

# INFORME DEL MERCADO POSTAL

GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES

2013

CUARTO TRIMESTRE



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL</b>	<b>3</b>
<b>MERCADO POSTAL ARGENTINO</b>	<b>4</b>
Estructura del Mercado	4
Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados	4
Composición Sector Postal Privado	4
Inscriptas según servicios prestados	4
Facturación según servicios prestados	4
Registro de Operadores Postales	5
Evolución RNPS	5
<b>PRINCIPALES INDICADORES</b>	<b>6</b>
Nivel de empleo	6
Facturación	7
Producción	7
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>8</b>
Orden Nacional	8
Resultados Obtenidos	8
<b>INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS</b>	<b>10</b>
Control de la Actividad Postal	10
Reclamos y Sanciones Postales	10
<b>ANEXOS</b>	<b>11</b>
Facturación Postal	12
Producción Postal	12
Facturación Telegráfica	12
Producción Telegráfica	13
Servicios Monetarios	13
Servicios Postales	13
Variación según mismo período del año anterior	
Servicios Telegráficos	14
Variación según mismo período del año anterior	
Servicios Monetarios	14
Variación según mismo período del año anterior	
Servicios de Mensajería Urbana	15
Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio	16
Producción Postal por Tipo - Cuarto Trimestre 2013	17
Distribución geográfica de la producción	19
y de las ventas de servicios postales	
Calidad de Servicio	20
Orden Internacional	20

## ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL

## MERCADO POSTAL ARGENTINO

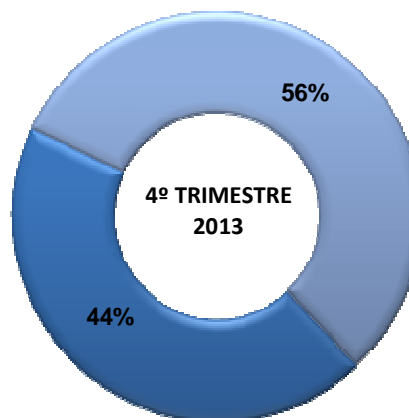
### Estructura del Mercado

La facturación total del mercado postal, telegráfico, monetario, mensajerías y otros del cuarto trimestre del año 2013 fue de \$2.265 millones. El Correo Oficial contribuyó con un 40% (\$ 898 millones) y el total de los operadores privados inscriptos con un 60% (\$1.367 millones), manteniendo prácticamente la misma participación observada en el último período.

#### Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados

Prestadores Privados

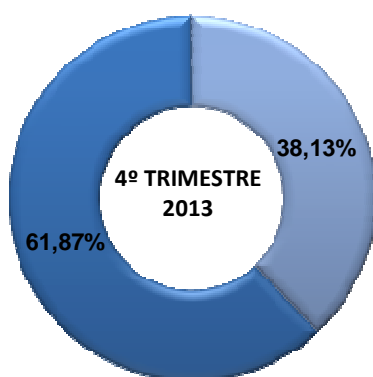
Correo Oficial



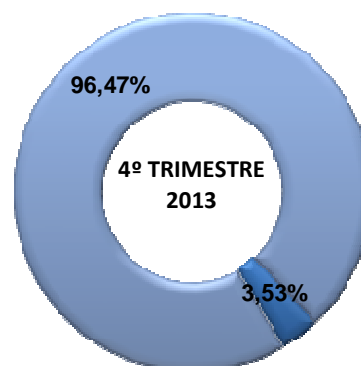
### Composición Sector Postal Privado

Al cierre del cuarto trimestre del año 2013, el Registro Nacional de Prestadores Postales (RNPP) quedó conformado por 134 (ciento treinta y cuatro) empresas privadas, de las cuales 85 (ochenta y cinco) son Correos y 49 (cuarenta y nueve) Mensajerías Urbanas.

#### Inscriptas según servicios prestados



#### Facturación según servicios prestados



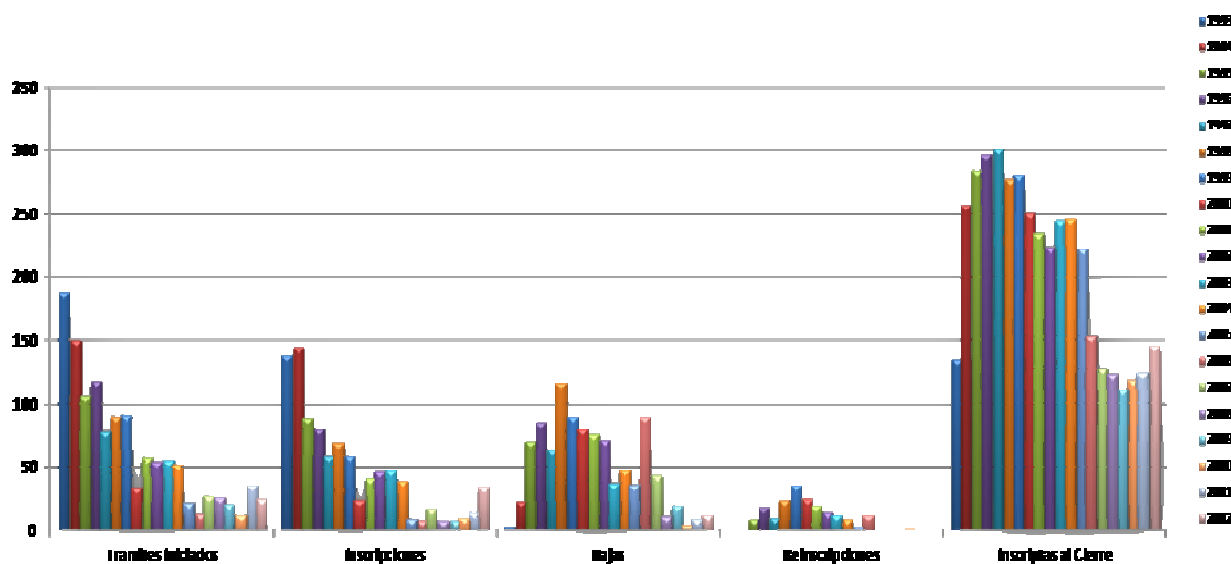
Prestadores Privados

Correo Oficial

### Registro de Operadores Postales

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
01/2013	5	0	1	0	145
02/2013	3	0	3	0	142
03/2013	3	3	4	0	141
04/2013	5	0	2	0	139
05/2013	4	1	4	0	136
06/2013	1	0	2	0	134
07/2013	5	0	1	0	133
08/2013	0	0	2	0	131
09/2013	2	3	2	0	132
10/2013	4	6	3	1	136
11/2013	4	3	3	0	136
12/2013	3	5	2	0	139
<b>Totales</b>	<b>1.293</b>	<b>960</b>	<b>1.015</b>	<b>194</b>	<b>139</b>

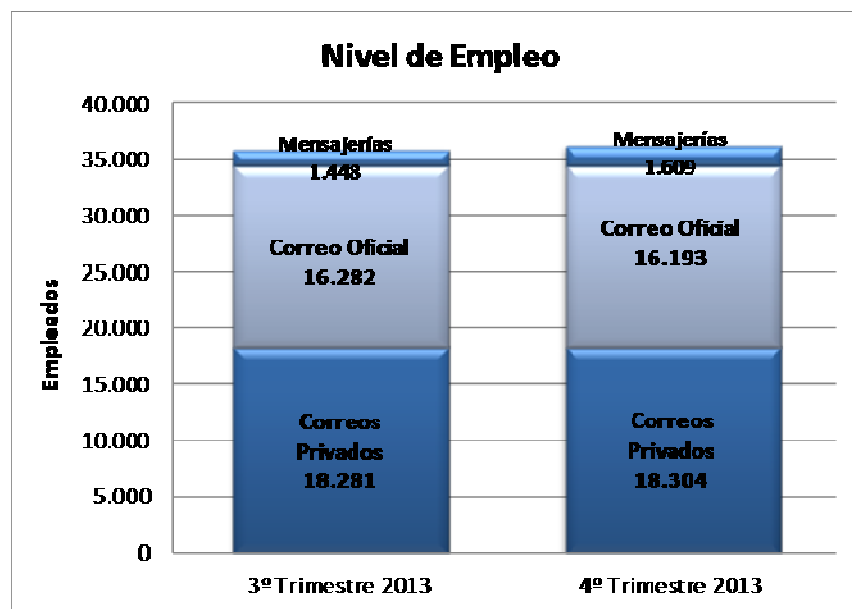
### Evolución RNPS



## PRINCIPALES INDICADORES

### Nivel de Empleo

NIVEL DE EMPLEO						
Año	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Prestadores Privados	Variación C. Privados	Total	Variación Total
2000	12.934		19.051		31.985	
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,31%
2002	12.383	-2,47%	16.457	-9,59%	28.840	-6,73%
2003	11.873	-4,12%	16.169	-1,75%	28.042	-2,77%
2004	12.162	2,43%	15.740	-2,55%	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%
1º Trim 2013	16.227	1,21%	20.927	-6,32%	37.154	-3,17%
2º Trim 2013	16.171	-0,35%	20.301	-2,99%	36.472	-1,84%
3º Trim 2013	16.282	0,69%	19.629	-3,31%	35.911	-1,54%
4º Trim 2013	16.193	-0,55%	20.041	2,10%	36.234	0,90%





## Facturación

PRINCIPALES INDICADORES - FACTURACIÓN 4º Trimestre			
Segmento/Empresa	Facturación	% Sobre el Total	
<b>Servicios Postales</b>	<b>\$ 2.494.314.377</b>	<b>83,70%</b>	* sobre C
Correo Oficial	\$ 892.780.375	68,14%	* sobre A
Correos Privados	\$ 1.601.534.002	95,89%	* sobre B
<b>Servicios Telegráficos</b>	<b>\$ 57.416.288</b>	<b>1,93%</b>	* sobre C
Correo Oficial	\$ 47.879.392	3,65%	* sobre A
Correos Privados	\$ 9.536.896	0,57%	* sobre B
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>\$ 50.272.735</b>	<b>1,69%</b>	* sobre C
Correo Oficial	\$ 50.272.735	3,84%	* sobre A
<b>Otros conexos (electoral, logística, otros)</b>	<b>\$ 319.192.895</b>	<b>10,71%</b>	* sobre C
Correo Oficial	\$ 319.192.895	24,36%	* sobre A
<b>Mensajería y Cadetería</b>	<b>\$ 59.031.954</b>	<b>1,98%</b>	* sobre C
Correos Privados	\$ 59.031.954	3,53%	* sobre B
* A - Total de Ventas Correo Oficial	\$ 1.310.125.397	43,96%	* sobre C
* B - Total de Ventas Correos Privados	\$ 1.670.102.852	56,04%	* sobre C
* C - Total de Ventas 4º Trimestre	\$ 2.980.228.249	100,00%	

## Producción

PRINCIPALES INDICADORES - PRODUCCIÓN 4º Trimestre	
Segmento/Empresa	Producción
Correos Privados	215.357.377
<b>Servicios Telegráficos</b>	<b>1.371.090</b>
Correo Oficial	1.162.639
Correos Privados	208.451
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>456.214</b>
Correo Oficial	456.214
<b>Mensajería y Cadetería</b>	
Correos Privados - Contratos	457
Correos Privados - Eventuales	604.119

## CALIDAD DE SERVICIO

### Orden Nacional

La Gerencia de Servicios Postales realizó 6 (seis) auditorías de calidad, denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP), durante el segundo semestre de 2013; dos (2) de ellas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, dos (2) en la ciudad de Mendoza y dos (2) en San Miguel de Tucumán. Las auditorías llevadas a cabo en Mendoza y Tucumán tuvieron asistencia técnica de las Facultades de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo y de la Universidad Nacional de Tucumán, en función de los convenios celebrados al efecto entre la Comisión Nacional de Comunicaciones y las mencionadas instituciones académicas.

### Atributos a medir

- 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 - respecto de la media.

Parámetros comunes para todos los operativos:

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

Detalle de los ESEP llevados a cabo durante el cuarto trimestre del año 2013:

Operativo	Empresa	Ciudad	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estándar	Def. de Forma
07/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	95,00%	33,77%	4,27 días	3,58 días	82,89%
08/2013	Correo Andreani S.A.	Mendoza	99,58%	91,63%	1,91 días	0,56 días	12,13%
09/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Tucumán	79,17%	13,95%	6 días	4,56 días	61,58%
10/2013	Correo Andreani S.A.	Tucumán	99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%
11/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	91,67%	47,27%	3,68 días	3,25 días	50,45%
12/2013	Correo Andreani S.A.	CABA	91,67%	53,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%

### Resultados Obtenidos

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	05	85,33%	42,00%	3,59 días	2,75 días	48,50%
2012	11	97,92%	53,62%	3,12 días	2,55 días	48,94%
2013	05	95,80%	46,00%	3,72 días	3,68 días	39,56%
2013	11	91,67%	47,27%	3,68 días	3,25 días	50,45%
Promedio 2012		90,63%	47,81%	3,36 días	2,65 días	48,72%
Promedio 2013		93,74%	46,68%	3,70 días	3,47 días	49,01%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	06	96,25%	44,16%	3,39 días	2,64 días	38,10%
2013	12	91,67%	55,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%
Promedio 2012		95,14%	54,55%	2,80 días	1,98 días	41,44%
Promedio 2013		91,67%	55,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	03	84,58%	27,31%	4,28 días	2,63 días	48,50%
2012	09	88,75%	29,58%	4,33 días	3,39 días	58,22%
2013	03	95,42%	26,20%	4,41 días	2,66 días	68,12%
2013	09	79,17%	18,95%	6,00 días	4,56 días	61,58%
Promedio 2012		91,67%	28,45%	4,31 días	3,01 días	53,56%
Promedio 2013		87,30%	22,58%	5,21 días	3,71 días	64,12%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	10	90,58%	63,60%	2,38 días	0,71 días	21,34%
2013	10	99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%
Promedio 2012		98,74%	63,00%	2,14 días	0,90 días	32,22%
Promedio 2013		99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	01	87,50%	40,95%	3,67 días	2,72 días	81,86%
2012	07	95,42%	35,81%	3,54 días	2,13 días	71,18%
2013	01	92,50%	31,00%	4,49 días	3,36 días	80,60%
2013	07	95,00%	33,77%	4,27 días	3,58 días	81,89%
Promedio 2012		91,46%	38,38%	3,61 días	2,43 días	77,02%
Promedio 2013		93,75%	32,43%	4,38 días	3,47 días	81,76%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA						
Año	Operativo	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2012	08	95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%
2013	08	99,58%	91,63%	1,91 días	0,66 días	12,13%
Promedio 2012		95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%
Promedio 2013		99,58%	91,63%	1,91 días	0,66 días	12,13%

## INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS

### Control de la Actividad Postal

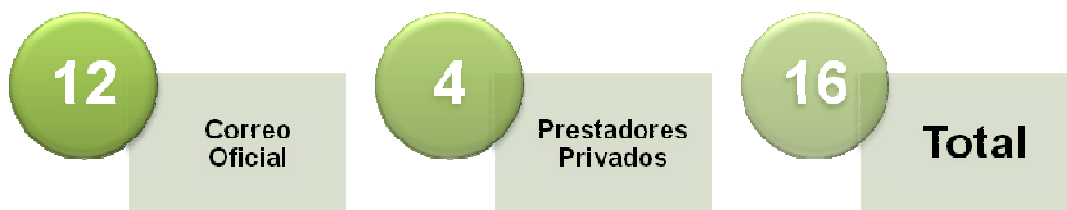
#### Cuarto Trimestre año 2013

Mediante Resolución CNC Nº 2956/2012, fue aprobado el Plan de Control Postal para el año 2013. Como consecuencia de su aplicación, los resultados del cuarto trimestre fueron los siguientes:

#### Inspecciones:



#### Rezagos:



### Reclamos y Sanciones Postales

En el cuarto trimestre del año 2013 los resultados en materia de reclamos fueron los siguientes:



\*Incluye reclamos ingresados en periodos anteriores.

## ANEXOS

## Facturación Postal

VENTAS SERVICIOS POSTALES (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 975.663.964	17,33%	\$ 367.513.000	13,65%	\$ 612.045.964	19,66%
2004	\$ 1.162.213.743	18,63%	\$ 415.333.000	13,12%	\$ 746.330.743	21,95%
2005	\$ 1.377.116.236	18,49%	\$ 498.325.000	19,96%	\$ 878.291.236	17,67%
2006	\$ 1.739.178.754	26,29%	\$ 611.569.000	22,62%	\$ 1.127.509.754	28,38%
2007	\$ 2.228.293.941	28,12%	\$ 818.575.000	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%
1º Trim 2013	\$ 1.735.328.000		\$ 642.365.904		\$ 1.092.461.096	
2º Trim 2013	\$ 2.052.119.678	18,26%	\$ 739.351.130	15,09%	\$ 1.312.268.547	20,12%
3º Trim 2013	\$ 2.302.218.862	12,19%	\$ 818.241.304	10,60%	\$ 1.483.977.558	13,08%
4º Trim 2013	\$ 2.494.314.377	8,34%	\$ 892.780.375	9,11%	\$ 1.601.534.002	7,92%

## Producción Postal

PRODUCCIÓN SERVICIOS POSTALES (En unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	927.169.775	6,49%	310.326.000	-3,11%	616.843.775	12,07%
2004	981.365.687	5,85%	343.888.000	10,82%	637.477.687	3,35%
2005	1.078.749.838	9,92%	414.689.000	20,59%	664.060.838	4,17%
2006	1.230.650.653	14,08%	497.880.000	20,06%	732.770.653	10,35%
2007	1.378.874.920	12,04%	557.858.000	12,05%	821.016.920	12,04%
2008	1.394.718.101	1,15%	575.451.000	3,15%	819.267.101	-0,21%
2009	1.375.772.583	-1,36%	562.407.000	-2,27%	813.365.583	-0,72%
2010	1.421.639.188	3,33%	552.361.000	-1,79%	869.278.188	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%
1º Trim 2013	346.771.018		141.679.750		205.091.268	
2º Trim 2013	348.735.230	0,57%	139.554.456	-1,50%	209.180.734	1,99%
3º Trim 2013	354.351.090	1,61%	146.164.616	4,74%	208.186.474	-0,48%
4º Trim 2013	350.439.591	-1,10%	135.082.614	-7,58%	215.357.377	3,44%

## Facturación Telegráfica

VENTAS SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 36.564.920	-1,52%	\$ 27.282.000	-0,11%	\$ 9.282.920	-5,44%
2004	\$ 47.712.725	30,49%	\$ 30.554.000	11,99%	\$ 17.158.725	84,84%
2005	\$ 53.437.740	12,00%	\$ 38.367.000	25,57%	\$ 15.070.740	-12,17%
2006	\$ 63.759.037	19,31%	\$ 43.009.000	12,10%	\$ 20.750.037	37,68%
2007	\$ 69.695.940	9,31%	\$ 51.959.000	20,81%	\$ 17.736.940	-14,52%
2008	\$ 74.114.093	6,34%	\$ 62.780.000	20,83%	\$ 11.334.093	-35,10%
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	35,25%	\$ 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%
1º Trim 2013	\$ 39.738.776		\$ 33.781.044		\$ 5.957.732	
2º Trim 2013	\$ 53.472.993	34,56%	\$ 46.620.798	38,01%	\$ 6.852.194	35,01%
3º Trim 2013	\$ 58.061.225	8,58%	\$ 49.322.632	5,80%	\$ 8.738.593	27,53%
4º Trim 2013	\$ 57.416.288	-1,11%	\$ 47.879.392	-2,93%	\$ 9.536.896	9,14%

## Producción Telegráfica

PRODUCCIÓN SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En Unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	4.842.165	-10,09%	3.917.000	-12,04%	925.165	-0,81%
2004	4.651.735	-3,93%	4.018.000	2,58%	633.735	-31,50%
2005	5.289.130	13,70%	4.741.000	17,99%	548.130	-13,51%
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%
2010	5.092.637	-6,40%	4.343.000	-2,18%	749.637	-25,08%
2011	5.349.079	5,04%	4.438.000	7,19%	911.079	21,54%
2012	5.352.163	0,06%	4.574.000	3,06%	778.163	-14,59%
1º Trim 2013	1.295.557		1.131.922		163.635	
2º Trim 2013	1.489.548	14,97%	1.305.599	15,34%	183.949	12,41%
3º Trim 2013	1.435.495	-3,63%	1.251.635	-4,13%	183.860	-0,05%
4º Trim 2013	1.371.090	-4,49%	1.162.639	-7,11%	208.451	13,37%

## Servicios Monetarios

SERVICIOS MONETARIOS				
Año	Total Ventas (sin IVA)	Variación Ventas	Total Unidades	Variación Unidades
2003	\$ 5.035.000	10,93%	\$ 2.344.000	0,47%
2004	\$ 5.447.000	8,18%	\$ 2.306.000	-1,62%
2005	\$ 7.420.000	36,22%	\$ 2.446.000	6,07%
2006	\$ 57.526.000	16,57%	2.586.000	5,72%
2007	\$ 69.730.000	21,21%	2.725.000	5,38%
2008	\$ 96.499.000	38,39%	2.810.000	3,12%
2009	\$ 113.848.000	17,98%	2.564.000	-8,75%
2010	\$ 147.349.000	29,43%	2.452.000	-4,37%
2011	\$ 172.561.000	17,11%	2.458.000	0,24%
2012	\$ 193.917.000	12,39%	2.275.000	-7,45%
1º Trim 2013	\$ 50.512.753		514.134	
2º Trim 2013	\$ 52.248.989	3,44%	493.679	-3,98%
3º Trim 2013	\$ 50.911.504	-2,56%	481.999	-2,37%
4º Trim 2013	\$ 50.272.735	-1,25%	456.214	-5,35%

## Servicios Postales- Variación según mismo período del año anterior

Período	Ventas Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	606.046.158	11,32%	222.019.000	15,60%	384.027.158	8,99%
Nov-12	648.926.691	22,10%	228.976.000	14,38%	419.950.691	26,76%
Dic-12	636.363.198	8,61%	216.921.000	-6,00%	419.442.198	18,10%
Oct-13	832.545.558	37,37%	319.917.649	44,09%	512.627.908	33,49%
Nov-13	795.302.506	22,56%	282.719.415	23,47%	512.583.091	22,06%
Dic-13	866.466.314	36,16%	290.143.311	33,76%	576.323.003	37,40%



Período	Unidades Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	122.205.132	2,57%	50.670.000	11,50%	71.535.132	-2,93%
Nov-12	125.366.227	6,44%	50.423.000	4,30%	74.943.227	7,93%
Dic-12	121.546.991	0,16%	47.236.000	-0,32%	71.310.991	0,47%
Oct-13	116.898.402	-4,34%	45.858.599	-9,50%	71.039.803	-0,69%
Nov-13	113.317.496	-9,61%	43.830.775	-13,07%	69.486.721	-7,28%
Dic-13	120.224.093	-1,09%	45.393.240	-3,90%	74.830.853	0,70%

### Servicios Telegráficos- Variación según mismo período del año anterior

Período	Ventas Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	14.367.146	39,44%	11.431.000	25,92%	2.936.146	139,52%
Nov-12	14.930.624	42,09%	11.529.000	26,82%	3.401.624	140,08%
Dic-12	13.942.526	48,79%	10.579.000	29,76%	3.363.526	176,17%
Oct-13	20.092.279	39,85%	17.271.794	51,10%	2.820.485	-3,94%
Nov-13	19.443.865	30,23%	16.605.179	44,03%	2.838.685	-16,55%
Dic-13	17.880.144	28,24%	14.002.418	32,36%	3.877.725	15,29%

Período	Unidades Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	490.228	16,03%	405.000	13,13%	85.228	32,16%
Nov-12	502.772	14,38%	404.000	10,68%	98.772	32,45%
Dic-12	481.671	11,47%	384.000	4,35%	97.671	52,37%
Oct-13	469.090	-4,31%	407.476	0,61%	61.614	-27,71%
Nov-13	447.135	-11,07%	385.179	-4,66%	61.956	-37,27%
Dic-13	454.865	-5,57%	369.984	-3,65%	84.881	-13,09%

### Servicios Monetarios- Variación según mismo período del año anterior

Período	Ventas Monetarios	
	Venta Monetarios	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	17.189.000	17,85%
Nov-12	16.850.000	12,35%
Dic-12	17.069.000	9,80%
Oct-13	17.224.339	0,21%
Nov-13	16.689.420	-0,95%
Dic-13	16.358.977	-4,16%

Período	Unidades Monetarios	
	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior
Oct-12	192.000	-5,88%
Nov-12	182.000	-11,65%
Dic-12	180.000	-11,76%
Oct-13	162.194	-15,52%
Nov-13	152.422	-16,25%
Dic-13	141.598	-21,33%

Servicios de Mensajería Urbana

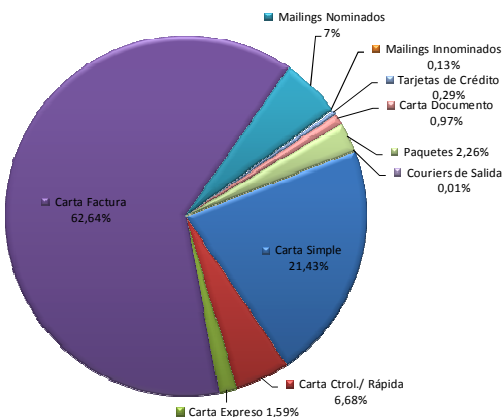
MENSAJERÍAS - SERVICIOS EVENTUALES					
Año	Cantidad de Empresas	Unidades	Variación Unidades	Ventas	Variación Ventas
2007	21	1.073.551		\$ 18.463.059	
2008	28	1.975.606	84,03%	\$ 27.045.446	46,48%
2009	24	1.868.054	-5,44%	\$ 26.054.307	-3,66%
2010	24	1.494.159	-20,02%	\$ 31.110.201	19,41%
2011	30	1.509.289	1,01%	\$ 40.209.304	29,25%
2012	60	2.386.855	58,14%	\$ 86.726.692	115,69%
1º Trim 2013	55	625.660		\$ 26.556.953	
2º Trim 2013	49	661.473	5,72%	\$ 30.398.969	14,47%
3º Trim 2013	48	541.902	-18,08%	\$ 26.944.981	-11,36%
4º Trim 2013	53	604.119	11,48%	\$ 36.566.130	35,71%

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%
1º Trim 2013	55	417		\$ 15.967.066	
2º Trim 2013	49	409	-1,92%	\$ 17.563.331	10,00%
3º Trim 2013	48	400	-2,12%	\$ 18.043.947	2,74%
4º Trim 2013	53	457	14,07%	\$ 22.465.824	24,51%

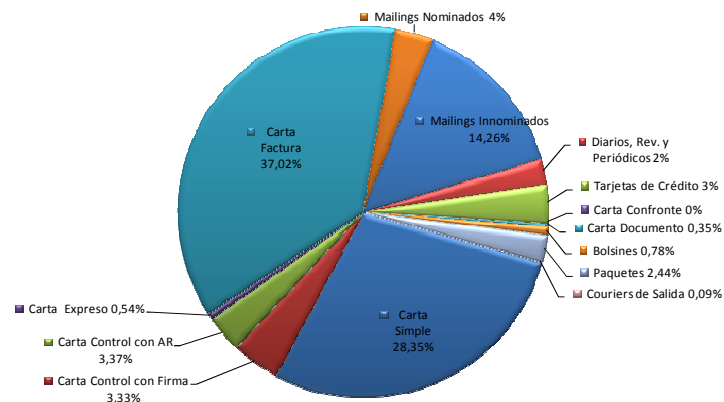
### Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio.

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

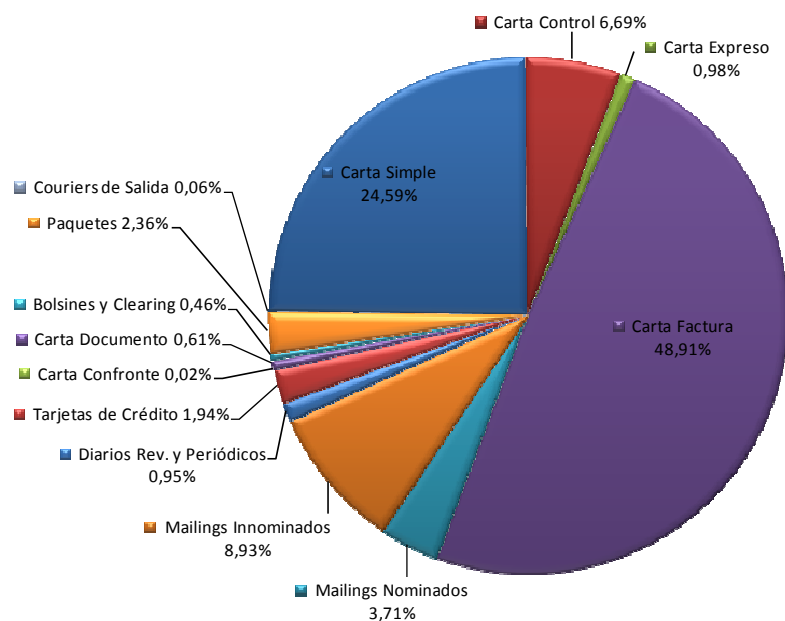
**Producción Correo Oficial -  
4° Trimestre 2013**



**Producción Correos Privados -  
4° Trimestre 2013**



**Producción Postal Total- 4° Trimestre 2013**



### Producción Postal por Tipo - Cuarto Trimestre 2013

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013- CORREOS PRIVADOS															
Mes	Carta Simple	Carta Control con Firma	Carta Control con AR	Carta Expreso	Carta Factura	Mallings Nominados	Mallings Innominados	Diarios, Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines	Paquetes	Couriers de Salida	Totales
1	20.630.847	2.317.913	1.825.846	328.607	25.637.600	1.651.590	11.399.196	1.554.060	1.850.312	35.268	183.352	518.563	1.407.690	59.604	69.400.448
2	17.475.608	2.535.121	1.841.704	306.747	24.825.592	1.838.359	12.127.868	1.140.592	1.923.366	19.813	153.863	466.103	1.289.072	55.114	65.998.922
3	19.807.553	2.535.409	1.865.531	348.240	25.787.685	2.980.808	10.352.715	1.325.013	2.423.476	20.693	204.322	527.508	1.451.343	61.609	69.691.898
4	19.853.095	2.710.296	2.053.320	374.827	25.477.643	2.696.417	10.934.430	1.395.133	2.603.900	79.170	185.348	554.064	1.478.782	68.358	70.465.784
5	20.477.435	3.066.754	2.086.789	398.247	26.977.831	2.220.001	11.427.460	1.194.990	2.553.589	78.338	221.664	559.738	1.562.561	65.049	72.890.446
6	18.102.280	2.506.242	1.854.794	372.696	25.531.382	2.637.185	8.585.232	1.369.157	2.486.911	65.612	168.059	507.838	1.576.702	60.414	65.824.504
7	19.380.652	2.839.784	2.274.092	351.951	26.500.177	1.858.789	10.653.762	1.654.408	2.253.673	38.796	202.999	558.138	1.649.024	60.619	70.276.964
8	17.669.125	2.339.211	2.161.369	362.162	27.637.983	1.528.765	11.017.562	1.039.416	2.290.204	41.508	207.169	564.712	1.691.815	55.288	68.606.290
9	18.750.898	2.160.208	2.234.819	353.159	27.638.502	2.088.732	9.610.876	1.490.205	2.444.198	32.530	155.311	554.101	1.732.799	55.882	69.303.220
10	20.189.699	2.456.037	2.234.963	346.075	25.511.173	2.699.058	11.001.313	1.889.330	2.150.376	38.624	195.508	581.663	1.687.077	58.907	71.035.803
11	21.009.195	3.243.477	2.358.845	360.187	24.504.689	1.996.203	10.092.168	1.317.538	2.143.570	39.581	195.981	537.938	1.635.864	51.385	69.486.721
12	18.859.618	3.423.272	2.362.029	390.009	29.706.722	2.541.835	9.615.289	1.711.270	2.609.733	38.032	225.360	535.562	1.755.843	55.279	74.830.853

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013 - CORREO OFICIAL											
Mes	Carta Simple	Carta Ctról./ Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mallings Nominados	Mallings Innominados	Tarjetas de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	8.496.983	2.038.226	494.429	33.212.838	2.523.145	68.773	142.655	440.626	932.758	3.128	48.353.562
2	9.472.564	2.333.984	1.083.941	27.846.200	2.000.020	64.402	103.976	387.715	911.519	2.865	44.207.285
3	10.607.308	2.512.158	802.273	30.800.298	2.538.454	60.032	134.351	465.987	1.194.730	3.312	49.118.903
4	8.944.940	1.701.934	540.316	30.428.340	2.046.584	115.784	428.970	543.923	1.291.857	3.796	45.046.444
5	9.077.140	2.217.889	1.119.230	31.462.708	2.270.012	97.128	201.654	549.172	1.234.484	3.868	49.533.307
6	9.079.916	2.354.542	748.057	27.545.705	2.487.497	67.910	142.880	470.671	1.074.115	3.454	43.974.746
7	11.293.675	2.325.336	1.098.730	32.583.959	2.384.148	87.726	178.021	496.464	1.234.994	3.587	51.686.640
8	10.563.208	2.505.467	676.317	28.466.042	2.489.921	110.417	180.312	464.041	1.277.800	3.139	45.736.665
9	9.462.492	2.245.967	624.800	30.503.730	2.810.099	102.942	157.925	465.568	1.304.317	3.470	47.741.811
10	10.209.669	3.032.371	768.794	27.018.120	2.509.830	112.393	192.916	511.159	1.499.125	4.022	45.858.599
11	10.293.425	2.407.085	855.208	25.530.371	2.840.030	68.245	223.866	434.884	1.164.131	3.626	43.030.775
12	11.530.651	1.292.027	1.267.232	27.295.898	2.471.540	102.407	180.515	450.292	805.864	2.809	45.392.240

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS														
Mes	Carta Simple	Carta Control	Carta Expreso	Carta Factura	Mallings Nominados	Mallings Innominados	Diarios Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines y Clearing	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	29.127.830	6.181.985	823.036	58.850.138	1.171.735	11.467.969	1.554.060	1.992.967	35.268	623.978	518.563	2.340.418	52.732	117.751.010
2	25.948.172	6.710.809	1.290.628	52.671.792	3.839.279	12.192.270	1.140.592	2.027.242	19.813	541.578	466.103	2.200.691	57.979	110.206.207
3	30.414.864	6.913.088	1.150.513	56.587.983	5.510.263	10.412.747	1.325.013	2.557.827	20.693	670.309	527.508	2.646.073	64.921	118.810.801
4	28.798.036	6.465.550	915.143	55.905.983	4.743.001	11.050.214	1.395.133	3.032.870	79.170	730.271	554.064	2.770.639	72.154	116.512.228
5	29.554.575	8.371.432	1.517.497	58.440.539	4.490.013	11.524.588	1.194.990	2.755.243	78.338	770.897	559.738	3.097.045	58.917	122.423.753
6	27.182.146	6.715.578	1.120.753	53.077.087	5.124.682	8.653.142	1.369.157	2.634.791	65.612	638.740	507.838	2.650.817	63.868	109.799.250
7	30.674.327	7.439.212	1.450.681	59.084.136	4.242.937	10.741.488	1.654.408	2.431.594	38.796	699.463	558.238	2.884.018	64.206	121.963.604
8	28.232.334	7.006.047	1.038.479	56.104.025	4.018.685	11.127.979	1.039.416	2.470.516	41.508	671.210	564.712	2.969.615	58.427	115.342.955
9	28.213.390	6.640.994	977.959	58.142.232	4.898.831	9.773.818	1.490.205	2.602.123	32.530	621.879	554.101	3.037.116	59.352	117.044.531
10	30.399.567	7.723.371	1.114.869	52.529.293	5.208.888	11.113.706	1.889.330	2.343.292	38.624	706.667	581.663	3.186.202	62.929	116.898.402
11	31.302.621	8.009.407	1.215.395	50.035.060	4.846.133	10.160.417	1.317.638	2.367.436	39.581	630.865	537.938	2.799.995	55.011	113.317.496
12	31.390.272	7.067.338	1.657.232	57.002.620	5.016.375	9.717.696	1.711.270	2.790.248	38.032	676.653	535.562	2.561.707	59.087	120.224.093

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

VENTAS (Sin IVA) por Provincias 4º Trimestre 2013				
Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %
Capital Federal y GBA	\$ 610.657.262	68,40%	\$ 1.082.678.523	67,60%
Buenos Aires (Pcia)	\$ 72.307.745	8,11%	\$ 168.226.475	10,50%
Catamarca	\$ 1.969.006	0,22%	\$ 2.486.332	0,16%
Chaco	\$ 9.100.488	1,02%	\$ 9.679.724	0,60%
Chubut	\$ 9.810.748	1,10%	\$ 20.282.593	1,27%
Cordoba	\$ 43.367.992	4,86%	\$ 82.343.767	5,14%
Corrientes	\$ 6.240.543	0,70%	\$ 4.859.677	0,30%
Entre Rios	\$ 11.997.388	1,34%	\$ 12.440.536	0,78%
Formosa	\$ 2.098.740	0,24%	\$ 2.449.201	0,15%
Jujuy	\$ 3.811.577	0,43%	\$ 3.012.284	0,19%
La Pampa	\$ 3.416.929	0,38%	\$ 5.358.710	0,34%
La Rioja	\$ 1.798.066	0,20%	\$ 2.850.836	0,18%
Mendoza	\$ 14.896.179	1,67%	\$ 27.598.217	1,72%
Misiones	\$ 5.729.022	0,64%	\$ 9.209.154	0,58%
Neuquen	\$ 8.411.242	0,94%	\$ 17.399.675	1,09%
Rio Negro	\$ 6.720.356	0,75%	\$ 13.289.691	0,83%
Salta	\$ 5.570.668	0,62%	\$ 23.609.665	1,47%
San Juan	\$ 3.509.933	0,39%	\$ 8.403.060	0,52%
San Luis	\$ 1.826.697	0,20%	\$ 6.506.017	0,41%
Santa Cruz	\$ 5.471.530	0,61%	\$ 6.773.396	0,42%
Santa Fe	\$ 48.687.688	5,45%	\$ 60.984.013	3,81%
Santiago del Estero	\$ 2.904.000	0,33%	\$ 7.312.594	0,46%
Tierra del Fuego	\$ 3.009.856	0,34%	\$ 3.953.685	0,25%
Tucuman	\$ 9.406.720	1,05%	\$ 19.815.546	1,24%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 892.780.375</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.601.534.002</b>	<b>100%</b>

PRODUCCIÓN POSTAL por Provincias 4º Trimestre 2013				
Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %
Capital Federal y GBA	94.393.434	69,88%	126.992.553	58,97%
Buenos Aires (Pcia)	15.972.944	11,82%	40.064.426	18,60%
Catamarca	255.146	0,19%	288.521	0,13%
Chaco	1.983.111	1,47%	1.702.166	0,79%
Chubut	1.375.934	1,02%	1.353.604	0,63%
Cordoba	4.516.962	3,42%	15.140.535	7,03%
Corrientes	470.044	0,35%	761.377	0,35%
Entre Rios	1.704.718	1,26%	1.368.353	0,64%
Formosa	218.940	0,16%	219.192	0,10%
Jujuy	251.473	0,19%	621.143	0,29%
La Pampa	357.435	0,26%	1.842.969	0,86%
La Rioja	125.252	0,09%	304.381	0,14%
Mendoza	2.567.898	1,98%	3.950.564	1,83%
Misiones	320.164	0,24%	637.564	0,30%
Neuquen	1.191.558	0,88%	1.278.823	0,59%
Rio Negro	873.975	0,65%	2.496.028	1,16%
Salta	123.388	0,09%	1.818.702	0,84%
San Juan	516.556	0,38%	931.118	0,43%
San Luis	58.687	0,04%	716.401	0,33%
Santa Cruz	560.196	0,41%	414.304	0,19%
Santa Fe	5.270.251	3,90%	6.338.880	2,94%
Santiago del Estero	152.451	0,11%	2.228.036	1,03%
Tierra del Fuego	323.771	0,24%	402.193	0,19%
Tucuman	1.298.227	0,96%	3.485.544	1,62%
<b>TOTAL</b>	<b>135.082.614</b>	<b>100%</b>	<b>215.357.377</b>	<b>100%</b>

## Calidad de Servicio

### Orden Internacional

Se llevaron a cabo 3 (tres) controles de calidad (octubre/diciembre 2013), en el marco del Sistema de Control Continuo de Calidad de Servicio, diagramado por la Unión Postal Universal. El producto auditado fue la carta simple internacional prioritaria de 20 gramos, prestado por Correo Oficial de la República Argentina S.A.

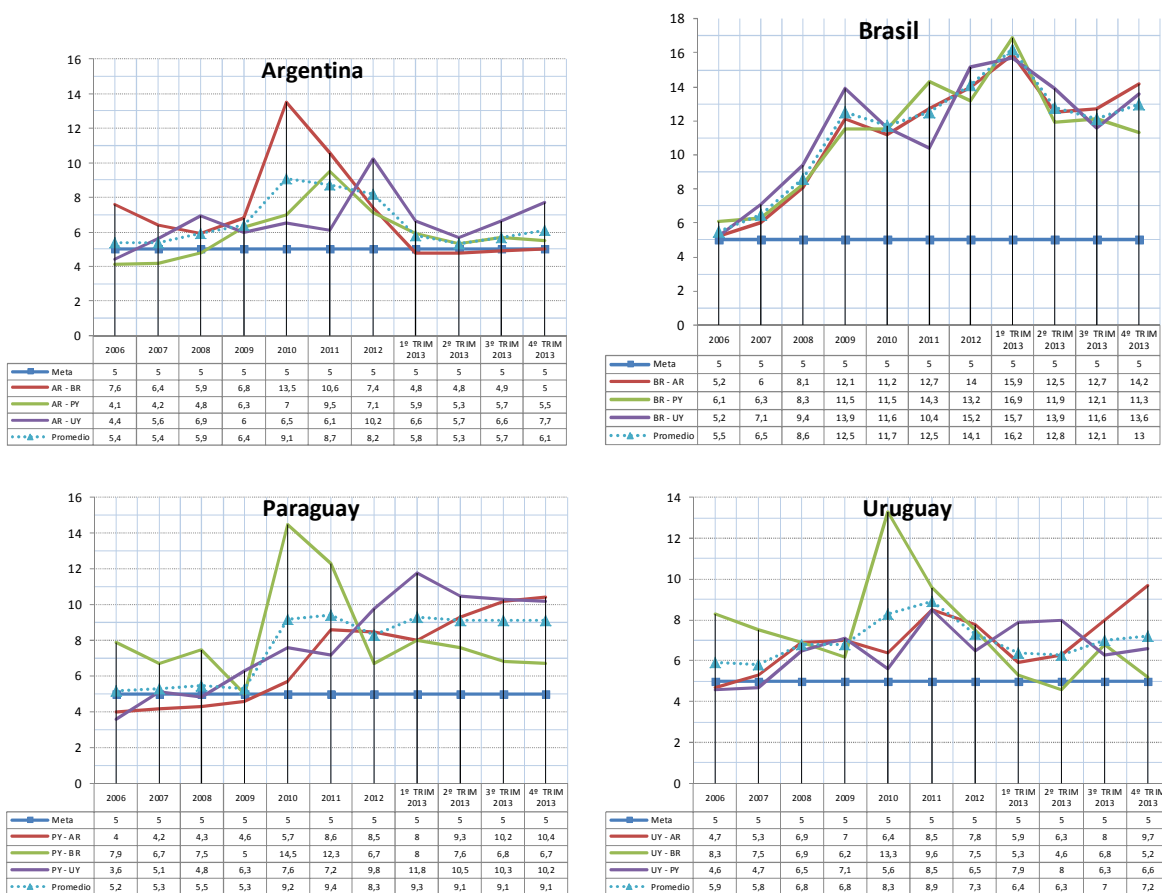
El objetivo del control es medir el cumplimiento de la norma mundial de calidad de servicio, la cual para el período bajo examen fue 80% en D+5, siendo 80% el objetivo y el plazo para la entrega 5 (cinco) días hábiles desde la fecha de imposición (se identifica con la letra D).

Este estándar coincide con el definido para la región MERCOSUR, a través de las Resoluciones MERCOSUR/GSM/RES. Nº 49/2007, Nº 01/2009 Y Nº 36/2011.

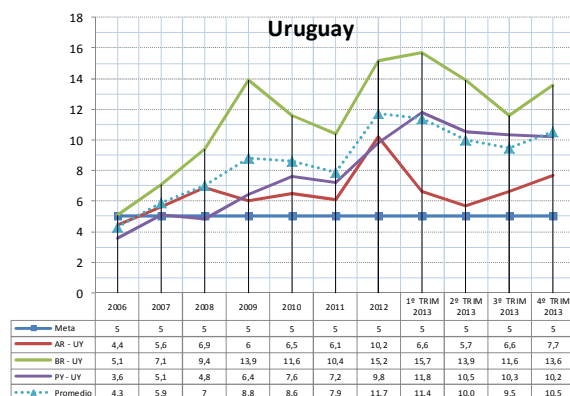
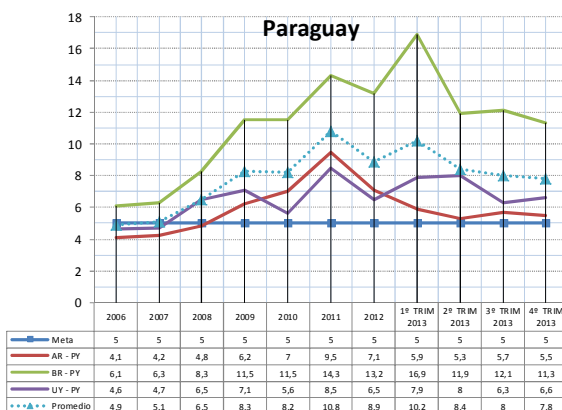
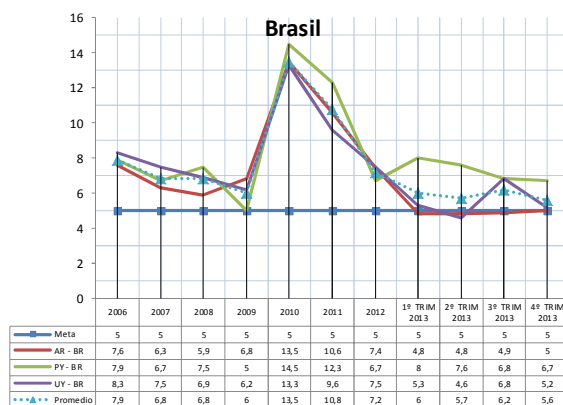
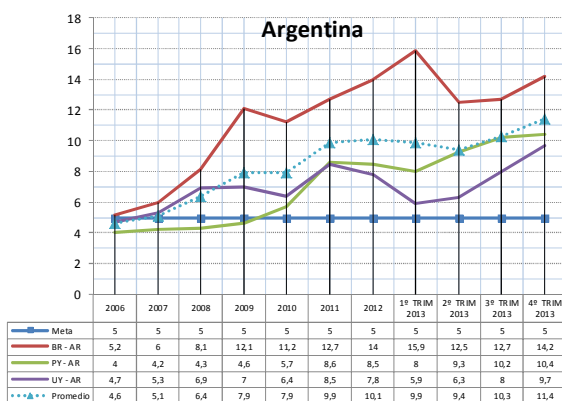
Se sintetizan a continuación los valores promedio anuales para cada uno de los enlaces de la región: AR-PY, AR-BR, AR-UY, BR-AR, BR-PY, BR-UY, PY-AR, PY-BR, PY-UY y UY-AR, UY-BR, UY-PY, cubriendo el período 2006/4º trimestre 2013.

El MERCOSUR, dada su importancia regional, tiene un tratamiento específico para consolidación de datos resultantes. A saber:

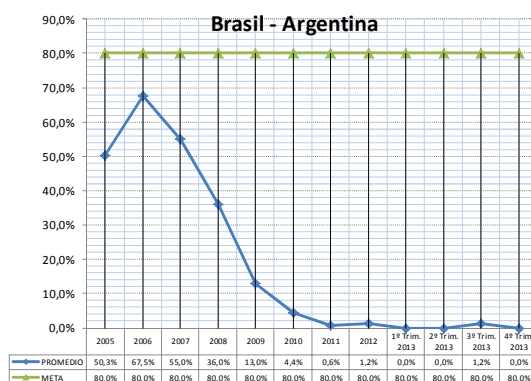
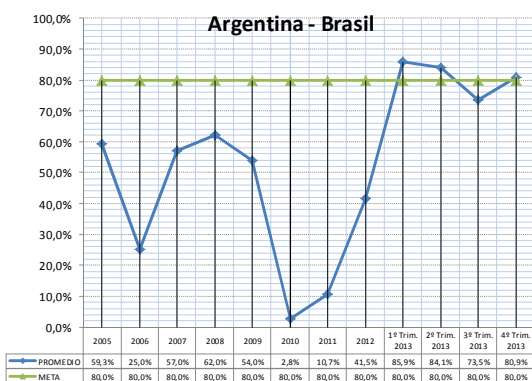
**1. Demora promedio extremo a extremo por país de origen (en días hábiles):** el plazo de entrega definido para la región como meta es D+5. Los resultados muestran que la demora promedio total para la región, por año y país de origen, no cumplió con el estándar.

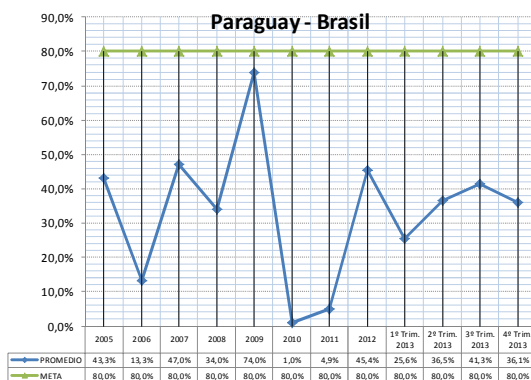
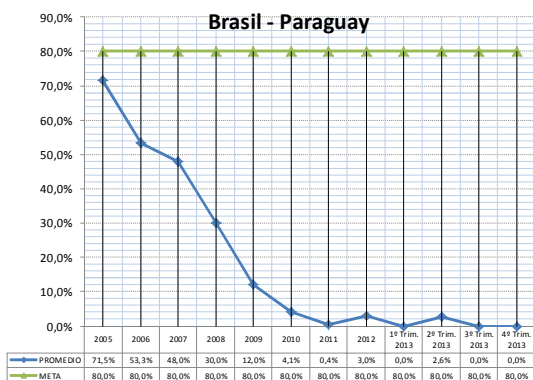
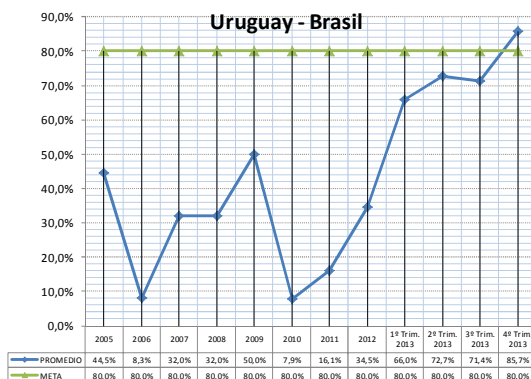
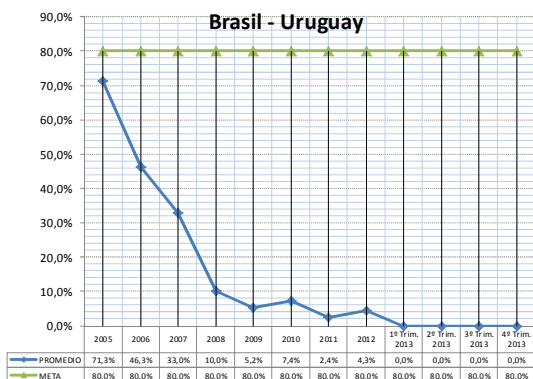
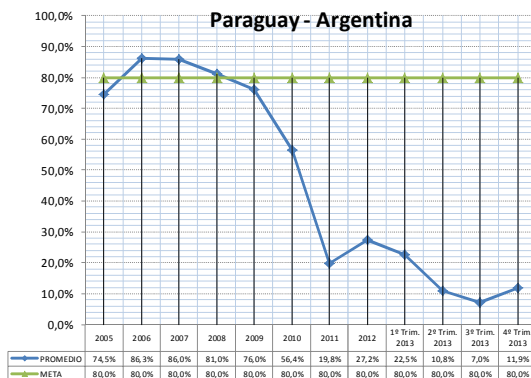
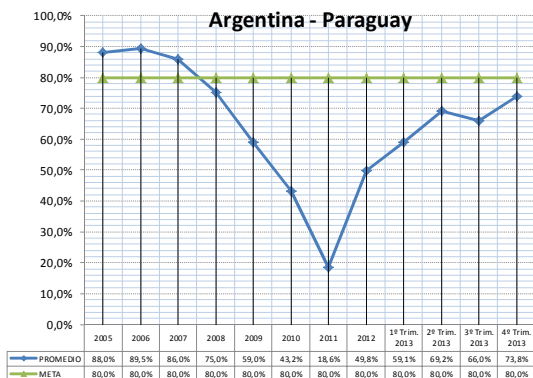
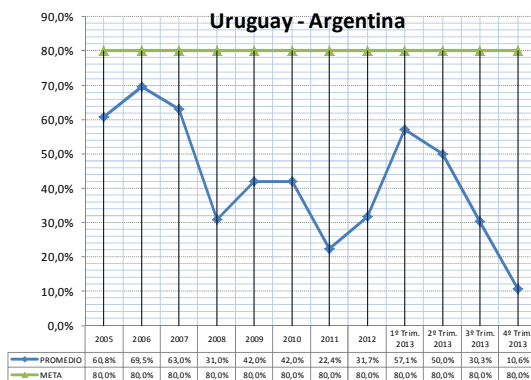
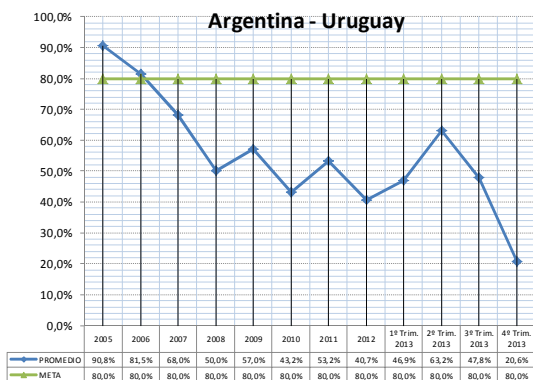


**2. Demora promedio extremo a extremo por país de destino (en días hábiles):** el plazo de entrega para la región es de D+5. La demora promedio total para la región, por año y país de destino, no cumplió con el estándar, excepto en el año 2006 en las enviadas a Argentina, Paraguay y Uruguay con 4,6, 4,9 y 4,3 días hábiles respectivamente.

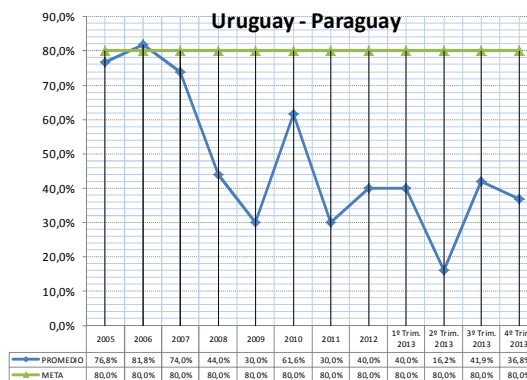
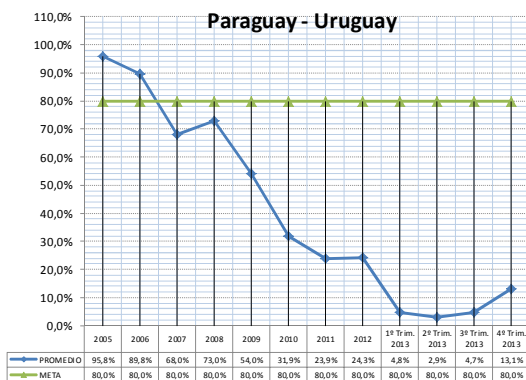


**3. Relaciones bilaterales:** los gráficos muestran el grado de cumplimiento del objetivo (80% D+5) por enlace. Los siguientes enlaces alcanzaron la meta tomando valores promedio anuales de rendimiento de entrega en plazo: AR-PY años 2005.2006 y 2007 con %88, 89.5% y 86% respectivamente; AR-UY años 2005 y 2006 con 91% y 81.5% respectivamente; PY-UY años 2005 y 2006 con 95.8% y 89.8% respectivamente; PY-AR año 2006 y 2008 con 86.3% y 81% respectivamente y AR-BR primer trimestre 2013 con 85.9%, segundo trimestre 84.1% y cuarto trimestre 80.9%.



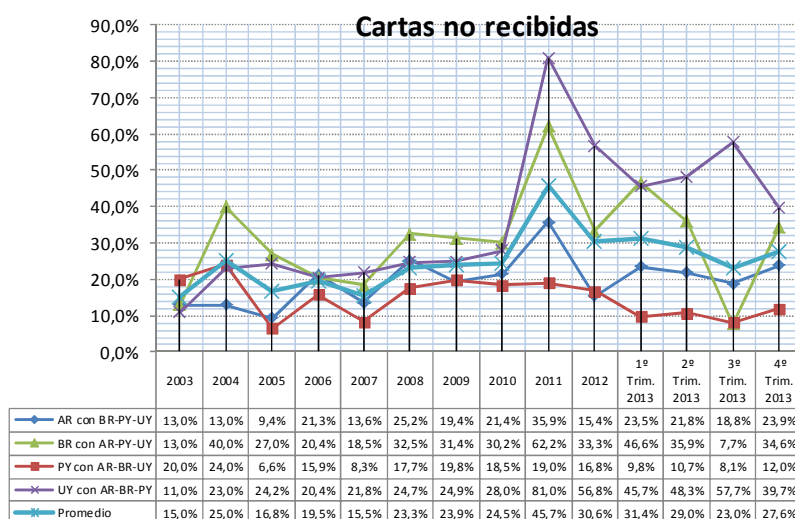




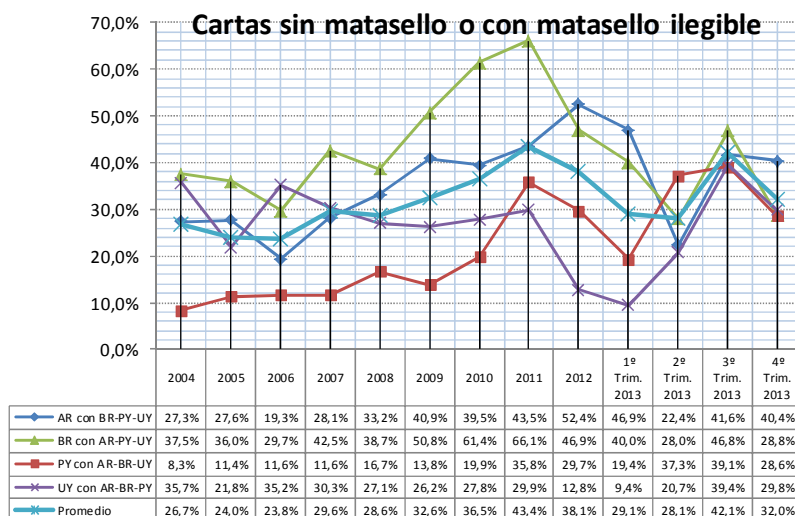


#### 4. Aspectos cualitativos del control:

4.1 El promedio total de cartas extraviadas o no informadas fue 25% para el período 2004/2012. En el cuarto trimestre del año 2013 el porcentaje de cartas de prueba no recibidas fue de 27,6%, es decir, que estuvo por encima del promedio, y fue superior en 4,6 puntos al valor alcanzado en el tercer trimestre de 2013 (23,0%).



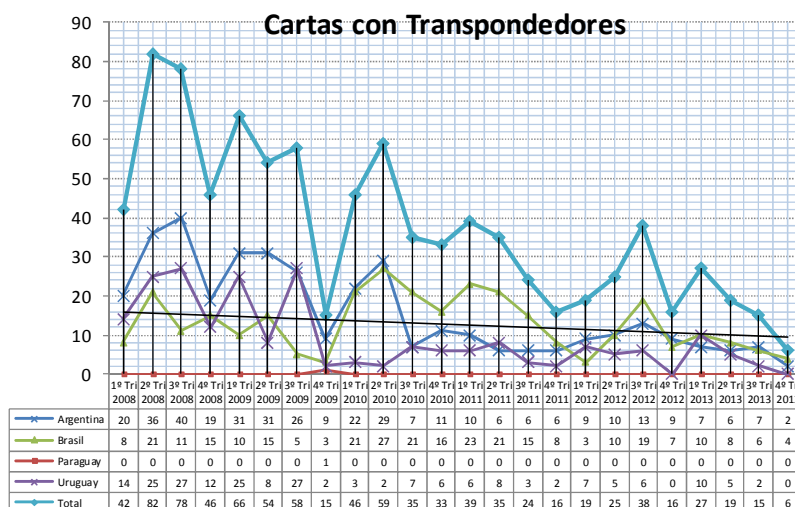
4.2 La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue para el período 2004/2012 de 31,5% promedio simple. En el cuarto trimestre de 2013 fue 32,0%, es decir, que estuvo por arriba del promedio. El porcentaje sigue siendo alto si se considera la importancia que tiene para el usuario/cliente la información proveniente del matasellos, dado que en los mismos se puede verificar la boca y fecha de imposición de las cartas.



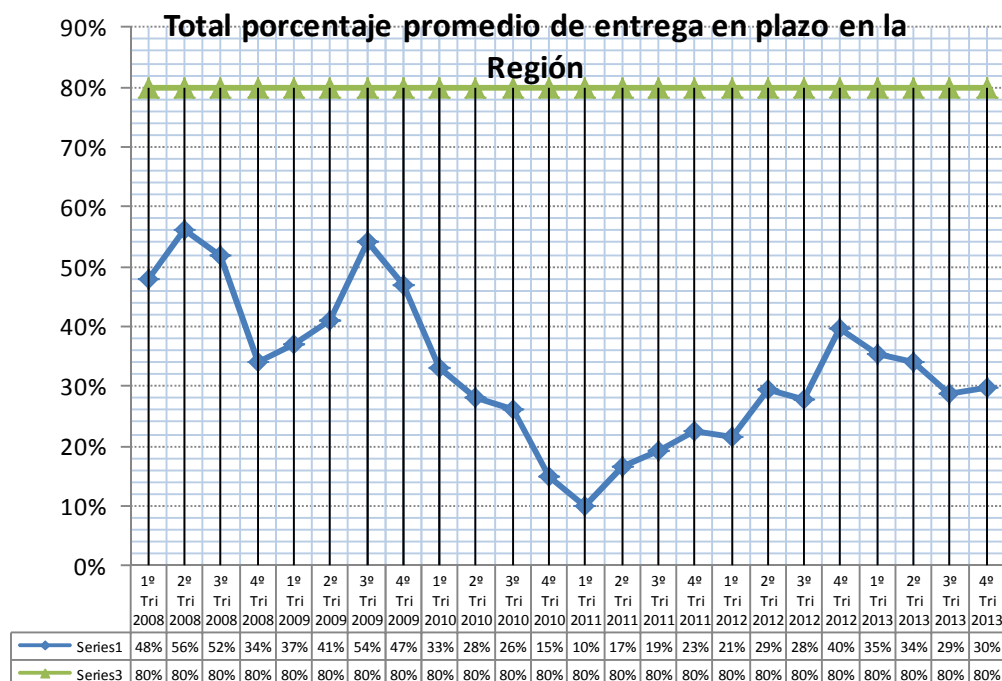
4.3 Porcentaje de cartas de prueba con transpondedores (control diagnóstico): el gráfico refleja la cantidad de transpondedores (cartas electrónicas de prueba) intercambiados y leídos por las antenas de los equipos diagnósticos de los países que tienen instalado el Sistema de Monitoreo Diagnóstico (registra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

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

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



4.4 Porcentaje total de cartas de prueba entregadas en plazo: el gráfico muestra la evolución del porcentaje de entrega en plazo para toda la región en el período 2008/4º trimestre 2013. El mismo se relaciona con el objetivo del 80% de entrega en D+5. Como puede observarse, el rendimiento a nivel global alcanzó su máximo nivel en el segundo trimestre de 2008 con un 56% de rendimiento.



Cabe destacar que este control internacional se discontinuó a partir del 31/01/2014 (Resolución C 39/2012 - XXV Congreso de la UPU - Doha, QATAR) reemplazándose por una medición similar ensamblada con el Sistema de Control Mundial, que vincula la calidad de servicio con el pago de los gastos terminales de los operadores designados. El nuevo control se iniciará en julio de 2014 y estará a cargo de Correo Oficial de la República Argentina S.A.