

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2004**

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

---



**REPUBLICA ARGENTINA**

**MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA  
Y SERVICIOS**

**SECRETARIA DE COMUNICACIONES DE LA NACION**

**COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires, julio de 2005**

---

---



---

## C O N T E N I D O

---

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Economía Postal y Evaluación de Calidad</b>	
<b>-Economía Postal</b>	<b>6</b>
<b>Servicios Postales</b>	
Producción Postal - Evolución	6
Ventas y Producción Postal - Series anuales	7
Distribución y Evolución del Mercado postal por tipo de servicio	8
Distribución geográfica de la producción y de las ventas	13
Piezas expedidas al exterior	14
Servicios Telegráficos: evol. anual de las ventas y de las unidades 1997/2004	15
Servicios Monetarios: evol. anual de las ventas y de las unidades 1997/2004	16
<b>Anexo 1 - Cuadros y Gráficos</b>	
<b>Servicios Postales</b>	
Gráfico: Evolución de la producción postal 1993/2004	18
Gráfico: Ventas S/IVA - Series Anuales 1993/2004	19
Cuadro: Envíos (C. Privados / Envíos C. Oficial)	20
Cuadro: Total de envíos (C. Oficial + C. Privados)	21
Cuadro: Couriers de entrada(C.Oficial - C. Privados)	21
Cuadro: Ventas mensuales de Servicios Postales(C. Oficial - C. Privados)	21
<b>Servicios Telegráficos</b>	
Cuadros: Evol. mensual de las ventas y las unidades(C. Oficial/C. Privados)	22
<b>Servicios Monetarios</b>	
Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades (C. Oficial)	23
Gráfico: Evolución Anual del PIB y de las Ventas a valores corrientes	24
<b>Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario</b>	
<b>Estructura del mercado</b>	<b>25</b>
Clasificación de las Empresas - Distribución de sus ventas	25
Evolución del PIB y de las ventas	26
Envíos por habitante y por año	26
Acerca de los precios	27
Nivel de empleo	27
<b>-Evaluación de la Calidad</b>	
<b>Control de la Calidad en el orden Nacional</b>	<b>28</b>
Esep Urbano 01/2004	28
Esep Urbano 02/2004	29
Esep Urbano 03/2004	30
Esep Urbano 04/2004	33
Esep Urbano 05/2004	34
Esep Urbano 06/2004	36

---

---

**Control de la calidad en el orden Internacional**

<b>Control de Calidad organizado por la Unión Postal Universal - Control Continuo</b>	<b>40</b>
<b>Resultados del Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional</b>	<b>41</b>
<b>Resultados del Operativo de Control Continuo - Ambito: Mercosur</b>	<b>49</b>

**Control de los Prestadores de Servicios Postales**

<b>Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales</b>	<b>62</b>
<b>Actividades destacadas</b>	<b>63</b>

**Control del Correo Oficial**

<b>Introducción</b>	<b>65</b>
<b>Actividades</b>	<b>65</b>
<b>Filatelia</b>	<b>67</b>

**Unidad de Control de la Actividad Postal**

<b>Síntesis</b>	<b>69</b>
-----------------	-----------

**Atención a los Usuarios de los Servicios Postales**

<b>Síntesis - Detalle de Reclamos(C. Oficial/C. Privados)</b>	<b>70</b>
---	-----------

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

<b>Unión Postal Universal</b>	<b>71</b>
<b>Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)</b>	<b>71</b>
<b>Mercosur</b>	<b>74</b>
<b>Negociaciones sobre los aportes de la República Argentina a Organismos Postales Internacionales</b>	<b>74</b>
<b>Participación de Argentina en Foros Postales Internacionales</b>	<b>74</b>

---

---

## INTRODUCCION

Como dato central para destacar en el sector postal durante el año 2004, está el dictado por el PODER EJECUTIVO NACIONAL del Decreto N° 721/04, por el cual se dispuso la creación de la sociedad CORREO OFICIAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA SOCIEDAD ANÓNIMA.

Esta nueva entidad reemplazó a la Unidad Administrativa creada por el Decreto 1075/03, y que tuviera a su cargo la recepción y gestión del Correo Oficial a partir de la rescisión de la Concesión allí decretada.

El Decreto N° 721/04 vino, entonces, a consolidar la operatoria del Correo Oficial, otorgándole una estructura acorde con el desenvolvimiento en un ámbito altamente competitivo como es el sector postal en la República Argentina.

No cabe duda que estas decisiones del PODER EJECUTIVO NACIONAL trasuntan una nueva política para el sector postal en general, el cual necesariamente debe evolucionar no sólo hacia una mejor calidad en la prestación de los servicios, sino que para que ello ocurra deberá mejorar la calidad de la competencia y del entorno de control de la actividad postal en general.

En este marco, en el ámbito del MINISTERIO DE PLANIFICACIÓN FEDERAL, INVERSIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS, tanto la SECRETARIA DE COMUNICACIONES como esta COMISIÓN NACIONAL han venido desarrollando a lo largo del año 2004 diversas acciones tendientes al logro de los objetivos antes mencionados y, en suma, al ordenamiento del mercado.

Como consecuencia de ello se observó, durante el año 2004, claramente una política de control activa orientada a una razonable regulación de la actividad y a estructurar un ambiente de control basado en la disponibilidad de información, como el principal insumo a tener en cuenta para trazar acciones en la materia.

Lo actuado en el año 2004, debe considerarse tan sólo una etapa en un proceso que deberá tener una lógica continuidad en el tiempo. No obstante, la existencia en el mercado de un operador público de propiedad y de administración estatal no es un dato menor, a poco que se lo compare con experiencias internacionales.

En efecto, es especialmente destacable la fuerte y constante presencia que ha mantenido en el mercado el Correo Oficial, aún transitando por una difícil etapa signada por una transición que se inició de manera traumática y actuando en un mercado ampliamente liberalizado, sin subsidios, franjas de reserva ni privilegios de ninguna naturaleza. Esto es un logro que muy pocos Correos Oficiales pueden igualar.

De todas maneras, debe insistirse en que lo expuesto es parte de un proceso que va más allá de un año determinado. Cuestiones resueltas generan nuevas cuestiones a resolver. Siempre hay cosas que hacer y en este sentido el Estado Argentino aparece como fuertemente comprometido en las realizaciones que se necesitan.

---

## ECONOMIA POSTAL Y EVALUACION DE LA CALIDAD

### A.- ECONOMÍA POSTAL

Este capítulo presenta los principales resultados de la actividad postal, telegráfica y monetaria de todo el territorio de la República Argentina.

El mismo está subdividido en cuatro subcapítulos a saber; Servicios Postales, Servicios Telegráficos, Servicios Monetarios y Aspectos Generales del Mercado. En ellos se desarrollarán los principales indicadores de la actividad.

Antes de entrar en el análisis de cada uno de los servicios en particular, se presenta el cuadro correspondiente a la **facturación total del mercado**. La misma ascendió en el año 2004 a la suma de \$1.253 millones de pesos, registrando un incremento del 18,68% respecto del año anterior.

AÑO	TOTAL VENTAS	VARIAC. %
1997	950.967.560	
1998	1.047.608.285	10,16%
1999	1.067.173.036	1,87%
2000	963.564.960	-9,71%
2001	887.385.238	-7,91%
2002	906.362.299	2,14%
2003	1.055.877.884	16,50%
2004	1.253.074.468	18,68%

### SERVICIOS POSTALES

#### Participación en la Producción Total - Evolución

La tabla siguiente muestra la evolución de la producción postal total y del porcentaje de participación del Correo Oficial, en los últimos veinte (20) años.

En el año 2004 la participación porcentual del Correo Oficial creció 1,57 puntos respecto del año anterior, siendo la primera vez desde la desregulación del mercado postal, año 1993, en que dicha empresa logra revertir la tendencia decreciente.

AÑO	Correos Privados	Correo Oficial	TOTALES	% corresp. al C. Oficial
1984	7.973.972	715.528.000	723.501.972	99%
1985	11.899.745	640.996.000	652.895.745	98%
1986	19.370.595	629.106.000	648.476.595	97%
1987	29.903.623	617.887.000	644.790.623	96%
1988	51.820.761	469.534.000	521.354.761	90%
1989	58.664.278	396.719.000	455.383.278	87%
1990	57.789.985	344.979.000	402.768.985	86%
1991	98.637.813	323.000.000	421.637.813	77%
1992	125.760.374	322.900.000	448.660.374	72%
1993	153.619.150	375.460.455	529.079.605	71%
1994	225.081.821	388.923.179	614.005.000	63,3%
1995	238.801.000	423.246.000	662.047.000	63,9%
1996	278.343.775	434.354.000	712.697.775	61%
1997	416.836.213	390.867.959	807.704.172	48,39%
1998	492.297.813	376.474.165	868.771.978	43,33%
1999	603.349.184	418.163.000	1.021.512.184	40,94%
2000	651.333.282	401.612.000	1.052.945.282	38,14%
2001	610.545.581	381.911.000	992.456.581	38,48%
2002	550.427.985	320.273.000	870.700.985	36,78%
2003	616.843.775	310.326.000	927.169.775	33,47%
2004	637.477.687	343.888.000	981.365.687	35,04%

El gráfico de la página 18 del Anexo 1 presenta la evolución de la producción postal desde el año 1993 hasta el 2004. Puede observarse que la curva de producción del Correo Oficial, comienza a acompañar la tendencia creciente de la curva total.

## **Ventas y Producción Postal - Totales anuales - Evolución respecto del año anterior**

### **Serie 1993/2004**

Las ventas totales se incrementaron en el 2004 un 18,63% respecto del año 2003, como consecuencia de un aumento del 13,12% de la facturación del Correo Oficial y de un 21,95 % en el total de los Correos Privados. En lo que respecta al nivel de actividad aumentó el 5,85%, influenciado por una variación positiva del 10,82% en las unidades del Correo Oficial y de sólo el 3,35% para el conjunto de los operadores privados.

Lo expuesto precedentemente, estaría indicando la existencia de un importante efecto precio en la facturación de los Correos Privados. En cambio los guarismos del Correo Oficial muestran prácticamente una correlación entre el porcentaje de aumento de la facturación y del volumen de piezas, con una variación mínima de los precios para el mismo período.

En el Anexo I, página 19 , se presenta el gráfico de la serie de ventas postales anuales para el período 1993 hasta el 2004.

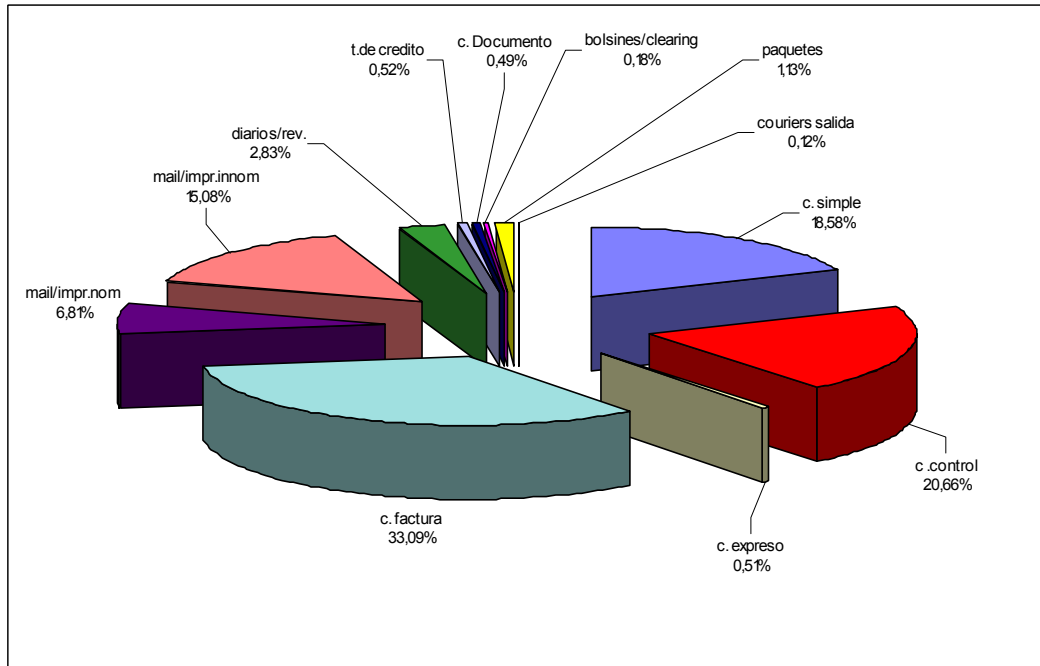
<b>AÑO</b>	<b>TOTAL VENTAS</b>	<b>VAR.% TOTAL</b>	<b>C. OFICIAL</b>	<b>VAR.%C.OFICIAL</b>	<b>C. PRIVADOS</b>	<b>VAR.%C.PRIV.</b>
1993	675.343.342		273.631.000		401.712.342	
1994	814.438.680	20,60%	307.970.000	12,55%	506.468.680	26,08%
1995	817.416.071	0,37%	354.648.000	15,16%	462.768.071	-8,63%
1996	840.492.018	2,82%	409.555.000	15,48%	430.937.018	-6,88%
1997	866.100.606	3,05%	376.052.000	-8,18%	490.048.606	13,72%
1998	960.126.293	10,86%	406.301.000	8,04%	553.825.293	13,01%
1999	979.026.496	1,97%	414.828.000	2,10%	564.198.496	1,87%
2000	886.952.272	-9,40%	370.959.000	-10,58%	515.993.272	-8,54%
2001	813.098.503	-8,33%	332.855.000	-10,27%	480.243.503	-6,93%
2002	834.957.626	2,69%	323.476.000	-2,82%	511.481.626	6,50%
2003	979.663.964	17,33%	367.618.000	13,65%	612.045.964	19,66%
2004	1.162.213.743	18,63%	415.833.000	13,12%	746.380.743	21,95%

<b>AÑO</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>VAR.% TOTAL</b>	<b>C. OFICIAL</b>	<b>VAR.%C.OFICIAL</b>	<b>C. PRIVADOS</b>	<b>VAR.%C.PRIV.</b>
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%

### **Mercado Postal por tipo de servicio**

En los cuadros de la página 20 del Anexo I se presenta la evolución mensual de las unidades de cada uno de los servicios postales, tanto del Correo Oficial como del total de los Operadores Postales inscriptos, y en la página 21 del mismo anexo, la evolución del total de dichos servicios y las ventas mensuales tanto del Correo Oficial como del total de Operadores Privados.

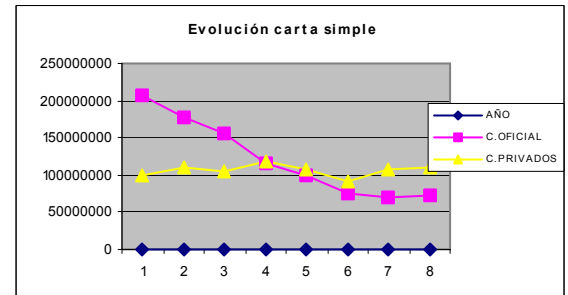
## Participación porcentual por servicio respecto del total de unidades



## Evolución por tipo de servicio - Serie 1997/2004

**Carta Simple:** Representó el 18,58% del total de los envíos postales. De este segmento de mercado el Correo Oficial recuperó un 4,09% respecto del año 2003 y los Operadores Privados un 2,93%. No obstante lo expuesto, el Correo Oficial está aún muy lejos de volver a alcanzar el volumen de piezas del año 1997; en tanto que los Correos Privados mantuvieron desde esa fecha como producción promedio 100 millones de cartas.

CARTA SIMPLE				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	207.553.395		100.448.698	
1998	176.141.935	-15,13%	108.885.684	8,40%
1999	157.005.000	-10,86%	104.598.968	-3,94%
2000	115.005.000	-26,75%	117.267.929	12,11%
2001	98.182.000	-14,63%	107.066.184	-8,70%
2002	74.356.000	-24,27%	91.978.650	-14,09%
2003	69.992.000	-5,87%	106.361.665	15,64%
2004	72.857.000	4,09%	109.482.278	2,93%



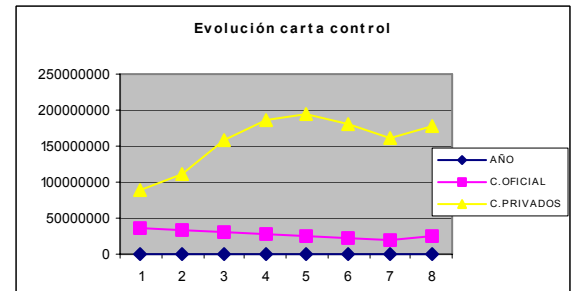
**Carta Control:** La participación de este servicio en el total de la producción postal del año 2004 fue del 20,66%, incrementándose en un poco más de un punto respecto del año 2003. El Correo Oficial aumentó el 26,17% y el total de los Correos Privados el 10,17%, siempre en relación al año anterior.

Sobre este producto merecen hacerse algunas consideraciones, en razón de la heterogeneidad de los servicios informados como envíos de control por los operadores postales y sus precios promedios. El Correo Oficial incluye envíos con un estándar definido y un tratamiento específico para el seguimiento de las piezas (Track and Trace); en cambio los operadores privados consideran dentro de este servicio diferentes tipos de envíos a saber: cartas de control con seguimiento las que representan sólo el 11% del volumen informado, correspondiendo el 89% restante a cartas cuyo control es una planilla donde consta que se han recibido, pero su estándar de entrega es muy variable como también su precio que, en general, se asemeja al de una carta simple.

En síntesis, si comparamos cantidades de productos homogéneos tanto en tratamiento como en precios, puede decirse que en el año 2004 el Correo Oficial aumentó su posición en este segmento de mercado en un porcentaje muy superior al de los privados.

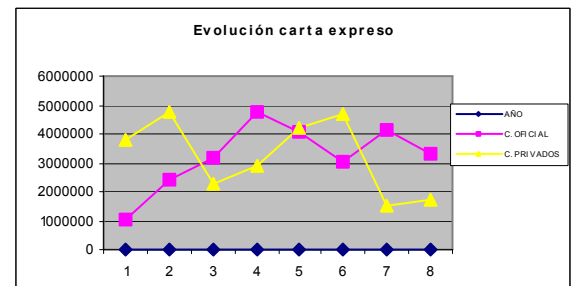


CARTA CONTROL				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	36.407.313		89.355.087	
1998	34.141.791	-6,22%	110.631.892	23,81%
1999	31.628.000	-7,36%	159.526.131	44,20%
2000	28.126.000	-11,07%	185.385.040	16,21%
2001	25.836.000	-8,14%	193.698.180	4,48%
2002	20.871.000	-19,22%	181.232.431	-6,44%
2003	20.105.000	-3,67%	161.003.889	-11,16%
2004	25.366.000	26,17%	177.372.190	10,17%



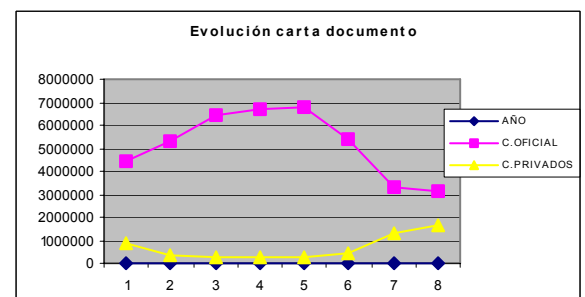
**Carta Expreso:** No obstante su baja participación, 0,51% del total de los envíos, este servicio tiene relevancia por su incidencia en las ventas en razón de su precio. Las series y el gráfico nos muestran que en el año 2004 la tendencia se revirtió tanto para el Correo Oficial como para los operadores postales privados, registrando el primero una caída del 20,36% y los segundos un aumento del 11,29% respecto del año 2003. No obstante, el Correo Oficial se mantuvo dentro del promedio de piezas de la serie histórica en tanto que los correos privados cayeron a la mitad.

CARTA EXPRESO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	1.030.204		3.811.864	
1998	2.426.377	135,52%	4.756.109	24,77%
1999	3.146.000	29,66%	2.295.537	-51,73%
2000	4.784.000	52,07%	2.883.645	25,62%
2001	4.087.000	-14,57%	4.184.667	45,12%
2002	3.017.000	-26,18%	4.665.250	11,48%
2003	4.169.000	38,18%	1.523.291	-67,35%
2004	3.320.000	-20,36%	1.695.299	11,29%



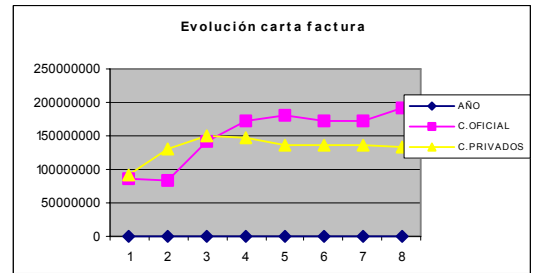
**Carta Documento:** Representó el 0,49% del volumen total del mercado, pero al igual que la carta expreso el precio de este producto hace que el servicio sea importante en el total de la facturación. En cuanto a su evolución en el tiempo el gráfico muestra que para el Correo Oficial se mantiene la tendencia a la baja, con una caída del 5% en el año 2004; siendo en cambio creciente para los correos privados con un aumento del 25,23% para el mismo período.

CARTA DOCUMENTO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	4.392.180		868.390	
1998	5.288.537	20,41%	387.908	-55,33%
1999	6.467.000	22,28%	242.517	-37,48%
2000	6.724.000	3,97%	301.859	24,47%
2001	6.788.000	0,95%	246.133	-18,46%
2002	5.366.000	-20,95%	391.533	59,07%
2003	3.318.000	-38,17%	1.289.358	229,31%
2004	3.152.000	-5,00%	1.614.697	25,23%



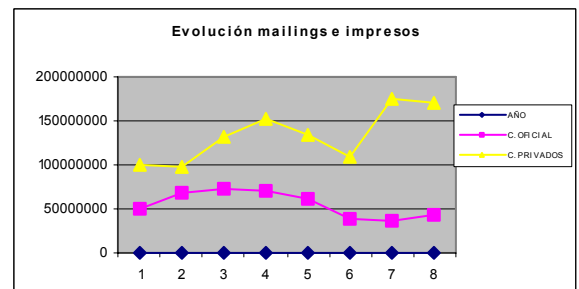
**Carta Factura:** La participación de este producto fue del 33,09% del total de envíos. Como puede observarse es el que más cantidad de piezas mueve ya que es utilizado por clientes corporativos, es decir empresas de servicios públicos privatizadas, instituciones bancarias, AFJP, compañías de seguro, empresas de medicina prepaga, empresas de cable, el Estado a través de sus dependencias, etc. Su comportamiento en el año 2004 muestra un incremento del 10,51% para el Correo Oficial y una baja del 2,31% para el total de los operadores privados, respecto del año anterior.

CARTA FACTURA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	85.774.293		92.709.929	
1998	83.867.433	-2,22%	130.406.106	40,66%
1999	142.056.000	69,38%	150.254.187	15,22%
2000	170.952.000	20,34%	148.246.893	-1,34%
2001	180.903.000	5,82%	136.227.284	-8,11%
2002	173.494.000	-4,10%	137.170.656	0,69%
2003	173.024.000	-0,27%	136.655.412	-0,38%
2004	191.206.000	10,51%	133.504.135	-2,31%



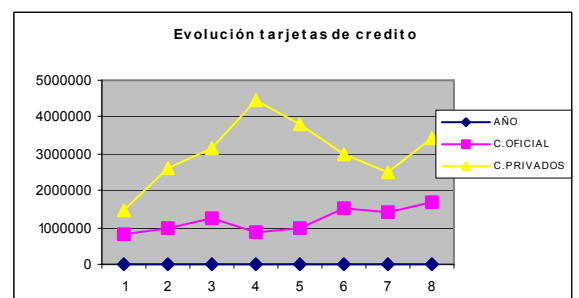
**Mailings e impresos:** Este producto tiene dos variantes: los nominados y los innominados. La diferencia entre ambos radica en los requisitos que deben cumplir para su admisión y el precio, que es consecuencia del tratamiento de distribución que requieren. Los mailings nominados representaron el 6,81% del mercado y los innominados el 15,08%, es decir el 21,89% en forma agregada. De esta forma, los datos de la serie muestran para el Correo Oficial un incremento del 20,94% respecto del año 2003, lo que revierte después de cuatro períodos la tendencia negativa, y para los prestadores privados una caída del 2,38%.

MAILINGS E IMPRESOS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	50.399.141		98.864.052	
1998	67.914.784	34,75%	98.450.580	-0,42%
1999	73.742.000	8,58%	131.214.752	33,28%
2000	71.163.000	-3,50%	152.227.298	16,01%
2001	61.725.000	-13,26%	133.762.069	-12,13%
2002	39.460.000	-36,07%	108.847.939	-18,63%
2003	36.148.000	-8,39%	175.339.521	61,09%
2004	43.718.000	20,94%	171.157.844	-2,38%



**Tarjetas de Crédito:** En el año 2004 constituyeron el 0,52% del total de los envíos. Este segmento de mercado mostró un crecimiento del 21,35% para el Correo Oficial y del 37,88% para los Correos Privados, en relación con el año 2003.

TARJETA DE CREDITO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	805.991		1.491.197	
1998	977.810	21,32%	2.592.662	73,86%
1999	1.241.000	26,92%	3.164.695	22,06%
2000	885.000	-28,69%	4.469.898	41,24%
2001	955.000	7,91%	3.782.329	-15,38%
2002	1.526.000	59,79%	2.995.375	-20,81%
2003	1.405.000	-7,93%	2.496.308	-16,66%
2004	1.705.000	21,35%	3.442.024	37,88%



**Diarios y Revistas:** Respecto a este servicio sólo informan datos los Correos Privados. En el año 2004 este segmento representó el 2,83% del total de envíos y registró un incremento del 18,80% respecto al año anterior, manteniéndose la tendencia creciente.

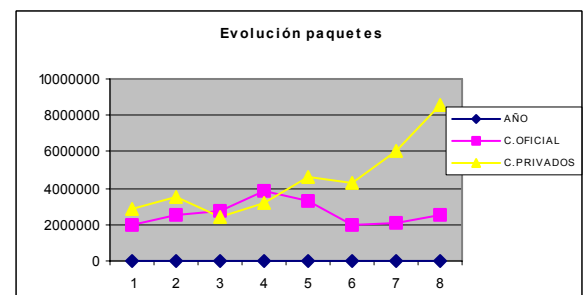
DIARIOS Y REVISTAS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	S/D	S/D	21.905.714	
1998	S/D	S/D	27.968.954	27,68%
1999	S/D	S/D	45.208.981	61,64%
2000	S/D	S/D	33.104.267	-26,78%
2001	S/D	S/D	23.138.330	-30,10%
2002	S/D	S/D	15.219.326	-34,22%
2003	S/D	S/D	23.385.403	53,66%
2004	S/D	S/D	27.782.014	18,80%

**Bolsines y Clearing:** Los datos relevados corresponden sólo a los Correos Privados pues el Correo Oficial desde el año 1999 no informa acerca de este servicio. La participación sobre el total de envíos fue del 0,18% en el año bajo examen. Los volúmenes mantuvieron la tendencia decreciente con una caída del 6,54% respecto del año 2003.

BOLSINES Y CLEARING				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	962.130		3.203.184	
1998	883.616	-8,16%	3.159.612	-1,36%
1999	S/D	S/D	2.964.188	-6,19%
2000	S/D	S/D	3.125.575	5,44%
2001	S/D	S/D	2.735.487	-12,48%
2002	S/D	S/D	2.166.588	-20,80%
2003	S/D	S/D	1.864.299	-13,95%
2004	S/D	S/D	1.742.292	-6,54%

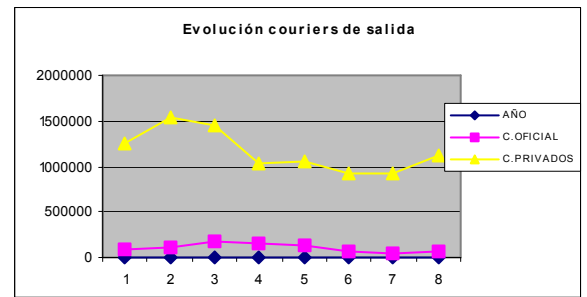
**Paquetes:** Representaron en el año 2004 el 1,13% del total de los envíos. Tanto el Correo Oficial como los privados mantuvieron la tendencia creciente con un incremento del 18,44% y 42,91% respectivamente, en relación al año anterior.

PAQUETES				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	1.988.953		2.843.505	
1998	2.545.824	28,00%	3.521.767	23,85%
1999	2.707.000	6,33%	2.399.606	-31,86%
2000	3.825.000	41,30%	3.179.734	32,51%
2001	3.310.000	-13,46%	4.648.118	46,18%
2002	2.001.000	-39,55%	4.336.701	-6,70%
2003	2.115.000	5,70%	5.995.603	38,25%
2004	2.505.000	18,44%	8.568.129	42,91%



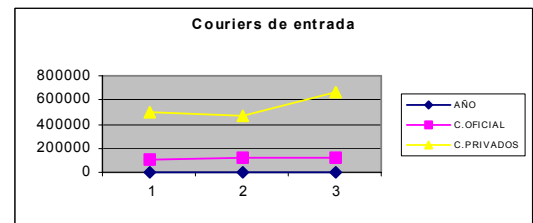
**Couriers de Salida:** En cantidad de envíos constituyeron el 0,12% del mercado. No obstante y por tratarse de una prestación postal diferencial para envíos al exterior que requieren condiciones especiales de canalización y entrega, es un servicio de alto valor comercial, lo que lo hace representativo desde el punto de vista de la facturación. En el año 2004 y en lo que a volúmenes se refiere, el Correo Oficial creció un 18% y los operadores postales privados un 20,21%, revirtiendo la tendencia decreciente que venían registrando.

COURIERS DE SALIDA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
1997	85.430		1.244.687	
1998	117.482	37,52%	1.531.287	23,03%
1999	171.000	45,55%	1.457.851	-4,80%
2000	148.000	-13,45%	1.039.810	-28,68%
2001	125.000	-15,54%	1.054.611	1,42%
2002	74.000	-40,80%	930.291	-11,79%
2003	50.000	-32,43%	929.026	-0,14%
2004	59.000	18,00%	1.116.785	20,21%



**Couriers de Entrada:** Este servicio comenzó a relevarse en el año 2002. En el año 2004, el segmento de mercado registró un crecimiento ya que el Correo Oficial aumentó el 8,77% y el resto de los operadores privados un 38,60%.

COURIERS DE ENTRADA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2002	108.000		493.345	
2003	114.000	5,56%	473.906	-3,94%
2004	124.000	8,77%	656.835	38,60%



## Distribución Geográfica de la Producción y de las Ventas

Los cuadros siguientes muestran que la concentración del mercado, tanto en facturación como en cantidad de envíos, sigue estando en Capital Federal y Gran Buenos Aires, seguida en importancia por la provincia de Buenos Aires y en menor escala por las provincias de Córdoba y Santa Fé.

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C. OFIC.
CAPFED Y GBA	462.784.095	62,00%	217.603.000	52,33%
BS.AS.(PCIA)	107.533.278	14,41%	75.817.000	18,23%
CATAMARCA	1.444.548	0,19%	2.239.103	0,54%
CHACO	3.925.736	0,53%	3.571.000	0,86%
CHUBUT	5.318.712	0,71%	8.019.000	1,93%
CORDOBA	40.226.073	5,39%	31.103.000	7,48%
CORRIENTES	3.476.286	0,47%	4.903.989	1,18%
ENTRE RIOS	6.530.887	0,88%	5.992.000	1,44%
FORMOSA	1.349.856	0,18%	0	0,00%
JUJUY	3.507.064	0,47%	0	0,00%
LA PAMPA	3.641.199	0,49%	833.984	0,20%
LA RIOJA	2.836.437	0,38%	108.897	0,03%
MENDOZA	16.384.509	2,20%	9.129.797	2,20%
MISIONES	3.875.770	0,52%	1.619.011	0,39%
NEUQUEN	7.035.868	0,94%	11.614.016	2,79%
RIO NEGRO	5.709.797	0,76%	0	0,00%
SALTA	7.639.873	1,02%	4.286.000	1,03%
SAN JUAN	3.924.614	0,53%	1.598.147	0,38%
SAN LUIS	2.867.107	0,38%	920.056	0,22%
SANTA CRUZ	1.800.143	0,24%	0	0,00%
SANTA FE	41.630.898	5,58%	30.845.000	7,42%
S .DEL ESTERO	3.263.529	0,44%	1.851.950	0,45%
T.DEL FUEGO	1.967.192	0,26%	0	0,00%
TUCUMAN	7.707.272	1,03%	3.778.050	0,91%
<b>TOTALES</b>	<b>746.380.743</b>	<b>100,00%</b>	<b>415.833.000</b>	<b>100,00%</b>

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C OFIC.
CAPFED Y GBA	340.866.424	53,47%	218.181.767	63,45%
BS.AS.(PCIA)	91.877.159	14,41%	44.856.956	13,04%
CATAMARCA	751.933	0,12%	1.957.528	0,57%
CHACO	5.026.228	0,79%	4.559.946	1,33%
CHUBUT	4.628.678	0,73%	3.040.425	0,88%
CORDOBA	27.728.596	4,35%	20.982.658	6,10%
CORRIENTES	3.247.239	0,51%	2.076.659	0,60%
ENTRE RIOS	3.999.644	0,63%	2.659.485	0,77%
FORMOSA	713.285	0,11%	0	0,00%
JUJUY	6.504.360	1,02%	0	0,00%
LA PAMPA	2.970.345	0,47%	450.232	0,13%
LA RIOJA	1.721.513	0,27%	95.098	0,03%
MENDOZA	28.968.912	4,54%	7.081.679	2,06%
MISIONES	2.021.902	0,32%	686.681	0,20%
NEUQUEN	13.355.278	2,10%	6.228.573	1,81%
RIO NEGRO	6.231.550	0,98%	0	0,00%
SALTA	20.198.191	3,17%	1.153.851	0,34%
SAN JUAN	9.321.073	1,46%	1.235.145	0,36%
SAN LUIS	1.568.697	0,25%	720.294	0,21%
SANTA CRUZ	1.464.355	0,23%	0	0,00%
SANTA FE	32.662.176	5,12%	25.349.912	7,37%
S. DEL ESTERO	5.918.537	0,93%	207.383	0,06%
T.DEL FUEGO	1.485.354	0,23%	0	0,00%
TUCUMAN	24.246.258	3,80%	2.363.728	0,69%
<b>TOTALES</b>	<b>637.477.687</b>	<b>100,00%</b>	<b>343.888.000</b>	<b>100,00%</b>

**NOTA:** Las provincias que aparecen sin movimiento están incluídas en otras tal como se detalla a continuación:

- ❖ Jujuy en Salta;
- ❖ Formosa en Chaco;
- ❖ Río Negro en Buenos Aires y Neuquén
- ❖ Tierra del Fuego y Santa Cruz en Chubut.

### Piezas expedidas al exterior

En el año 2004 se enviaron al exterior 11,2 millones de piezas, considerando las del Correo Oficial y los Correos Privados. En cuanto al comportamiento de la serie registró un incremento positivo respecto del año anterior del 9,02% para el Correo Oficial, revirtiendo el signo de la tendencia de los años precedentes y del 15,41% para los operadores privados.

AÑO	TOTAL C. OFICIAL	VAR.%	TOTAL C. PRIV.	VAR %
1998	15.508.181		1.455.514	
1999	14.897.568	-3,94%	1.588.257	9,12%
2000	13.721.657	-7,89%	1.330.596	-16,22%
2001	14.236.388	3,75%	1.744.651	31,12%
2002	9.966.960	-29,99%	1.385.044	-20,61%
2003	8.608.529	-13,63%	1.547.742	11,75%
2004	9.385.056	9,02%	1.786.288	15,41%

En las tablas siguientes se detalla la cantidad de piezas por destino y la participación porcentual en cada uno de esos destinos respecto del total de envíos al exterior.

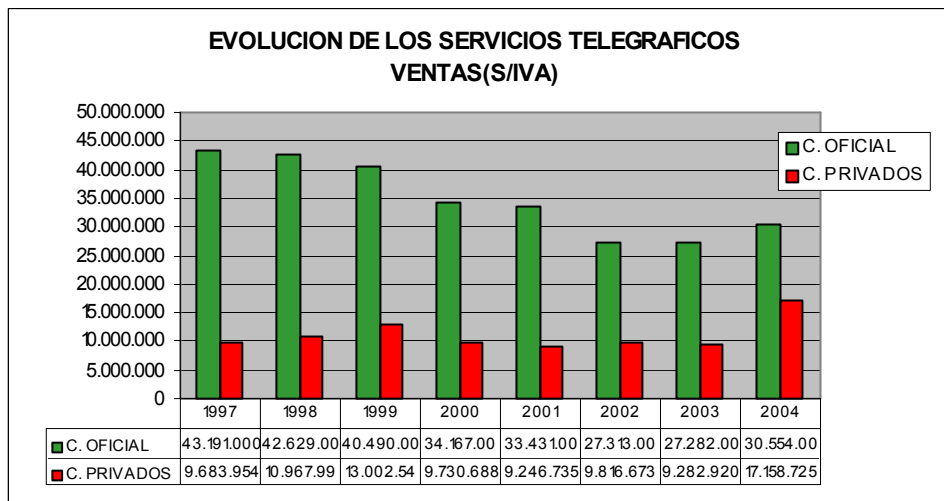
DESTINO	C. OFICIAL	% ZONA C.OFICIAL	C. PRIVADOS	% ZONA C.PRIVAD.	TOTALES
Mercosur	1.428.507	70,87%	587.196	29,13%	2.015.703
resto A.del S	1.047.320	80,69%	250.600	19,31%	1.297.920
A. Central	70.265	63,12%	41.051	36,88%	111.316
A. Del Norte	2.584.737	85,71%	430.841	14,29%	3.015.578
Europa	3.562.999	90,72%	364.447	9,28%	3.927.446
Africa	34.727	54,24%	29.296	45,76%	64.023
Asia	453.869	89,29%	54.449	10,71%	508.318
Oceanía	202.632	87,70%	28.408	12,30%	231.040
<b>TOTALES</b>	<b>9.385.056</b>	<b>84,01%</b>	<b>1.786.288</b>	<b>15,99%</b>	<b>11.171.344</b>

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	18,04%
resto A.del S	11,62%
A. Central	1,00%
A. Del Norte	26,99%
Europa	35,16%
Africa	0,57%
Asia	4,55%
Oceanía	2,07%

## SERVICIOS TELEGRAFICOS

En las tablas y gráficos que se exponen a continuación se muestra la evolución de la producción telegráfica y de las ventas.

AÑO	TOTAL VENTAS (En Pesos)	VAR.% VENTAS TOTALES	C. OFICIAL	VAR.% C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.% C. PRIVADOS
1997	52.874.954		43.191.000		9.683.954	
1998	53.596.992	1,37%	42.629.000	-1,30%	10.967.992	13,26%
1999	53.492.540	-0,19%	40.490.000	-5,02%	13.002.540	18,55%
2000	43.897.688	-17,94%	34.167.000	-15,62%	9.730.688	-25,16%
2001	42.677.735	-2,78%	33.431.000	-2,15%	9.246.735	-4,97%
2002	37.129.673	-13,00%	27.313.000	-18,30%	9.816.673	6,16%
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%

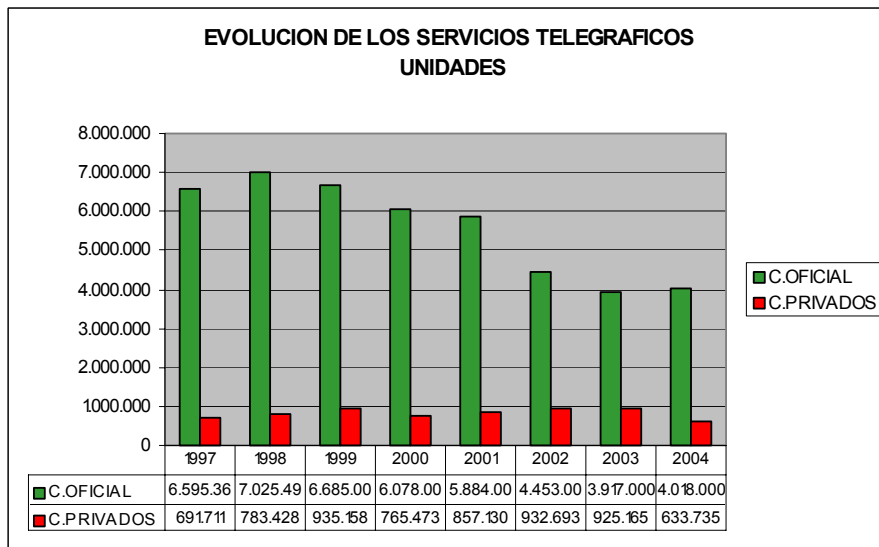


La facturación total del año 2004 fue de 47,7 millones de pesos con un movimiento de piezas del orden 4,6 millones de telegramas.

Del análisis de las series puede observarse que el Correo Oficial tuvo un incremento del 2,58% en la cantidad de telegramas, que representó un 11,99% de aumento en las ventas respecto del año anterior; revirtiendo la tendencia decreciente de los últimos cinco años. Los Correos Privados registraron una caída en la producción del 31,50% con un aumento en las ventas del 84,84%, siendo este último efecto consecuencia de la actualización del precio promedio utilizado para determinar la facturación de estos operadores para el servicio bajo examen.

AÑO	TOTAL ANUAL UNIDADES	VAR. % TOTAL UNIDADES	C. OFICIAL	VAR. % C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR. % C. PRIVADOS
1997	7.287.078		6.595.367		691.711	
1998	7.808.918	7,16%	7.025.490	6,52%	783.428	13,26%
1999	7.620.158	-2,42%	6.685.000	-4,85%	935.158	19,37%
2000	6.843.473	-10,19%	6.078.000	-9,08%	765.473	-18,15%
2001	6.740.130	-1,51%	5.884.000	-3,19%	857.130	11,97%
2002	5.385.693	-20,10%	4.453.000	-24,32%	932.693	8,82%
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%

En los cuadros de la página 22 del Anexo 1, se muestran mes por mes y por tipo de servicio, la evolución que han ido teniendo en el año estos productos.



### SERVICIOS MONETARIOS

Los datos de estos servicios corresponden sólo al Correo Oficial. En el año 2004 la cantidad de giros emitidos cayó un 1,62% respecto del año anterior, en tanto que las ventas tuvieron un incremento del 8,82%.

AÑO	UNIDADES	VAR% UNIDADES	VENTAS (S/IVA)	VAR%VENTAS
1997	3.472.061		31.992.000	
1998	3.623.555	4,36%	33.885.000	5,92%
1999	3.230.000	-10,86%	34.654.000	2,27%
2000	3.254.000	0,74%	32.715.000	-5,60%
2001	3.153.000	-3,10%	31.609.000	-3,38%
2002	2.333.000	-26,01%	34.275.000	8,43%
2003	2.344.000	0,47%	39.649.000	15,68%
2004	2.306.000	-1,62%	43.148.000	8,82%

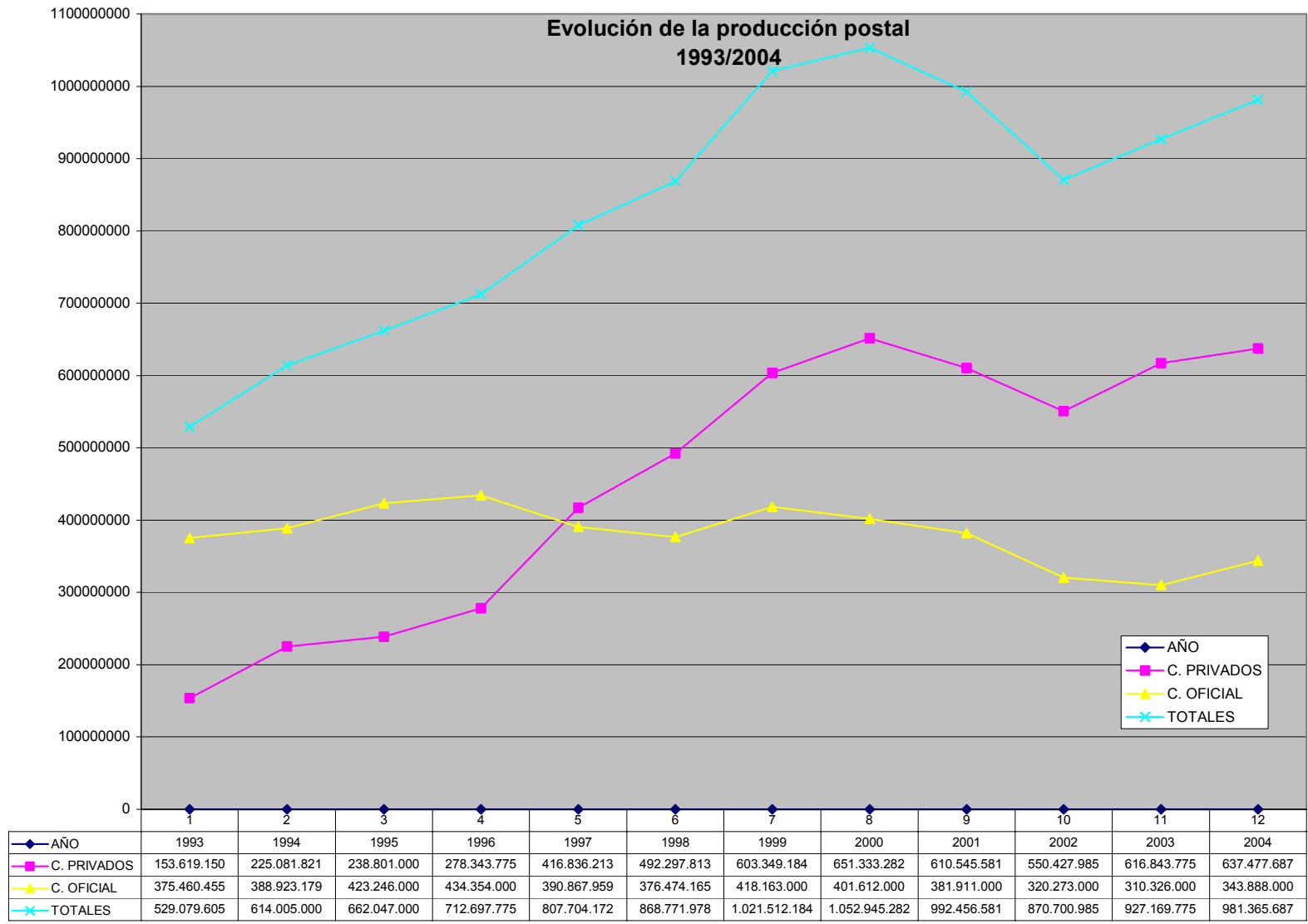
En los cuadros de la página 23 del Anexo 1 figura la evolución mes por mes de las unidades por tipo de servicio y de las ventas para el año bajo examen.

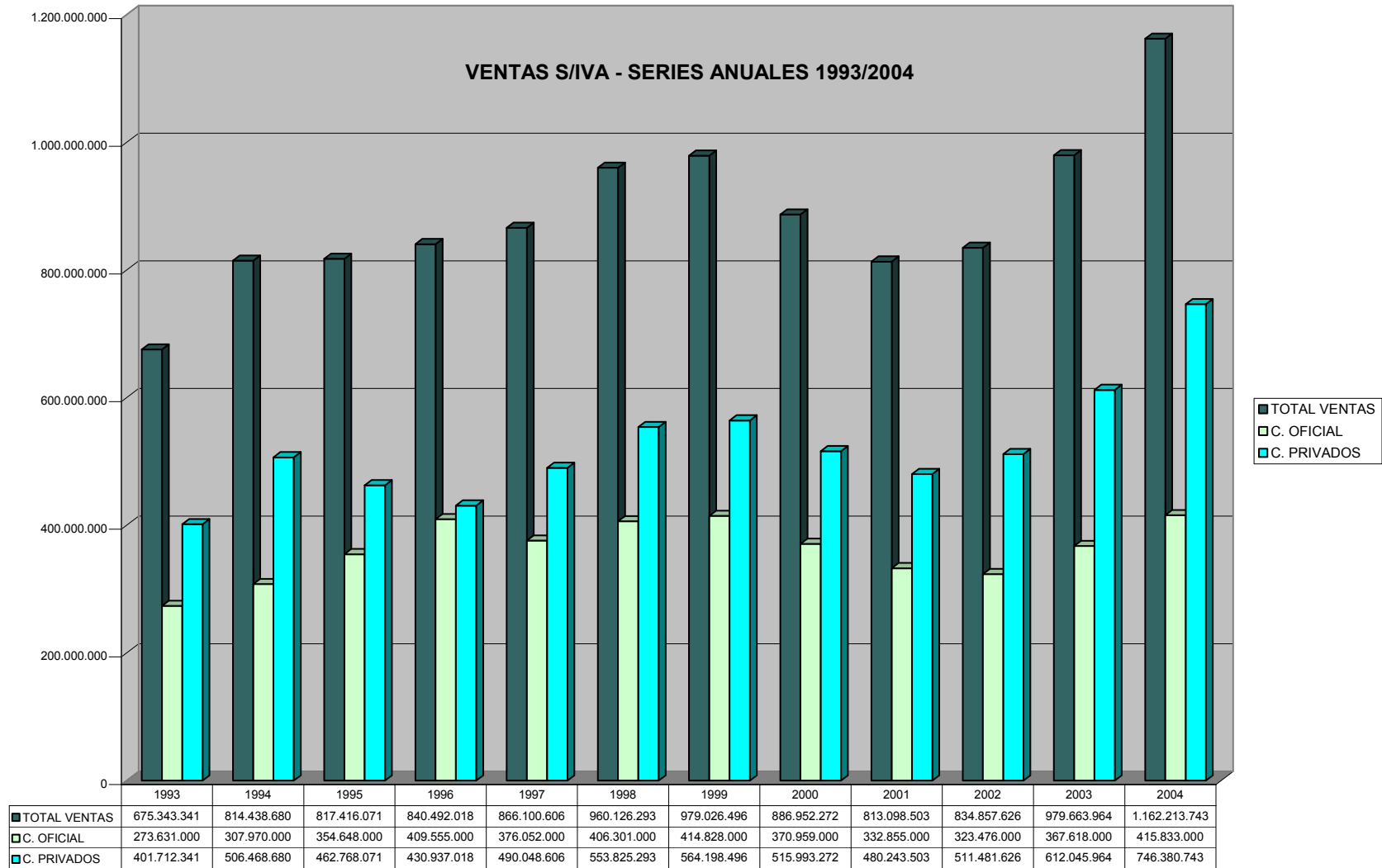


---

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

---





## PRODUCCION POSTAL AÑO 2004 - UNIDADES

### CORREOS PRIVADOS

Mes	C.Simple	C. Control	C.Expreso	C.Factura	Mail./impres. Nomin.	Mail./impres. Innomin.	Diarios/Rev.	Tarj.de Cred.	C.Docum.	Bols./Clear.	Paquetes	Couriers Salida	Totales
ene-04	8.212.981	16.408.339	93.852	12.099.205	2.164.727	12.772.455	2.508.149	227.047	96.685	135.027	629.697	82.770	55.468.921
feb-04	7.068.270	11.581.054	113.932	12.207.925	2.150.502	11.672.448	2.969.523	267.778	97.463	140.522	567.530	76.942	48.951.907
mar-04	8.383.622	13.787.290	123.777	11.517.008	1.953.631	12.929.097	3.757.675	276.919	146.800	144.857	658.571	78.514	53.795.808
abr-04	8.843.864	16.257.858	133.557	11.019.151	2.177.818	12.008.605	4.572.272	258.756	95.038	149.573	665.114	101.314	56.320.998
may-04	8.518.618	13.723.256	183.479	10.666.621	2.125.214	11.046.292	1.956.517	255.730	110.498	130.063	665.843	100.786	49.521.025
jun-04	8.164.384	12.846.911	165.145	10.941.937	1.985.403	9.073.449	2.370.472	295.638	124.768	135.165	678.611	106.766	46.926.788
jul-04	9.690.344	15.759.499	136.073	10.129.079	2.656.765	12.353.342	1.708.194	321.988	119.879	153.415	704.847	96.223	53.867.817
ago-04	9.493.500	15.022.342	141.384	11.435.674	2.304.860	13.878.925	1.190.479	313.205	129.638	142.681	734.993	97.015	54.922.896
sep-04	9.071.265	13.694.081	136.851	11.212.052	2.597.511	10.493.660	1.612.063	320.969	202.482	145.378	790.148	99.499	50.414.190
oct-04	10.206.128	15.283.569	140.302	10.356.678	2.769.426	14.089.184	1.558.892	272.908	114.263	142.900	735.434	83.215	55.791.160
nov-04	10.484.453	14.009.877	152.778	10.969.964	2.683.054	9.718.268	1.367.385	317.694	243.526	145.179	882.478	85.578	51.098.526
dic-04	11.344.849	18.998.114	174.169	10.948.841	3.010.336	12.542.872	2.210.393	313.392	133.657	177.532	854.863	108.163	60.855.503
<b>Totales</b>	<b>109.482.278</b>	<b>177.372.190</b>	<b>1.695.299</b>	<b>133.504.135</b>	<b>28.579.247</b>	<b>142.578.597</b>	<b>27.782.014</b>	<b>3.442.024</b>	<b>1.614.697</b>	<b>1.742.292</b>	<b>8.568.129</b>	<b>1.116.785</b>	<b>637.477.687</b>

### CORREO OFICIAL

Mes	C. Simple	C.Ctrol/Rápida	C.Expreso	C. Factura	Mail nomin.	Mail innom.	T. de Cred.	C. Docum.	Paquetes	Courier Sal.	Totales
ene-04	4.760.000	1.941.000	344.000	18.309.000	2.943.000	262.000	173.000	206.000	163.000	5.000	29.106.000
feb-04	5.139.000	2.204.000	237.000	8.292.000	2.478.000	408.000	75.000	236.000	161.000	4.000	19.234.000
mar-04	7.053.000	2.311.000	445.000	12.217.000	2.438.000	423.000	128.000	287.000	190.000	5.000	25.497.000
abr-04	6.780.000	1.294.000	237.000	18.279.000	2.284.000	360.000	104.000	248.000	179.000	4.000	29.769.000
may-04	5.450.000	1.770.000	231.000	16.361.000	2.776.000	372.000	134.000	247.000	176.000	5.000	27.522.000
jun-04	4.870.000	1.740.000	271.000	13.245.000	2.911.000	435.000	139.000	250.000	193.000	5.000	24.059.000
jul-04	5.657.000	2.675.000	291.000	17.034.000	3.780.000	479.000	95.000	253.000	263.000	5.000	30.532.000
ago-04	5.592.000	1.752.000	229.000	18.956.000	4.533.000	428.000	168.000	272.000	259.000	4.000	32.193.000
sep-04	6.222.000	1.844.000	251.000	16.909.000	3.636.000	531.000	169.000	289.000	261.000	5.000	30.117.000
oct-04	6.122.000	2.235.000	227.000	15.103.000	3.564.000	568.000	123.000	263.000	209.000	5.000	28.419.000
nov-04	5.981.000	3.082.000	290.000	16.254.000	3.366.000	520.000	196.000	297.000	220.000	6.000	30.212.000
dic-04	9.231.000	2.518.000	267.000	20.247.000	3.564.000	659.000	201.000	304.000	231.000	6.000	37.228.000
<b>Totales</b>	<b>72.857.000</b>	<b>25.366.000</b>	<b>3.320.000</b>	<b>191.206.000</b>	<b>38.273.000</b>	<b>5.445.000</b>	<b>1.705.000</b>	<b>3.152.000</b>	<b>2.505.000</b>	<b>59.000</b>	<b>343.888.000</b>

## PRODUCCION TOTAL AÑO 2004 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

Mes	C. Simple	Cta. Control	C. Expreso	C. Factura	Mail/Impr. Nom	Mail/Impr. Innom	Diarios/Rev.	T.de Credito	C. Docum.	Bols./Clear.	Paquetes	Courier Sal.	Totales
ene-04	12.972.981	18.349.339	437.852	30.408.205	5.107.727	13.034.455	2.508.149	400.047	302.685	135.027	792.697	87.770	84.536.934
feb-04	12.207.270	13.785.054	350.932	20.499.925	4.628.502	12.080.448	2.969.523	342.778	333.463	140.522	728.530	80.942	68.147.889
mar-04	15.436.622	16.098.290	568.777	23.734.008	4.391.631	13.352.097	3.757.675	404.919	433.800	144.857	848.571	83.514	79.254.761
abr-04	15.623.864	17.551.858	370.557	29.298.151	4.461.818	12.368.605	4.572.272	362.756	343.038	149.573	844.114	105.314	86.051.920
may-04	13.968.618	15.493.256	414.479	27.027.621	4.901.214	11.418.292	1.956.517	389.730	357.498	130.063	841.843	105.786	77.004.917
jun-04	13.034.384	14.586.911	436.145	24.186.937	4.896.403	9.508.449	2.370.472	434.638	374.768	135.165	871.611	111.766	70.947.649
jul-04	15.347.344	18.434.499	427.073	27.163.079	6.436.765	12.832.342	1.708.194	416.988	372.879	153.415	967.847	101.223	84.361.648
ago-04	15.085.500	16.774.342	370.384	30.391.674	6.837.860	14.306.925	1.190.479	481.205	401.638	142.681	993.993	101.015	87.077.696
sep-04	15.293.265	15.538.081	387.851	28.121.052	6.233.511	11.024.660	1.612.063	489.969	491.482	145.378	1.051.148	104.499	80.492.959
oct-04	16.328.128	17.518.569	367.302	25.459.678	6.333.426	14.657.184	1.558.892	395.908	377.263	142.900	944.434	88.215	84.171.899
nov-04	16.465.453	17.091.877	442.778	27.223.964	6.049.054	10.238.268	1.367.385	513.694	540.526	145.179	1.102.478	91.578	81.272.234
dic-04	20.575.849	21.516.114	441.169	31.195.841	6.574.336	13.201.872	2.210.393	514.392	437.657	177.532	1.085.863	114.163	98.045.181
<b>Totales</b>	<b>182.339.278</b>	<b>202.738.190</b>	<b>5.015.299</b>	<b>324.710.135</b>	<b>66.852.247</b>	<b>148.023.597</b>	<b>27.782.014</b>	<b>5.147.024</b>	<b>4.766.697</b>	<b>1.742.292</b>	<b>11.073.129</b>	<b>1.175.785</b>	<b>981.365.687</b>

## COURIERS DE ENTRADA

Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
ene-04	8.000	37.157	45.157
feb-04	7.000	39.118	46.118
mar-04	12.000	46.916	58.916
abr-04	10.000	43.278	53.278
may-04	11.000	46.726	57.726
jun-04	9.000	50.094	59.094
jul-04	10.000	48.177	58.177
ago-04	11.000	48.301	59.301
sep-04	10.000	49.966	59.966
oct-04	10.000	80.754	90.754
nov-04	12.000	78.869	90.869
dic-04	14.000	87.479	101.479
<b>Totales</b>	<b>124.000</b>	<b>656.835</b>	<b>780.835</b>

## VENTAS DE SERVICIOS POSTALES AÑO 2004

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-04	33.408.000	52.692.894	86.100.894
feb-04	29.792.000	51.198.080	80.990.080
mar-04	36.836.000	59.904.634	96.740.634
abr-04	31.452.000	56.956.527	88.408.527
may-04	31.736.000	60.908.975	92.644.975
jun-04	30.972.000	62.971.258	93.943.258
jul-04	35.798.000	60.895.732	96.693.732
ago-04	33.472.000	67.203.904	100.675.904
sep-04	34.388.000	66.196.217	100.584.217
oct-04	35.229.000	64.638.445	99.867.445
nov-04	38.424.000	71.161.675	109.585.675
dic-04	44.326.000	71.652.402	115.978.402
<b>TOTAL</b>	<b>415.833.000</b>	<b>746.380.743</b>	<b>1.162.213.743</b>

## SERVICIOS TELEGRAFICOS - PRODUCCION Y VENTAS 2004

### CORREOS PRIVADOS

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Totales
ene-04	17.532	41.738	59.270
feb-04	8.326	47.446	55.772
mar-04	24.101	53.059	77.160
abr-04	17.281	38.134	55.415
may-04	10.702	37.845	48.547
jun-04	9.633	43.166	52.799
jul-04	10.075	36.657	46.732
ago-04	10.317	40.232	50.549
sep-04	5.020	38.445	43.465
oct-04	758	42.334	43.092
nov-04	4.753	45.133	49.886
dic-04	5.057	45.991	51.048
<b>Totales</b>	<b>123.555</b>	<b>510.180</b>	<b>633.735</b>

### CORREO OFICIAL

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Lab.	Totales
ene-04	132.000	4.000	124.000	260.000
feb-04	151.000	4.000	181.000	336.000
mar-04	188.000	6.000	204.000	398.000
abr-04	172.000	5.000	159.000	336.000
may-04	171.000	4.000	153.000	328.000
jun-04	167.000	6.000	159.000	332.000
jul-04	155.000	5.000	106.000	266.000
ago-04	155.000	5.000	183.000	343.000
sep-04	164.000	5.000	181.000	350.000
oct-04	161.000	6.000	175.000	342.000
nov-04	166.000	6.000	193.000	365.000
dic-04	157.000	6.000	199.000	362.000
<b>Totales</b>	<b>1.939.000</b>	<b>62.000</b>	<b>2.017.000</b>	<b>4.018.000</b>

PERIODO	C.OFICIAL	C.PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-04	1.922.000	1.515.120	3.437.120
feb-04	2.261.000	1.548.270	3.809.270
mar-04	2.845.000	1.953.285	4.798.285
abr-04	2.657.000	1.403.235	4.060.235
may-04	2.346.000	1.295.880	3.641.880
jun-04	2.724.000	1.439.475	4.163.475
jul-04	2.112.000	1.250.835	3.362.835
ago-04	2.706.000	1.361.715	4.067.715
sep-04	2.801.000	1.228.650	4.029.650
oct-04	2.637.000	1.281.390	3.918.390
nov-04	2.882.000	1.425.285	4.307.285
dic-04	2.661.000	1.455.585	4.116.585
<b>TOTAL</b>	<b>30.554.000</b>	<b>17.158.725</b>	<b>47.712.725</b>

---

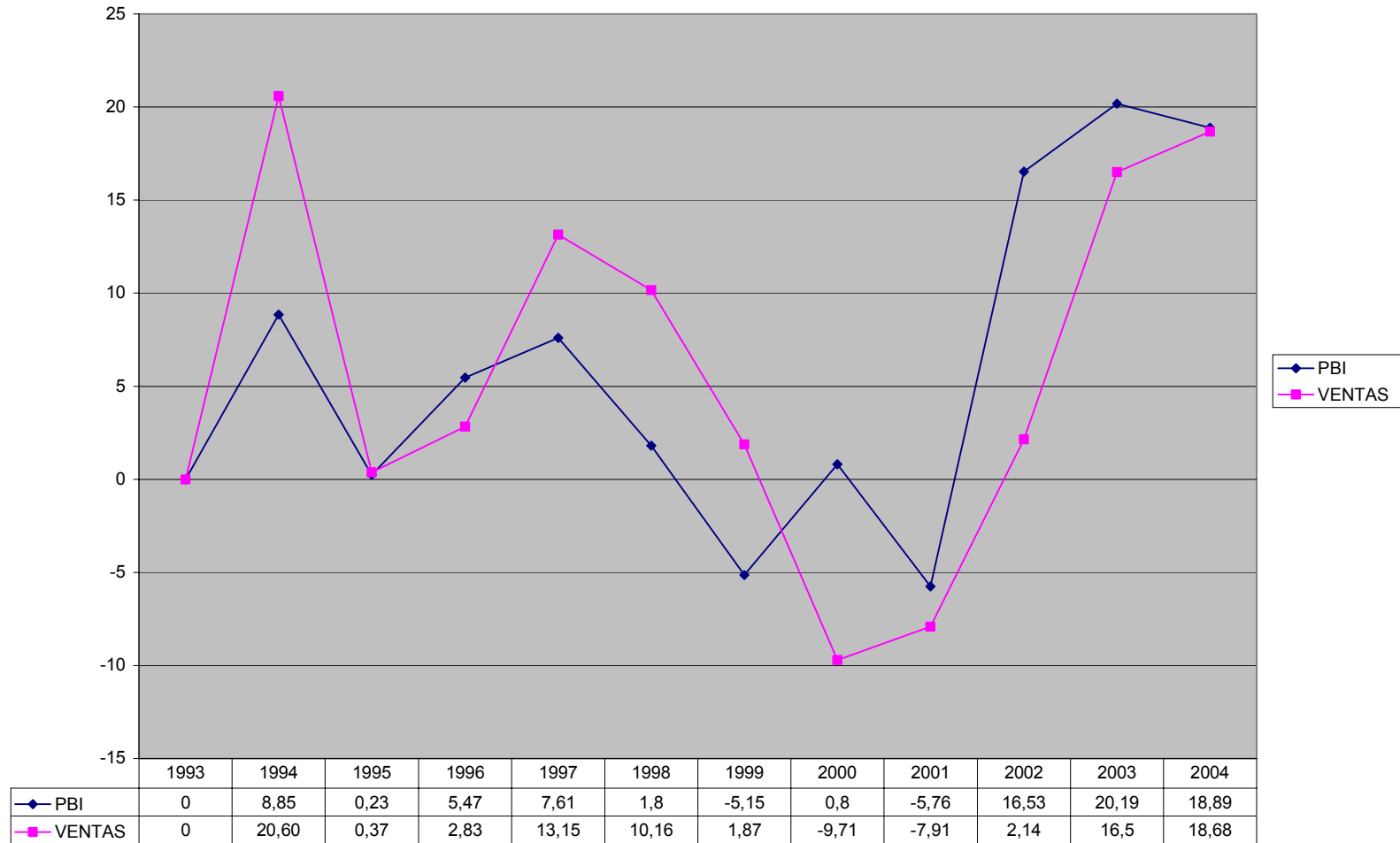
**SERVICIOS MONETARIOS - PRODUCCION Y VENTAS**

Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
ene-04	57.000	65.000	70.000	192.000
feb-04	55.000	61.000	67.000	183.000
mar-04	70.000	67.000	72.000	209.000
abr-04	58.000	55.000	66.000	179.000
may-04	59.000	56.000	65.000	180.000
jun-04	61.000	56.000	68.000	185.000
jul-04	60.000	55.000	73.000	188.000
ago-04	59.000	53.000	71.000	183.000
sep-04	64.000	56.000	73.000	193.000
oct-04	62.000	55.000	75.000	192.000
nov-04	63.000	57.000	76.000	196.000
dic-04	69.000	66.000	91.000	226.000
<b>Totales</b>	<b>737.000</b>	<b>702.000</b>	<b>867.000</b>	<b>2.306.000</b>

PERIODO	C.OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
ene-04	3.654.000	3.654.000
feb-04	3.171.000	3.171.000
mar-04	3.720.000	3.720.000
abr-04	3.356.000	3.356.000
may-04	3.319.000	3.319.000
jun-04	3.510.000	3.510.000
jul-04	3.527.000	3.527.000
ago-04	3.462.000	3.462.000
sep-04	3.662.000	3.662.000
oct-04	3.485.000	3.485.000
nov-04	3.743.000	3.743.000
dic-04	4.539.000	4.539.000
<b>TOTAL</b>	<b>43.148.000</b>	<b>43.148.000</b>

---

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

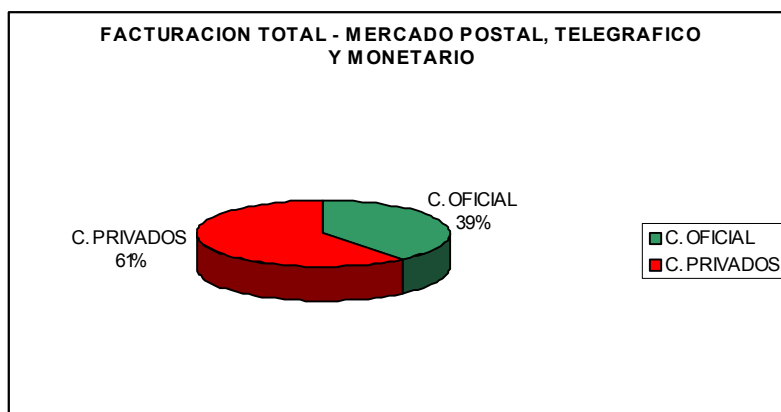




## **ASPECTOS GENERALES DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO**

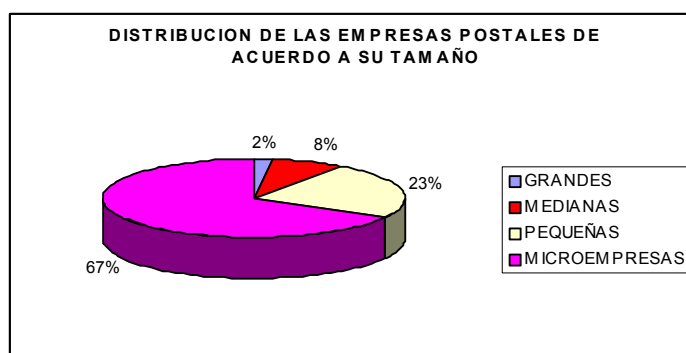
### **Estructura del Mercado (en % sobre el total de la facturación)**

La facturación total del mercado postal, telegráfico y monetario está compuesta en un 61% por el total de los Prestadores Postales Inscriptos y en un 39% por el Correo Oficial.

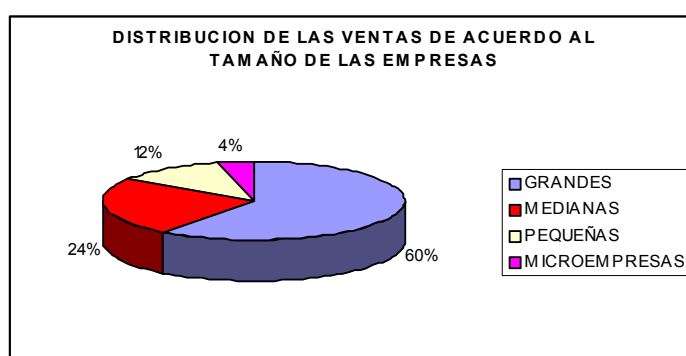


### **Clasificación de las Empresas - Distribución de sus Ventas**

El mercado postal de Operadores Privados está compuesto por empresas de diferentes tamaños a saber: grandes, medianas, pequeñas y microempresas. Para establecer el porcentaje en que cada uno de estos grupos participan, se aplicó la metodología establecida por la Resolución N° 675/02 de la Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional.



De acuerdo con estos cálculos y tal como se expresa en los gráficos respectivos, dicho mercado se comportó durante el año 2004 de la siguiente manera:



- el 2% (grandes empresas) concentró el 60% de la facturación total.
- el 8% (empresas medianas) facturó el 24% del total.
- el 23% (pequeñas empresas) representó el 12% de las ventas.
- el 67% (microempresas) facturó sólo el 4% del total del mercado postal privado.

Los porcentajes del año 2004 en cuanto a participación de las empresas según su tamaño y su correspondencia con las ventas, no han variado en relación a los obtenidos en el año 2003, situación que permite afirmar que el mercado postal privado sigue concentrado en una reducida cantidad de empresas.

### **EVOLUCION DEL PIB Y DE LAS VENTAS**

Por segundo año consecutivo la economía argentina mostró en el 2004 una importante expansión. La tasa de crecimiento del 9%, a valores constantes año 1993, fue la más alta de los últimos 12 años, confirmando la tendencia hacia la consolidación del crecimiento de mediano plazo iniciada a mediados de 2002. Cabe recordar que el PIB había caído un 20% entre mediados de 1998 y el primer trimestre de 2002 y tras acumular hasta diciembre de 2004 un 24% de crecimiento, prácticamente alcanzó el valor pico previo a la recesión.

Durante el año 2004 se produjo una recuperación del crecimiento de los servicios con una participación en el total del PIB del orden del 6,8%, cuando en el 2003 fue del 4,1%. En particular el rubro transporte, almacenamiento y comunicaciones creció un 13,4%.

Como consecuencia de estas tendencias y del resultado de la combinación de un incremento en el nivel de actividad del mercado postal del 5,85%, acompañado por un aumento del 11,3% en los precios de los productos del sector, determinó un resultado positivo del 18,7% de la facturación total, frente a un incremento del PIB a valores corrientes del 18,9% anual, es decir considerando las variaciones cuantitativas y de precios. El gráfico de la página 24 del Anexo 1 muestra el comportamiento de las variables mencionadas en la última década.

### **ENVIOS POR HABITANTE Y POR AÑO**

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

PAIS	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
EE.UU de AMERICA	655	670	677	689	705	728,91	734,36	S/D	706,11	659,99	646,85	N/D
FRANCIA	437	418	412	416	377	435,91	442,75	447,57	435,78	294,99	286	N/D
ESPAÑA	107	108	105	108	106	111,80	119,50	122	128,44	107,52	133,43	N/D
GRAN BRETAÑA	286	299	312	312	332	324,94	324,77	336,48	N/D	354,27	360,77	N/D
BRASIL	26	27	36	34	34	38	33,13	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11
ARGENTINA	16	18	19	20	23	24	27,91	28,49	27,46	24,02	25,57	27,06
URUGUAY	3	4	3	3	6	7	6,91	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34
PARAGUAY	1	0,74	0,63	0,55	0,55	0,47	0,37	0,31	0,26	0,19	0,19	N/D

**FUENTE: 1993/2003 - Estadísticas de los servicios postales - UPU  
1998/2004 - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)**

Respecto del primer grupo, la última publicación estadística dada a conocer por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal corresponde al año 2003. El indicador cayó para EE.UU un 1,99% y un 3,04% para Francia, mientras que en España creció un 24% y en Gran Bretaña creció un 1,83%.

En relación con los países del MERCOSUR, la cantidad de envíos por habitante en el año 2004 de Brasil y Uruguay bajó un 8,96% y 8,65% respectivamente; en tanto que para Argentina creció un 5,83%.

### **ACERCA DE LOS PRECIOS**

Durante el año 2004 los precios registraron un incremento en los distintos servicios de los dos grandes grupos de operadores postales, en relación con el año anterior. Para el Correo Oficial el aumento promedio fue del 2,54% y del 18,18% para los Correos Privados Inscriptos; como consecuencia de ello el promedio general de precios creció un 11,32%.

<b>AÑO</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>C.OFICIAL</b>	<b>C.PRIVADOS</b>
1993	1,28	0,73	2,61
1994	1,33	0,79	2,25
1995	1,23	0,84	1,94
1996	1,18	0,94	1,55
1997	1,07	0,96	1,18
1998	1,11	1,08	1,12
1999	0,96	0,99	0,94
2000	0,84	0,92	0,79
2001	0,82	0,87	0,79
2002	0,96	1,01	0,93
2003	1,06	1,18	0,99
2004	1,18	1,21	1,17

### **NIVEL DE EMPLEO**

El nivel de empleo siguió manteniendo en el año 2004 la tendencia a la baja observada desde el año 1997. El nivel general cayó un 0,50%.

No obstante se comportaron diferente los dos grupos. La cantidad de empleados del Correo Oficial aumentó un 2,43% respecto del año 2003, mientras que los Correos Privados cayeron un 2,65% respecto del mismo año.

<b>AÑO</b>	<b>C.ARGENTINO</b>	<b>VAR.% C. OFICIAL</b>	<b>C.PRIVADOS</b>	<b>VAR.% C. PRIV.</b>	<b>TOTALES</b>	<b>VAR.% TOTAL</b>
1997	18.931		21.118		40.049	
1998	15.568	-17,76%	20.012	-5,24%	35.580	-11,16%
1999	15.451	-0,75%	19.623	-1,94%	35.074	-1,42%
2000	12.934	-16,29%	19.051	-2,91%	31.985	-8,81%
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%

**FUENTE DE LAS ESTADISTICAS DEL MERCADO POSTAL, TELEGRAFICO Y MONETARIO:  
Economía Postal y Ev. de Calidad - Gerencia de Servicios Postales - Comisión Nacional de Comunicaciones**

## **B.- EVALUACION DE LA CALIDAD**

### **CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN NACIONAL**

#### **SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 01/2004**

##### **Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Ciudad autónoma de Buenos Aires</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Andreani Postal Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>28/06/04 al 12/07/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

##### **Principales Resultados**

###### **Confiabilidad del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	237	Porcentaje de arribos:	98,75%
Piezas perdidas:	3	Porcentaje de perdidas:	1,25%
Piezas dev. al Rtte.:	0	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

El prestador evaluado superó el nivel de confianza esperado (95%) alcanzando el 98,75%

###### **Celeridad del Servicio**

Demora Promedio General: 1,62 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 1,02 días

Los resultados muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 1,62 días y un desvío estandar de 1,02 días. De aquí se concluye que la demora resultante se encuentra dentro de la norma establecida para el Estándar 1 (STD 1) -Correo Local igual a D+2.

###### **Irregularidades**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 42,62% de las cartas analizadas. De este total de cartas con irregularidades tenemos:

- Mal Fechadas: 54,46%
- Matasello ilegible: 15,84%
- Sin matasello: 29,70%

###### **Eficiencia del Servicio:**

Este concepto se refiere a la capacidad de satisfacer los compromisos asumidos con los clientes, es decir el de respetar los estándares fijados para el servicio evaluado.

En este caso, el estándar comprometido por el Correo Oficial es D+2, y como se evidencia en el cuadro siguiente sólo el 88,18% de las piezas analizadas llegaron a destino en ese tiempo.

ESEP URBANO N° 01/2004  
ORIGEN-DESTINO : CAPITAL FEDERAL

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>28/06/04	0	17	3	1	2	0	0	23	1,48	0,95	1	0	0	24
02==>29/06/04	0	15	8	0	0	0	1	24	1,75	2,03	0	0	0	24
03==>30/06/04	0	12	10	2	0	0	0	24	1,58	0,65	0	0	0	24
04==>01/07/04	0	18	2	4	0	0	0	24	1,38	0,71	0	0	0	24
05==>02/07/04	0	0	16	8	0	0	0	24	2,33	0,48	0	0	0	24
06==>05/07/04	0	17	6	0	0	0	0	23	1,26	0,45	1	0	0	24
07==>06/07/04	0	19	5	0	0	0	0	24	1,22	0,42	0	0	0	24
08==>07/07/04	1	15	2	4	1	0	0	23	1,52	0,99	1	0	0	24
09==>08/07/04	0	0	21	2	0	0	1	24	2,29	1,04	0	0	0	24
10==>12/07/04	0	18	4	1	1	0	0	24	1,38	0,77	0	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>1</b>	<b>131</b>	<b>77</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>237</b>	<b>1,62</b>	<b>1,02</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,42</b>	<b>55,27</b>	<b>32,49</b>	<b>9,28</b>	<b>1,69</b>	<b>0,00</b>	<b>0,84</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,42</b>	<b>55,69</b>	<b>88,18</b>	<b>97,47</b>	<b>99,15</b>	<b>99,15</b>	<b>100,00</b>							

## SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 02/2004

### Parametros

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Ciudad autónoma de Buenos Aires</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 6,50</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Rápida Plus</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>23/08/04 al 03/09/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### Principales Resultados

#### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	98,33%
Piezas recibidas:	236	Porcentaje de perdidas:	1,67%
Piezas perdidas:	4	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas dev. al Rtte.:	0		
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado al lograr que el 98,33% de las piezas lleguen a destino.

#### Celeridad del Servicio:

Demora Promedio General: 1,15 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 0,57 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 1,15 días y un desvío estándar de 0,57 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra un poco desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+1.

**Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 2,54% de las cartas recibidas. Ese porcentaje corresponde en su totalidad al ítem "Matasello ilegible".

**Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es D+1, con lo cual cumplieron con los valores previstos el 89,40% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

ESEP URBANO N° 02/2004  
ORIGEN-DESTINO : CAPITAL FEDERAL

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>23/08/04	0	22	1	0	0	1	0	24	1,21	0,83	0	0	0	24
02==>24/08/04	0	24	0	0	0	0	0	24	1,00	0,00	0	0	0	24
03==>25/08/04	0	21	2	0	1	0	0	24	1,21	0,66	0	0	0	24
04==>26/08/04	0	22	0	1	0	0	0	23	1,09	0,42	1	0	0	24
05==>27/08/04	0	20	4	0	0	0	0	24	1,17	0,38	0	0	0	24
06==>30/08/04	0	22	0	0	0	0	1	23	1,22	1,04	1	0	0	24
07==>31/08/04	0	23	1	0	0	0	0	24	1,04	0,20	0	0	0	24
08==>01/09/04	0	21	1	0	0	0	0	22	1,05	0,21	2	0	0	24
09==>02/09/04	0	20	3	1	0	0	0	24	1,21	0,51	0	0	0	24
10==>03/09/04	1	15	7	1	0	0	0	24	1,33	0,64	0	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>1</b>	<b>210</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>236</b>	<b>1,15</b>	<b>0,57</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,42</b>	<b>88,98</b>	<b>8,05</b>	<b>1,27</b>	<b>0,42</b>	<b>0,42</b>	<b>0,42</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,42</b>	<b>89,40</b>	<b>97,45</b>	<b>98,73</b>	<b>99,15</b>	<b>99,57</b>	<b>100,00</b>							

**SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 03/2004****Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Córdoba Capital</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 0,75</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>13/09/04 al 24/09/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

**Principales Resultados****Confiabilidad del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	100,00%
Piezas recibidas:	240	Porcentaje de perdidas:	0,00%
Piezas perdidas:	0	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas dev. al Rtte.:	0		
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	3	Porcentaje no analizadas:	1,25%

En este punto el prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado al lograr que el 100% de las piezas lleguen a destino.

**Celeridad del Servicio:**

Demora Promedio General: 5,31 días

Regularidad Promedio General(desvío estándar): 3,08 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 5,31 días y un desvío estándar de 3,08 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera ampliamente la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

**Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 62,45% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 10,13% correspondió al ítem "Mal Fechadas"; el 77,70% a "Matasello ilegible", el 3,38% correspondió a "Sin Matasello" y el 8,79% a "Matasello ilegible y Mal Fechada".

**Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 19,41% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

**CUADRO DE RENDIMIENTOS**

ESEP URBANO N° 03/2004

ORIGEN-DESTINO : CIUDAD CAPITAL DE CORDOBA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>13/09/04	0	0	8	2	2	0	12	24	6,25	4,40	0	0	0	24
02==>14/09/04	0	0	2	2	0	2	18	24	7,08	3,22	0	0	0	24
03==>15/09/04	0	4	0	0	2	6	12	24	5,92	3,49	0	0	0	24
04==>16/09/04	0	0	0	2	10	2	9	23	5,61	2,46	0	1	0	24
05==>17/09/04	0	0	2	6	6	2	8	24	5,00	2,43	0	0	0	24
06==>20/09/04	0	6	2	0	4	0	12	24	5,42	3,72	0	0	0	24
07==>21/09/04	2	0	6	4	0	4	8	24	4,42	2,78	0	0	0	24
08==>22/09/04	0	4	4	0	2	2	12	24	4,75	2,74	0	0	0	24
09==>23/09/04	0	4	0	2	4	8	6	24	4,50	2,15	0	0	0	24
10==>24/09/04	0	0	4	2	10	4	2	22	4,09	1,60	0	2	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>99</b>	<b>237</b>	<b>5,31</b>	<b>3,08</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,84</b>	<b>7,59</b>	<b>11,81</b>	<b>8,44</b>	<b>16,88</b>	<b>12,66</b>	<b>41,77</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>7,59</b>	<b>19,41</b>	<b>27,85</b>	<b>44,73</b>	<b>57,38</b>	<b>99,16</b>							

**SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 03/2004****Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Córdoba Capital</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Andreani Postal Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>13/09/04 al 24/09/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

## Principales Resultados

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	84,20%
Piezas recibidas:	202	Porcentaje de perdidas:	15,80%
Piezas perdidas:	38	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas dev. al Rtte.:	0		
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado al lograr que solo el 84,20% de las piezas lleguen a destino.

### Celeridad del Servicio:

Demora Promedio General: 4,53 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 2,50 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 4,53 días y un desvío estandar de 2,50 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante supera ampliamente la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

### Irregularidades:

En este operativo se detectaron irregularidades en el 34,65% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 20% correspondió al ítem "Mal Fechadas"; el 75,73% a "Matasello ilegible" y el 4,30% correspondió a "Sin Matasello".

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 25,25% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

## CUADRO DE RENDIMIENTOS

ESEP URBANO N° 03/2004  
ORIGEN-DESTINO : CIUDAD CAPITAL DE CORDOBA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devts. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>13/09/04	0	2	4	0	4	0	10	20	5,10	2,77	4	0	0	24
02==>14/09/04	0	0	2	8	0	2	8	20	4,70	2,05	4	0	0	24
03==>15/09/04	0	0	10	0	2	0	6	18	3,56	1,89	6	0	0	24
04==>16/09/04	0	0	0	4	0	12	4	20	5,80	2,93	4	0	0	24
05==>17/10/04	0	0	0	2	16	0	4	22	5,00	2,58	2	0	0	24
06==>20/10/04	0	0	16	2	0	0	4	22	3,18	2,50	2	0	0	24
07==>21/10/04	0	0	12	2	2	4	4	24	3,67	2,18	0	0	0	24
08==>22/10/04	0	0	2	0	10	4	4	20	5,00	2,25	4	0	0	24
09==>23/10/04	0	2	0	10	4	2	4	22	4,09	2,16	2	0	0	24
10==>24/10/04	0	0	1	2	3	0	8	14	5,86	2,48	10	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>56</b>	<b>202</b>	<b>4,53</b>	<b>2,49</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>1,98</b>	<b>23,27</b>	<b>14,85</b>	<b>20,30</b>	<b>11,88</b>	<b>27,72</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>1,98</b>	<b>25,25</b>	<b>40,10</b>	<b>60,40</b>	<b>72,28</b>	<b>100,00</b>							



---

## **SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 04/2004**

### **Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>S.A. Organización Coordinadora Argentina</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Ciudad Autónoma de BuenosAires</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2,20</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>27/09/04 al 08/10/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### **Principales Resultados**

#### **Confiabilidad del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	236	Porcentaje de arribos:	98,33%
Piezas perdidas:	4	Porcentaje de perdidas:	1,67%
Piezas dev. al Rtte.:	0	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,00%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado alcanzó el objetivo buscado al lograr que el 98,33% de las piezas lleguen a destino.

#### **Celeridad del Servicio:**

Demora Promedio General: 3,28 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 1,32 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 3,28 días y un desvío estandar de 1,32 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra bastante desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

#### **Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 100% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 96,19% correspondió al ítem "Mal Fechadas"; el 1,69% a "Matasello ilegible" y el 2,12 % correspondió a "Sin Matasello".

#### **Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 25,85% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

---

ESEP URBANO N° 04/2004  
ORIGEN-DESTINO : CAPITAL FEDERAL

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>27/09/04	0	0	6	12	5	1	0	24	3,04	0,81	0	0	0	24
02==>28/09/04	0	0	6	12	2	3	1	24	3,25	1,22	0	0	0	24
03==>29/09/04	0	0	10	3	7	2	2	24	3,33	1,43	0	0	0	24
04==>30/09/04	0	0	3	8	9	2	2	24	4,04	2,53	0	0	0	24
05==>01/10/04	0	0	5	14	2	1	1	23	3,09	0,95	1	0	0	24
06==>04/10/04	0	0	6	10	5	1	1	23	3,26	1,32	1	0	0	24
07==>05/10/04	0	0	9	11	4	0	0	24	2,79	0,72	0	0	0	24
08==>06/10/04	0	0	6	11	4	1	1	23	3,13	1,01	1	0	0	24
09==>07/10/04	0	0	7	3	10	3	1	24	3,50	1,18	0	0	0	24
10==>08/10/04	0	0	3	12	5	3	0	23	3,35	0,88	1	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>96</b>	<b>53</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>236</b>	<b>3,28</b>	<b>1,32</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>25,85</b>	<b>40,68</b>	<b>22,46</b>	<b>7,20</b>	<b>3,81</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>25,85</b>	<b>66,53</b>	<b>88,98</b>	<b>96,19</b>	<b>100,00</b>							

## SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 05/2004

### Parametros

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Mendoza Capital</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2,00</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>04/10/04 al 18/10/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### Principales Resultados

#### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	219	Porcentaje de arribos:	91,25%
Piezas perdidas:	20	Porcentaje de perdidas:	8,33%
Piezas dev. al Rtte.:	1	Porcentaje de dev. al Rtte.:	0,42%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado al lograr que solo el 91,25% de las piezas lleguen a destino.

#### Celeridad del Servicio:

Demora Promedio General: 3,80 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 2,93 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 3,80 días y un desvío estandar de 2,93 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra bastante desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

**Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 79,45% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 6,30% correspondió al ítem "Mal Fechadas"; el 67,80% a "Matasello ilegible", el 21,30 % correspondió a "Sin Matasello" y el 4,6% a "Matasello Ilegible y Mal Fechada".

**Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 40,64% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

**CUADRO DE RENDIMIENTOS**

ESEP URBANO N° 05/2004  
ORIGEN-DESTINO : CIUDAD CAPITAL DE MENDOZA

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>04/10/04	0	4	3	7	0	0	6	20	4,25	3,89	4	0	0	24
02==>05/10/04	0	4	10	1	1	3	4	23	3,65	3,41	1	0	0	24
03==>06/10/04	0	11	1	1	3	1	6	23	3,83	3,86	1	0	0	24
04==>07/10/04	0	3	1	6	6	5	3	24	4,17	2,65	0	0	0	24
05==>08/10/04	0	1	5	7	5	0	4	22	4,09	2,89	2	0	0	24
06==>12/10/04	0	8	4	2	1	1	6	22	3,45	2,89	2	0	0	24
07==>13/10/04	0	7	6	2	0	2	6	23	3,48	2,64	0	0	1	24
08==>14/10/04	0	5	1	5	3	1	6	21	4,24	3,05	3	0	0	24
09==>15/10/04	0	0	6	6	6	3	1	22	3,50	1,44	2	0	0	24
10==>18/10/04	0	4	5	3	2	1	4	19	3,32	2,16	5	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>42</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>46</b>	<b>219</b>	<b>3,80</b>	<b>2,93</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>21,46</b>	<b>19,18</b>	<b>18,26</b>	<b>12,33</b>	<b>7,76</b>	<b>21,00</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>21,46</b>	<b>40,64</b>	<b>58,90</b>	<b>71,23</b>	<b>79,00</b>	<b>100,00</b>							

**SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 05/2004****Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Mendoza Capital</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2,00</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Andreani Postal Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>04/10/04 al 18/10/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

**Principales Resultados****Confiability del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240	Porcentaje de arribos:	88,75%
Piezas recibidas:	213	Porcentaje de perdidas:	7,92%
Piezas perdidas:	19	Porcentaje de dev. al Rtte.:	3,32%
Piezas dev. al Rtte.:	8		
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado al lograr que solo el 88,75% de las piezas lleguen a destino.

### **Celeridad del Servicio:**

Demora Promedio General: 4,39 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 1,43 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 4,39 días y un desvío estándar de 1,43 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra bastante desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

### **Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 94,84% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 4,45% correspondió al ítem "Mal Fechadas"; el 84,65% a "Matasello ilegible", el 0,50% correspondió a "Sin Matasello" y el 10,40% a "Matasello Ilegible y Mal Fechada".

### **Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 2,35% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

## **CUADRO DE RENDIMIENTOS**

**ESEP URBANO N° 05/2004**  
**ORIGEN-DESTINO : CIUDAD CAPITAL DE MENDOZA**

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>04/10/04	0	1	2	8	4	2	5	22	3,95	1,67	1	0	1	24
02==>05/10/04	0	0	0	7	3	10	2	22	4,36	1,14	1	0	1	24
03==>06/10/04	0	0	0	1	14	1	6	22	5,04	2,26	1	0	1	24
04==>07/10/04	0	0	0	0	14	8	0	22	4,36	0,49	1	0	1	24
05==>08/10/04	0	0	0	3	15	3	2	23	4,39	1,41	1	0	0	24
06==>12/10/04	0	0	2	9	2	5	2	20	3,85	1,35	3	0	1	24
07==>13/10/04	0	0	0	0	9	3	7	19	5,10	1,37	5	0	0	24
08==>14/10/04	0	0	0	0	4	14	4	22	5,14	0,94	1	0	1	24
09==>15/10/04	1	0	0	0	11	6	2	20	4,30	1,22	3	0	1	24
10==>18/10/04	0	0	0	16	3	1	1	21	3,38	0,80	2	0	1	24
<b>TOTALES:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>44</b>	<b>79</b>	<b>53</b>	<b>31</b>	<b>213</b>	<b>4,39</b>	<b>1,43</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,47</b>	<b>0,47</b>	<b>1,88</b>	<b>20,66</b>	<b>37,09</b>	<b>24,88</b>	<b>14,55</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,47</b>	<b>2,35</b>	<b>23,00</b>	<b>60,09</b>	<b>84,98</b>	<b>99,53</b>							

## **SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 06/2004**

### **Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>San Miguel de Tucumán</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 2,00</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Andreani Postal Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>08/11/04 al 19/11/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>239 piezas</b>

<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### Principales Resultados

#### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	239	Porcentaje de arribos:	92,47%
Piezas recibidas:	221	Porcentaje de perdidas:	3,35%
Piezas perdidas:	8	Porcentaje de dev. al Rtte.:	4,18%
Piezas dev. al Rtte.:	10		
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado al lograr que solo el 92,45% de las piezas lleguen a destino.

#### Celeridad del Servicio:

Demora Promedio General: 3,54 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 2,30 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 3,54 días y un desvío estandar de 2,30 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra bastante desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

#### Irregularidades:

En este operativo se detectaron irregularidades en el 84,62% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 89,30% correspondió al ítem "Matasello ilegible", y el 10,70% correspondió a "Sin Matasello".

#### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 35,29% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

### CUADRO DE RENDIMIENTOS

ESEP URBANO N° 06/2004  
ORIGEN-DESTINO : CIUDAD CAPITAL DE TUCUMAN

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en días)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>08/11/04	0	1	0	4	3	1	12	21	5,76	2,59	1	0	1	23
02==>09/11/04	0	0	4	3	1	2	12	22	5,32	2,42	1	0	1	24
03==>10/11/04	0	5	6	1	1	3	6	22	3,77	2,62	1	0	1	24
04==>11/11/04	1	5	3	3	2	2	5	21	3,38	2,31	2	0	1	24
05==>12/11/04	0	0	2	6	6	4	4	22	4,27	1,68	1	0	1	24
06==>15/11/04	0	6	7	6	2	1	1	23	2,52	1,47	0	0	1	24
07==>16/11/04	1	1	11	5	3	1	1	23	2,65	1,30	0	0	1	24
08==>17/11/04	0	4	7	5	5	1	1	23	2,83	1,47	0	0	1	24
09==>18/11/04	0	4	2	9	4	0	3	22	3,32	1,94	1	0	1	24
10==>19/11/04	7	3	7	3	0	0	2	22	1,82	1,99	1	0	1	24
<b>TOTALES:</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>45</b>	<b>27</b>	<b>15</b>	<b>47</b>	<b>221</b>	<b>3,54</b>	<b>2,30</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>239</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>4,07</b>	<b>13,12</b>	<b>22,17</b>	<b>20,36</b>	<b>12,22</b>	<b>6,79</b>	<b>21,27</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>13,12</b>	<b>35,29</b>	<b>55,66</b>	<b>67,87</b>	<b>74,66</b>	<b>95,93</b>							

---

## **SINTESIS OPERATIVA ESEP URBANO 06/2004**

### **Parametros**

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>San Miguel de Tucumán</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$ 0,75</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estandar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>08/11/04 al 19/11/04</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>240 piezas</b>
<b>Cantidad de Receptores:</b>	<b>24</b>
<b>Nivel de Confianza:</b>	<b>95%</b>
<b>Margen de Error:</b>	<b>6,32%</b>

### **Principales Resultados**

#### **Confiabilidad del Servicio (Eficacia)**

Total de piezas:	240		
Piezas recibidas:	202	Porcentaje de arribos:	84,17%
Piezas perdidas:	33	Porcentaje de perdidas:	13,75%
Piezas dev. al Rtte.:	5	Porcentaje de dev. al Rtte.:	2,08%
Piezas recib. fuera del tiempo de espera:	0	Porcentaje fuera tpo de espera:	0,00%
Piezas no analizadas:	0	Porcentaje no analizadas:	0,00%

En este punto el prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado al lograr que solo el 84,17% de las piezas lleguen a destino.

#### **Celeridad del Servicio:**

Demora Promedio General: 2,68 días  
Regularidad Promedio General(desvío estándar): 1,99 días

En este punto, los resultados a los que se arribaron muestran que las cartas fueron entregadas con una demora promedio de 2,68 días y un desvío estándar de 1,99 días. De estos resultados puede concluirse que la demora resultante se encuentra un poco desplazada de la norma establecida para el Standard 1 (Std 1) - Correo Local igual a D+2.

#### **Irregularidades:**

En este operativo se detectaron irregularidades en el 34,16% de las cartas recibidas. De este total de cartas con irregularidades el 86,96% correspondió al ítem "Matasello ilegible", el 11,59% correspondió a "Sin Matasello" y el 1,45% al ítem Matasello Ilegible y Mal Fechadas.

#### **Eficiencia del Servicio:**

En este caso el estándar comprometido por el operador para el estándar 1(STD 1) -correo local- es 48 horas (D+2), con lo cual cumplieron con los valores previstos solo el 54,95% de las piezas analizadas según el cuadro de rendimientos expuesto a continuación.

---

**ESEP URBANO N° 06/2004**  
**ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN**

IMPOSICION DIA.FECHA	DEMORA (en dias)							Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>08/11/04	0	7	1	2	8	1	2	21	3,52	3,12	3	0	0	24
02==>09/11/04	0	0	4	11	2	1	1	19	3,16	1,02	5	0	0	24
03==>10/11/04	0	4	11	3	1	2	1	22	2,55	1,50	2	0	0	24
04==>11/11/04	0	9	4	4	0	0	5	22	2,95	2,65	2	0	0	24
05==>12/11/04	1	3	5	0	2	6	1	18	3,28	2,11	6	0	0	24
06==>15/11/04	1	2	8	9	1	1	0	22	2,45	1,06	1	0	1	24
07==>16/11/04	1	9	7	2	0	0	1	20	1,80	1,44	3	0	1	24
08==>17/11/04	1	11	7	0	1	0	1	21	1,67	1,28	2	0	1	24
09==>18/11/04	0	9	2	3	2	1	2	19	2,58	2,04	4	0	1	24
10==>19/11/04	2	2	6	2	1	3	2	18	2,94	2,13	5	0	1	24
<b>TOTALES:</b>	<b>6</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>202</b>	<b>2,68</b>	<b>1,99</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>2,97</b>	<b>27,72</b>	<b>27,23</b>	<b>17,82</b>	<b>8,91</b>	<b>7,43</b>	<b>7,92</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>27,72</b>	<b>54,95</b>	<b>72,77</b>	<b>81,68</b>	<b>89,11</b>	<b>97,03</b>							

---

## **CONTROL DE CALIDAD EN EL ORDEN INTERNACIONAL**

### **CONTROL DE CALIDAD ORGANIZADO POR LA UNION POSTAL UNIVERSAL**

El Congreso de la Unión Postal Universal realizado en la ciudad de Bucarest del 15 de septiembre al 5 de octubre del 2004, fijó como objetivos generales de la Estrategia Postal Mundial los siguientes:

- ◆ reducción de la exclusión postal a través de un servicio postal ampliado, de calidad y asequible;
- ◆ mejoramiento de la calidad de servicio y aumento de la seguridad de los servicios y productos postales;
- ◆ modernización de las estructuras postales a través de la generación del proceso de reforma postal;
- ◆ desarrollo de los mercados de las actividades centrales del Correo (envíos de correspondencia, encomiendas postales, servicios financieros, etc.).

#### **Norma mundial sobre la calidad del servicio postal internacional**

El mejoramiento de la calidad del servicio postal internacional es un objetivo primordial de la Unión Postal Universal. Como consecuencia de ello y en función de los siguientes aspectos:

- ❖ los alentadores resultados de la aplicación del programa "Calidad de Servicio" para 2000-2004 (Resolución C14/1999 del Congreso de Beijing);
- ❖ el mejoramiento global de la calidad observado a través de los controles de calidad organizados por la UPU;
- ❖ la diversidad de plazos de encaminamiento observados en los enlaces internacionales;
- ❖ la necesidad de fijar una calidad mínima del servicio postal internacional;

por Resolución C29/2004 del Congreso de la UPU de Bucarest se resolvió fijar una norma mundial de calidad del servicio postal internacional y el grado de cumplimiento de la misma conforme a lo siguiente:

- D+5 (el quinto día laborable después del día de depósito) la norma mundial de calidad del servicio postal internacional; esta norma se aplica a los envíos de correspondencia prioritarios internacionales entre las zonas y/o ciudades más importantes desde el punto de vista del intercambio postal internacional en cada una de las administraciones miembros de la Unión.
- 50% la proporción mínima de envíos de prueba, correspondiente a esa norma.

exhortando además a las administraciones postales de la Unión y a los gobiernos, cada uno en lo que le concierne, a que:

- fijen objetivos de calidad que superen la norma mundial en todos los casos en que las condiciones del servicio lo permitan;
- definan las zonas de aplicación de la norma mundial en sus países;
- evalúen en forma continua el cumplimiento de la norma mundial, como mínimo a través de uno de los controles organizados por la UPU, por las Uniones restringidas o sobre la base de acuerdos bi o multilaterales.
- Analicen en forma permanente los resultados de esos controles y adopten medidas tendientes a mejorar el logro del objetivo de cumplir con la norma mundial.

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

Desde el año 2004, el control continuo ha pasado a ser el método principal de la Unión Postal Universal para controlar la calidad del servicio postal internacional. Para este control se emplean los últimos adelantos en el área de la informática, en especial la posibilidad de acceso a Internet desde cualquier parte del mundo. La continuidad de este control que se iniciara como prueba piloto en febrero del 2002, aumenta considerablemente el valor de la información recibida.

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

---



---

Respecto de los otros métodos de control utilizados por la UPU, el control continuo incorpora varios elementos nuevos que permiten fortalecer la fiabilidad del mismo. En principio, es un control interno, cuya alta fiabilidad está garantizada por la independencia de tres flujos de datos a saber, los datos sobre el depósito, la distribución de las cartas de prueba y los datos diagnósticos referentes al paso de los transpondedores (repetidores que identifican el paso del correo por las oficinas de cambio y eventualmente por otros puntos).

### **Características principales del control continuo:**

- Se trata de un control del tipo de **extremo a extremo** (las cartas de prueba son depositadas en buzones y distribuidas a los participantes en el control);
- Los datos con respecto al depósito y la distribución son tratados por separado y son fusionados sólo por el órgano independiente- la Oficina Internacional de la UPU;
- Se trata de un control continuo (las cartas de prueba son depositadas en forma continua, seis días a la semana), durante todo el año.
- En los enlaces en los que las condiciones técnicas lo permiten, se trata de un control diagnóstico (se utilizan transpondedores para identificar el paso del correo por las oficinas de cambio y eventualmente por otros puntos);
- El control se limita a las cartas de formato estándar;
- Se trata de un control del tipo **ciudad a ciudad**;
- Los resultados son tratados en forma confidencial, salvo que la administración correspondiente esté de acuerdo con una publicación limitada o general;
- La utilización de Internet como medio de comunicación garantiza el bajo costo del control y la rápida comunicación de los resultados;
- En los enlaces, cuando las administraciones participantes lo deseen, el control puede ser externo (los trabajos de control son efectuados por personas que no pertenecen a la administración postal).

### **Financiación de los controles**

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

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

### **Relación entre calidad de servicio y remuneración por concepto de gastos terminales**

Mediante Resolución C46/2004 referida a los gastos terminales, el Congreso Postal de la UPU de Bucarest prevé aplicar una metodología que vincule la calidad de servicio y los gastos terminales. Dicha metodología será definida oportunamente por el Consejo de Explotación Postal de la UPU, con el aporte de las administraciones postales adheridas. Al efecto se evaluará que los sistemas instalados de medición de la calidad de servicio sean los adecuados y se propondrán las mejoras necesarias para que la mayor cantidad de países puedan participar de esta iniciativa. Todo ello, en el convencimiento de que el empleo de una remuneración por concepto de gastos terminales que tenga relación con la calidad, es importante para el mejoramiento de esta última.

### **CONTROL CONTINUO - RESULTADOS ÁMBITO INTERNACIONAL**

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos de la información suministrada por 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 carta simple internacional, de carácter permanente, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2004.

#### **Principales Parámetros:**

<b>Administraciones Postales participantes:</b>	Brasil, Uruguay, Paraguay, Francia, España, Argentina (CNC) y Chile.
<b>Enlaces de Salida:</b>	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Francia, España, Paraguay, Uruguay y Chile.
<b>Enlaces de Llegada:</b>	Argentina recibió cartas de los mismos países.

---

<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple Internacional de 20 gr.
<b>Modo de encaminamiento:</b>	Por avión
<b>Estándar medido:</b>	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
<b>Fecha del Operativo:</b>	1/01/2004 al 31/12/2004
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
<b>Método de Evaluación:</b>	Imposición de cartas de prueba
<b>Muestra Estadística:</b>	646 cartas de prueba por enlace.
<b>Corresponsales:</b>	6 por país interviniente.

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

### Principales Resultados:

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO DIAS CORRIDOS	DEMORA PROMEDIO DIAS HABILES
ARGENTINA	BRASIL	646	404	8,3	5,7
ARGENTINA	CHILE	646	593	6,4	4,5
ARGENTINA	URUGUAY	646	577	9,2	6,4
ARGENTINA	FRANCIA	646	473	12,1	8,4
ARGENTINA	PARAGUAY	646	505	4,8	3,3
ARGENTINA	ESPAÑA	646	530	7,4	5,2
<b>TOTALES</b>		<b>3876</b>	<b>3082</b>	<b>8,0</b>	<b>5,6</b>
BRASIL	ARGENTINA	646	372	9,6	6,6
CHILE	ARGENTINA	646	593	7,5	5,4
FRANCIA	ARGENTINA	646	528	8,7	6,1
PARAGUAY	ARGENTINA	646	535	7,2	5,0
URUGUAY	ARGENTINA	646	514	7,4	5,3
ESPAÑA	ARGENTINA	646	507	6,6	4,7
<b>TOTALES</b>		<b>3876</b>	<b>3049</b>	<b>7,8</b>	<b>5,5</b>

### Confiabilidad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Total de cartas enviadas:	3876 (100%)	3876 (100%)
Total de cartas analizadas por UPU	3082 (79,5%)	3049 (78,7%)
Piezas perdidas:	794 (20,5%)	827 (21,3%)

### Celeridad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Demora Promedio General (días corridos):	8,0 días	7,8 días
Demora Promedio General (días hábiles) :	5,6 días	5,5 días

### ANALISIS DEL CONTROL DIAGNOSTICO

#### 1) Enlace Argentina-Francia/Francia-Argentina (AR-FR)/(FR-AR)

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 en los enlaces Argentina- Francia (AR-FR) y Francia- Argentina (FR-AR).

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 entre Argentina y Francia.

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

PLAZO T													Media en días: 12,1	
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	2	1	3	7	25	55	56	50	274	473		
% SIMPLE	0	0	0	0	1	1	5	12	12	11	58	100		
% ACUMULADO	0	0	0	1	1	3	8	20	32	42	100			

PLAZO A													Media en días: 1,7	
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	79	10	11	4	3	1	2	0	0	0	110		
% SIMPLE	0	72	9	10	4	3	1	2	0	0	0	100		
% ACUMULADO	0	72	81	91	95	97	98	100	100	100	100			

PLAZO B													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	0	66	21	3	2	6	1	1	0	7	107		
% SIMPLE	0	0	62	20	3	2	6	1	1	0	7	100		
% ACUMULADO	0	0	62	81	84	86	92	93	93	93	100			

PLAZO H													Media en días: 6,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	6	9	8	16	18	9	13	9	2	17	107		
% SIMPLE	0	6	8	7	15	17	8	12	8	2	16	100		
% ACUMULADO	0	6	14	21	36	53	62	74	82	84	100			

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

PLAZO T													Media en días: 8,4	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9			
CARTAS PRUEBA	0	1	2	7	29	72	77	62	50	43	130	473		
% SIMPLE	0	0	0	1	6	15	16	13	11	9	27	100		
% ACUMULADO	0	0	1	2	8	23	40	53	63	73	100			

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	11	82	11	0	3	3	0	0	0	0	0	110		
% SIMPLE	10	75	10	0	3	3	0	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	10	85	95	95	97	100	100	100	100	100	100			

PLAZO B													Media en días: 2,7	
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	6	21	56	6	4	7	0	0	2	0	5	107		
% SIMPLE	6	20	52	6	4	7	0	0	2	0	5	100		
% ACUMULADO	6	26	78	84	88	95	95	95	97	97	100			

PLAZO H													Media en días: 5,1	
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	7	12	19	18	11	16	8	3	5	8	107		
% SIMPLE	0	7	11	18	17	10	15	7	3	5	7	100		
% ACUMULADO	0	7	18	36	52	63	78	85	88	93	100			

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

PLAZO T												Media en días: 8,7	
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	1	0	8	41	58	86	91	68	35	140	528	
% SIMPLE	0	0	0	2	8	11	16	17	13	7	27	100	
% ACUMULADO	0	0	0	2	9	20	37	54	67	73	100		

PLAZO A												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	1	26	35	36	16	11	4	2	1	3	6	141	
% SIMPLE	1	18	25	26	11	8	3	1	1	2	4	100	
% ACUMULADO	0	18	43	69	80	88	91	92	93	95	100		

PLAZO B												Media en días: 1,3	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	134	4	0	1	0	0	0	0	0	1	140	
% SIMPLE	0	96	3	0	1	0	0	0	0	0	1	100	
% ACUMULADO	0	96	99	99	99	99	99	99	99	99	100		

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	1	15	36	37	26	7	6	2	7	2	2	141	
% SIMPLE	1	11	26	26	18	5	4	1	5	1	1	100	
% ACUMULADO	0	11	37	63	82	87	91	92	97	98	100		

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

PLAZO T												Media en días: 6,1	
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	12	56	119	114	75	44	23	20	64	528	
% SIMPLE	0	0	2	11	23	22	14	8	4	4	12	100	
% ACUMULADO	0	0	2	13	35	57	71	80	84	88	100		

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	2	29	51	30	14	4	1	4	1	0	5	141	
% SIMPLE	1	21	36	21	10	3	1	3	1	0	4	100	
% ACUMULADO	1	22	58	79	89	92	92	95	96	96	100		

PLAZO B												Media en días: 0,7	
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	62	74	2	0	1	0	0	0	0	0	1	140	
% SIMPLE	44	53	1	0	1	0	0	0	0	0	1	100	
% ACUMULADO	44	97	98	98	99	99	99	99	99	99	100		

PLAZO H												Media en días: 2,5	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	4	25	62	30	8	6	3	1	0	1	1	141	
% SIMPLE	3	18	44	21	6	4	2	1	0	1	1	100	
% ACUMULADO	3	21	65	86	92	96	98	99	99	99	100		

En el enlace AR-FR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 12,1 días; Plazo A 1,7 días; Plazo B 3,5 días y Plazo H 6,3 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio francés. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo

T: 8,4 días; Plazo A: 1,2 días; Plazo B: 2,7 días; Plazo H: 5,1 días, también muestran que la demora mayor se dio en el tramo de distribución en el país de destino (Francia).

Para el enlace FR- AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 8,7 días; Plazo A: 3,5 días; Plazo B: 1,3 días y Plazo H: 3,5 días, siendo las demoras iguales para el encaminamiento en el país de origen (FR) y la distribución en el país de destino (AR). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 6,1 días; Plazo A: 2,9 día; Plazo B: 0,7 días y Plazo H: 2,5 días. La mayor demora se observa en el encaminamiento en el país de origen (Francia).

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

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

		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	1	1	1	14	54	125	155	72	45	62	530	
% SIMPLE	0	0	0	0	3	10	24	29	14	8	12	100	
% ACUMULADO	0	0	0	1	3	13	37	66	80	88	100		

		PLAZO A										Media en días: 1,6	
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	61	11	7	2	3	0	1	0	0	0	85	
% SIMPLE	0	72	13	8	2	4	0	1	0	0	0	100	
% ACUMULADO	0	72	85	93	95	99	99	100	100	100	100		

		PLAZO B										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	0	74	6	1	2	0	0	0	0	0	0	83	
% SIMPLE	0	89	7	1	2	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	0	89	96	98	100	100	100	100	100	100	100		

		PLAZO H										Media en días: 4,6	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	3	16	20	29	7	6	1	0	1	83	
% SIMPLE	0	0	4	19	24	35	8	7	1	0	1	100	
% ACUMULADO	0	0	4	23	47	82	90	98	99	99	100		

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

		PLAZO T										Media en días: 5,2	
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	2	5	52	134	169	96	33	21	5	13	530	
% SIMPLE	0	0	1	10	25	32	18	6	4	1	2	100	
% ACUMULADO	0	0	1	11	36	68	86	92	96	97	100		

		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	6	67	6	3	2	1	0	0	0	0	0	85	
% SIMPLE	7	79	7	4	2	1	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	7	86	93	96	99	100	100	100	100	100	100		

		PLAZO B										Media en días: 0,9	
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	16	61	5	1	0	0	0	0	0	0	0	83	
% SIMPLE	19	73	6	1	0	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	19	92	99	100	100	100	100	100	100	100	100		

		PLAZO H										Media en días: 3,0	
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	4	22	37	9	10	0	0	1	0	0	83	
% SIMPLE	0	5	27	45	11	12	0	0	1	0	0	100	
% ACUMULADO	0	5	31	76	87	99	99	99	100	100	100		

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

PLAZO T												Media en días: 6,6	
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	5	58	62	104	91	64	28	27	67	507	
% SIMPLE	0	0	1	11	12	20	18	13	6	5	13	100	
% ACUMULADO	0	0	1	12	25	45	63	76	82	87	100		

PLAZO A												Media en días: 1,6	
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	31	7	1	0	2	2	0	0	0	1	51	
% SIMPLE	14	61	14	2	0	4	4	0	0	0	2	100	
% ACUMULADO	14	75	89	91	91	95	99	99	99	99	100		

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	1	45	5	0	0	0	0	0	0	0	0	51	
% SIMPLE	2	88	10	0	0	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	2	90	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO H												Media en días: 4,6	
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	9	10	19	7	10	6	4	1	2	6	74	
% SIMPLE	0	12	14	26	9	14	8	5	1	3	8	100	
% ACUMULADO	0	12	26	51	61	74	82	88	89	92	100		

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

PLAZO T												Media en días: 4,7	
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	31	142	142	75	46	26	16	7	19	507	
% SIMPLE	0	1	6	28	28	15	9	5	3	1	4	100	
% ACUMULADO	0	1	7	35	63	78	87	92	95	96	100		

PLAZO A												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	17	26	3	2	2	0	0	0	0	1	0	51	
% SIMPLE	33	51	6	4	4	0	0	0	0	2	0	100	
% ACUMULADO	33	84	90	94	98	98	98	98	98	100	100		

PLAZO B												Media en días: 0,9	
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	11	35	5	0	0	0	0	0	0	0	0	51	
% SIMPLE	22	69	10	0	0	0	0	0	0	0	0	100	
% ACUMULADO	22	91	100	100	100	100	100	100	100	100	100		

PLAZO H												Media en días: 3,2	
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	15	13	19	10	5	6	1	0	0	2	74	
% SIMPLE	4	20	18	26	14	7	8	1	0	0	3	100	
% ACUMULADO	4	24	42	68	81	88	96	97	97	97	100		

En el enlace AR-ES los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 7,4 días; Plazo A 1,6 días; Plazo B 1,2 días y Plazo H 4,6 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio de España. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron : Plazo T: 5,2 días; Plazo A: 1,2 días; Plazo B: 0,9 días; Plazo H: 3,0 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de distribución en el país de destino (España).

Para el enlace ES-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 6,6 días; Plazo A: 1,6 días; Plazo B: 1,1 días y Plazo H: 4,6 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en

territorio argentino. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 4,7 días; Plazo A: 1,1 días; Plazo B: 0,9 días y Plazo H: 3,2 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina).

### 3) Enlace Argentina - Chile/ Chile- Argentina

Tabla e) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-CL En días corridos

PLAZO T													Media en días: 6,4	
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	1	3	53	74	117	114	90	37	27	77	593		
% SIMPLE	0	0	0,5	8,9	12	20	19	15	6	5	13	100		
% ACUMULADO	0	0	0,7	10	22	42	61	76	82	87	100			

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	1	55	12	4	3	6	2	0	0	0	0	83		
% SIMPLE	1	66	14	5	4	7	2	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	1	67	82	87	90	97	100	100	100	100	100			

PLAZO B													Media en días: 0,4	
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	59	11	4	2	0	1	0	0	0	0	0	77		
% SIMPLE	77	14	5	3	0	1	0	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	77	91	96	99	99	100	100	100	100	100	100			

PLAZO H													Media en días: 3,9	
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	2	2	17	10	22	12	6	4	0	1	1	77		
% SIMPLE	3	3	22	13	29	16	8	5	0	1	1	100		
% ACUMULADO	3	6	28	41	69	85	93	98	98	99	100			

Tabla f) Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-CL. En días hábiles.

PLAZO T													Media en días: 4,6	
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	2	33	144	164	114	67	33	12	9	15	593		
% SIMPLE	0	0	5,6	24,3	28	19	11	6	2	2	3	100		
% ACUMULADO	0	0	5,9	30	58	77	88	94	96	97	100			

PLAZO A													Media en días: 1,3	
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	10	53	12	4	4	0	0	0	0	0	0	83		
% SIMPLE	12	64	14	5	5	0	0	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	12	76	90	95	100	100	100	100	100	100	100			

PLAZO B													Media en días: 0,3	
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	64	7	5	1	0	0	0	0	0	0	0	77		
% SIMPLE	83	9	6	1	0	0	0	0	0	0	0	100		
% ACUMULADO	83	92	99	100	100	100	100	100	100	100	100			

PLAZO H													Media en días: 2,5	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		Recibidas	
CARTAS PRUEBA	2	12	30	17	11	3	1	0	1	0	0	77		
% SIMPLE	3	16	39	22	14	4	1	0	1	0	0	100		
% ACUMULADO	3	19	58	80	94	98	99	99	100	100	100			

Tabla g) Distribución de Frecuencias Plazo Diagnóstico- Enlace CL-AR. En días corridos.

		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	0	0	3	39	84	126	139	55	53	94	593	
%SIMPLE	0	0	0	1	7	14	21	23	9	9	16	100	
%ACUMULADO	0	0	0	1	7	21	42	66	75	84	100		

		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	3	14	32	19	6	2	0	0	0	0	0	76	
%SIMPLE	4	18	42	25	8	3	0	0	0	0	0	100	
%ACUMULADO	4	22	65	90	97	100	100	100	100	100	100		

		PLAZO B										Media en días: 0,8	
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	41	25	7	1	0	0	1	0	0	0	1	76	
%SIMPLE	54	33	9	1	0	0	1	0	0	0	1	100	
%ACUMULADO	54	87	96	97	97	97	99	99	99	99	100		

		PLAZO H										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	4	18	19	9	15	10	4	0	0	3	82	
%SIMPLE	0	5	22	23	11	18	12	5	0	0	4	100	
%ACUMULADO	0	5	27	50	61	79	91	96	96	96	100		

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

		PLAZO T										Media en días: 5,4	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	0	36	178	184	86	47	16	18	28	593	
%SIMPLE	0	0	0	6	30	31	15	8	3	3	5	100	
%ACUMULADO	0	0	0	6	36	67	82	90	92	95	100		

		PLAZO A										Media en días: 1,6	
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	4	31	35	5	1	0	0	0	0	0	0	76	
%SIMPLE	5	41	46	7	1	0	0	0	0	0	0	100	
%ACUMULADO	5	46	92	98	100	100	100	100	100	100	100		

		PLAZO B										Media en días: 0,6	
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	46	26	2	1	0	0	0	0	0	1	0	76	
%SIMPLE	61	34	3	1	0	0	0	0	0	1	0	100	
%ACUMULADO	61	95	98	99	99	99	99	99	99	100	100		

		PLAZO H										Media en días: 2,8	
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	2	7	28	24	14	4	2	0	1	0	0	82	
%SIMPLE	2	9	34	29	17	5	2	0	1	0	0	100	
%ACUMULADO	2	11	45	74	91	96	98	98	100	100	100		

En el enlace AR-CL los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 6,4 días; Plazo A 1,7 días; Plazo B 0,4 días y Plazo H 3,9 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba dentro del territorio de Chile. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron : Plazo T: 4,6 días; Plazo A: 1,3 días; Plazo B: 0,3 días; Plazo H: 2,5 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de distribución en el país de destino (Chile).



Para el enlace CL-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 7,5 días; Plazo A: 2,2 días; Plazo B: 0,8 días y Plazo H: 4,0 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 5,4 días; Plazo A: 1,6 días; Plazo B: 0,6 días y Plazo H: 2,8 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina).

## **CONTROL CONTINUO - AMBITO MERCOSUR**

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

### **Principales Parámetros:**

<b>Administraciones Postales Participantes:</b>	<b>Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay , y Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudades Relevadas:</b>	<b>San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos aires.</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple internacional 20 grs.</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Internacional extremo a extremo</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>Control permanente anual</b>
<b>Unidad Ejecutor</b>	<b>Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC</b>
<b>Período de evaluación:</b>	<b>1 de Enero 2004 al 31/12/2004</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>6.768 (1692 promedio por trimestre todos los enlaces de la región)</b>
<b>Cantidad de Impositores /Receptores:</b>	<b>6 por país</b>

### **1. Finalidad**

En los Anexos 2, 3 y 4 se sintetizan los resultados del control continuo de calidad del servicio internacional carta simple prioritario (punto a punto/extremo a extremo) realizado durante el año 2004, entre las cuatro (4) Administraciones Postales de los países que integran el MERCOSUR (Argentina-AR; Brasil-BR; Paraguay-PY y Uruguay-UY), siguiendo el método descrito en el Anexo I.

### **2. Normas de Distribución**

Durante la XXIII Reunión de la Comisión Temática de Asuntos Postales, realizada en Buenos Aires entre los días 12 al 14 de abril de 2004, fueron establecidos los siguientes estándares extremo a extremo y metas de cumplimiento para los envíos LC ( cartas y tarjetas postales), simples prioritarios de hasta 20 gramos.

- Para el período 2004-2005: 80% en D+5 (Días Hábiles)
- Para el período 2006-2007: 80% en D+4 (Días Hábiles)

Corresponde aclarar que los estándares y metas arriba indicados se aplican 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.

Sobre el particular, cabe destacar que el Congreso de la Unión Postal Universal llevado a cabo en Bucarest desde el 15 de setiembre hasta el 5 de octubre de 2004, mediante la resolución C 29/2004 decidió fijar en D+5 ( quinto día laborable después del día de imposición) la norma mundial de calidad del servicio postal internacional y el cumplimiento de la norma en el 50%. También encargó al Consejo de Explotación Postal que, en colaboración con el Consejo de Administración, el Comité Consultivo y la Oficina Internacional, haga todo lo posible a fin de lograr que para el próximo Congreso el cumplimiento de la norma mundial sea superior a 65%.

### **3. Análisis de los Resultados**

3.1. Los cuadros presentados en el Anexo N° 2 - Tablas 1/6 referidos a la distribución de frecuencia y porcentajes acumulados en toda la región, muestran que en ninguno de los trimestre del año 2004 se alcanzó la meta de calidad de servicio ( 80% de entrega en el plazo en D+5 días hábiles).

3.2. Las Tablas N° 7/14 del Anexo 2 reflejan la distribución de frecuencia del plazo extremo a extremo y los resultados del control diagnóstico efectuado mediante el uso de transpondedores, incluidos en las cartas de prueba intercambiadas entre Argentina- Brasi, Brasil-Argentina; Argentina-Paraguay, Paraguay-Argentina; Argentina- Uruguay y Uruguay- Argentina.

Previo al análisis de este aspecto reiteramos 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.

De los enlaces descriptos precedentemente sólo en los correspondientes a AR-PY y AR-UY se alcanzó el objetivo de calidad establecido ( 80% de la entrega en el plazo de D+5 días hábiles).

3.3. En el Anexo N° 3 observamos que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas fue del 25%, esto es 11,4 puntos más que el registrado en el año 2003, con el 13,6%. Este porcentaje continúa siendo muy elevado, no obstante la mejora registrada respecto del resultado del 3° trimestre de 2004 con 41%, mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países participantes. Del análisis de los porcentajes de ítems no recibidos, los más elevados corresponden al correo saliente de Brasil con el 39,5% y al de Paraguay con el 24,3% respectivamente.

3.4. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 26,7% según puede verse en el cuadro del Anexo N° 3 – Total anual, es decir 5,5 puntos por encima del resultado del año 2003 ( 21,2%); correspondiendo a Brasil y a Uruguay los mayores índices observados, 37,5% y 35,7% respectivamente.

3.5. Conforme surge del Anexo N° 4 la demora promedio total registrada durante el año 2004 fue de 5,8 días hábiles, lo que refleja una desmejora respecto del resultado obtenido en el año 2003, con 5,3 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose la mejor performance entre Argentina- Paraguay con 3,3 días hábiles y las mayores demoras en los enlaces Brasil-Uruguay y Paraguay-Brasil con 8,9 y 7,3 días hábiles respectivamente. Al respecto, cabe destacar que los resultados del intercambio de cartas de prueba con origen o destino a Uruguay se han visto incididos negativamente por el conflicto gremial suscitado en la Administración Postal de ese país en el período del 5 de agosto al 29 de setiembre de 2004.

### **4. Conclusiones**

- ◆ Los resultados del control aún presentan problemas de aplicación que comprometen su calidad y confiabilidad. Se mantiene alto el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas, extraviadas o no informadas (25%) , mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países participantes en razón de que ello compromete la calidad de los resultados. En cuanto al índice de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible, aumentó del 21,2% registrado en el año 2003 al 26,7% en el año bajo examen.
- ◆ Lo resultados de los controles efectuados indican plazos de distribución no satisfactorios. En términos de promedio anual (Tabla N°5), la distribución de frecuencia mostró que sólo el 69% de las cartas de prueba fueron entregadas en 5 días hábiles ( D+5), cuando la meta para dicho plazo es del 80%.
- La presentación de los resultados diagnósticos permiten identificar las deficiencias en los plazos de encaminamiento de la correspondencia. En esta oportunidad, Argentina, Brasil y Uruguay participaron de este análisis específico, mostrándose los resultados seguidamente de los cuadros específicos que forman parte del Anexo 2. La aplicación de este tipo de control diagnóstico es un gran paso en dirección a un largo camino de calidad a ser recorrido por los cuatro países del MERCOSUR; para lo cual sería además importante lograr que la Oficina Internacional de la UPU incremente la cantidad de transpondedores en circulación, hasta alcanzar la meta del 30% prevista como objetivo de calidad de control en la región.
- ◆ Paraguay todavía no posee un Sistema de Control Diagnóstico instalado. En consecuencia los resultados y su análisis se ven perjudicados pues no es posible conocer los plazos parciales es decir: tiempo de salida del país de origen, transporte aéreo internacional y tiempo de distribución en destino.

## **ANEXO 1 – MÉTODO DE REALIZACIÓN DEL CONTROL CONTINUO**

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

## **ANEXO 2- FRECUENCIA Y PORCENAJES ACUMULADOS EN TODA LA REGION- DÍAS HÁBILES**

Tabla N° 1: 1° Trimestre 2004

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	22	118	252	245	231	117	88	60	41	134	1308	
% SIMPLE	0	2	9	19	19	18	9	7	5	3	10	100	
% ACUMULADO	0	2	11	30	49	66	75	82	87	90	100		

Tabla N° 2: 2° Trimestre 2004

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	67	193	290	274	278	138	97	52	32	40	1462	
% SIMPLE	0	5	13	20	19	19	9	7	4	2	3	100	
% ACUMULADO	0	5	18	38	56	75	85	91	95	97	100		

Tabla N° 3: 3° Trimestre 2004

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	2	26	97	186	186	192	127	53	50	23	77	1019	
% SIMPLE	0	3	10	18	18	19	12	5	5	2	8	100	
% ACUMULADO	0	3	12	30	49	68	80	85	90	92	100		

Tabla N° 4: 4° Trimestre 2004

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	4	44	168	267	200	158	112	69	41	34	192	1289	
% SIMPLE	0	3	13	21	16	12	9	5	3	3	15	100	
% ACUMULADO	0	3	16	37	53	65	74	79	82	85	100		

Tabla N° 5 - PROMEDIO ANUAL 2004

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	159	576	995	905	859	494	307	203	130	443	5078	
% SIMPLE	0	3	11	20	18	17	10	6	4	3	9	100	
% ACUMULADO	0	3	14	34	52	69	79	85	89	91	100		

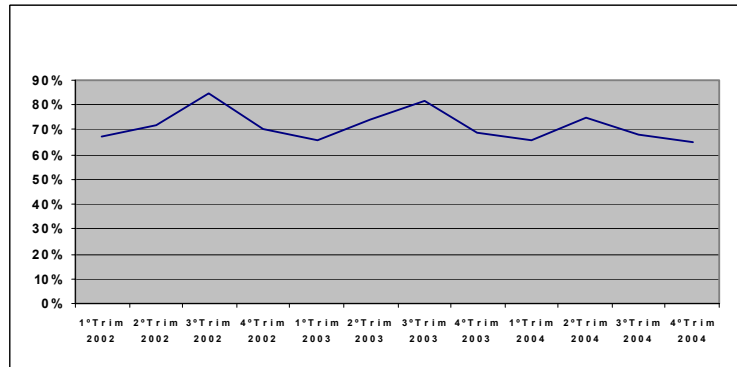
### Evolución del porcentaje de entrega en plazo

Mediante la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 1 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles)

**Tabla N° 6**

PERIODO	D+5(hábiles)
1°Trim 2002	67%
2°Trim 2002	72%
3°Trim 2002	85%
4°Trim 2002	70%
1°Trim 2003	66%
2°Trim 2003	74%
3°Trim 2003	82%
4°Trim 2003	69%
1°Trim 2004	66%
2°Trim 2004	75%
3°Trim 2004	68%
4°Trim 2004	65%

**Gráfico N° 1**



### CONTROL DIAGNOSTICO - ENLACES AR-BR, AR-PY y AR-UY

**TABLA 7 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR/BR –Promedio Anual - Días Hábiles**

CONCEPTO	PLAZO T											Total Recibidas
	Media en días: 5,7											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	1	7	13	39	83	99	55	35	16	21	35	404
% SIMPLE	0	2	3,2	9,7	21	25	14	9	4	5	9	100
% ACUMULADO	0	2	5,0	15	35	60	73	82	86	91	100	

CONCEPTO	PLAZO A											Total Recibidas
	Media en días: 1,2											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	6	23	8	1	1	0	0	0	0	0	0	39
% SIMPLE	15	59	21	3	3	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	15	74	94	97	100	100	100	100	100	100	100	

CONCEPTO	PLAZO B											Total Recibidas
	Media en días: 0,8											
	DEMORA (en días)											
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	12	23	2	1	0	0	0	0	0	0	0	38
% SIMPLE	32	61	5	3	0	0	0	0	0	0	0	100
% ACUMULADO	32	93	98	100	100	100	100	100	100	100	100	

CONCEPTO	PLAZO H											Total Recibidas
	Media en días: 3,2											
	DEMORA (en días)											
	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	11	12	4	3	2	0	2	0	0	38
% SIMPLE	3	8	29	32	11	8	5	0	5	0	0	100
% ACUMULADO	3	11	40	71	82	90	95	95	100	100	100	

**Tabla N° 8 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual -**

## Días Hábiles

PLAZO T												Media en días: 6,6	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	4	4	40	37	58	57	60	49	20	43	372	
% SIMPLE	0	1	1,1	11	10	16	15	16	13	5	12	100	
% ACUMULADO	0	1	2,2	13	23	38	54	70	83	88	100		

PLAZO A												Media en días: 2,5	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	1	13	10	8	6	2	1	0	0	1	0	42	
% SIMPLE	2	31	24	19	14	5	2	0	0	2	0	100	
% ACUMULADO	2	33	57	76	90	95	97	97	97	100	100		

PLAZO B												Media en días: 0,8	
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	21	17	0	1	0	0	1	0	0	1	0	41	
% SIMPLE	51	41	0	2	0	0	2	0	0	2	0	100	
% ACUMULADO	51	92	92	95	95	95	97	97	97	100	100		

PLAZO H												Media en días: 3,2	
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	2	17	12	7	3	1	2	0	1	0	45	
% SIMPLE	0	4	38	27	16	7	2	4	0	2	0	100	
% ACUMULADO	0	4	42	69	84	91	93	98	98	100	100		

## 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 9 y el gráfico respectivo.

Tal comparación permite concluir para el resultado anual, que la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A) fue mayor prácticamente un día para el enlace BR-AR, es decir dentro del territorio de Brasil, respecto del plazo demandado por Argentina para similar operatoria en el enlace AR-BR.

Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), la demora es igual en ambos enlaces (0,8 de día hábil). En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), el plazo demandado es el mismo en el territorio de Brasil como en el de Argentina ( 3,20 días hábiles).

**Tabla 9- Media del Plazo Diagnóstico**

ENLACE	PLAZO	1° Trim 2004	2° Trim 2004	3° Trim 2004	4°Trim.2004	Total 2004
AR>BR	A	0,50	1,30	1,30	1,00	1,20
	B	2,00	0,70	0,80	1,00	0,80
	H	4,00	3,20	2,90	3,70	3,20
<b>TOTAL ( A+B+H)</b>		<b>6,50</b>	<b>5,20</b>	<b>5,00</b>	<b>5,70</b>	<b>5,20</b>
Total Transpondedores		2	20	14	3	39
BR>AR	A	1,50	2,60	2,80	1,90'	2,50
	B	0,00	1,40	0,30	1,10	0,80
	H	1,50	3,20	3,20	3,60	3,20
<b>TOTAL (A+B+H)</b>		<b>3,00</b>	<b>7,20</b>	<b>6,30</b>	<b>6,60</b>	<b>6,5</b>
Total Transpondedores		2	19	13	10	44



**Tabla 13-Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico-Enlace UY-AR-Promedio Anual-Días Hábiles**

PLAZO T												Media en días: 5,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	10	95	124	118	73	30	22	12	30	514
%SIMPLE	0	0	1,9	18	24	23	14	6	4	2	6	100
%ACUMULADO	0	0	1,9	20	45	68	82	88	92	94	100	

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	2	16	8	0	0	0	0	0	0	0	0	26
%SIMPLE	8	62	31	0	0	0	0	0	0	0	0	100
%ACUMULADO	8	70	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

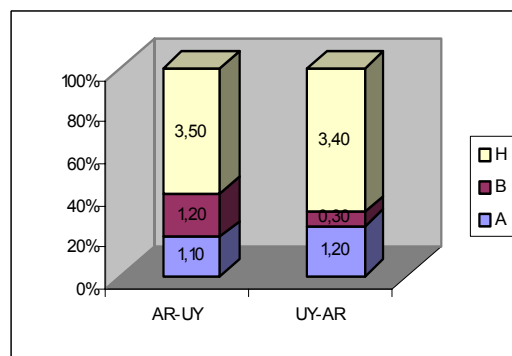
PLAZO B												Media en días: 0,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	17	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
%SIMPLE	68	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100
%ACUMULADO	68	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

PLAZO H												Media en días: 3,4
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	1	7	14	9	7	4	2	1	1	0	2	48
%SIMPLE	2	15	29	19	15	8	4	2	2	0	4	100
%ACUMULADO	2	17	46	65	79	87	92	94	96	96	100	

**Tabla Nº 14 : Media del Plazo Diagnóstico - Enlace AR – UY - En días hábiles**

ENLACE	PLAZO	2º Trim 2004	3º Trim 2004	4º Trim 2004	TOTAL AÑO 2004
AR>UY	A	1,10	1,20	1,10	1,10
	B	1,30	0,90	1,20	1,20
	H	1,00	6,60	8,20	3,50
	TOTAL ( A+B+H)	3,40	8,70	10,50	5,80
Tot. de Transpondedores		23	10	15	48
UY>AR	A	1,10	1,30	2,00	1,20
	B	0,10	0,80	1,00	0,30
	H	3,20	3,10	4,30	3,40
	TOTAL (A+B+H)	4,40	5,20	7,30	4,90
Tot. de Transpondedores		22	8	16	46

**Gráfico 3- Comparación de la Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR – UY - En días hábiles**


## Comparación de los plazos diagnósticos entre Argentina y Uruguay

Los resultados de extremo a extremo pueden ser mejor entendidos a través del análisis de la comparación de las medias de los plazos diagnósticos entre dichos enlaces, presentados en la Tabla N° 14 y Gráfico 3.

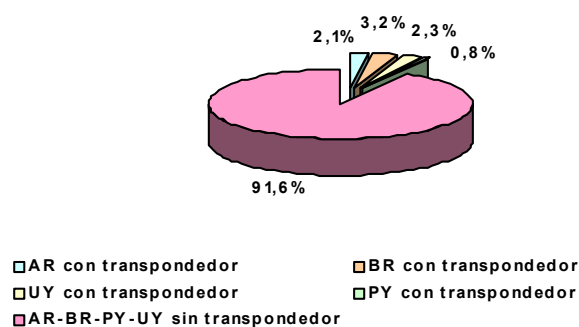
Lo más significativo en el enlace Argentina- Uruguay se da en el transporte aéreo (Plazo B), donde la demora para el enlace AR-UY es cuatro veces superior a la demora para el enlace BR-AR. En cuanto a los Plazos A y H, de encaminamiento y distribución respectivamente, la demora observada es similar en ambos sentidos.

## Porcentaje de Transpondedores Enviados

PAISES DE ORIGEN	1º TRIM 2004		2º TRIM 2004		3º TRIM 2004		4º TRIM 2004	
	% C/ Transpondedor	% del Total	% C/ Transpondedor	% del Total	% C/ Transpondedores	% del Total	% C/ Transpondedor	% del Total
AR	0,6%	0,2%	10,6%	3,0%	10,1%	3,1%	6,6%	1,9%
BR	7,4%	1,9%	26,9%	5,5%	15,4%	3,0%	18,0%	2,6%
PY	4,4%	0,8%	4,1%	1,0%	2,8%	0,9%	1,4%	0,4%
UY	4,6%	1,3%	12,5%	3,5%	11,6%	2,1%	8,2%	2,2%
<b>TOTAL MERCOSUR</b>	<b>17,0%</b>	<b>4,2%</b>	<b>12,9%</b>	<b>12,9%</b>	<b>9,1%</b>	<b>9,1%</b>	<b>7,2%</b>	<b>7,2%</b>

Gráfico N° 4 - Porcentaje promedio anual de transpondedores

Promedio anual de Transpondedores 2004



En el cuadro y gráfico precedentes podemos notar que la cantidad de transpondedores utilizados es muy baja en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR, (4,2%, 12,9%, 9,1% y 7,2% para cada uno de los trimestre del 2004).

Al respecto, cabe aclarar que es intención de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal que el porcentaje de cartas de prueba con transpondedores no sea inferior al 30% respecto de los enlaces objeto del control diagnóstico, como una de las metas de calidad de control en la región.



### ANEXO 3 – CARTAS DE PRUEBA CON IRREGULARIDADES

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

##### Exportación

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2004	2º TRIM 2004	3º TRIM 2004	4º Trimestre 2004			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	11%	3%	27%	432	377	55	13%
BR	AR-PY-UY	15%	31%	53%	432	189	243	56%
PY	AR-BR-UY	36%	21%	26%	432	369	63	15%
UY	AR-BR-PY	8%	6%	58%	432	354	78	18%
TOTAL		17%	15%	41%	1728	1.289	439	25%

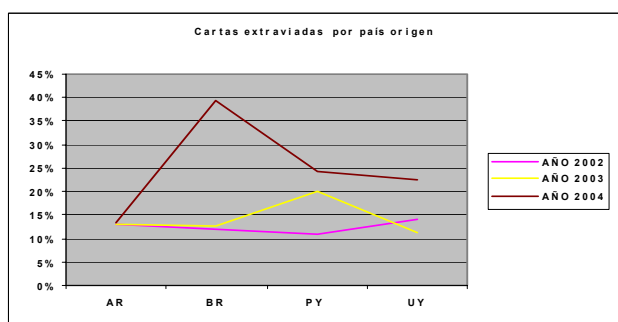
#### Total anual de cartas de prueba extraviadas o no informadas

##### Exportación

Origen	Destino	AÑO 2004			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1.692	1.465	227	13,4%
BR	AR-PY-UY	1.692	1.023	669	39,5%
PY	AR-BR-UY	1.692	1.281	411	24,3%
UY	AR-BR-PY	1.692	1.309	383	22,6%
General		6.768	5.078	1.690	25,0 %

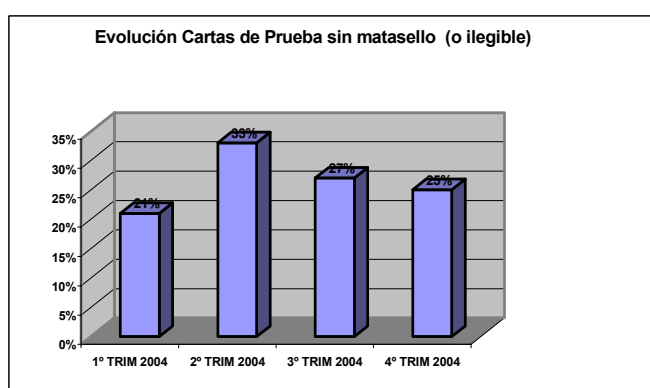
#### Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.

Origen	Destino	CARTAS EXTRAVIADAS		
		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004
AR	BR-PY-UY	6%	12,9%	13,4%
BR	AR-PY-UY	7%	12,6%	39,5%
PY	AR-BR-UY	8%	20,0%	24,3%
UY	AR-BR-PY	26%	11,1%	22,6%
General		12%	13,6%	25,0%



### Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible trimestres 2004

PAISES	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2004	2º TRIM 2004	3º TRIM 2004	4º TRIM 2004		
					Cantidades Enviadas	Cant. s/ mat. o ilegible	% s/ mat. o ilegible
AR	BR-PY-UY	18%	37%	29%	377	90	24%
BR	AR-PY-UY	23%	48%	50%	189	64	34%
PY	AR-BR-UY	21%	1%	3%	369	43	12%
UY	AR-BR-PY	22%	45%	43%	354	124	35%
TOTAL		21%	33%	27%	1.289	321	25%



### Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible total 2004

Origen	Destino	AÑO 2004			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cant. S/ Matasello (o ileg.)	
AR	BR-PY-UY	1.692	1.465	400	27,3%
BR	AR-PY-UY	1.692	1.023	384	37,5%
PY	AR-BR-UY	1.692	1.281	107	8,3%
UY	AR-BR-PY	1.692	1.309	467	35,7%
General		6.768	5.078	1.358	26,7%

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

Origen	Destino	Cartas sin matasello o ilegible		
		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004
AR	BR-PY-UY	6%	21,8%	27,3%
BR	AR-PY-UY	7%	11%%	37,5%
PY	AR-BR-UY	8%	20,3%	8,3%
UY	AR-BR-PY	26%	31,5%	35,7%
TOTAL		12%	21,2%	26,7%

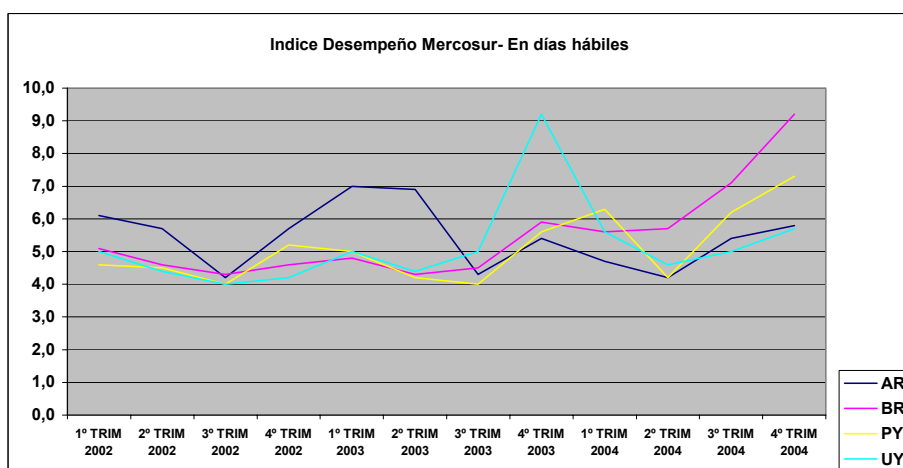
**ANEXO 4 – PLAZO TOTAL POR ENLACE. -DIAS HABLES POR PAÍS DE ORIGEN Y DESTINO**

PAIS ORIGEN	PAIS DESTINO	2º TRIM 2002	3º TRIM 2002	4ª TRIM 2002	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º TRIM 2003	1º TRIM 2004	2º TRIM 2004	3 TRIM 2004	4º TRIM 2004	TOTAL 2004
AR	BR	5,4	4,1	5,6	8,9	7,2	4,3	5,1	7,0	5,2	5,0	6,3	5,7
	PY	6,8	4,8	6,4	6,7	7,3	4,4	4,4	3,8	3,8	3,2	2,6	3,3
	UY	4,8	3,7	5,1	5,5	6,4	4,1	6,8	3,3	3,7	8,1	8,5	6,4
<b>MEDIA- ORIGEN AR</b>		<b>5,7</b>	<b>4,2</b>	<b>5,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,9</b>	<b>4,3</b>	<b>5,4</b>	<b>4,7</b>	<b>4,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,8</b>	<b>5,0</b>
BR	AR	4,6	4,8	4,7	5,2	4,3	4,4	4,7	6,3	6,6	6,2	7,5	6,6
	PY	5,8	4,7	4,9	5,0	4,8	4,7	4,8	5,6	5,0	4,3	5,4	5,1
	UY	3,3	3,3	4,1	4,3	3,7	4,4	8,2	4,9	5,4	10,8	14,7	8,9
<b>MEDIA ORIGEN BR</b>		<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>5,9</b>	<b>5,6</b>	<b>5,7</b>	<b>7,1</b>	<b>9,2</b>	<b>6,9</b>
PY	AR	4,7	4,8	5,5	4,5	4,1	4,1	4,2	5,2	4,3	4,4	6,1	5,0
	BR	5,6	4,0	5,1	6,8	5,0	4,4	5,0	10,0	5,8	6,5	6,9	7,3
	UY	3,1	3,3	5,1	3,7	3,5	3,5	7,5	3,7	2,6	7,8	9,0	5,8
<b>MEDIA –ORIGEN PY</b>		<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>5,6</b>	<b>6,3</b>	<b>4,2</b>	<b>6,2</b>	<b>7,3</b>	<b>6,0</b>
UY	AR	4,1	4,2	4,1	4,3	3,3	4,4	8,4	4,8	4,6	4,8	6,0	5,3
	BR	3,6	3,5	3,8	5,6	4,6	5,0	9,0	7,4	5,2	6,2	7,0	6,4
	PY	5,6	4,4	4,8	5,0	5,3	5,6	10,2	4,5	3,9	4,0	4,0	4,1
<b>MEDIA – ORIGEN UY</b>		<b>4,4</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>5,0</b>	<b>9,2</b>	<b>5,6</b>	<b>4,6</b>	<b>5,0</b>	<b>5,7</b>	<b>5,2</b>
BR	AR	4,6	4,8	4,7	5,2	4,3	4,4	4,7	6,3	6,6	6,2	7,5	6,6
PY		4,7	4,8	5,5	4,5	4,1	4,1	4,2	5,2	4,3	4,4	6,1	5,0
UY		4,1	4,2	4,1	4,3	3,3	4,4	8,4	4,8	4,6	4,8	6,0	5,3
<b>MEDIA – DESTINO-AR</b>		<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>3,9</b>	<b>4,3</b>	<b>5,8</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>6,5</b>	<b>5,5</b>
AR	BR	5,4	4,1	5,6	8,9	7,2	4,3	5,1	7,0	5,2	5,0	6,3	5,7
PY		5,6	4,0	5,1	6,8	5,0	4,4	5,0	10,0	5,8	6,5	6,9	7,3
UY		3,6	3,5	3,8	5,6	4,6	5,0	9,0	7,4	5,2	6,2	7,0	6,5
<b>MEDIA-DESTINO BR</b>		<b>4,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,8</b>	<b>7,1</b>	<b>5,6</b>	<b>4,6</b>	<b>6,4</b>	<b>8,1</b>	<b>5,4</b>	<b>5,9</b>	<b>6,7</b>	<b>6,5</b>
AR-	PY	6,8	4,8	6,4	6,7	7,3	4,4	4,4	3,8	3,8	3,2	2,6	3,3
BR		5,8	4,7	4,9	5,0	4,8	4,7	4,8	5,6	5,0	4,3	5,4	5,1
UY		5,6	4,4	4,8	5,0	5,3	5,6	10,2	4,5	3,9	4,0	4,0	4,1
<b>MEDIA – DESTINO PY</b>		<b>6,1</b>	<b>4,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,8</b>	<b>4,9</b>	<b>6,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,2</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>
AR-	UY	4,8	3,7	5,1	5,5	6,4	4,1	6,8	3,3	3,7	8,1	8,5	6,4
BR		3,3	3,3	4,1	4,3	3,7	4,4	8,2	4,9	5,4	10,8	14,7	8,9
PY		3,1	3,3	5,1	3,7	3,5	3,5	7,5	3,7	2,6	7,8	9,0	5,8
<b>MEDIA-DESTINO UY</b>		<b>3,7</b>	<b>3,4</b>	<b>4,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>7,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>8,9</b>	<b>10,7</b>	<b>7,0</b>
<b>MEDIA GENERAL</b>		<b>4,8</b>	<b>4,1</b>	<b>4,9</b>	<b>5,5</b>	<b>5,0</b>	<b>4,4</b>	<b>6,5</b>	<b>5,5</b>	<b>4,7</b>	<b>5,9</b>	<b>7,0</b>	<b>5,8</b>

## Indice de desempeño MERCOSUR - Demora en Días Hábiles

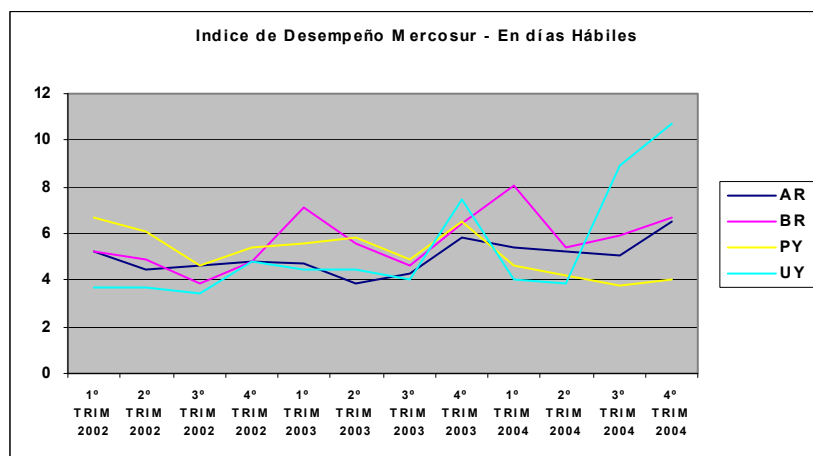
### Promedio Exportación

PAIS	1º TRIM 2002	2º TRIM 2002	3º TRIM 2002	4º TRIM 2002	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º TRIM 2003	1º TRIM 2004	2º TRIM 2004	3º TRIM 2004	4º TRIM 2004
AR	6,1	5,7	4,2	5,7	7,0	6,9	4,3	5,4	4,7	4,2	5,4	5,8
BR	5,1	4,6	4,3	4,6	4,8	4,3	4,5	5,9	5,6	5,7	7,1	9,2
PY	4,6	4,5	4,0	5,2	5,0	4,2	4,0	5,6	6,3	4,2	6,2	7,3
UY	5,0	4,4	4,0	4,2	5,0	4,4	5,0	9,2	5,6	4,6	5,0	5,7



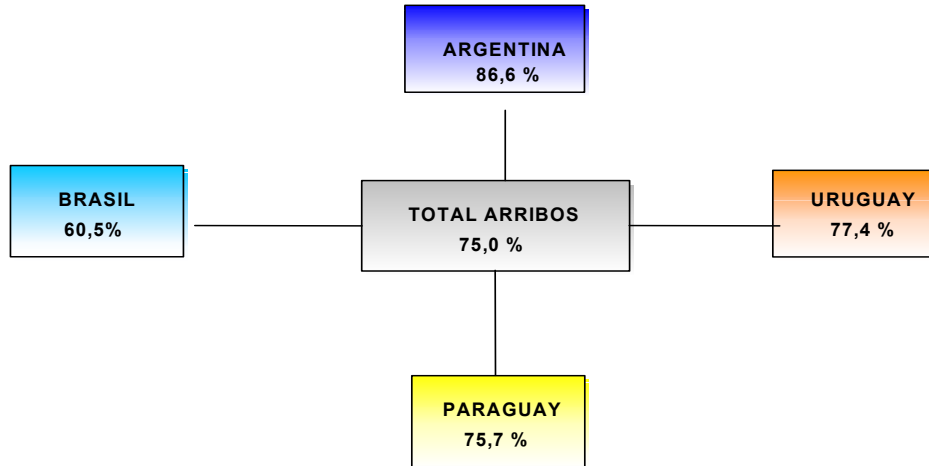
### Promedio Importación

PAIS	1º TRIM 2002	2º TRIM 2002	3º TRIM 2002	4º TRIM 2002	1º TRIM 2003	2º TRIM 2003	3º TRIM 2003	4º TRIM 2003	1º TRIM 2004	2º TRIM 2004	3º TRIM 2004	4º TRIM 2004
AR	5,2	4,5	4,6	4,8	4,7	3,9	4,3	5,8	5,4	5,2	5,1	6,5
BR	5,2	4,9	3,9	4,8	7,1	5,6	4,6	6,4	8,1	5,4	5,9	6,7
PY	6,7	6,1	4,6	5,4	5,6	5,8	4,9	6,5	4,6	4,2	3,8	4,0
UY	3,7	3,7	3,4	4,8	4,5	4,5	4,0	7,5	4,0	3,9	8,9	10,7

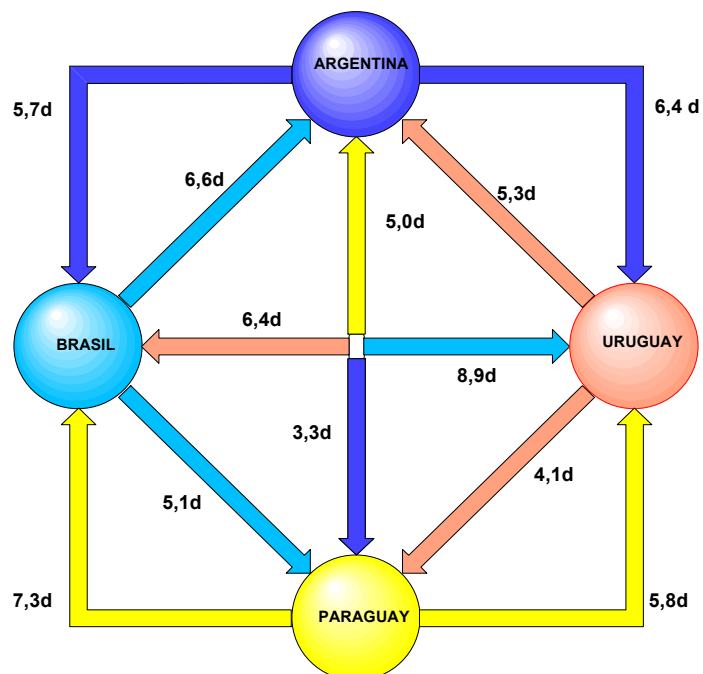


---

**ENTREGAS OBSERVADAS POR PAISES**  
**Piezas recibidas por los destinatarios - Operativo año 2004**



**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
**(Expresadas en días hábiles)**

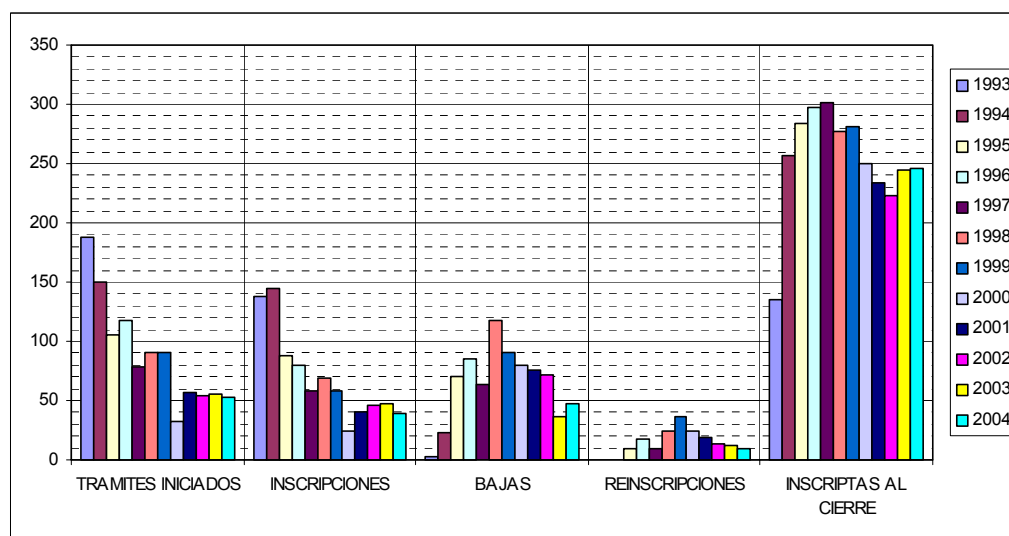


## **CONTROL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES**

### **EVOLUCIÓN DEL R.N.P.S.P.**

En el cuadro y gráfico siguientes se presenta la evolución histórica del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales en términos de solicitudes de inscripción recibidas, inscripciones y reinscripciones otorgadas, bajas dispuestas y la cantidad de empresas inscritas al cierre de cada período que se informa.

PERIODO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES	BAJAS	REINSCRIPCIONES	INSCRIPTAS AL CIERRE
1993	188	138	3	0	135
1994	150	145	23	0	257
1995	106	88	70	9	284
1996	118	80	85	18	297
1997	78	58	64	10	301
1998	90	69	117	24	277
1999	91	58	90	36	281
2000	33	24	80	25	250
2001	57	41	76	19	234
2002	54	46	71	14	223
2003	55	47	37	12	245
ene. '04	8	4	0	0	249
feb. '04	2	3	8	0	244
mar. '04	5	1	3	1	243
abr. '04	1	2	2	0	243
may. '04	4	4	3	3	247
jun. '04	6	6	5	1	249
jul. '04	5	1	3	1	248
ago. '04	9	4	1	0	251
set. '04	7	4	9	0	246
oct. '04	5	9	5	2	252
nov. '04	1	1	5	1	249
dic. '04	0	0	3	0	246
2004	53	39	47	9	246
<b>TOTALES</b>	<b>1073</b>	<b>833</b>	<b>763</b>	<b>176</b>	<b>246</b>



FUENTE: Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (CNC)  
Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (ex CNCT)  
Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (CNC - GSP)

---

### **Trámites relacionados con la inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.**

Se tramitaron CINCUENTA Y TRES (53) solicitudes de inscripción, evaluándose en cada caso el cumplimiento de los requisitos formales que surgen del artículo 11 del Decreto 1187/93, y la información adicional, relativa a: estructura, condiciones de los servicios, procesos y plan de gestión para el primer trimestre de operaciones.

### **Trámites relativos a Empresas Inscriptas en el R.N.P.S.P.**

#### **Certificaciones**

Se tramitaron DOSCIENTAS CUARENTA Y SIETE (247) solicitudes de certificación, en el marco de lo dispuesto en la Resolución CNCT N° 111/95, modificada por su similar N° 003/96.

#### **Emisión de Certificados para vehículos**

Se tramitaron MIL TRECIENTAS SESENTA Y TRES (1.363) solicitudes de expedición de certificados de afectación de vehículos a la actividad postal para el LIBRE TRANSITO Y ESTACIONAMIENTO, en los términos de la Resolución CNCT 172/1996.

### **Procedimientos de verificación sobre servicios**

#### **Servicios Postales Internacionales**

Es importante destacar que, por su propia naturaleza, estos servicios involucran no solo actividad postal sino actividad ante el servicio aduanero, gozando de un régimen específico, y normas de inscripción ante los registros respectivos, inscripción que exige los instrumentos de acreditación que emite la Comisión Nacional de Comunicaciones.

En consecuencia, y culminando con la tarea de investigación del mercado, desarrollada el año anterior, mediante Resolución CNC N° 2356 de fecha 4 de agosto de 2004, se dio traslado al señor Administrador Federal de Ingresos Públicos y, por su intermedio, al Sr. Director General de Aduanas del informe elaborado por la Gerencia de Servicios Postales referido a la situación de las empresas courier que operan en el país, proponiendo la conformación de un Grupo de Trabajo integrado por funcionarios de dicha repartición y de esta Comisión Nacional a fin de elaborar propuestas tendientes a adecuar la normativa que regula la prestación de servicios postales.

#### **Servicios de Carta Documento y similares**

Como corolario de los procedimientos "piloto" de verificación realizados durante el año 2003, sobre los servicios denunciados por los prestadores de servicios postales como "carta documento" y similares, la Gerencia elevó un informe de situación con las conclusiones de lo actuado y propuesta de curso de acción.

En tal sentido, con fecha 18 de octubre de 2004, se aprobó la Resolución CNC N° 3252/2004, mediante la cual se establecieron las condiciones que deben reunir los servicios de "carta documento" y similares, ordenándose también el respectivo procedimiento para su verificación.

### **PROYECTO DE REORGANIZACION DE LA GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

Con fecha 16/11/2004 se dictó la Resolución CNC N° 3819 mediante la que se aprueba, como Anexo I, el "PROYECTO DE REORGANIZACION DE LA GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES" (en adelante, PROYECTO GSP) y se crea, en el ámbito y bajo la responsabilidad y coordinación de la Gerencia de Servicios Postales, un Grupo de Trabajo denominado "GRUPO DE TRABAJO - PROYECTO GSP" que tendrá a su cargo su ejecución.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

---

- 
- Llevar a cabo una revisión de la situación actual de las actividades que realiza la Comisión Nacional de comunicaciones (CNC) por medio de su Gerencia de Servicios Postales (GSP), con el fin de identificar oportunidades de mejora.
  - Diseñar un nuevo modelo de gestión para la GSP que contemple:
    - la adecuación de su estructura organizativa y manual de misiones y funciones,
    - el rediseño e implementación de procesos efectivos y eficientes,
    - la definición e incorporación del soporte tecnológico necesario para su gestión.
  - Implementación de un sistema de gestión de la calidad (certificación ISO 9001)

Estos objetivos se encuentran absolutamente alineados con las razones que motivaron la intervención del organismo y su consecución permitirá una mejora sustancial en el ejercicio de las funciones que la normativa vigente asigna a esta Comisión Nacional en materia de control de los servicios postales y telegráficos.

---



---

## **CONTROL DEL CORREO OFICIAL**

### **1. INTRODUCCIÓN.**

#### **Competencia:**

Oportunamente, la Comisión Nacional de Comunicaciones dictó la Resolución CNC N° 542/2004, por medio de la cual se estableció que la función del control del Correo Oficial se regirá por lo dispuesto en el Reglamento de Control aprobado por el Decreto N° 431/98, en lo que resultaba compatible con los objetivos expresados en el Decreto N° 1075/03.

En el artículo 2° de dicha norma se determinó taxativamente cuáles de las materias contempladas en dicho Reglamento de Control debían ser excluidas a fin de compatibilizar las tareas de control con el nuevo marco jurídico del Correo Oficial.

Con posterioridad se dictó el Decreto N° 721/2004, por el que se dispuso la constitución de la sociedad CORREO OFICIAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA S.A., por lo que la materia que debe ser objeto de control por parte de este Organismo, debe ser analizada a la luz de dicha norma.

En ese sentido, debe señalarse que el art. 1° de este Decreto establece que CORASA tendrá por objeto la prestación del Servicio Oficial de Correo, comprendiendo todos los servicios postales, monetarios y de telegrafía prestados oportunamente por ENCOTESA y los restantes servicios que la ex concesionaria (CASA) estuviere habilitada a realizar, incluyendo el Servicio Postal Básico Universal (SPBU).

Asimismo, en su art. 7° dispuso que CORASA pasaba, a partir de su constitución, a ser titular del patrimonio afectado al Estado Nacional, en virtud del decreto N° 1075/03, como así también de los bienes inmuebles, muebles e inmateriales que integran el inventario afectado a la ex concesionaria (CASA).

Por su parte la Resolución N° 440/2004 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios estableció en su artículo 2° que CORASA es continuadora del servicio oficial de correos – Unidad Administrativa creada por el Decreto N° 1075/2003- por lo que a partir de su constitución tomará a su cargo todas las obligaciones y derechos de los que fuera titular dicha UA.

De todo lo expuesto se desprende que CORASA es la continuadora de la Unidad Administrativa Decreto N° 1075/03, particularmente de su operatoria prestacional, por lo que sus obligaciones en materia de prestación de los servicios a su cargo, así como respecto de la conservación de los bienes que les fueran transferidos, son idénticas a las de su predecesora, por lo cual las materias que deben ser objeto de control por parte de este Organismo, son las mismas que define la Resolución CNC N° 542/2004.

A dichos controles deberían agregarse las materias referidas al cumplimiento, por parte de la UA de lo dispuesto en el art. 8° incisos g) y l) del Decreto N° 1075/03, así como lo establecido en el art. 2°, última parte, de la Resolución N° 440/2004 del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

#### **Conformación del Area:**

La estructura organizativa del área quedó definida por cuatro sectores específicos, a saber: el de Auditoría del Correo Oficial propiamente dicha, el de Asistencia Técnica, el de Auditoría Operativa y el de Análisis, Registros, Certificaciones y Sellos Postales.

### **2 - ACTIVIDADES**

En el contexto señalado precedentemente, la Gerencia de Servicios Postales se planteó objetivos concretos para el año 2004 que fue realizar distintos controles al Correo Oficial para monitorear la adecuada prestación del servicio del Correo Oficial de la República Argentina, así también verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

En la consideración de las tareas efectivamente realizadas, deben tenerse en cuenta los siguientes factores:

- Restricciones presupuestarias y conformación del Equipo de Trabajo destinado a llevar a cabo las Misiones y Funciones asignadas.
-

- Impacto derivado del apoyo material y asesoramiento técnico permanente, con carácter prioritario, a la Secretaría de Comunicaciones y al Ministerio de Planificación Federal , Inversión Pública y Servicios, en cuya órbita se encuentra este ente de Control.
- Restricciones presupuestarias derivadas, entre otras cosas, de la situación de emergencia económica nacional, que imposibilitaron la provisión al área de la totalidad de los recursos humanos y materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

### **2.1. Marco de Actividades:**

- Asistir a la Gerencia en la tramitación de toda solicitud de intervención del organismo requerida por la Secretaría de Comunicaciones.
- Asistir a la Gerencia en la emisión de información relacionada con la problemática de la ex concesión (instancias administrativas superiores a la CNC e instancias judiciales: demanda y concurso preventivo de la empresa).
- Intervenir en las distintas temáticas específicas de la ex concesión, como ser, inmuebles cedidos en comodato, bienes inmateriales, etc.
- Tramitar la emisión de certificados de libre tránsito y certificaciones para licitaciones presentadas por el Correo Oficial.
- Intervenir en los trámites relacionados con el exconcesionario, ya sea oficios, denuncias, pedido de informes etc.
- Intervenir en la autorización de emisión de sellos postales.
- Administrar los registros del Correo Oficial tales como: productos y servicios, oficinas y unidades postales habilitadas, centros de distribución, etc. con las limitaciones informáticas existentes.

### **2.2. Actividades de control**

Se realizaron auditorías integrales del cumplimiento de las obligaciones del Correo Oficial en materia de cobertura geográfica, que implica el control de uno de los elementos esenciales que integra el concepto de "Servicio Postal Universal", que es la accesibilidad física a las prestaciones que lo integran; y del Servicio Postal Básico Universal (SPBU) y servicios obligatorios, tendientes a verificar el cumplimiento de los mismos.

Se realizaron controles al Correo Oficial en relación con los precios de servicios postales internacionales, inmuebles, inversiones, seguros obligatorios, obligaciones previsionales y sociales.

Se gestionó, con el asesoramiento de la Comisión Nacional Asesora para la elaboración de los programas de sellos postales, la tramitación de las emisiones correspondientes al plan de emisiones de Sellos Postales Conmemorativos y/o Extraordinarios del Correo Oficial de la República Argentina S.A. para el año 2004 y la elaboración del Plan Filatélico para el año 2005.

Se instó al Correo Oficial a conciliar las necesidades de estimular "el envío de Cartas simples" con los principios generales que rigen en materia filatélica.

Se inició el proceso de inventarios de sellos postales pertenecientes a la Colección Filatélica Nacional, que se encontraba en sede del Correo a disposición del Estado Nacional, correspondientes al período ENCOTESA y las actuaciones administrativas correspondientes para transferir los sellos pertenecientes al Estado Nacional y que aún se encuentran en poder del Correo Oficial.

Se elaboró un programa de inventario y control del estado de mantenimiento de los edificios propiedad del Estado Nacional que fueron oportunamente concesionados al ex Concesionario del Correo Oficial, C.A.S.A.

Se establecieron las pautas sobre las cuales debió basarse el Equipo de Auditores de la Facultad de Ciencias Económicas de la UBA, relacionada con la auditoría sobre el cumplimiento de inversión por parte del ex concesionario CASA.

Se instruyó sobre la realización de una auditoría de inversiones del ex concesionario CASA en diversas Regionales y sus principales sucursales. La Gerencia de Servicios Postales elaboró los instructivos respectivos para la realización de las tareas en cuestión.

En el orden interno se diagramaron, coordinaron y ejecutaron operativos urbanos en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

---

## **FILATELIA**

### **Emisión de Sellos Postales.**

La Gerencia de Servicios Postales con asesoramiento de la Comisión Nacional Asesora para la elaboración de los programas de Sellos Postales, gestionó la tramitación de las emisiones correspondientes al "Plan de Emisiones de Sellos y Enteros Postales del Correo Oficial de la República Argentina" correspondiente al año 2004, aprobado por Resolución CNC N° 2349/03 y modificada por Resoluciones CNC N° 2136/04, 2285/04, 3306/04 y 3596/04 y por Expediente CNC N° 7053/04, referidos a los siguientes temas:

- 1.- Quebrada de Humahuaca – Sitio Cultural de la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO
- 2.- Conmemoraciones
  - 100° Aniversario de la fundación de la ciudad de Neuquen
  - 100° Aniversario de la Asociación Filatélica Rosario
  - 100° Aniversario de la creación del Instituto Superior de Agronomía y Veterinaria de Buenos Aires
  - 100° Años del diario "La voz del interior"
- 3.- Campaña de prevención del cáncer de cuello de útero
- 4.- Industria Automotriz Nacional – **(Postergada para el año 2005)**
- 5.- Servicio de Hidrografía Naval
- 6.- América- UPAEP. Protección del medio ambiente – Bosques nativos
- 7.- Islas Malvinas: Preservación del sistema ecológico austral
- 8.- III Congreso Internacional de la lengua española
- 9.- Antártida Argentina: 100° Aniversario del observatorio meteorológico y magnético Orcadas del Sur y creación de la estafeta postal Orcadas del Sud.
- 10.- Paisajes de la Argentina III
- 11.- XXVIII Juegos Olímpicos – Atenas 2004
- 12.- 100° Aniversario de la Federación Internacional de Fútbol Asociado
- 13.- Filatelia Argentina – Transporte Naval
- 14.- MERCOSUR – El agua, un recurso escaso
- 15.- Plantas aromáticas
- 16.- Exposición mundial de filatelia
  - España 2004
  - Singapur 2004
- 17.- Numismática
- 18.- Leyendas y tradiciones populares argentinas
- 19.- Temática infantil – El circo
- 20.- Animales adiestrados para servicios humanitarios
- 21.- Navidad

#### **Se agregaron las emisiones:**

- 22.- Patoruzito (Res. CNC N° 2136/04)
- 23.- 150° Aniversario de la Bolsa de Comercio de Buenos Aires (Res.CNC 3596/04)

Se postergó para el año 2005 la emisión N° 4 "Industria Automotriz Nacional" y se puso a consideración la postergación de los temas correspondientes a "Rock Nacional" y "Pulperías y Almacenes de Campo".

#### **Plan de Emisiones de Enteros Postales Conmemorativos y/o Extraordinarios para el año 2004.**

- 1.- 400° Años de la Orden de Predicadores (dominicos) en Córdoba
  - 2.- X Congreso Eucarístico Nacional
-

---

3.- 19º Festival Internacional de Cine – Mar del Plata

4.- 100º Aniversario del Automóvil Club Argentino

**se agregaron:**

5.- 100º Años del nacimiento de Ricardo Balbín (Res. CNC Nº 2285/04)

6.- 110º Años de la Asociación Mutual Israelita Argentina (Expediente CNC Nº 7053/04)

7.- Patoruzito (Res. CNC 2136/04)

Por último, cabe mencionar que a través de la Resolución CNC Nº 3956 de fecha 24/11/2004 se aprobó el “Plan de Emisión de Sellos y Enteros Postales del Correo Oficial de la República Argentina” para el año 2005.

---

---

## **UNIDAD DE CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL**

### **Operativos de control en los servicios postales - Resultados**

Durante el año 2004, la Gerencia de Servicios Postales abordó la actividad de control que desarrolló este Organismo en uno de los universos que se plantean en su competencia en materia postal.

En función de ello, la Gerencia elaboró en el EXPCNC N° 4709/04 el Plan de Fiscalización de Actividad Postal Ilegal. El presente plan, consistió en fiscalizar el cumplimiento del principal deber que establece la normativa vigente en materia postal de que la prestación de los servicios postales sea llevada a cabo por empresas que se encuentren legalmente habilitadas para hacerlo.

Para ello, se fiscalizaron las sedes, sucursales y/o bocas de expendio en todo el territorio nacional de:

1. Empresas cuya baja del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales se haya producido desde el año 2002.
2. Empresas que habiendo solicitado su inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales desde el año 2002, no concluyeron el trámite respectivo en virtud de la caducidad del procedimiento, denegatoria o por haber desistido.
3. Personas físicas o jurídicas que hayan sido objeto de denuncias.
4. Personas físicas o jurídicas respecto de las que, de oficio, se tomó conocimiento de que se encontrarían desarrollando actividad postal en forma ilegal.

Los resultados arrojaron que se labraron 431 (CUATROCIENTAS TREINTA Y UN) Actas de Comprobación a las diferentes empresas verificadas, de las cuales, se comprobó que:

- 343 (TRESCIENTAS CUARENTA Y TRES) no desarrollaban ningún tipo de actividad.
- 52 (CINCUENTA Y DOS) realizaban actividad no compatible con lo establecido en el art. 4° del Decreto N° 1187/93.
- 36 (TREINTA Y SEIS) efectuaban actividad postal por lo que se procedió a iniciar actuaciones por separado.

Finalmente, la Gerencia también tiene a su cargo la ejecución de los operativos de rezago. Durante el transcurso del año 2004 se realizaron la cantidad de 11 (ONCE).

---

---

## **ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS POSTALES**

Entre los temas más importantes desarrollados en el año 2004, caben destacar los siguientes:

**Reclamos presentados por el servicio de Carta Plus:** Oportunamente el Correo Oficial manifestó que “al momento de la sanción de la Ley de Correos, la categoría de Carta Plus, no existía, por lo tanto y por tratarse de Carta Simple, no es factible de indemnización alguna. Ante su pérdida o extravío, sólo ofrece poner a disposición del usuario una bonificación que comprende el reintegro de las tasas abonadas más otro importe igual, es decir dos veces el importe que el cliente abona al imponer el envío. Mientras tanto, la Gerencia de Servicios Postales ha manifestado que por tratarse de una pieza con control, (imposición y entrega), corresponde aplicar el art. 30 de la Ley de Correos (indemnización). Como consecuencia de ello, el Correo interpuso recursos de reconsideración.

**Reclamos presentados por falta de liquidación en plazo de los envíos contra reembolso:** La liquidación al usuario debe realizarse en el plazo de 10 días hábiles desde la fecha de entrega al destinatario. Dicho plazo nunca se cumple. Tardan hasta 2 meses en liquidar.

**Reclamos por robo de piezas postales:** Según Dictamen de la Gerencia de Jurídicos, para acreditar el robo, el correo debe presentar la denuncia en un Juzgado Federal, lo cual derivó en la presentación de varios Recursos de Reconsideración.

Cabe mencionar un gran número de reclamos por falta de entrega de la pieza postal, demora en la entrega y falta de información por parte del personal del correo respecto de algunos productos y servicios.(envío de medicamentos, valor declarado a EE UU, etc).

Por último, es importante destacar la demora de los operadores en responder los requerimientos y presentar descargos, situación que retrasa la tramitación de los reclamos.

### **Detalle de Reclamos:**

#### **Correo Argentino S.A**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/03: 189**

**Total de reclamos ingresados en el año 2004: 393**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/04: 370**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/04: 212**

#### **Correos Privados:**

**Total de reclamos pendientes al 31/12/03: 140**

**Total de reclamos ingresados en el año 2004: 222**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/04: 155**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/04: 207**

---

---

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

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

No obstante no haber concurrido la Administración Argentina a ninguna de las reuniones convocadas por la UPU en el 2004, se continuó con la atención de los distintos asuntos que trata dicha Unión.

Se atendieron también responsabilidades contraídas en relación con los Grupos de Trabajos correspondientes al Consejo de Administración y al Consejo de Explotación Postal. Cabe destacar el examen exhaustivo realizado por la Administración Argentina preparatorio del 23º Congreso de la UPU, (Bucarest-2004). Nuestro país fue representado en el Congreso por la Embajada Argentina establecida en Rumania.

A partir de no contar nuestro país con el derecho de voto, suspendido por la Deuda registrada ante la Unión, no se pudo hacer ejercicio del mismo en la elección de las nuevas autoridades, ni tampoco presentar candidaturas para integrar el Consejo de Administración y el Consejo de Explotación de la UPU.

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

La Administración Argentina participó en el Foro de Autoridades Postales y en la Reunión de 2004 del Consejo Consultivo y Ejecutivo (ARUBA-mayo 2004).

La Delegación Argentina fue instruida conforme a lo siguiente:

- **Foro de Autoridades Postales**

1. Presentar los avances realizados por la Administración Argentina en relación a la Declaración de Madrid que emanara de la III Reunión de Ministros de Tutela del Sector Postal de los países miembros de la UPAEP.
2. Recabar información e intercambiar experiencias con los países presentes en la misma materia.

- **Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE-04)**

1. **Reunión Ampliada del Grupo de Consulta de Gastos Terminales.**

Participar de la reunión de referencia a fin de tomar conocimiento y fijar posición sobre la propuesta del Grupo de Convergencia, la evaluación del impacto económico de las diferentes variantes, propuesta de la UPAEP sobre el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad del Servicio, Oficinas de Cambio Extraterritoriales, y demás acciones de la UPAEP para el Congreso de Bucarest.

- **Calidad de Servicio**

En ejercicio de la Presidencia del Grupo de Trabajo sobre Certificación ISO 9000:2000 en Servicios Postales, la Administración procederá a:

Elaborar y presentar el informe del Grupo en calidad de Presidente, para consideración del CCE, a saber:

- a) presentación de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal sobre el Sistema de Certificación de Calidad de la UPU.
- b) actualización de la encuesta realizada a los países de la región en materia de certificación;
- c) proyecto de guía para la certificación, y
- d) organización del taller de capacitación sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2000.

### **3. Deuda de Argentina ante la UPAEP**

3.1 Asegurarse que la solicitud dirigida al CCE-04, a través del Secretario General de la UPAEP, para que se incorpore como un punto del Temario de la reunión el tema de la deuda de nuestro país a la Unión, resulte incluida.

3.2 Presentar el Documento que contiene la solicitud hecha por nuestra Administración en procura del dictado de una Decisión del CCE-04, para que el próximo Congreso de la UPAEP (Río de Janeiro, 2005)

---

---

resuelva sobre la reducción de la cuota contributiva que aporta nuestro país, con retroactividad al presupuesto del 2003 y autorice la afectación parcial o total del crédito que registra nuestra Administración en concepto de alícuotas de cooperación técnica para el pago de la deuda.

3.3 Accionar ante el GT: Estado de la deuda de los países miembros, la elaboración del proyecto de enmienda a las Actas de la Unión para la incorporación de normas que habiliten a los países que atraviesan circunstancias excepcionales que les dificulte el nivel de contribución establecido, a que reduzcan su aporte hasta tanto su capacidad de pago resulte normalizada, según consta en las Actas del CCE 2003 – pág. 257.

3.4 Procurar que dicho proyecto de enmienda sea incorporado a los antecedentes que acompañarán a la Decisión señalada precedentemente y que estaban detallados en la solicitud presentada por nuestra Administración al CCE-04.

#### **4. Reforma de la UPAEP**

4.1. En el tratamiento del tema de referencia, la Delegación Argentina participará activamente en aras de una UPAEP más operativa, eficiente y dinámica, impulsando en tal sentido, reformas de fondo en la estructura, funciones y gestión de la UPAEP.

4.2. En ese sentido, se presentará una propuesta para la formalización de reuniones preparatorias para los Congresos de la UPU, a fin de que los países miembros de la UPAEP fijen posiciones de bloque en defensa de sus intereses y los de la región.

4.3. Por otra parte, deberá continuarse examinando la futura posibilidad de uso de la firma digital en la gestión de los organismos internacionales. Asimismo, se presentará la propuesta de modificación del Reglamento General de la UPAEP en materia de acreditación de Delegaciones ante los Congresos y del establecimiento de normas para la delegación de poderes a los fines de posibilitar la transferencia del derecho de voto.

4.4. En otro orden de cosas, se presentará un proyecto de resolución para la creación de un Foro de Reguladores “Regulapost”, dando forma a una iniciativa originada durante el CCE 2002 y que contara con el apoyo de todos los reguladores postales de la región.

#### **5. Cooperación Técnica**

5.1. Realizar el seguimiento de la implementación de la propuesta que fuera presentada por la Administración y aprobada por el Congreso de Panamá, mediante la cual se asignaba a la Secretaría General un rol más activo como intermediaria en la recolección y redistribución de material de utilidad para los servicios postales, a saber: La UPAEP y su rol de intermediario en materia de cooperación.

5.2. Colaborar con el Grupo de Trabajo de Cooperación Técnica en procura de una utilización efectiva e integral de los Fondos de Cooperación Técnica y de otros recursos externos para el desarrollo postal.

#### **6. Estado Financiero de la UPAEP**

6.1. Evaluar el Informe sobre las Finanzas de la UPAEP del año 2003 y el proyecto de Presupuesto por áreas de incidencia estratégica para el 2004, siempre resguardando el principio de presupuesto crecimiento cero.

6.2. Evaluar lo actuado por el Grupo de Trabajo Reestructura de la UPU y Subgrupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP, y sus conclusiones, con relación al destino de los recursos financieros disponibles en la UPAEP (Dec. 13 – CCE 03) y participar de las decisiones que el CCE-04 tomará sobre el particular.

6.3. En cuanto a la categoría de contribución de Argentina correspondiente al Presupuesto 2005, se intervendrá ante el Plenario del CCE, en ocasión de tratarse el tema Presupuesto, a fin de dejar sentado en Actas que la misma quedará supeditada a lo que resuelva el Congreso del 2005 sobre reducción de la cuota contributiva a partir del Presupuesto del 2003.

#### **7. Desarrollo de los servicios postales**

---



---

Declararse en favor de todas aquellas medidas e iniciativas que tiendan al desarrollo integral de los servicios postales: mejora de la calidad, adopción de tecnología de punta aplicada a la industria, nuevos productos, atención al cliente, seguridad, etc.

#### **8. Plan Estratégico de la Secretaría General - Año 2003**

Examinar el Informe de referencia y, en su caso, formular las observaciones que el mismo diere lugar.

#### **9. Desarrollo de la Filatelia**

Presentar informe sobre el grado de avance del proyecto presentado por Argentina "ACTUALIZACION DEL MANUAL DE ENSEÑANZA ORGANIZACION DE SERVICIOS FILATELICOS", cuya implementación se encontraba a cargo del Correo Oficial.

#### **10. Grupo Lingüístico Español - STES. Sistema de Traducción al Español.**

Examinar durante el Consejo posibles modificaciones al sistema de traducción, a fin de optimizar el uso de los recursos y alcanzar el máximo de eficiencia en su operatoria.

Todos y cada uno de los puntos señalados anteriormente fueron ejecutados por la Delegación Argentina y algunos de los resultados obtenidos fueron los siguientes:

- Argentina presentó al Grupo de Trabajo Estado de la Deuda de los Países Miembros una solicitud para que el CCE eleve al Congreso de Río la solicitud de disminución de la cuota contributiva a partir del 2003 y la afectación de la Alícuota de Cooperación Técnica. Conforme a la solicitud presentada, el Presidente del Grupo de Trabajo sobre la Deuda expresó en el Plenario la voluntad de nuestro país de realizar todos los esfuerzos a fin de arribar a una propuesta de amortización de deuda satisfactoria para todas la partes.
  - Argentina en calidad de Presidente del Grupo de Trabajo ISO 9000, coordinó la reunión del Grupo de Trabajo y presentó un Informe al CCE como CCE/04 –Doc. 7.6, del cual se distinguen los siguientes temas:
    - ✓ Informe de nuevas iniciativas sobre certificación en la región
    - ✓ Presentación de la OI sobre el sistema de certificación de la UPU
    - ✓ Organización y presentación del taller de capacitación sobre sistemas de Gestión de la Calidad para Noviembre de 2004
    - ✓ Finalización y presentación del borrador de la Guía Orientativa para el próximo CCE, en marzo del 2005
    - ✓ DOS recomendaciones:
      - la elaboración de una red de responsables de calidad de cada país
      - construir al grupo como un canal adicional de difusión entre los países miembros de la UPAEP, de la documentación e información vinculada al Sistema de Certificación UPU, ISO 9000 y demás temas vinculados.
  - Argentina presentó al Grupo de Trabajo sobre el estado de la Deuda la propuesta de modificación al Artículo 129.1 del "Reglamento General" a fin de contemplar la merma en las categorías de contribución en circunstancias excepcionales, así como de facultar al CCE para decidir en la materia entre Congresos.  
El Grupo de Trabajo aceptó con beneplácito el aporte de Argentina y expresó su decisión de contemplar la propuesta en el marco del trabajo que debe realizar, por mandato del Comité de Gestión sobre soluciones globales para la deuda creciente de los países miembros, tomando como referencia tanto las flexibilizaciones como las penalidades aplicadas por la UPU. En cuanto a las flexibilizaciones se habla específicamente de nuevos plazos de financiación y condonación de intereses y, por penalidades se trata del establecimiento de sanciones automáticas y penalizaciones económicas para los países que incumplan sus compromisos.
  - Reforma de la UPAEP, Argentina presentó las siguientes propuestas:
    - ✓ Celebración de reuniones preparatorias para los Congresos UPU, a fin de que los países de la UPAEP fijen posiciones de bloque en defensa de sus intereses y los de la región. La misma fue aprobada resolviendo la celebración de al menos DOS reuniones preparatorias antes de cada Congreso.
    - ✓ Modificación al artículo 106 del Reglamento General de la UPAEP en materia de acreditación de Delegación ante los Congresos y del establecimiento de normas para la delegación de poderes a los fines de posibilitar la transferencia del derecho a voto. La propuesta ser aprobó sin modificaciones.
    - ✓ Presentar un proyecto de resolución para la creación de un ámbito para el tratamiento de temas regulatorios, dando forma a una iniciativa originada durante el CCE 2002 y que contara
-

- 
- con el apoyo de todos los reguladores postales de la región. La propuesta fue aprobada y enriquecida con la creación de un grupo de trabajo permanente sobre temas de regulación.
- ✓ El CCE-03 adoptó la Decisión 13 encargándole al Grupo de Trabajo de Reestructuración de la UPU y Subgrupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP estudiar el destino adecuado de recursos disponibles de la Unión, que la Secretaría General mantiene en colocaciones financieras y presentar sus conclusiones al CCE-04.

Cabe mencionar, que tuvo continuidad la solicitud presentada por la Administración Argentina para reducir el aporte contributivo a los gastos de la Unión y utilización de la Alícuota de Cooperación Técnica a los fines de ser aplicadas al pago de la deuda.

## **MERCOSUR**

Se participó activamente de las Reuniones Ordinarias del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones”, específicamente la Comisión Temática Asuntos Postales. En esta comisión se discuten todos los temas relacionados con normas y reglamentos de los servicios postales, a fin de armonizarlos y, de ser necesario, eliminar, modificar y/o crear normativas aplicables al proceso de integración entre los países.

Durante el Año 2004 se continuó con el examen y ejecución de los siguientes asuntos:

- ✓ Disposiciones relativas al intercambio Postal entre Ciudades situadas en la Región de Frontera y su Reglamento de Ejecución.
- ✓ Marco regulatorio del sector postal del MERCOSUR
- ✓ Interconexión informática de correos
- ✓ Calidad Postal
- ✓ Certificación ISO 9000
- ✓ Relaciones CTAP – OMC
- ✓ 23° Congreso de la UNION POSTAL UNIVERSAL en BUCAREST -2004
- ✓ Continuidad de las acciones surgidas de las conclusiones obtenidas en la Reunión de Expertos de Operaciones y Calidad de los Correos Oficiales del MERCOSUR

## **Negociaciones sobre los aportes de la REPUBLICA ARGENTINA a Organismos Postales Internacionales**

### **Renegociación de la deuda de Argentina ante la UPU**

De la negociación realizada por la Administración Argentina ante la Oficina Internacional de la UPU se logró un proyecto de Acuerdo de refinanciación de la Deuda en un plazo de VEINTICINCO (25) años, unido a la posibilidad de gestionar la reducción de la cuota contributiva y de la condonación de los intereses aplicados sobre la deuda.

Se efectuaron todas las comprobaciones para certificar la legitimidad del pago de la deuda, al mismo tiempo que las previsiones presupuestarias orientadas al cumplimiento del Acuerdo.

Se están realizando las gestiones administrativas destinadas a habilitar al señor SECRETARIO DE COMUNICACIONES Lic. Mario G. MORENO para la firma de dicho compromiso.

### **Renegociación de la deuda de Argentina ante la UPAEP**

Como consecuencia de la negociación realizada por la Administración Argentina ante el Consejo Consultivo y Ejecutivo 2003, se obtuvo un proyecto de Acuerdo para la financiación de la deuda hasta el 2002 a VEINTICINCO (25) años con condonación de intereses y la posibilidad de continuar la negociación para la reducción de la cuota Contributiva y la aplicación del saldo de la Alícuota de Cooperación Técnica para el pago de la deuda.

Este compromiso fue firmado entre la SECRETARIA DE COMUNICACIONES y la SECRETARIA GENERAL DE LA UPAEP y ha tenido principio de ejecución con el pago de la 1ª cuota.

El Acuerdo contiene cláusulas que habilitan a su revisión con el fin de dar ingreso a las deudas del 2003, 2004 y 2005 y la posibilidad de hacer uso de la Alícuota de Cooperación Técnica para saldar parcialmente la deuda.

### **Participación de Argentina en Foros Postales Internacionales**

- ❖ Seminario sobre la regulación y el servicio postal universal, Lisboa (PORTUGAL)
  - ❖ Curso de Calidad de Servicio organizado por la UPAEP, Lisboa (PORTUGAL)
  - ❖ Consejo Consultivo (CCE) de la UPAEP y Foro de Autoridades Postales de sus Países miembros, Aruba (HONDURAS)
-

- 
- ❖ Inspección de Seguridad en Aeropuertos y Garantía de Calidad del Servicio Postal Internacional de Nicaragua, Managua
  
  - ❖ XXIV Reunión de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo de Trabajo N° 1 "Comunicaciones, Brasilia (BRASIL)
  - ❖ XXVI Reunión Ordinaria del Subgrupo de Trabajo N° 1 (SGT1) "Comunicaciones" del MERCOSUR y sus Comisiones Temáticas, Campinas (BRASIL)
  - ❖ Curso E-María (UPAEP), Montevideo (URUGUAY)
  - ❖ XXVII Reunión del SGT1 "Comunicaciones y sus Comisiones Temáticas, Salvador de Bahía (BRASIL)
  - ❖ Taller de Capacitación sobre el sistema de Gestión de la Calidad - Normas ISO 9000 organizado por la UPAEP, Montevideo (URUGUAY)

**FUENTE DE ESTE CAPITULO:** Gerencia de Relaciones Internacionales e Institucionales - Area Políticas y Organismos Internacionales

---