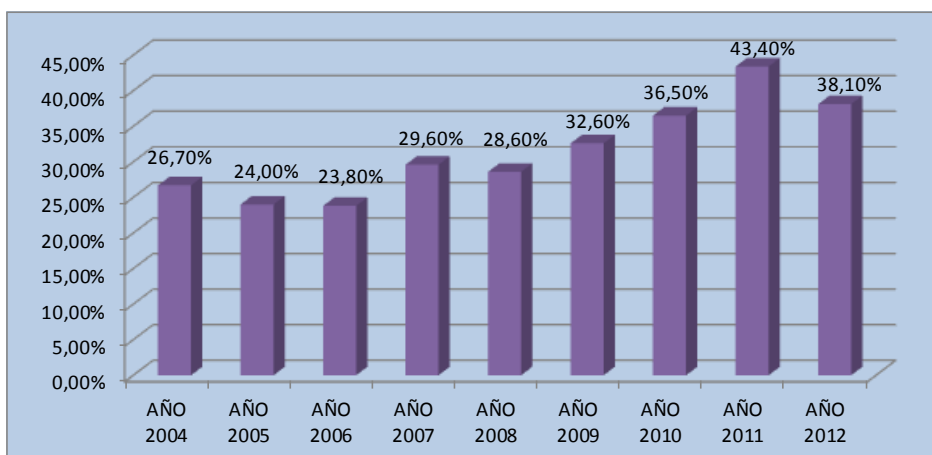


Cartas sin matasello total año 2012

Origen	Destino	AÑO 2012		
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad Sin Matasello o Matasello Ilegible
AR	BR-PY-UY	1.016	859	450 (52,40%)
BR	AR-PY-UY	1.016	678	318 (46,90%)
PY	AR-BR-UY	1.016	845	251 (29,70%)
UY	AR-BR-PY	1.016	439	56 (12,80%)
General		4064	2821	1075 (38,10%)

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

País de Origen	Países de Destino	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012
AR	BR-PY-UY	27,30%	27,60%	19,30%	28,10%	33,20%	40,90%	39,50%	43,50%	52,40%
BR	AR-PY-UY	37,50%	36,00%	29,70%	42,50%	38,70%	50,80%	61,40%	66,10%	46,90%
PY	AR-BR-UY	8,30%	11,40%	11,60%	11,60%	16,70%	13,80%	19,90%	35,80%	29,70%
UY	AR-BR-PY	35,70%	21,80%	35,20%	30,30%	27,10%	26,20%	27,80%	29,90%	12,80%
TOTAL		26,70%	24,00%	23,80%	29,60%	28,60%	32,60%	35,50%	43,40%	38,10%



ANEXO 3 – Plazos totales por enlace en días hábiles por país de origen y destino

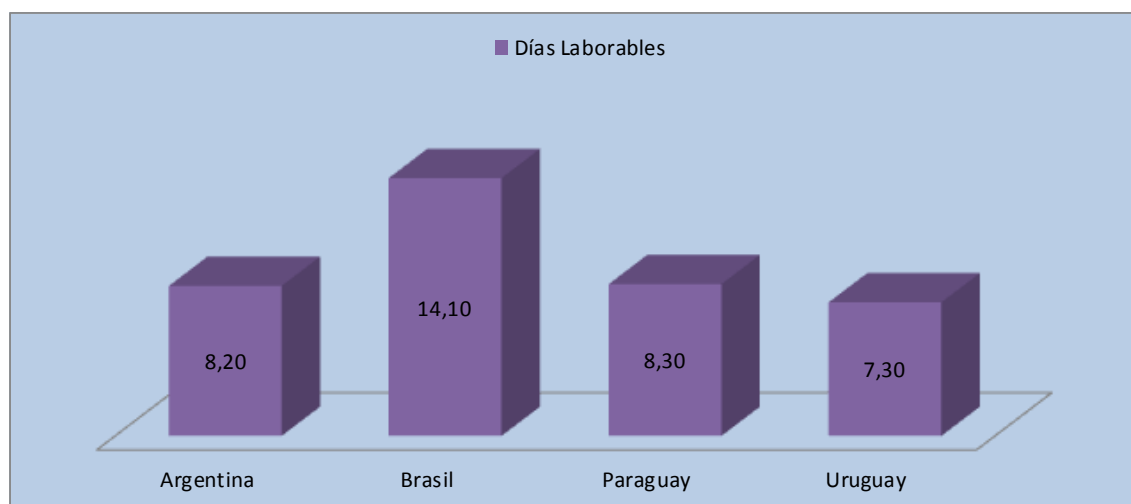
Pais de Origen	Pais de Destino	Prom. Año 2006	Prom. Año 2007	Prom. Año 2008	Prom. Año 2009	Prom. Año 2010	1º Trim 2011	2º Trim 2011	3º Trim 2011	4º Trim 2011	Prom. Año 2011	1º Trim 2012	2º Trim 2012	3º Trim 2012	4º Trim 2012	Prom. Año 2012
AR	BR	7,6	6,4	5,9	6,8	13,5	12,1	9,4	8,9	12,2	10,6	9,1	6,9	6,0	6,6	7,4
	PY	4,1	4,2	4,8	6,3	7,0	11,4	9,9	8,1	7,4	9,5	7,0	7,8	6,6	7,1	7,1
	UY	4,4	5,6	6,9	6,0	6,5	7,0	6,0	5,7	6,0	6,1	6,4	7,1	22,2	7,1	10,2
MEDIA - ORIGEN AR		5,40	5,40	5,90	6,40	9,10	10,20	8,40	7,60	8,50	8,70	7,50	7,30	11,60	6,90	8,20
BR	AR	5,2	6,0	8,1	12,1	11,2	15,4	13,4	12,3	10,4	12,7	15,4	15,1	11,9	12,9	14,0
	PY	6,1	6,3	8,3	11,5	11,5	15,7	13,8	14,6	11,7	14,3	12,8	12,8	12,4	15,7	13,2
	UY	5,2	7,1	9,4	13,9	11,6	11,5	9,8	10,7	10,3	10,4	13,5	10,5	22,6	14,9	15,2
MEDIA - ORIGEN BR		5,50	6,50	8,60	12,50	11,70	14,20	12,30	12,50	10,80	12,50	13,90	12,80	15,60	14,50	14,10
PY	AR	4,0	4,2	4,3	4,6	5,7	10,4	8,5	9,2	7,1	8,6	10,2	9,6	7,4	6,8	8,5
	BR	7,9	6,7	7,5	5,0	14,5	13,8	13,7	10,0	12,1	12,3	7,8	6,2	6,2	6,3	6,7
	UY	3,6	5,1	4,8	6,3	7,6	7,8	7,4	7,6	6,5	7,2	9,6	7,3	15,0	7,5	9,8
MEDIA - ORIGEN PY		5,20	5,30	5,50	5,30	9,20	10,70	9,90	8,90	8,60	9,40	9,20	7,70	9,50	6,90	8,30
UY	AR	4,7	5,3	6,9	7,0	6,4	10,9	8,8	7,9	6,9	8,5	15,8	8,6	6,8	6,3	7,8
	BR	8,3	7,5	6,9	6,2	13,3	10,4	9,8	7,4	10,7	9,6	23,0	7,4	6,6	4,6	7,5
	PY	4,6	4,7	6,5	7,1	5,6	10,2	9,7	8,4	5,3	8,5	6,2	7,0	8,1	5,5	6,5
MEDIA - ORIGEN UY		5,90	5,80	6,80	6,80	8,30	10,50	9,40	7,90	8,10	8,90	15,00	7,70	7,20	5,50	7,30
BR	AR	5,2	6,0	8,1	12,1	11,2	15,4	13,4	12,3	10,4	12,7	15,4	15,1	11,9	12,9	14,0
		4,0	4,2	4,3	4,6	5,7	10,4	8,5	9,2	7,1	8,6	10,2	9,6	7,4	6,8	8,5
		4,7	5,3	6,9	7,0	6,4	10,9	8,8	7,9	6,9	8,5	15,8	8,6	6,8	6,3	7,8
MEDIA-DESTINO AR		4,60	5,10	6,40	7,90	7,90	12,20	10,20	9,80	8,10	9,90	13,80	11,10	8,70	8,70	10,10
AR	BR	7,6	6,3	5,9	6,8	13,5	12,1	9,4	8,9	12,2	10,6	9,1	6,9	6,0	6,6	7,4
		7,9	6,7	7,5	5,0	14,5	13,8	13,7	10,0	12,1	12,3	7,8	6,2	6,2	6,3	6,7
		8,3	7,5	6,9	6,2	13,3	10,4	9,8	7,4	10,7	9,6	23,0	7,4	6,6	4,6	7,5
MEDIA-DESTINO BR		7,90	6,80	6,80	6,00	13,50	12,10	11,00	8,80	11,70	10,80	13,30	6,80	6,30	5,80	7,20
AR	PY	4,1	4,2	4,8	6,2	7,0	11,4	9,9	8,1	7,4	9,5	7,0	7,8	6,6	7,1	7,1
		6,1	6,3	8,3	11,5	11,5	15,7	13,8	14,6	11,7	14,3	12,8	12,8	12,4	15,7	13,2
		4,6	4,7	6,5	7,1	5,6	10,2	9,7	8,4	5,3	8,5	6,2	7,0	8,1	5,5	6,5
MEDIA-DESTINO PY		4,90	5,10	6,50	8,30	8,20	12,40	11,10	10,40	8,10	10,80	8,70	9,20	9,00	9,40	8,90
AR	UY	4,4	5,6	6,9	6,0	6,5	7,0	6,0	5,7	6,0	6,1	6,4	7,1	22,2	7,1	10,2
		5,1	7,1	9,4	13,9	11,6	11,5	9,8	10,7	10,3	10,4	13,5	10,5	22,6	14,9	15,2
		3,6	5,1	4,8	6,4	7,6	7,8	7,4	7,6	6,5	7,2	9,6	7,3	15,0	7,5	9,8
MEDIA-DESTINO UY		4,30	5,90	7,00	8,80	8,60	8,80	7,70	8,00	7,60	7,90	9,80	8,30	19,90	9,80	11,70
MEDIA GENERAL		5,40	5,70	6,70	7,70	9,50	11,40	10,00	9,20	8,90	9,90	11,40	8,80	11,00	8,40	9,50

El plazo promedio global de entrega en D+5 del año 2012 fue de 9,5 días hábiles, es decir levemente inferior al promedio del año 2011 (9,9 días hábiles). No obstante, este parámetro

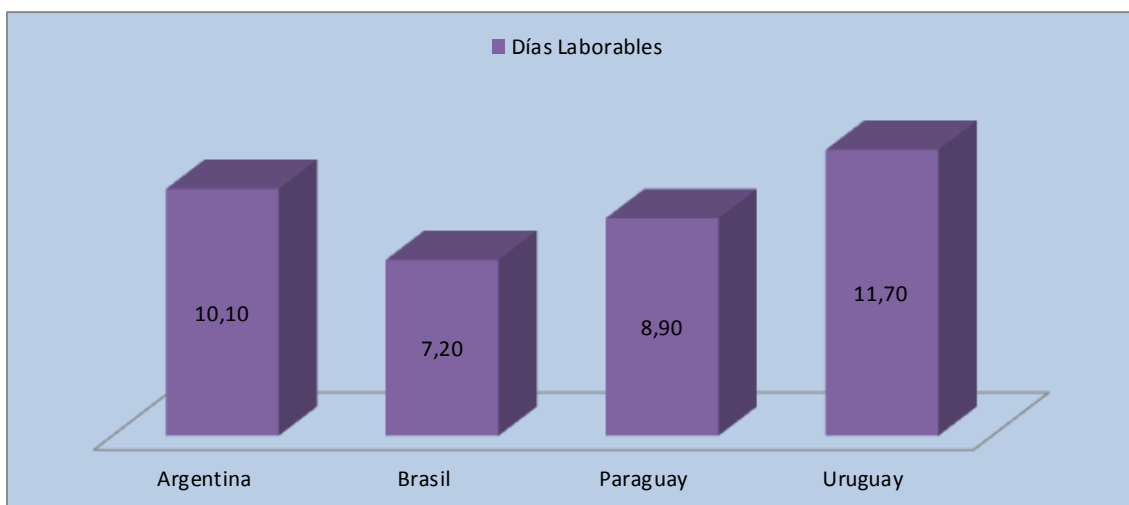
tuvo un desvío de casi 4 ½ días respecto del estándar MERCOSUR y el de la meta UPU, igual a D+5 días hábiles desde la fecha de imposición de las cartas de prueba.

Gráfico Plazos de Entrega (por origen y por destino) de cartas de prueba en MERCOSUR en días laborables - año 2012

Plazo promedio por origen Mercosur 2012 – Meta D+5



Plazo promedio por destino Mercosur 2012 – Meta D+5

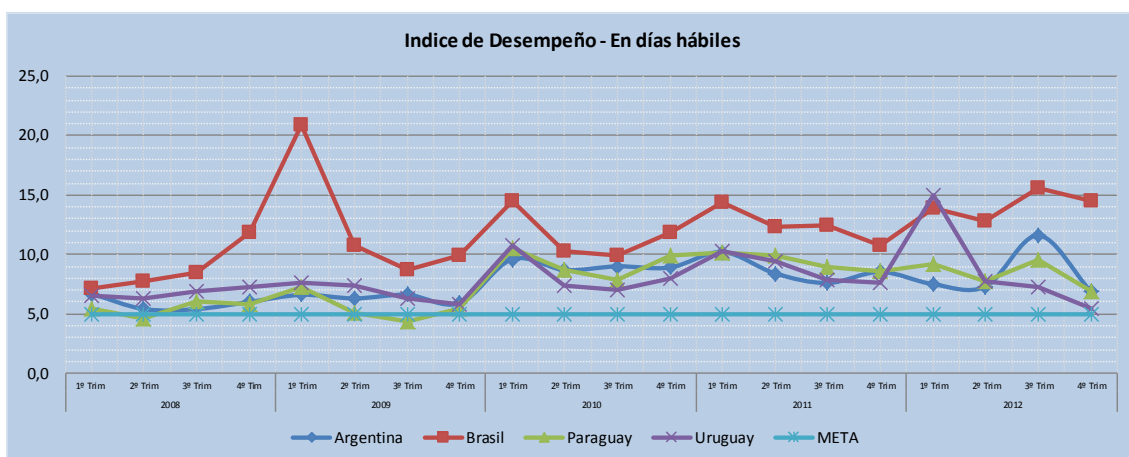


Índice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles

Promedio Exportación

PAIS	2008				2009				2010				2011				2012			
	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	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
Argentina	6,7	5,4	5,4	6,0	6,6	6,3	6,6	5,9	9,6	8,7	9,0	8,9	10,2	8,4	7,6	8,5	7,5	7,3	11,6	6,9
Brasil	7,1	7,7	8,5	11,9	20,9	10,8	8,7	9,9	14,5	10,3	9,9	11,8	14,4	12,3	12,5	10,8	13,9	12,8	15,6	14,5
Paraguay	5,5	4,6	6,0	5,8	7,3	5,1	4,4	5,5	10,5	8,7	7,9	9,9	10,1	9,9	8,9	8,6	9,2	7,7	9,5	6,9
Uruguay	6,5	6,3	6,9	7,2	7,6	7,4	6,3	5,8	10,8	7,4	7,0	8,0	10,3	9,4	7,9	7,6	15,0	7,7	7,2	5,5
META	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

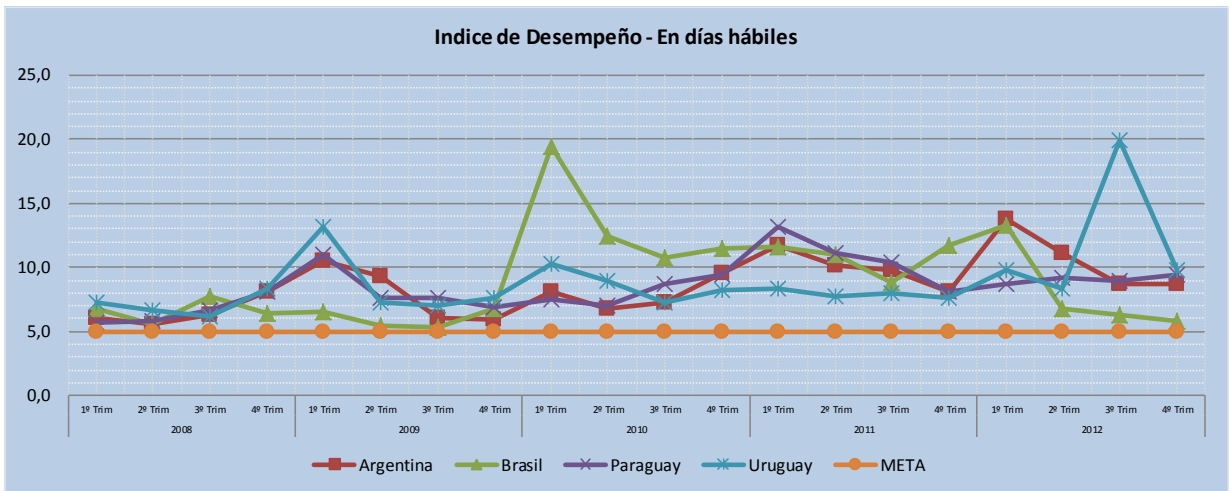
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



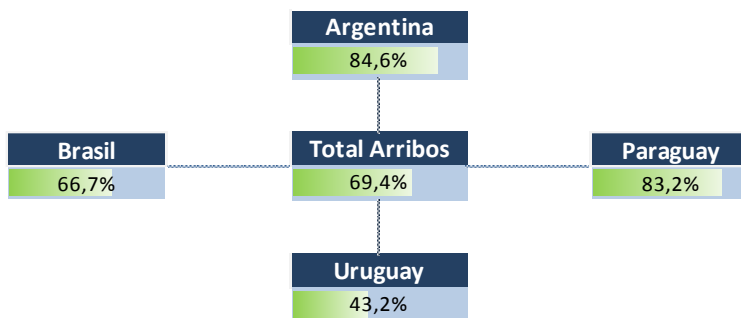
Promedio Importación

PAIS	2008				2009				2010				2011				2012			
	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	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim
Argentina	6,0	5,6	6,3	8,1	10,5	9,3	6,1	5,9	8,1	6,8	7,2	9,6	11,7	10,2	9,8	8,1	13,8	11,1	8,7	8,7
Brasil	6,8	5,6	7,7	6,4	6,5	5,4	5,3	6,8	19,5	12,4	10,8	11,5	11,6	11,0	8,8	11,7	13,3	6,8	6,3	5,8
Paraguay	5,7	5,8	6,6	8,1	11,0	7,6	7,6	6,9	7,5	7,0	8,7	9,4	13,2	11,1	10,4	8,1	8,7	9,2	9,0	9,4
Uruguay	7,2	6,6	6,2	8,3	13,2	7,3	7,0	7,6	10,3	8,9	7,2	8,2	8,3	7,7	8,0	7,6	9,8	8,3	19,9	9,8
META	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

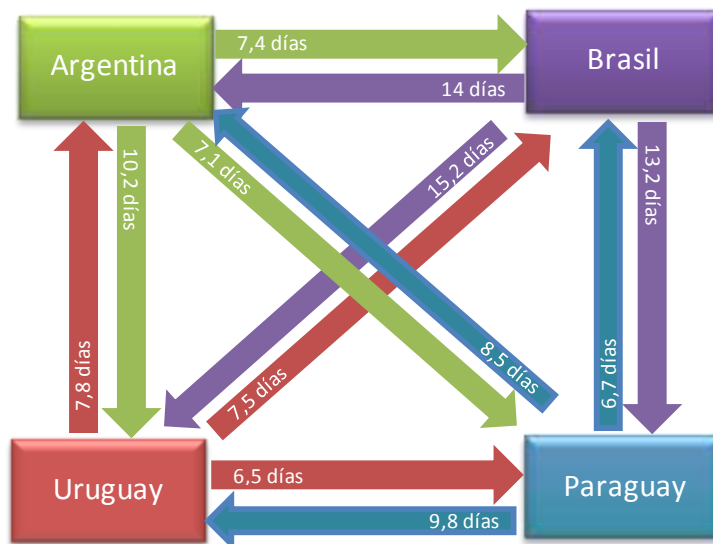
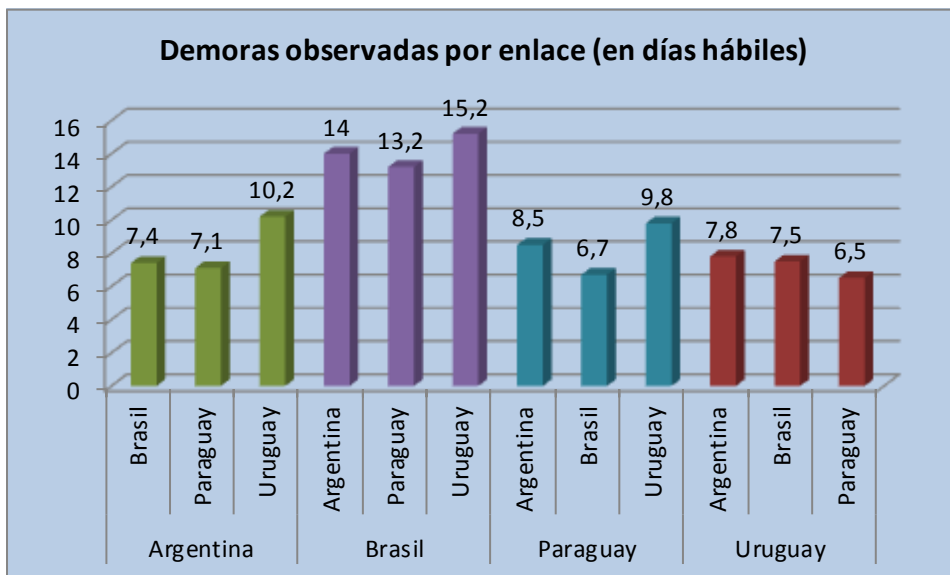
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



**Entregas observadas por países
Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2012**



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



INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS:

- Registro de Operadores Postales
- Control de la Actividad Postal
- Reclamos y Sanciones Postales
- Filatelia
- Actuación de la administración argentina ante organismos postales internacionales



Registro de Operadores Postales

Durante el año 2012, se inició una segunda etapa de difusión del Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPSM), creado en la esfera del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPS), a partir del dictado de la Resolución CNC N° 604/2011.

En esta nueva etapa, se profundizó el seguimiento de las solicitudes de inscripción de las empresas de mensajería urbana que pretendían prestar servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en el Gran Buenos Aires, con el objetivo de resolver dichas peticiones, y se inició la etapa de difusión del mencionado Subregistro en el interior del país, particularmente en la provincia de Córdoba.

Las tareas realizadas dieron como resultado la incorporación al Subregistro de un importante número de empresas inscriptas, y en la segunda mitad del año, se produjo el ingreso de solicitudes de inscripción por parte de empresas de mensajería radicadas en la provincia de Córdoba.

Por otra parte, se continuó poniendo especial acento en lograr la regularización definitiva de la situación registral de diversos prestadores, cuyas solicitudes de mantenimiento de inscripción en el RNPS se hallaban pendientes de pronunciamiento.

Asimismo, se enfatizó el control respecto a la modalidad de contratación de los recursos humanos afectados a la actividad postal, remarcándose que debía ser personal dependiente de la empresa el que ejerciera la condición de prestador postal en los puntos atendidos.

Con respecto a las solicitudes de inscripción, el número total de peticiones ingresadas – veinticinco (25)- disminuyó con respecto a los valores registrados en el año anterior, principalmente con motivo de haberse pasado a una segunda etapa, de control y seguimiento de trámites presentados para la prestación de servicios de mensajería.

En tal sentido, el número de inscripciones otorgadas en el corriente año – Treinta y cuatro (34) - superó los valores registrados en el año anterior, principalmente como consecuencia del trabajo de difusión y resolución de peticiones, que se realizara respecto a la mencionada Resolución CNC N° 604/2011.

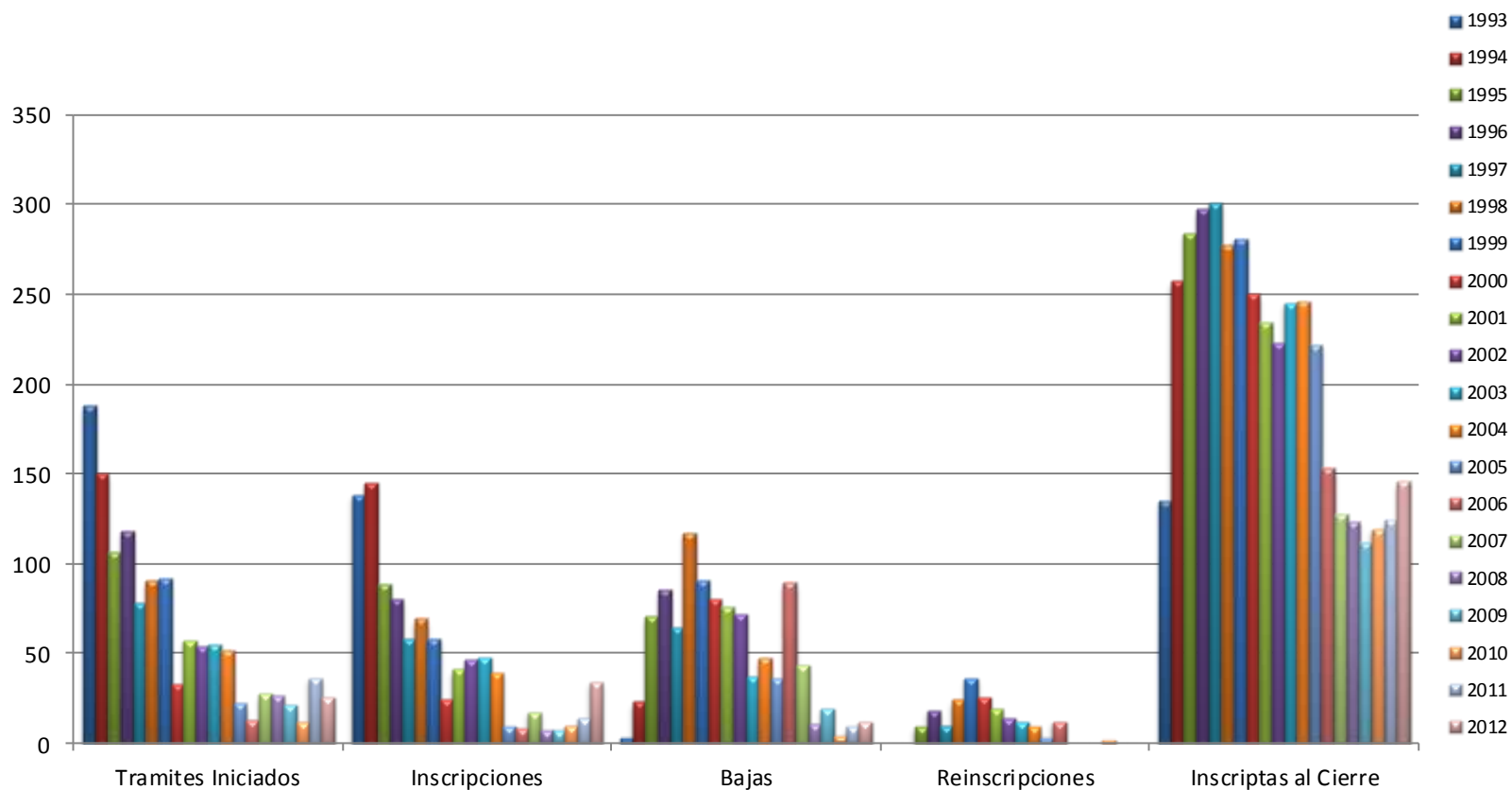
Acerca del número total de prestadores inscriptos al cierre del período bajo estudio, se destaca que el número total de empresas aumentó con respecto al año anterior, pasando de ciento veinticuatro (124) a ciento cuarenta y seis (146), relacionándose el incremento con el ingreso de nuevos prestadores de mensajería, los cuales totalizaron cincuenta y siete (57), a los que se suman ochenta y nueve (89) empresas de correo tradicional.

Finalmente, durante el transcurso del año se continuó trabajando con las áreas del Organismo involucradas en el desarrollo de soluciones informáticas, a los fines de poder contar con un sistema informático integral para el Registro de Operadores Postales.

Evolución RNPSP 1993 a 2012

Período	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
2011	36	14	9	0	124
2012	25	34	12	0	146
01/2012	0	1	0	0	125
02/2012	1	3	1	0	127
03/2012	0	3	0	0	130
04/2012	3	3	0	0	133
05/2012	1	15	3	0	145
06/2012	2	0	1	0	144
07/2012	1	3	1	0	146
08/2012	3	3	1	0	148
09/2012	6	1	2	0	147
10/2012	5	0	0	0	147
11/2012	2	0	2	0	145
12/2012	1	2	1	0	146
2012	25	34	12	0	146
Totales	1.254	939	986	193	146

Evolución RNPSP 2012



Control de la Actividad Postal

Auditorías 2012

A través de la Resolución CNC N°122/2012, fue aprobado el plan de control postal para el año 2012, cuyo objetivo fue:

- a) Fiscalizar las condiciones que diferentes prestadores inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales han presentado a través de los formularios 7, 8a) y 8c) respectivamente, a los fines de poder determinar su cobertura.
- b) Llevar a cabo actividades programadas y no programadas de la actividad postal irregular.
- c) Efectuar la medición del estándar de calidad de productos postales con seguimiento de diferentes prestadores y el Correo Oficial.

Como resultado del mismo, se llevaron a cabo en distintas ciudades del país un total de SEISCIENTOS SETENTA Y NUEVE (679) inspecciones, de las cuales CUATROCIENTAS SETENTA Y SIETE (477) corresponden a verificaciones programadas y DOSCIENTAS DOS (202) a no programadas.

Del total especificado en el párrafo anterior QUINIENTAS DIECIOCHO (518) corresponden a empresas que se encontraban inscriptas en ocasión de la inspección y CIENTO SESENTA Y UNO (161) a empresas no inscriptas o que al momento de la comprobación se encontraban dadas de baja.

Asimismo, se aumentó el tamaño de la medición del estándar de calidad de productos postales que poseen seguimiento, a saber: carta certificada, carta expreso y encomienda (tanto en la cantidad de prestadores como el tiempo de la muestra), siendo SESENTA (60) las empresas (incluido el Correo Oficial de la República Argentina S.A.) que se tomaron para el año 2012, encontrándose en etapa de análisis sus resultados.

Por último, se atendieron OCHENTA (80) pedidos de envíos caídos en rezago, solicitados por el Correo Oficial y algunos prestadores postales, todo de acuerdo con la Resolución CNCT N° 5/1996 y la Resolución CNC 2504/2003.

Conforme a dichas disposiciones, el dinero y/o valores convertibles encontrados fueron ingresados al Tesoro de la Nación a través del área tesorería de la Comisión Nacional de Comunicaciones, los documentos de identidad fueron enviados a los organismos y/o embajadas correspondientes, mientras que los diferentes objetos hallados fueron entregados en el área de patrimonio de la CNC.

Debemos mencionar también, que en diferentes operativos llevados a cabo en dependencias del Correo Oficial de la Republica Argentina S.A. se detectaron sustancias sospechosas, por lo cual se procedió a dar la intervención policial/judicial correspondiente.

Reclamos y Sanciones Postales

Seguidamente se expone el cuadro de situación de los reclamos postales: el stock al cierre del año 2011, los ingresados durante el año 2012, los resueltos y el total de los pendientes al cierre del año bajo examen, como así también las causas que en términos genéricos dieron origen a los mismos. Se explicitan además otras acciones llevadas a cabo como parte de las funciones inherentes al Área Reclamos y Sanciones Postales.

DETALLE DE RECLAMOS:

Correo Argentino S.A.

Total de reclamos pendientes al 31/12/2011: 223

Total de reclamos ingresados en el año 2012: 157

Total de reclamos cerrados al 31/12/2012: 162

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/2012: 218

Correos Privados:

Total de reclamos pendientes al 31/12/2011: 106

Total de reclamos ingresados en el año 2012: 106

Total de reclamos cerrados al 31/12/2012: 74

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/2012: 138

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.

Frecuentemente tienen su origen en envíos provenientes de compras - ventas en sitios de Internet, como así también en envíos internacionales.

Por otro lado, es importante destacar, que en cumplimiento del poder de policía que esta Comisión ejerce, esta Gerencia, realiza 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.

El área Reclamos y Sanciones Postales, lleva a cabo, además, acciones sancionatorias, por la realización de actividades en infracción al régimen, 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 2012 que fueran tramitadas por ante la Secretaría de Comunicaciones, siendo en detalle:



Primer aterrizaje Argentino en el Polo Sur
EXPCNC 1783/12



Bicentenario de la creación y jura de la Bandera
EXPCNC 1784/12



2012 - Año Homenaje al Dr. D. Manuel Belgrano
EXPCNC 2217/12



La cuestión de las Islas Malvinas soberanía desde siempre
EXPCNC 2950/12



100 Años del Concejo Municipal de Río Gallegos
EXPCNC 3325/12



Mandato Presidencial 2011-2015
EXPCNC 3489/12



200 Años del Museo Bernardino Rivadavia
EXPCNC 4138/12



MERCOSUR: Energías Alternativas
EXPCNC 4139/12



1912-2012 – Ley Sáenz Peña
EXPCNC 5607/12



2012 - Año Internacional de las Cooperativas
EXPCNC 5608/12



200 Años del Exodo Jujeño
EXPCNC 5609/12



2002-2012 Operación Cruz del Sur
EXPCNC 6281/12



100 Años de la Escuela de Aviación Militar Argentina
EXPCNC 6280/12



Filatelia Argentina MINERALES II
EXPCNC 8270/12



Homenaje a EVA PERON
EXPCNC 8852/12



Lucha contra el Mal de Alzheimer
EXPCNC 9156/12



Fiestas Populares V
EXPCNC 9985/12



200 Años de la creación de Rgto. De Granaderos
EXPCNC 10388/12



Navidad
EXPCNC 12946/12



2012 - Año Internacional de los murciélagos
EXPCNC 14250

Se deja expresa constancia que se concurrió a la mayoría de los eventos de lanzamiento de los sellos postales correspondientes.

Así también, que se autorizaron por Gerencia de Servicios Postales los siguientes temas en Enteros Postales:

1. Exposición Filatélica Internacional – ITUZAINGO 2012
2. Exposición Nacional de Filatelia – TAJAMAR 2012
3. Homenaje a EVA PERÓN
4. 25 Años – Hospital de Pediatría Prof. D. Juan P. Garrahan
5. XVII Foro Iberoamericano LAS PYMES y el derecho de acceder al crédito
6. Exposición Nacional de Filatelia Juvenil – JUVENEX 2012
7. 25 Años de la Sociedad Argentina de Aerofilatelia
8. Exposición Internacional de Filatelia – EXPO RIO GRANDE 2012

Fuera de las tramitaciones por ante la Secretaría de Comunicaciones, fueron tratados por ante la Gerencia de Servicios Postales, para su toma de conocimiento y posterior archivo, los siguientes informes del Correo Oficial S.A.:

- 1.- Sellos Postales de Uso corriente (TRECNC 39413/12)

Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Postales Internacionales

Introducción

Durante el año 2012, la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en dos aspectos centrales: la preparación regional para el Congreso de la Unión Postal Universal de 2012 y el cumplimiento 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, Argentina participó activamente de la reunión conjunta del Consejo de Administración (CA) y el Consejo de Explotación Postal (CEP), como evento preparatorio para el Congreso de Doha, que finalmente se celebró en septiembre de 2012, con una destacada actuación de la Administración Nacional.

En el ámbito Subregional del MERCOSUR, durante el año 2012, Argentina fue sede de la primera de las dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo Nº 1 "Comunicaciones" en ejercicio de la Presidencia Pro-Témpore, y participó de la segunda bajo la Coordinación de la República Federativa de Brasil.

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 2012.

Unión Postal Universal (UPU)

Consejo de Explotación Postal (CEP) y Consejo de Administración (CA)

La Administración Argentina participó de la reunión conjunta del Consejo de Explotación Postal y el Consejo de Administración de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 13 de febrero al 2 de marzo de 2012, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

Esta reunión conjunta constituyó la última antes de la celebración del 25° Congreso de la UPU, en la que se definieron los documentos y proposiciones que se serían remitidos para análisis y resolución del Congreso.

Durante esta reunión se cumplieron los siguientes objetivos:

☛ Participar y pronunciarse con relación a todos los asuntos que se sometieron a consideración del Plenario del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración, coordinando la posición con el Correo Oficial de la República Argentina S.A. en los temas de su competencia.

☛ Intervenir en los Grupos de Trabajos que se relacionaban directamente con responsabilidades asumidas por Argentina en el XXI Congreso de la UPAEP celebrado en Santiago, agosto 2009, relativas a los asuntos de Reestructura de la UPU (Resolución 8) y Regulación Postal (Resolución 2).

☛ Revisar, evaluar y pronunciarse sobre las cuestiones que hacían a la Planificación Estratégica, la administración, estructura y finanzas de la UPU y su Oficina Internacional.

☛ En cuanto al Comité Consultivo, tomar conocimiento de sus conclusiones y analizarlos, en virtud de su presentación ante el 25 Congreso de la UPU.

☛ Presentar y gestionar apoyos a las candidaturas de Argentina para su reelección como país miembro de los órganos de la UPU (CA y CEP) a ser electos durante el Congreso de Doha para el período 2013-2016.

25° Congreso de la Unión Postal Universal – Doha (Qatar)

Del 24 de septiembre al 15 de octubre de 2012, se celebró en la ciudad de Doha (QATAR) el 25° Congreso de la Unión Postal Universal.

El Congreso es el órgano supremo de la Unión y está compuesto por todos los Países miembros. Se reúne cada cuatro años y tiene, entre sus principales atribuciones, las siguientes:

- ✎ Determinar las políticas generales para el cumplimiento de la misión y del objeto de la Unión mencionados en el Preámbulo y en el artículo 1 de la Constitución;
- ✎ Examinar y adoptar, dado el caso, las proposiciones de modificación de la Constitución, del Reglamento General, del Convenio y de los Acuerdos formuladas por los Países miembros y los Consejos;
- ✎ Examinar los informes completos sobre los trabajos, presentados respectivamente por el Consejo de Administración, el Consejo de Explotación Postal y el Comité Consultivo;
- ✎ Adoptar el Plan Estratégico de la Unión;
- ✎ Fijar el importe máximo de los gastos de la Unión;
- ✎ Elegir a los Países miembros del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal, así como al Director General y al Vicedirector General de la Oficina Internacional.

La República Argentina estuvo representada por funcionarios de la Secretaría de Comunicaciones, de la Comisión Nacional de Comunicaciones y del Correo Oficial de la República Argentina.

En base a lo expuesto, el 25° Congreso de Doha arrojó los resultados que a continuación brevemente se describen:

1. Elecciones

✎ Resultaron electos el Sr. Embajador Bishar A. Hussein (Kenya) como Director General; y el Sr. Pascal Clivaz como Vice-Director General de la Oficina Internacional.

✎ Argentina fue reelecta para ser Miembro del CA y del CEP durante el período 2013-2016.

✎ En la reunión constitutiva del **Consejo de Administración** celebrada durante el Congreso, Argentina fue seleccionada para ocupar la Vicepresidencia del Consejo de Administración por la Región I Américas. Asimismo, mencionó su interés en participar activamente de los siguientes Grupos de Trabajo: Reforma de la Unión, Actas de la Unión, Cuestiones Reglamentarias relativas al servicio postal internacional, Estrategia Futura, Cooperación Técnica y Desarrollo del Sector Postal, y Comité Consultivo. Las otras Vicepresidencias fueron otorgadas a: Bulgaria (Región II), Turquía (Región III), y Costa de Marfil (Región V).

Las posiciones de Presidentes y Vicepresidentes de Comisiones, quedaron distribuidas de la siguiente manera:

- Comisión 1: Cuestiones de gobernanza y reglamentación – Noruega (Presidente) /Arabia Saudita (Vicepresidente)
- Comisión 2: Supervisión de las finanzas y de la administración de la UPU – India (Presidencia) / Japón (Vicepresidencia)
- Comisión 3: Estrategia y Programa y Presupuesto – Sudáfrica (Presidente) / Canadá (Vicepresidente)

- Comisión 4: Cooperación para el desarrollo – Barbados (Presidente) / Francia (Vicepresidente)
Cabe destacar que los países que representarán al Consejo de Administración en el Comité Consultivo son: Argentina, Japón, Marruecos y Rusia.

🇯🇵 En la reunión constitutiva del **Consejo de Explotación Postal**, fue designado Presidente JAPÓN, y Vicepresidentes BRASIL. Asimismo, previa coordinación con el Correo Oficial de la República Argentina S.A. la Administración Nacional mencionó su interés en participar activamente de los siguientes Grupos de Proyecto: Remuneración (Envíos de Correspondencia); Normas, Examen de las cuestiones operacionales y contables; Transporte, Aduanas, Evaluación y mejora de la Calidad (Envíos de Correspondencia), Evaluación y mejora de la Calidad (Encomiendas), Reglamentación y Normas y Servicios Financieros Postales.

Las posiciones de Presidentes y Vicepresidentes de Comisiones, quedaron distribuidas de la siguiente manera:

- Comisión 1: Integración de la cadena logística – Francia (Presidente) / EE.UU. (Vicepresidente)
- Comisión 2: Desarrollo de mercados – Australia (Presidente) / Gran Bretaña (Vicepresidente)
- Comisión 3: Servicios físicos – Bélgica-Canadá (Presidente) / Malasia-Sudáfrica (Vicepresidente)
- Comisión 4: Servicios electrónicos – China-Italia (Presidente) / Kuwait (Vicepresidente)
- Comisión 5: Servicios financieros postales – India-Rusia (Presidente) / Italia-Kenia (Vicepresidente)

Los países que representarán al Consejo de Explotación Postal en el Comité Consultivo son: Benin, España, Grecia e Italia.

En ambas reuniones constitutivas cada Consejo aprobó su Reglamento Interno provisional, que ordenarán los trabajos de dichos órganos durante el ciclo 2013-2016. La primera reunión conjunta de ambos Consejos, donde se definirían la integración de los grupos, será del 8 al 25 de abril de 2013.

2. Proposiciones presentadas por la República Argentina

Se presentaron al Congreso las siguientes proposiciones, la totalidad de las cuales fueron aprobadas:

🇲🇵 Recomendación: Glosario de términos para la Gestión de la Calidad- Adopción de las definiciones de la norma ISO9000/Fundamentos y vocabulario – Recomendación C 47. Aprobada por la Comisión 7 “Mercados y Productos Postales”.

🇲🇵 Modificación Art. 113 del Reglamento General – Organización de los períodos de sesiones del CEP- Aprobada por la Comisión 3 “Asuntos Generales y Estructura de la Unión”.

🇲🇵 Modificación Art. 107 del Reglamento General - Organización de los períodos de sesiones del CA – Aprobada por la Comisión 3 “Asuntos Generales y Estructura de la Unión”.

🇲🇵 Modificación del Art. 11 del Acuerdo de Servicios Postales de Pago – Calidad de Servicio - Aprobada por la Comisión 6 “Servicios Postales de Pago”.

🇲🇵 Modificación del Reglamento del Acuerdo de Servicios Postales de Pago - Artículo RP 1101 Calidad de servicio para las órdenes postales de pago transmitidas por vía electrónica – A tratarse en la primera reunión del CEP 2013.

3. Planificación Estratégica

La Oficina Internacional presentó un informe referente al nivel de implementación de la Estrategia Postal Mundial de Nairobi (EPN).

Asimismo, mediante Resolución 80, el Congreso adoptó la **Estrategia Postal de Doha** para el ciclo 2013 - 2016, que consta de 4 metas y 18 programas. Por otra parte, la Resolución 81 definió las actividades de implementación y seguimiento de dicha Estrategia así como los pasos a seguir para la definición de la Estrategia futura.

Estrategia Postal de Doha

<p>META 1: Mejorar la interoperabilidad de las redes postales internacionales</p> <p>Programas:</p> <p>1.1 Mejoramiento de la calidad de servicio, la fiabilidad y la eficacia de las redes postales</p> <p>1.2 Mejoramiento de la integridad y la seguridad del correo y facilitación de los procedimientos aduaneros</p> <p>1.3 Elaboración de normas y reglamentación adecuadas</p> <p>1.4 Mayor utilización de las tecnologías de la información y la comunicación a fin de mejorar la accesibilidad y el desempeño</p> <p>1.5 Promoción de la redacción de la dirección en los sistemas postales nacionales.</p>	<p>META 2: Aportar conocimientos técnicos y competencias relacionadas con el sector postal</p> <p>Programas:</p> <p>2.1 Mayor sensibilización con respecto al papel del sector postal</p> <p>2.2 Fortalecimiento de la capacidad de los miembros para prestar y administrar su servicio universal</p> <p>2.3 Realización de estudios de mercado y de estudios sectoriales en respuesta a las necesidades de los clientes y de los actores</p> <p>2.4 Elaboración de procedimientos estadísticos y contables (contabilidad analítica)</p> <p>2.5 Suministrar información y conocimientos técnicos para promover la cooperación entre las partes interesadas</p>	<p>META 3: Promover los productos y servicios innovadores (desarrollando la red tridimensional)</p> <p>Programas:</p> <p>3.1 Modernización y diversificación de los productos y servicios postales</p> <p>3.2 Estímulo del crecimiento del mercado gracias al uso de las nuevas tecnologías</p> <p>3.3 Facilitación del comercio electrónico internacional</p> <p>3.4 Continuación del desarrollo de las redes postales en las tres dimensiones</p>	<p>META 4: Promover el desarrollo sostenible del sector postal</p> <p>Programas:</p> <p>4.1 Mejoramiento de los sistemas de remuneración entre los operadores designados</p> <p>4.2 Mejoramiento de la capacidad de la UPU para responder en forma adecuada a las necesidades del mercado en constante evolución</p> <p>4.3 Estímulo de la inclusión de todos los segmentos de la población gracias a un mejor y/o más adecuado acceso a los servicios postales</p> <p>4.4 Promoción de la protección del medio ambiente y de la responsabilidad social</p>
---	--	---	---

4. Estructura y Composición de la Unión

Se adoptaron las Recomendaciones C 18 y C 19 sobre la Estructura y gestión de los trabajos del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal, respectivamente, lo que permitirá llevar adelante los programas y metas de la Estrategia de Doha.

Asimismo, mediante Resolución C 3 el Congreso creó un mecanismo de priorización de actividades con el objeto de orientar al Consejo de Administración con respecto al orden de prioridad que debe asignarse a sus tareas, presentándole una lista de las proposiciones menos prioritarias adoptadas por el Congreso. El fin es diseñar e introducir, al comienzo del ciclo de Doha, un sistema de jerarquización de las actividades previstas en el plan de actividades del ciclo 2013–2016 aprobado por el Congreso para asegurar que los recursos sean asignados de la mejor forma posible.

Por otra parte, mediante Resolución C 13 se creó en el ámbito del Consejo de Administración, la Conferencia sobre Regulación Postal, con el objeto de promover las mejores prácticas para organizar los mercados postales y para discutir e intercambiar diferentes opiniones sobre temas de interés común relacionados con la regulación postal.

En cuanto a la continuación de las actividades de reforma de la Unión, se adoptó la Resolución C 26 conteniendo las directrices que en la materia deberán guiar los trabajos del Grupo durante el próximo ciclo.

5. Actas de la Unión

- Mediante Resolución C 1 se aprobó el proyecto de Reglamento General remitido por el Grupo “Actas de la Unión”, en nombre del CA.
- Con relación a las futuras actividades respecto a las Actas de la Unión, se adoptó la Resolución C 68 con una serie de directivas en esta materia para armonización de la terminología empleada.

6. Gastos Terminales

- Se aprobó la Resolución C 57 mediante la cual se determinaron los futuros trabajos sobre el sistema de gastos terminales para 2018-2021.
- Asimismo, se aprobó la Resolución C 77 sobre Clasificación de los países y territorios a los efectos del sistema de gastos terminales y del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.
- En reuniones organizadas por la UPAEP se analizaron todas las proposiciones presentadas con relación a este tema, y se resolvió, continuando con lo ya acordado en Montevideo (CCE-2012), apoyar las proposiciones del CEP. Las cuales finalmente resultaron adoptadas.

7. Cooperación para el Desarrollo

- Se presentó el “Balance de la Cooperación para el desarrollo para el período 2009-2012”. En el mismo se incluye lo realizado en materia de PIDEP, PDR, PIP. Se tomó nota del Documento.
- También se presentó la “Política de cooperación para el desarrollo de la UPU para el período 2013-2016”, finalmente aprobada por el Congreso mediante Resolución C 63.

8. Calidad del servicio

- Se aprobó la Resolución C 40 mediante la cual se determina el Programa “Calidad de Servicio” 2013-2016.
- Asimismo, cabe resaltar la aprobación de otras disposiciones en materia de calidad de servicio, tales como: Resolución C 39 sobre Sistema de Control Mundial de la Unión Postal Universal; Resolución C 67 sobre el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio y la Recomendación C 47 - Glosario de términos para la Gestión de la Calidad-Adopción de las definiciones de la norma ISO9000/Fundamentos y vocabulario.

9. Temas varios tratados en comisiones:

- Mediante Resolución C 69 se aprobó el informe sobre las cuentas del presupuesto ordinario de la UPU para el período 2007-2011, y mediante Resolución C 70, las Cuentas Extra-presupuestarias anuales de la UPU para el período 2007-2011.
- El Congreso fijó el límite anual de gastos del próximo período financiero de la Unión (2013–2016), en 37.235.000 CHF y aprobó el límite de gastos para el próximo Congreso (26º Congreso) en 2.900.000 CHF.
- Mediante Resolución C 3, se aprobó un proceso que permite al Congreso orientar al Consejo de Administración con respecto al orden de prioridad que debe asignarse a las actividades, presentándole una lista de las proposiciones menos prioritarias adoptadas por el Congreso. La Oficina Internacional presentó el resultado del procedimiento de fijación de prioridades, el cual permitió definir 15

resoluciones no prioritarias, siendo las primeras suficientes para alcanzar el objetivo de control presupuestario.

👉 Se aprobó mediante la Resolución C 29 la continuidad de las actividades en materia de Servicio Postal Universal (SPU).

👉 Se adoptó la proposición 15.151.1 modificatoria del Reglamento General, que establece un procedimiento de arbitraje por parte de los operadores designados, reconociendo al mismo tiempo los derechos y obligaciones del País miembro como signatario de las Actas de la UPU.

El primer período de sesiones del CEP/CA elegido por el 25º Congreso, fue: CEP del 8 al 19 de abril de 2012, y CA del 22 al 25 de abril de 2012.

10. Conferencia Ministerial de la UPU – Sector Postal – Visión 2020

El 8 de octubre de 2012, se celebró en el marco del Congreso, la Primera Conferencia Ministerial a la que asistieron como oradores Ministros y Altas Autoridades del mundo para debatir sobre la visión estratégica del sector postal hacia el 2020.

La Conferencia se dividió en cuatro sesiones interactivas:

- Tecnología y comunicación
- Sector postal sostenible en tiempos de crisis mundial
- El rol del sector postal en la promoción de la inclusión económica y social
- El mundo en el 2020

La Conferencia arrojó como conclusiones que las claves del sector postal de cara al 2020 son:

- 1) Capacidad para adaptarse a la demanda
- 2) Comercio electrónico con servicios postales de pago
- 3) Necesidad de convergencia entre la red física y la electrónica
- 4) Reglamentación
- 5) Inclusión económica, digital, financiera y social.

11. El sector privado argentino estuvo presente a través de ALACOPP –Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados-, como observador durante el Congreso, y como miembro del Comité Consultivo en su reunión constitutiva.

Asimismo, ALACOPP resultó electa para asumir la Presidencia del Comité Consultivo durante el ciclo 2013-2016.

12. Se aprobaron los proyectos de Actas del 25º Congreso, los cuales se encuentran disponibles, así como toda la documentación vinculada al Congreso en el link:

<http://www.upu.int/en/resources/documentation-centre/congress-documents.html>

UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)

Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE) y Reuniones Conexas

Del 26 al 30 de marzo de 2012, la Administración Argentina participó del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP y las siguientes reuniones conexas:

- 📅 Reunión del Comité de Gestión
- 📅 Reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo
- 📅 Reunión del Comité de Coordinación Inter-grupos
- 📅 Foro de Regulación Postal
- 📅 Reunión de Aspectos Operativos
- 📅 Foro Correo-Mercado

Asimismo, se ejerció la Presidencia de los Grupos de Trabajo “Permanente de Regulación Postal”, “Subgrupo de Trabajo Reforma UPU/UPAEP”, “Gestión de la Calidad” y “Comité de Contacto UPAEP-CITEL”, asumidas en el 21° Congreso de la UPAEP, de Santiago de Chile de 2009.

Por otra parte, Argentina integró e intervino en los Grupos de Trabajo “Planificación estratégica”, “Grupo de Acción Seguridad Postal”, “Gastos Terminales” y “Grupo de Consulta sobre Transporte Postal Aéreo”.

Se describen a continuación, los principales resultados de estas reuniones:

1. Reunión del Comité de Gestión (CG)

Argentina es 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. 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.

La Secretaría General procedió a presentar la actualización de los documentos presentados durante la última reunión del Comité de Gestión celebrada en diciembre de 2011. Asimismo, se destacan los siguientes temas:

1. Artículo 134 del Reglamento General. Se informa sobre la aplicación de sanciones automáticas a los miembros de la Unión.
2. Presupuesto 2013: La Secretaría General anunció la adopción de una serie de medidas tendientes a reducir gastos, lo que permitirá que el mismo se ajuste íntegramente al tope presupuestario aprobado por el Congreso de Santiago.
3. El Grupo Ad-Hoc “Finanzas”, creado con el objeto de estudiar la situación del Presupuesto de la Unión y formular recomendaciones al respecto al próximo Congreso, informó sobre los avances de sus trabajos conjuntamente con el Grupo de Planificación Estratégica y el de Cooperación Técnica.
4. En materia de cooperación técnica, se presentaron una serie de recomendaciones para un uso más eficiente de los recursos hasta el Congreso de La Habana.

2. VI Foro de Regulación Postal

El martes 27 de marzo por la mañana, se celebró el VI Foro de Regulación Postal, como una de las actividades a cargo de la Presidencia del Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal (Argentina). El mismo se dividió en dos bloques, uno llamado de “inducción”, en el que se expuso el proyecto del “sitio web del GT de Regulación” como una herramienta para generar continuidad en las acciones del GT y lograr que la mayor cantidad de referentes nacionales puedan tener una plataforma de capacitación, información, consulta e intercambio en estas materias.

La otra parte del bloque de inducción se dedicó a las experiencias exitosas del PIDEP en Cuba y Uruguay, interviniendo también la Oficina Internacional de la UPU. En todos los casos, la temática generó

animados debates, vinculados a la oportunidad de la intervención de otras partes interesadas del sector y sobre la confidencialidad y oportuna evolución de la herramienta del sitio como una herramienta que, de demostrar su utilidad, pueda ser incorporada como un activo y un servicio específico a prestar por la propia Secretaría General del Organismo.

El segundo bloque se llamó de “divulgación”, en el que se presentó el estudio “Ciclo de vida y cálculo de huella de carbono: carta simple vs. Correo Electrónico”, que fue presentado por AECA/ALACOPP, que dio lugar también a un dinámico debate sobre las amenazas y alternativas que plantean las estrategias de los clientes corporativos de sustituir el envío postal tradicional por el denominado “envío electrónico”.

3. Reunión de Aspectos Operativos

El 26 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP la IV 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:

a. La red postal internacional en la región y el transporte de envíos postales – Presentación a cargo de Argentina como Presidente del Grupo de Consulta para el Transporte Aéreo Postal en la región UPAEP.

Se expusieron los resultados de un cuestionario, que fue respondido por 25 países miembros sobre el comportamiento del servicio postal internacional y los intercambios postales por vía aérea entre sus miembros.

b. Centro de Control Nacional.

La Secretaría General presentó un sistema de control o guía para la implementación del control sobre las desviaciones que se producen en las Operaciones y otros tipos de actividades de aseguramiento a las mismas, en todos los niveles de dirección en los cuales se prestan los servicios postales.

La causa que más afecta la mala calidad de los servicios postales es el hecho de no disponer de manera sistematizada de un control de las desviaciones en las operaciones, las cuales se producen invariablemente a lo largo de todo el proceso postal.

Los Objetivos al implementar esta Guía de Control se pueden resumir de la siguiente forma:

- 1 - Lograr que los Administradores, Jefes y Cuadros del Correo centren su atención en la dirección principal del trabajo “Las Operaciones”, desde el inicio hasta el cese de las operaciones.
 - 2 - Contribuir a crear o mejorar la disciplina y cultura organizacional en las operaciones.
 - 3 - Lograr una evaluación diaria de los resultados de las operaciones en todos los niveles de actividad donde se ejecutan los servicios, así como las correcciones que correspondan.
 - 4 - Influir de manera permanente en el mejoramiento de los indicadores de gestión seleccionados, para poner al descubierto insuficiencias de todo tipo y erradicarlas o atenuarlas.
- Las conclusiones de esta materia se encuentran contenidas en el proyecto de Decisión.

c. Medición de la Distribución Doméstica: Diseño de programa informatizado.

La Secretaría General de la UPAEP presentó el estado actual del proyecto “Desarrollo de un Programa Informático” en apoyo a la medición de estándares de distribución doméstica de correspondencia, que pueda ser utilizado por países que requieran de esta herramienta.

Se informó que el referido software fue desarrollado por especialistas de Correos de El Salvador y fue aplicado experimentalmente en Correos de Costa Rica y Cuba respectivamente.

El programa de gestión de medición de la calidad, contiene una guía de instalación, su manual de usuario, los requerimientos de instalación y un resumen ejecutivo lo cual lo hace muy amigable y de fácil aplicación.

d. IPS: Máxima utilización

La Secretaría General de la UPAEP describió cual es el grado de avance de instalación y de uso del sistema IPS.

4. Foro Correo - Mercado

Durante la tarde del martes 27 de marzo, se discutieron temas referentes al mercado postal actual y sus tendencias.

Las principales conclusiones fueron:

- a. Necesidad de llevar una lectura completa del mercado, necesidades de los clientes, competidores, servicios, son elementos claves para definir estrategias comerciales.
- b. Como mensaje de venta los países deben explotar el tener una red robusta tanto de admisión como de distribución, adaptando su plataforma a los nuevos requerimientos del mercado.
- c. Debe haber un entendimiento del concepto del Servicio Postal Universal, en función de la diversidad de servicios que actualmente está generando importante tráfico a los operadores.
- d. Debemos utilizar tecnología de acuerdo los nuevos requerimientos del mercado.
- e. El sector postal es muy amplio y presenta muchas oportunidades, si bien el volumen de correo tradicional ha disminuido, servicios como comercio electrónico están generando fuertes volúmenes y excelentes oportunidades para los operadores.
- f. Se recalca la importancia de capacitar al personal de acuerdo con la actualidad comercial de nuestros países, este proceso debe ser parte de todo proyecto de negocios que en nuestros operadores sea aplicado.
- g. Se presenta un universo de servicios que por medio de la red postal pueden brindarse, tales como envíos contra reembolso.
- h. Los mercados financieros, comerciales, y públicos, siguen creando oportunidades para el sector postal que refuerzan este proceso de transformación.

5. Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró el Informe y lo presentó al CCE mediante el Doc. 18.1, cuyos principales temas fueron:

- 📄 Conclusiones del “Segundo Encuentro Regulatorio Público/Privado en el Sector Postal de América Latina:”
- 📄 Proyecto de Agenda del VI Foro de Regulación Postal de la UPAEP
- 📄 Informe del Subgrupo de Trabajo “Reforma UPU/UPAEP”
- 📄 Informe del Subgrupo de Trabajo “Preparación del 25° Congreso de la UPU”.
- 📄 Asimismo, se realizó una presentación sobre el Proyecto “Sitio web del GT Permanente de Regulación Postal”, mediante el cual se procedió a abrir una página en Internet específica para facilitar las tareas del grupo y el intercambio de conocimientos e información.

6. Sub-Grupo de Trabajo “Reforma UPU/UPAEP”

Argentina, en calidad de Co-Presidente, junto con Portugal, elaboró y presentó, en coordinación con los países integrantes del GT, el Informe correspondiente, cuyo detalle pormenorizado figura como Doc. 18.4.

- 📄 Continuando con los sucesivos informes presentados desde el CCE 2006, el reporte contiene una síntesis de las proposiciones que en materia de reforma y temas conexos se elevarán al Congreso de Doha como resultado de los trabajos del Consejo de Administración de la UPU (febrero de 2012).
- 📄 Se presentó la revisión del Reglamento Interno del Consejo Consultivo y Ejecutivo.
- 📄 Introducción en las Actas de la Unión normativa sobre los Observadores a las reuniones del Comité de Gestión.

Finalmente, se realizó la actualización de la normativa vigente de la Unión en lo relativo a las decisiones del Consejo.

7. Comité de Contacto UPAEP-CITEL

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró, en coordinación con Uruguay, el reporte correspondiente donde se procedió a informar sobre los temas tratados por la “Relatoría sobre cuestiones de interés común para la CITEL y otros organismos”, que se reunió en ocasión de celebrarse la XIX Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/TIC (CCP. I) de la CITEL, en la Ciudad de Mar del Plata (República Argentina), del 30 de agosto al 2 de septiembre de 2011.

En dicha oportunidad, la UPAEP fue invitada a participar como expositora en dos eventos:

- Seminario sobre “El uso de las telecomunicaciones para la prevención y mitigación de desastres” organizado conjuntamente por la CITEL y la UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones), donde la Secretaria General de la UPAEP realizó una presentación sobre los “Planes de Contingencia en el Sector Postal”, y
- “Encuentro de Organizaciones y/o Agencias en pos del Desarrollo de las Telecomunicaciones”. En este marco, la UPAEP realizó una presentación destacando la importancia del desarrollo de las TIC para el sector postal actual y futuro.

Asimismo, desde el pasado CCE de 2010, dicha relatoría celebró tres reuniones, donde se destacaron los siguientes temas:

- a. La Decisión CCP.I/DEC. 109 (XVI-10) donde se aprueba avanzar en el intercambio de información relacionada con Plataformas de Capacitación entre ambas Organizaciones, teniendo en cuenta también la Plataforma TRAINPOST de la UPU.
- b. UPU como el primer organismo especializado de Naciones Unidas en obtener un nombre de dominio de nivel superior (.post) de ICANN.
- c. La publicación conjunta entre la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y la UPU, donde presentan siete casos exitosos de uso de las TIC en oficinas de correos.
- d. Resultados de la Conferencia Estratégica de la UPU de 2010, donde se destaca la necesidad de incorporar a las TIC en la operatoria postal con el fin de ofrecer más y mejores productos y servicios a los clientes.

Finalmente, en cuanto al seguimiento de las acciones, mediante Decisión 24 del Consejo, se instruye a la Secretaría General de la UPAEP que, en coordinación con la CITEL, analice las diferentes alternativas de utilización de la plataforma #Cisco WebEx Connect” así como el costo de la misma e informar de los resultados al Consejo del 2013.

8. Grupo de Trabajo Gestión de la Calidad

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró el Informe y lo presentó al CCE, destacando los siguientes resultados:

- a. Se ha elaborado y presentado el “Informe Anual sobre calidad en la Unión Postal Universal” correspondiente al período 2011, que tiene el fin de facilitar el seguimiento de las actividades vinculadas a la Calidad en el ámbito de la UPU.
- b. Se ha elaborado y presentado el “Informe sobre Indicadores de Calidad de Servicio en la Región de la UPAEP 2011” correspondiente al período 2011, que tiene por finalidad el monitoreo de los niveles de implementación de los elementos básicos del sistema de Gestión del Calidad en los países de la región (normas, participación en controles continuos y diagnóstico), y el nivel de desempeño de la calidad de

servicio en los principales productos postales (EMS, Encomiendas, y correspondencia LC-avión). La elaboración ha consistido en la recopilación y síntesis de información disponible.

c. En el marco del Proyecto para la medición de la calidad en el tramo final de distribución de envíos postales, el Grupo de Trabajo ha continuado asistiendo a la Secretaría General en los aspectos conceptuales requeridos para la definición de un sistema de medición, cuyos resultados finales se presentaron en la reunión de Aspectos Operativos descripta anteriormente.

d. Participación en el Plan de Desarrollo Regional sobre Calidad del Servicio: El Correo Oficial de la República Argentina S.A. a través de dos expertos en calidad que integran la Co-Presidencia del Grupo Gestión de la Calidad de la UPAEP, condujeron los dos primeros “Talleres en materia de Calidad de Servicio – Formulación de un Plan Nacional de la Calidad”, realizados en el marco de la 2ª Fase del PDR UPU-UPAEP de Mejora de Calidad del Servicio y que fueron celebrados en la ciudad de Montevideo (Uruguay), en Septiembre 2011 y Febrero 2012. Los países que participan en este ciclo son: Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela. Los talleres forman parte del cronograma de ejecución del proyecto que en materia de calidad se desarrolla en el marco del Plan de Desarrollo Regional UPU/UPAEP y estuvo destinado a capacitar e impartir directivas para continuar con la implantación en etapas de la Guía para la formulación del Plan Nacional de la Calidad.

e. Actualización de la Red de Responsables en Calidad: Con el propósito de contar en cada país miembro con un contacto especializado en la materia, se conformó y actualizó una Red de Responsables en Calidad, actualmente disponible en la página web de la Unión.

9. Reunión preparatoria del 25º Congreso de la UPU

Durante dos medias jornadas este grupo se reunió con los siguientes objetivos:

☛ Identificar áreas de interés prioritario para la Unión, buscando el consenso de sus miembros para que, en el Congreso de la UPU, la región latinoamericana pueda presentar una posición común;

☛ Asegurar el seguimiento y la coordinación de proposiciones al Congreso de la UPU, analizando, por una parte, las proposiciones presentadas por países o territorios miembros de la Unión y, por otra parte, otras proposiciones sobre materias sensibles para los países o territorios de la región enviadas por la Oficina Internacional de la UPU (OI), sean presentadas por países o territorios miembros de la unión directamente a la OI, por países terceros o por otros órganos de la UPU.

En este sentido, Argentina presentó para coordinación 4 proposiciones, las cuales contaron con el apoyo de numerosos países de la región.

☛ Recomendación: Glosario de términos para la Gestión de la Calidad- Adopción de las definiciones de la norma ISO9000/Fundamentos y vocabulario

☛ Modificación Art. 113 del Reglamento General – Organización de los períodos de sesiones del CEP

☛ Modificación Art. 107 del Reglamento General - Organización de los períodos de sesiones del CA

☛ Modificación del Art. 11 del Acuerdo de Servicios Postales de Pago – Calidad de Servicio –

Asimismo, como Co-Presidentes del Subgrupo de Trabajo “Reforma UPU/UPAEP” se realizó una presentación sobre las proposiciones que en materia de reforma de la UPU se tratarán durante el Congreso de Doha de 2012.

10. Presupuesto y finanzas de la Unión

En materia presupuestaria, de planificación estratégica y gestión de la UPAEP, se evaluó la gestión anual de la Secretaría General, en lo referente a: Rendición de Cuentas del Ejercicio Financiero 2011, Proyecto de Presupuesto para el año 2013, Cooperación Técnica, actividades de capacitación, proyectos regionales de desarrollo postal.

11. Otros temas de interés

Adhesión de Sint Maarten

El Director de la Administración Postal de Sint Maarten ha manifestado la intención, de su territorio, de adherir a la Unión. A tal efecto ha solicitado participar de la reunión del CCE para oficializar la solicitud de integración correspondiente. Mediante Decisión 23, el Consejo instruyó a la Secretaría General seguir el procedimiento que detallan las Actas de la Unión para estos casos.

Seguridad Postal

Durante el Consejo se llevó a cabo la ceremonia de entrega del primer certificado en materia de Seguridad al Correo de Ecuador.

Fecha del CCE 2013

Mediante CCE/12 Decisión 22, se fijó la fecha de la próxima reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo del 13 al 17 de mayo de 2013, 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:

Durante el 2012, se llevaron a cabo acciones en el marco de la cooperación técnica internacional a través del uso de los recursos humanos, técnicos y financieros que dispone la Administración para la promoción del sector postal a nivel nacional e internacional.

En tal sentido, se participó del siguiente evento: “Taller sobre Seguridad, Prevención y Manejo de Envíos Peligrosos y Crímenes Cibernéticos”, en la ciudad de Quito (ECUADOR), del 18 al 20 de julio de 2012.

MERCOSUR

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2012, 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 16 al 18 de abril, en la Ciudad de Buenos Aires (REPÚBLICA ARGENTINA), y entre los días 29 y 31 de octubre, 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 del Proyecto Exporta Fácil, así como las novedades en materia operativa y de regulación postal en cada país.

👉 Asimismo, se destaca que el Consejo Sudamericano de Infraestructura y Planeamiento (COSIPLAN) de la Unión de las Naciones Sudamericanas (UNASUR) incluyó en su Plan Estratégico 2012-2022, entre otros, el objetivo de desarrollar una infraestructura para la integración regional reconociendo y dando continuidad a los logros y avances de IIRSA, incorporándolos a su marco de trabajo. Por otra parte, se informa que fue aprobada la inclusión del componente “importación por envíos postales”, modificándose el nombre del Proyecto a “Integración Comercial por Envíos Postales para MIPyMES”. El objetivo de esta inclusión es contemplar las dos direcciones del flujo de comercio exterior de la región, incorporando actividades para facilitar los procedimientos de desaduanaje de los envíos.

👉 En el marco del Acuerdo de Cooperación entre Brasil y la UPU, se ha finalizado el Manual del Proyecto de Exportaciones para Pequeñas y Medianas Empresas por Envíos Postales. El mismo constituye el primer producto de un conjunto de herramientas que serán elaboradas con el reto de proporcionar a la UPU condiciones de apoyar a sus países miembros en el desarrollo del Proyecto de Exportación por Envíos Postales. Fue propuesto a la UPU un cronograma de trabajo para 2012 que prevé la elaboración de una Guía de Implementación, un Cuestionario de diagnóstico y un Curso de capacitación para los técnicos de la UPU en el tema.

👉 En cuanto a la Calidad del Servicio, se evaluó el grado de cumplimiento del estándar regional, aprobado mediante Resolución GMC N° 38/04, en consonancia con la Norma Mundial establecida por la UPU. Por otra parte, se informa que la resolución sobre SERVICIOS POSTALES: ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL MERCOSUR, fue aprobada por el GMC, en su XXXIX Reunión, celebrada en diciembre de 2011, mediante Resolución 36/11.

👉 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. Como seguimiento de lo presentado hasta la fecha, se analizó y confirmó el bajo volumen de correspondencia en los intercambios entre ciudades situadas en la región de frontera, concluyendo que entre otras causas se encuentra la falta de demanda del producto simple hasta 500 gramos, admitido para este intercambio fronterizo. En ese sentido, antes de activar nuevos intercambios, se acordó la realización de un análisis pormenorizado de flujo de correspondencias en cada ciudad de frontera, así como reanalizar los términos o características del servicio ofrecido y establecido en la Resolución GMC para un mejor resultado.

👉 Los Estados Partes evaluaron los avances en el proyecto de reforma integral del Estudio sobre el Establecimiento de un Mercado Único de Servicios Postales en la región del MERCOSUR, estableciendo un nuevo cronograma de trabajo para el próximo año. Por otra parte, Argentina realizó una presentación sobre los trabajos efectuados en la edición del nuevo “Libro MERCOSUR sobre Servicios Postales”, describiendo paleta de colores, iconografía, tipografía y misceláneas utilizadas. Los Estados Partes prestaron su conformidad con el proyecto. En relación al contenido, del intercambio de ideas surgió la necesidad de incluir un apartado relativo a las contribuciones del sector postal al medio ambiente.

👉 En materia filatélica y en cumplimiento de la Resolución 48/00 sobre Emisiones Filatélicas con temática común MERCOSUR, el experto en filatelia del Correo Oficial de Argentina informó el resultado de la coordinación entre los cuatro Estados Parte, a saber:

Año 2013 - Internet

Año 2014 - Lucha contra la discriminación

👉 En cuanto a la internalización de las Resoluciones MERCOSUR, durante el 2011, Brasil incorporó a su ordenamiento jurídico nacional la Resolución GMC Nº 15/2008: “Directrices para el Establecimiento del Marco Regulatorio del Sector Postal del Mercado Común del Sur (MERCOSUR)”, a través de una norma del Ministerio de Comunicaciones.

👉 En el marco de las acciones tendientes a un posicionamiento común en foros internacionales, las acciones tuvieron su foco en la celebración del 25° Congreso de la UPU, celebrado en Doha (Qatar), en septiembre de 2012. En ese sentido, los Estados Partes realizaron la coordinación para la presentación de diversas proposiciones de bloque así como las candidaturas a las que aspiran solicitando al resto el apoyo correspondiente.

👉 En cuanto a la internalización de las Resoluciones MERCOSUR, durante el 2012, Uruguay incorporó a su ordenamiento jurídico nacional la Resolución GMC Nº 36/11: “Servicios Postales: Estándares de Calidad en el MERCOSUR”, a través de un Decreto del Poder Ejecutivo del 2 de agosto de 2012.

COOPERACIÓN TÉCNICA

Acuerdo de Cooperación Técnica Argentina - Ecuador

En Julio de 2012, se celebró la firma de un acuerdo de Cooperación Interinstitucional entre la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) y la Comisión Nacional de Comunicaciones (CNC) de la República Argentina y la Agencia Nacional Postal (ANP) de la República del Ecuador.

El mismo tuvo por objeto instituir y desarrollar vínculos de cooperación tendientes a compartir conocimientos, prácticas, experiencia y puntos de vista relacionados a las actividades de regulación y control postal.

Las principales áreas de interés para la aplicación de este acuerdo fueron:

- 👉 Capacitación de los RR. HH.
- 👉 Normativa Postal.
- 👉 Registro, control y supervisión de los Operadores Postales.
- 👉 Atención de Reclamaciones de usuarios
- 👉 Gestión de controversias entre prestadores
- 👉 Servicio Postal Universal.
- 👉 Calidad del Servicio Postal.
- 👉 Estudios de Mercado Postal
- 👉 Representación ante Organismos Internacionales especializados.

En aplicación del mencionado acuerdo, se realizó una actividad de capacitación en materia de gestión internacional, en Buenos Aires, en noviembre de 2012. En esa ocasión se compartieron experiencias e instrumentos de gestión para el desempeño de la representación nacional en los foros postales internacionales y se analizaron diferentes visiones sobre dichos organismos en el contexto actual del sector postal a nivel regional y mundial.

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