



COMISIÓN NACIONAL  
DE COMUNICACIONES

---

# INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL **1998**

---

Colección

**TEMAS DE SERVICIOS POSTALES**

*Serie "informes"*

## MERCADO POSTAL ARGENTINO

Durante el año 1998 la Comisión Nacional de Comunicaciones, a través de la Gerencia de Servicios Postales, ejerció una permanente acción fiscalizadora sobre la actividad postal en todo el territorio nacional, en base al marco regulatorio vigente y con el definido objetivo de asegurar un mercado de libre competencia, con oportunidades igualitarias que permitan el acceso al mismo sin exclusividades ni exclusiones.

La compleja y múltiple tarea de hacer realidad dichos principios, requirió de una adecuada planificación que permitiera alcanzar tales objetivos.

El énfasis se centró en la ejecución de las siguientes acciones:

1. Ejercer un efectivo poder de policía mediante la realización de auditorías programadas y sorpresivas, procurando, en esencia, erradicar la competencia desleal del mercado.
2. Lograr la aprobación del Reglamento de Control del Correo Oficial, a fin de contar con una herramienta fundamental para la instrumentación de los mecanismos de control de la Empresa Correo Argentino S.A., objetivo que se concretó con la sanción del Decreto N° 431/98 del Poder Ejecutivo Nacional.
3. Ejecutar y exponer la política exterior argentina en materia postal ante los Organismos Internacionales.
4. Dispensar una adecuada atención al cliente.
5. Efectuar un estricto seguimiento en relación con el cumplimiento de las obligaciones impositivas, previsionales, sociales y otros aspectos de carácter reglamentario de parte de los Prestadores Postales inscriptos.
6. Producir estadísticas del mercado postal, telegráfico y monetario local e internacional, con el fin de cumplir con una de las funciones primarias de este organismo.
7. Realizar controles periódicos de calidad de los servicios postales.
8. Desarrollar y monitorear a través de la Gerencia de Servicios Postales, con carácter de prueba piloto, un Operativo de Evaluación de Calidad de los Servicios Postales Básicos Universales del Mercosur, que permita conformar un verdadero sistema de información de calidad de los servicios a saber: definir estándares de calidad de extremo a extremo, medir la confiabilidad, eficiencia y los defectos de forma observados.

Seguidamente se expone una síntesis de la gestión, desarrollada por el área específica de éste Ente Regulador, referida a cada uno de los puntos anteriormente mencionados con los resultados alcanzados.

### 1- CONTROL POSTAL

Objetivos fijados:

- A) - Fiscalización y control de la prestación de los servicios postales en todo el territorio nacional, en pro del estricto cumplimiento de las normas legales vigentes.

B) - Detectar, intervenir y proceder, por denuncias de terceros o bien de oficio, en empresas que realizan actividades postales en infracción a lo dispuesto por el marco regulatorio de la materia y conforme a las facultades otorgadas.

Con relación al primer objetivo buscado, lo realizado excedió ampliamente la meta. La acción primordial fue la de inspeccionar a todos los Prestadores Postales inscriptos del país y al Correo Oficial, representado por su Concesionario la empresa Correo Argentino S.A., seguida ésta de una política de persuasión y corrección, no por ello permisiva o flexible, respecto de la legislación vigente.

En cuanto a los prestadores que estuvieran desarrollando actividad postal fuera del marco regulatorio, se ha actuado sobre todas las denuncias recibidas y también de oficio, obteniéndose resultados positivos en todos ellos, ya sea logrando su inscripción en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales o bien abriendo el trámite administrativo procurando su sanción.

Durante el año 1998 se realizaron inspecciones programadas y sorpresivas en todo el país, detallándose tipo y cantidad en el cuadro siguiente:

### Acciones de Control

TRIMESTRE	TOTAL	INSPECCIONES SIN OBSERVACIONES	INSPECCIONES OON OBSERVACIONES	OTRAS ACTUACIONES
PRIMERO	362	192	136	34
SEGUNDO	453	99	72	282
TERCERO	644	196	201	247
CUARTO	1083	500	179	404
TOTAL	2542	987	588	967

### Procedimientos de Rezago

Se controló que los procedimientos de rezago se efectuaran en tiempo y forma conforme a las disposiciones internas e internacionales.

Se actuó como veedor en 18 procedimientos de apertura de envíos nacionales e internacionales caídos en rezago (cartas, paquetes, encomiendas), realizados por los Prestadores Postales inscriptos y el Correo Oficial, interviniendo en el reencaminamiento de los mismos (tanto a destinatarios como a remitentes) cuando las circunstancias y las disposiciones legales así lo determinaron.

## 2 – AUDITORIA DEL CORREO OFICIAL

### A) Actuaciones

La Comisión Nacional de Comunicaciones en su carácter de autoridad de aplicación del Contrato de Concesión de los servicios postales, telegráficos y monetarios, celebrado entre el Estado Nacional Argentino y el Correo Argentino S.A, actúa, en consecuencia, como Organismo de Contralor del mismo.

En este marco, el Poder Ejecutivo Nacional aprobó el Reglamento de Control del Correo Oficial mediante el Decreto N° 431/98, poniendo a su alcance una herramienta fundamental para la instrumentación de los mecanismos de contralor respectivos.

Por consiguiente, la Auditoría del Correo Oficial tuvo dos etapas: una de análisis y diseño de un programa de trabajo y planificación de tareas basado en la metodología del reglamento indicado, y otra de controles propiamente dichos.

En tal sentido, durante la segunda etapa, la *Gerencia de Servicios Postales* efectuó todos los controles impostergables con el fin de verificar el fiel cumplimiento por parte del Concesionario, de las obligaciones emergentes del Contrato de Concesión. Las mismas se detallan a continuación:

- Constitución de Garantías de Ejecución del Contrato de Concesión.
- Pago del canon y cumplimiento del Decreto N° 437/92.
- Constitución, vigencia de póliza y pago de seguros de incendio, responsabilidad civil y colectivo de vida obligatorio.
- Cobertura de riesgos de trabajo para el personal del Concesionario.
- Cesiones de uso parcial en inmuebles recibidos en comodato.
- Obligaciones previsionales y sociales del personal del Concesionario.
- Información obligatoria en oficinas de correos y buzones.
- Remisión de información estadística.
- Cobertura geográfica mínima.
- Estándares de Calidad conforme a lo establecido en el Anexo 8 del Pliego de Concesión.

Asimismo, se dio comienzo a la auditoría de las inversiones realizadas durante el primer año por Correo Argentino S.A. y a la implementación de inspecciones integrales en todo punto de atención del Concesionario.

## **B) Novedades en el marco legal aplicable.**

- El Poder Ejecutivo Nacional delegó en la Secretaría de Comunicaciones el ejercicio de las facultades y el cumplimiento de las obligaciones propias del concedente derivadas de la concesión, acordada por los decretos Nros. 265/97 y 840/97. Asimismo, instrumentó mediante el decreto N° 617/98, un mecanismo de excepción tendiente a saldar las deudas de la Administración Central y Descentralizada, acumuladas con Correo Argentino S.A.
- El Poder Ejecutivo Nacional facultó a la Secretaría de Comunicaciones a aprobar el Formulario de Adhesión al Programa de Propiedad Participada, el Acuerdo General de Transferencia y el Convenio de Sindicación de Acciones, que deberán suscribir los trabajadores de Correo Argentino S.A que adhieran al P.P.P., a través del Decreto N° 1560/98.
- La Secretaría de Comunicaciones aprobó la implementación del nuevo sistema de codificación postal, denominado Código Postal del Correo Oficial de la República Argentina, y la construcción de la nueva planta de clasificación automática de correspondencia, mediante la Resolución N° 1368/98.
- La Secretaría de Comunicaciones autorizó mediante la Resolución N° 2720/98 la propuesta constructiva presentada por la Empresa Correo Argentino S.A. a ser desarrollada en el inmueble cedido en comodato sito en Comodoro Py 2050 de la ciudad de Buenos Aires.
- La CNC a través de la Resolución N° 141/98 fijó el precio de los servicios electorales prestados por el Concesionario al Ministerio del Interior en las elecciones nacionales de octubre de 1997.

## **3 – ACTUACION DE LA ADMINISTRACION POSTAL ARGENTINA ANTE ORGANISMOS**

## INTERNACIONALES

### UNION POSTAL UNIVERSAL

- La Administración Postal Argentina, como miembro del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración, participó de manera activa de todas las Comisiones y Grupos de Trabajo de dichos órganos, durante sus reuniones ordinarias celebradas en Berna, en abril y octubre respectivamente.
- Se intensificaron las gestiones y la presencia de la Administración en el Comité de Contacto Operadores Privados-UPU a fin de delinear las estrategias a seguir para la futura integración del sector privado en las actividades de la Unión organizados como entidades internacionales no-gubernamentales.
- Finalmente, Argentina fue electa Vicepresidente de la Comisión 3 "Asuntos Generales y Estructura de la Unión" del Congreso de Beijing de 1999, lo cual reviste gran importancia considerando los objetivos trazados por la Secretaría de Comunicaciones.

### UNION POSTAL DE LAS AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL

- A nivel regional, se celebró durante el mes de marzo en Montevideo, la reunión anual del **Consejo Consultivo y Ejecutivo**, y el **XVII Congreso de la Unión**, con carácter de extraordinario, cuyo objetivo fundamental fue la reforma de la Unión, convirtiéndola en una organización eficiente de vital importancia para el desarrollo del sector postal.

Durante el CCE, la Administración Argentina expuso sobre "La Transformación del Mercado Postal Argentino: un Desafío", como ejemplo de reforma postal en la región.

- En setiembre se realizaron en Oporto –Portugal- dos eventos de gran trascendencia: la **Reunión sobre la Función Regulatoria Postal: Alcance y Perspectivas en la Región de la UPAEP** y la **Mesa Redonda de la UPAEP sobre Gastos Terminales**.

Además de coordinar el evento junto con Brasil, España, Portugal y la UPAEP, la Administración Argentina tuvo a su cargo cuatro presentaciones sobre los siguientes temas: "El Papel del Regulador en el Mercado Postal Argentino"; "El Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales"; "Garantías de los Usuarios en el Mercado Postal Argentino" y "Negociación Multilateral. La Experiencia del Grupo de Telecomunicaciones Básicas de la Organización Mundial del Comercio (OMC) – Su posible aplicación en el mercado postal".

- En la Mesa Redonda de la UPAEP sobre Gastos Terminales se sentaron las bases para la formulación de una propuesta regional en este tema durante el Congreso de Beijing de 1999. La propuesta final fue presentada en la Mesa Redonda Mundial sobre Gastos Terminales realizada en Ginebra, en febrero de 1999.

### MERCOSUR

A nivel sub-regional, durante 1998, la Comisión Temática de Asuntos Postales del SGT N° 1 "Comunicaciones" realizó grandes avances en el logro de sus objetivos, encauzando sus actividades hacia temas eminentemente regulatorios.

Se diagramó la elaboración de un Estudio sobre el Establecimiento de un Mercado Unico de Servicios Postales en la Región del Mercosur, que servirá de base para la creación de un marco regulatorio regional en esta materia.

### OFERTA ARGENTINA DE SERVICIOS POSTALES ANTE LA OMC

Considerando la consolidación de la liberalización y apertura del mercado postal, que culminara con la privatización del Correo Oficial, la Administración Argentina ha decidido avanzar en la posibilidad de incorporar los servicios postales a su Lista Nacional de Compromisos en el marco del Acuerdo General sobre el Comercio de Servicios (AGCS) de la Organización Mundial del Comercio (OMC).

#### MISION DE CONSULTORÍA: BRASIL

En el marco de los procesos de reforma y modernización del sector postal que se están llevando a cabo en varios países de la región, la experiencia argentina tiene un singular valor.

En este sentido, el Ministerio de Comunicaciones de Brasil, con el auspicio de la Unión Postal Universal, invitó a la Administración Argentina a participar de un Workshop Internacional sobre La Función Regulatoria Postal, el que se realizó en Brasilia (Brasil) durante el mes de noviembre de 1998. En esa oportunidad, se expuso sobre el mercado postal argentino y su marco regulatorio, estructura y funciones de la entidad reguladora postal y los roles de la Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia de la Nación, la Comisión Nacional de Comunicaciones y la Gerencia de Servicios Postales respectivamente.

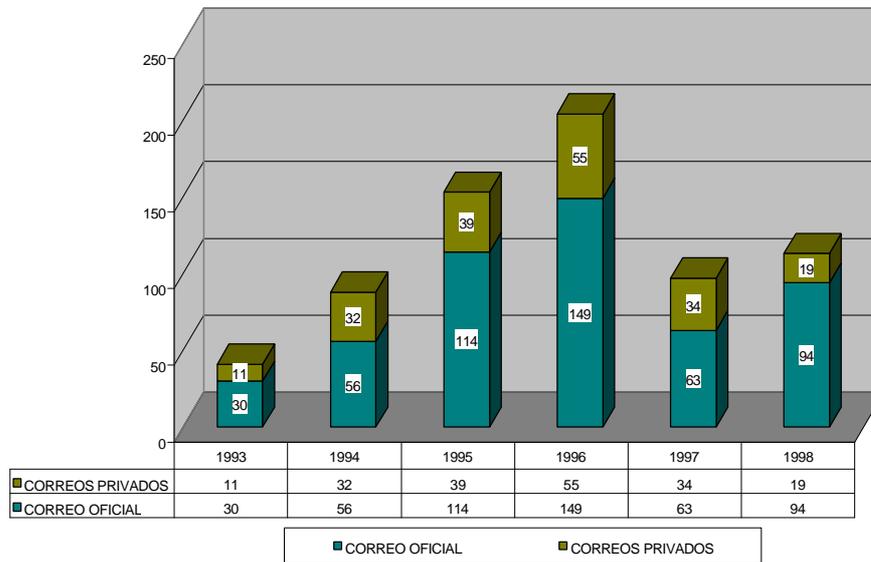
#### 4 – ATENCIÓN AL CLIENTE

En relación con este aspecto considerado de importancia, el énfasis de este Ente Regulador estuvo orientado a garantizar la defensa de los derechos de los clientes y usuarios, atender, orientar y responder eficientemente sus reclamos; y resolver los conflictos que se susciten entre ellos y los Operadores Postales inscriptos y el Correo Oficial, actualmente el Correo Argentino S.A.

Para jerarquizar aún más esta función, en el año 1998 se produce **la apertura de la Casa del Cliente**, hecho que reafirma la vocación de la CNC por dar respuesta a todos los usuarios con respecto a problemas suscitados en cualquier tipo de servicio tanto de telecomunicaciones como de servicios postales. Dotada de personal capacitado y tecnología de última generación en informática y comunicaciones, garantiza el derecho del usuario a gozar de un servicio efectivo y eficiente, con la mayor calidad posible.

En cuanto al balance de la gestión, se observó un aumento del orden del 6,6% en la recepción de reclamos en el año 1998 respecto de 1997. No obstante, cabe destacar que con la puesta en funcionamiento de la Casa del Cliente mejoró notablemente la calidad de la relación del Organismo con el público, al ofrecerle mayores facilidades para que la gente pueda efectuar sus reclamos personalmente en adecuadas y confortables instalaciones o a través de las consultas telefónicas al Servicio de Orientación al Cliente (SOC).

Reclamos Recibidos Período: 01/07/93 -31/12/98



## 5 – REGISTRO NACIONAL DE PRESTADORES DE SERVICIOS POSTALES

### Evolución durante el año 1998

Observamos en la página siguiente, la evolución histórica del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales en términos de solicitudes de inscripción recibidas, inscripciones otorgadas, bajas dispuestas y la cantidad de empresas inscriptas al cierre de cada período que se informa.

El año 1998 muestra un importante aumento respecto de los valores del año anterior en lo referente a solicitudes de inscripción recibidas como a inscripciones otorgadas.

El número de bajas registró un incremento de casi el doble respecto al guarismo de 1997. Esto es originado por la entrada en vigencia de las nuevas disposiciones emanadas del Decreto N° 115/97.

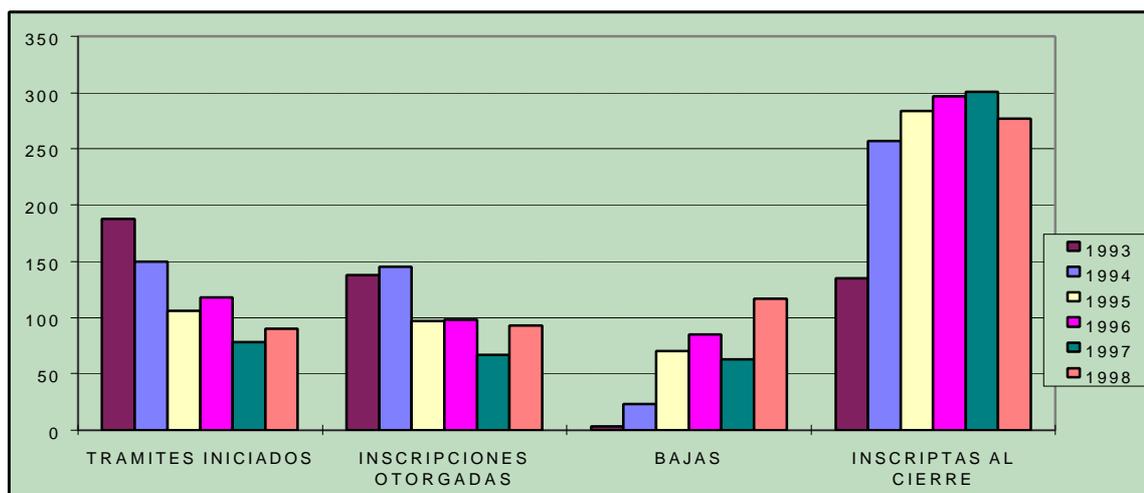
En el cuadro siguiente se exponen las causales de las bajas operadas durante 1998 en el que puede observarse que, sin tomar en cuenta las que se produjeron como consecuencia del incumplimiento de los requisitos de acreditación trimestral, la cantidad es inferior a las de 1997.

### Cuadro de causales de bajas

MOTIVO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL AÑO
No cumplim. requisitos anuales	7	1	3	7	4	0	6	2	8	3	8	4	53
No cumplim. requisitos trimestrales	0	0	40	0	0	0	0	0	7	0	0	14	61
Otros	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	3
<b>TOTAL MES</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>117</b>

AÑO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES OTORGADAS	BAJAS	INSCRIPTAS AL CIERRE
1993	188	138	3	135
1994	150	145	23	257
1995	106	97	70	284
1996	118	98	85	297
1997	78	67	63	301
ene. '98	5	5	7	299
feb. '98	10	5	1	303
mar. '98	4	5	43	265
abr. '98	5	10	8	267
may. '98	11	5	4	268
jun. '98	9	5	0	273
jul. '98	9	13	6	280
ago. '98	9	1	3	278
set. '98	7	9	15	272
oct. '98	7	10	3	279
nov. '98	6	12	9	282
dic. '98	8	13	18	277
1998	90	93	117	277
<b>TOTALES</b>	<b>730</b>	<b>638</b>	<b>361</b>	<b>277</b>

NOTA: El concepto "INSCRIPCIONES" incluye inscripciones y reinscripciones



**FUENTE:**

Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (C.N.C.)

Mesa de Entradas, Salidas y Archivo (ex-C.N.C.T.)

Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (C.N.C.-G.S.P.)

**Entrada en vigencia del Decreto N° 115/97**

El Decreto N° 115/97 modificó el artículo 11 de su similar N° 1187/93, disponiéndose como requisito de cumplimiento trimestral por parte de los Prestadores Postales inscriptos el acreditar el cumplimiento de sus obligaciones impositivas, previsionales y sociales, así como los requisitos exigidos en el inciso d) del artículo 11 del Decreto N° 1187/93 (indicar el ámbito geográfico de actividad, las condiciones y calidad del servicio postal a prestar y los medios para el desarrollo de la actividad).

El incumplimiento de esta obligación, previa intimación por el plazo de diez (10) días es sancionado con la baja del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

El 10/12/97 se operó el vencimiento del plazo para la primera presentación de dichos requisitos. Como consecuencia del incumplimiento verificado, y luego de cursadas las intimaciones, en el mes de marzo fueron sancionadas con la baja del registro cuarenta (40) empresas, tal como lo muestra el cuadro de Causales de Baja. El incumplimiento respecto de la presentación correspondiente al cuarto trimestre de 1997, originó, durante el mes de setiembre de 1998 la baja de 7 empresas y respecto de la del primer trimestre de 1998 la baja de 15 firmas, dispuestas durante el mes de diciembre del mismo año.

## 6 – COMPORTAMIENTO Y EVOLUCION DEL MERCADO POSTAL

La Gerencia de Servicios Postales realizó en forma trimestral relevamientos estadísticos en los que participaron tanto el Correo Oficial como el total de los Prestadores Postales inscriptos.

De estos relevamientos se obtuvieron los datos necesarios para analizar el comportamiento del mercado postal nacional e internacional, fundamentalmente en lo que se refiere a la evolución de las ventas y cantidad de envíos. Los resultados más relevantes se exponen a continuación.

En 1998 la facturación correspondiente a los Servicios Postales, Telegráficos y Monetarios ascendió a \$ 1047,6 millones, producto de la distribución de 868,8 millones de piezas postales, 7,8 millones de telegramas y 3,6 millones de giros; todo esto considerando el Correo Oficial y 276 prestadores postales inscriptos en el período bajo análisis. Ver Tablas N° 1,2,3,y 4 y Gráficos N° 1,2, y 3.

Si nos detenemos en el análisis del comportamiento del Mercado Postal, tomando como base el total de ventas y de envíos postales del año 1993 en que fue creado este Ente Regulador, podemos observar a través de las variaciones porcentuales acumuladas, un crecimiento sostenido del nivel de actividad y de la facturación, aunque esta última no evolucionó en la misma proporción. Esto se debe al efecto directo de la desregulación total del mercado, el ingreso permanente de nuevos prestadores y la disminución de los precios como consecuencia de un mercado que actúa en libre competencia.

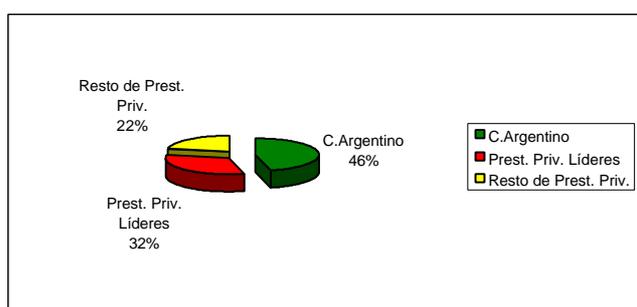
AÑO	VENTAS	VAR.% VENTAS ACUMUL.	ENVIOS POST.	VAR.% ENVIOS ACUMUL.
1993	675.340.342		529.079.605	
1994	814.438.680	20,59%	614.005.000	16,05%
1995	817.416.071	21,04%	662.047.000	25,13%
1996	840.492.018	24,45%	712.697.775	34,70%
1997	875.784.561	29,68%	807.704.172	52,66%
1998	971.094.285	43,79%	868.771.978	64,20%

Analizando exclusivamente el año 1998 en comparación con 1997, se puede observar que tanto el total de las ventas como de los envíos postales registraron incrementos. En términos porcentuales ello significó un 7,56% en la actividad postal acompañado por un aumento en la facturación del 10,88%.

Sobre el particular y efectuando un análisis comparativo respecto de los resultados del Correo Oficial y de los Operadores Postales Privados, puede observarse en el Gráfico N° 5 que el volumen total de envíos de la empresa Correo Argentino S.A. cayó un 3,68%, en tanto que el de los Prestadores Privados creció un 18,1%. Este crecimiento cobra mayor importancia, si se tiene en cuenta que durante 1998 se registró un importante número de bajas de Empresas Postales inscriptas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, por incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto N° 115/97.

En lo que concierne a las ventas, el Correo Oficial mantuvo, no obstante, la tendencia creciente que muestra el Gráfico N° 4, como consecuencia de un evidente cambio en la comercialización de sus productos orientándose a la prestación de aquellos servicios con mayor valor agregado como son los paquetes, couriers, envíos postales preferenciales, cartas factura, expreso y certificadas.

En el año 1998 la participación del Correo Oficial en el total de los envíos postales fue del 43,33% y en el total de las ventas el 46%. Los Prestadores Postales Privados inscriptos generaron el 54 % restante del total de la facturación del mercado postal, concentrándose en las Empresas Líder el 60% y en las Medianas y Pequeñas Empresas el 40% restante (aproximadamente el 98% de los Operadores Postales inscriptos).



En lo que respecta a los servicios telegráficos y monetarios la facturación del año 1998 ascendió a la suma de \$ 76.513.998, la que adicionada al total de ventas de servicios postales que fue de \$ 971.094.285 hacen el total general ya mencionado al comienzo de \$1.047.608.283. Dicha cifra registró respecto del año 1997 un incremento del 10,16%, es decir superior en 5,96 puntos al crecimiento del Producto Bruto Interno a valores corrientes. (Gráfico N° 6)

El nivel de empleo del sector que al cierre del año 1997 era de 40.049 empleados disminuyó a 35.580 al 31/12/98, es decir que registró una caída del 12,7%. De este porcentaje un 75% es adjudicable al egreso de personal del Correo Oficial que tiene su origen en retiros voluntarios, y el 25% restante se debe a la reestructuración y/o fusión de empresas privadas y al importante número de bajas producidas durante 1998 en las empresas inscriptas.

En el cuadro siguiente se expone la evolución del precio promedio global del mercado postal. Dicha variable muestra una disminución sostenida respecto de los años iniciales de la desregulación, con un leve sesgo al alza en el último año resultante de la modificación tarifaria aplicada por el Correo Oficial en el mes de junio de 1998, respecto de algunos servicios.

AÑO	GLOBAL	C.OFICIAL	C.PRIVADOS
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

**FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)**

**TOTAL DE ENVIOS AÑO 1998**  
**CORREO ARGENTINO S.A. + CORREOS PRIVADOS**

**Servicios Postales**

**Tabla Nº 1**

Mes	C.Simple	C.Control	C.Expreso	C.Factura	Mail/Impres.	Diarios/Rev.	Tarj.de Cred.	C.Electr.	C.Docum.	E.P.P.	Bols/Clear	Paquetes	Courier	Totales
ene-98	19.623.579	10.988.303	440.667	14.889.980	12.512.802	1.381.313	324.971	5.252	352.275	171.889	346.879	365.049	143.493	61.546.452
feb-98	18.832.946	9.969.977	491.659	20.299.550	10.914.206	1.943.757	315.024	0	417.985	148.337	335.782	349.728	109.779	64.128.730
mar-98	23.720.372	11.841.426	453.988	16.084.336	13.987.096	1.723.718	324.912	0	499.101	230.057	336.601	475.685	124.506	69.801.798
abr-98	23.539.881	13.697.526	990.878	18.605.340	13.965.269	2.114.827	221.203	0	440.134	172.936	337.994	478.748	130.951	74.695.687
may-98	22.713.499	11.143.175	1.039.735	18.292.118	14.606.872	2.050.375	257.466	0	424.749	171.615	336.583	461.908	130.371	71.628.466
jun-98	22.436.087	11.879.419	643.928	17.696.995	14.736.802	2.026.387	283.557	0	428.076	170.773	350.691	468.850	131.096	71.252.661
jul-98	23.422.852	11.394.335	463.455	21.507.056	15.274.141	3.269.858	338.837	0	446.904	173.597	357.042	590.282	138.245	77.376.604
ago-98	26.176.974	12.189.437	480.516	16.118.116	12.666.269	2.614.780	322.312	0	446.912	161.756	327.627	519.742	127.310	72.151.751
sep-98	22.083.701	12.137.168	604.562	16.721.438	13.367.130	3.653.129	294.137	0	546.354	179.120	320.543	560.894	131.325	70.599.501
oct-98	23.867.789	12.598.258	505.624	18.134.284	15.157.186	2.122.042	292.528	0	490.169	189.082	332.111	591.385	150.036	74.430.494
nov-98	23.891.611	12.547.417	523.584	16.967.643	14.867.130	2.553.436	255.403	0	568.794	184.050	328.244	565.158	134.094	73.386.564
dic-98	34.718.328	14.387.242	543.890	18.956.683	14.310.461	2.515.332	340.122	0	614.992	215.364	333.131	640.162	197.563	87.773.270
<b>Totales</b>	<b>285.027.619</b>	<b>144.773.683</b>	<b>7.182.486</b>	<b>214.273.539</b>	<b>166.365.364</b>	<b>27.968.954</b>	<b>3.570.472</b>	<b>5.252</b>	<b>5.676.445</b>	<b>2.168.576</b>	<b>4.043.228</b>	<b>6.067.591</b>	<b>1.648.769</b>	<b>868.771.978</b>

**Servicios Telegráficos**

**Tabla Nº 2**

Mes	Tel.Simple	Tel.Coloc.	Tel.Laboral	Totales
ene-98	441.595	98.895	90.600	631.090
feb-98	451.801	102.447	92.085	646.333
mar-98	508.161	99.607	119.930	727.698
abr-98	473.774	106.888	96.797	677.459
may-98	455.277	93.724	86.279	635.280
jun-98	451.693	69.923	87.878	609.494
jul-98	481.376	59.716	91.175	632.267
ago-98	454.022	72.483	88.383	614.888
sep-98	475.070	69.814	92.123	637.007
oct-98	492.759	59.300	92.123	644.182
nov-98	469.886	65.287	92.123	627.296
dic-98	538.835	94.966	92.123	725.924
<b>Totales</b>	<b>5.694.249</b>	<b>993.050</b>	<b>1.121.619</b>	<b>7.808.918</b>

**Servicios Monetarios**

**Tabla Nº 3**

Mes	Giros Post.	Giros Telegr.	Otr.Monet.	Totales
ene-98	135.785	185.313	363	321.461
feb-98	133.313	174.869	295	308.477
mar-98	148.823	186.033	490	335.346
abr-98	136.608	168.537	353	305.498
may-98	133.097	161.421	395	294.913
jun-98	131.197	165.451	364	297.012
jul-98	143.184	169.504	450	313.138
ago-98	132.290	155.194	468	287.952
sep-98	141.184	159.723	293	301.200
oct-98	121.439	156.112	384	277.935
nov-98	117.756	153.385	355	271.496
dic-98	128.215	180.583	329	309.127
<b>Totales</b>	<b>1.602.891</b>	<b>2.016.125</b>	<b>4.539</b>	<b>3.623.555</b>

ACTIVIDAD POSTAL AÑO 1998  
(Cantidad de Piezas)

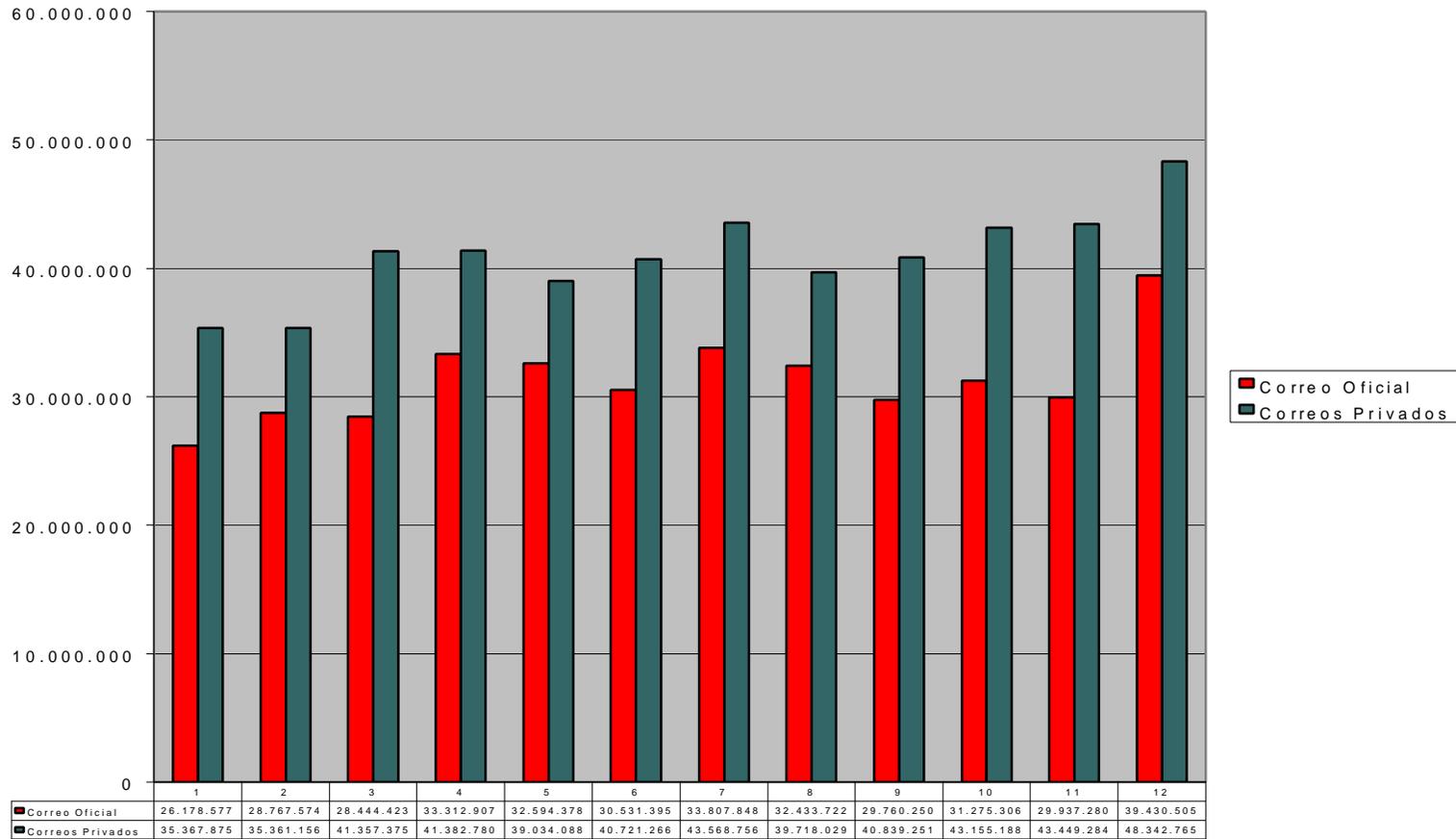


Grafico N°1

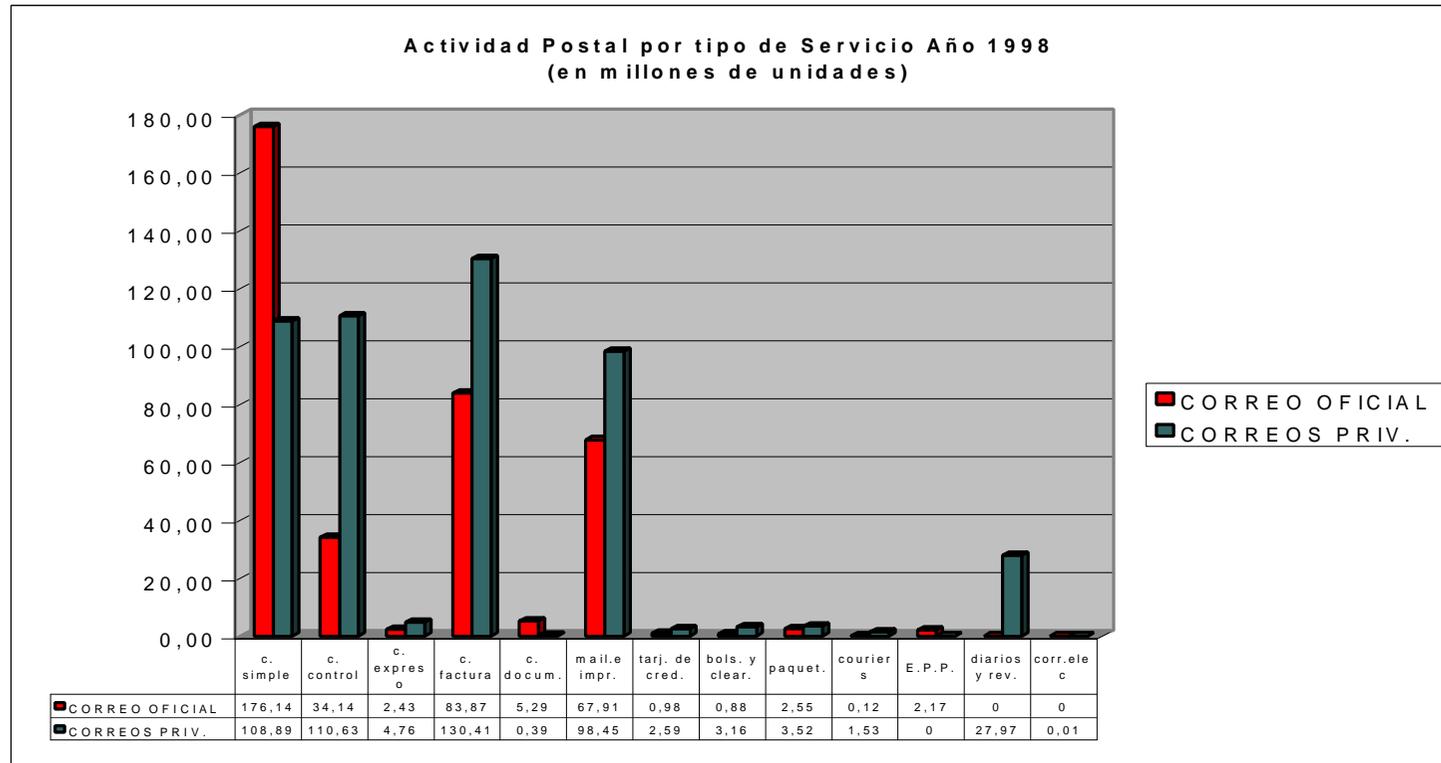
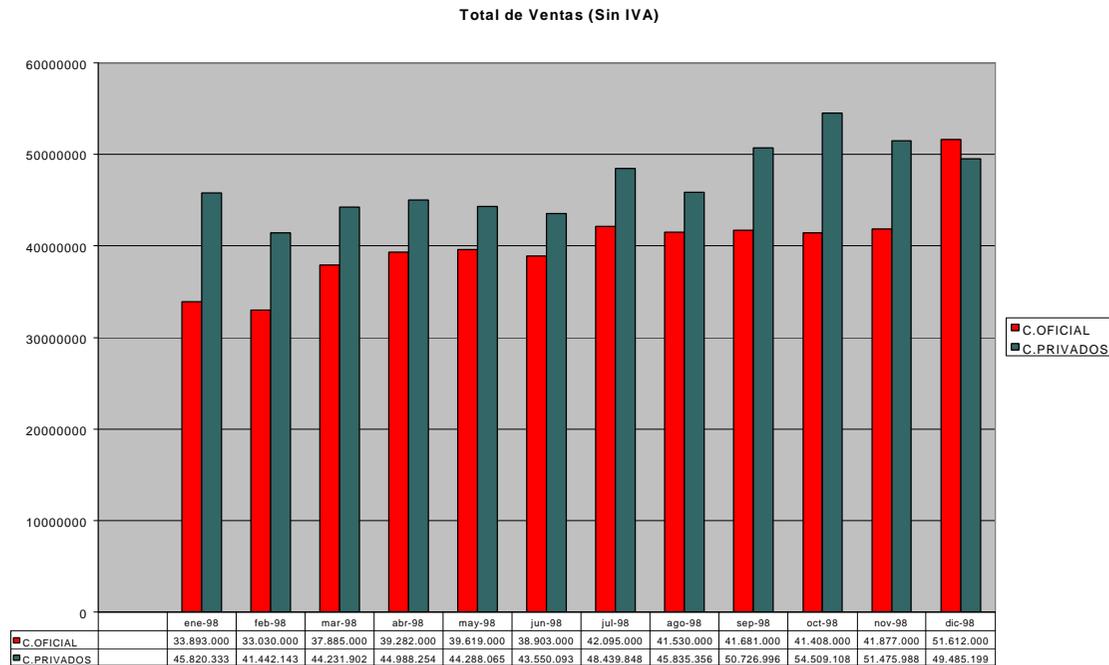


Gráfico Nº 2

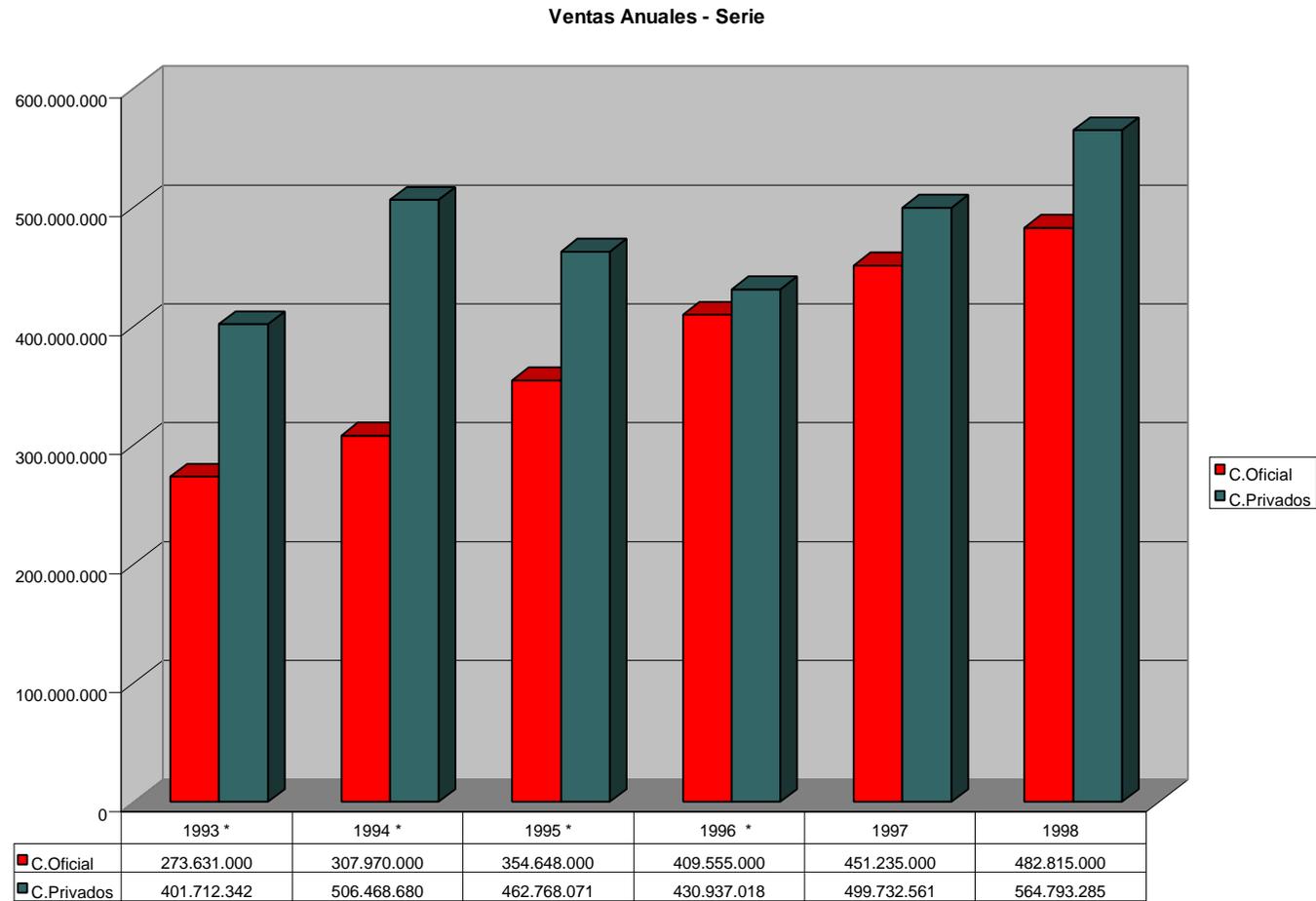
**VENTAS Sin IVA AÑO 1998**  
(Incluye Servicios Telegráficos y Monetarios)



Gáfico N° 3

PERÍODO	TOTAL VENTAS (sin IVA)	C. OFICIAL	C. PRIVADOS
ene-98	79.713.333	33.893.000	45.820.333
feb-98	74.472.143	33.030.000	41.442.143
mar-98	82.116.902	37.885.000	44.231.902
abr-98	84.270.254	39.282.000	44.988.254
may-98	83.907.065	39.619.000	44.288.065
jun-98	82.453.093	38.903.000	43.550.093
jul-98	90.534.848	42.095.000	48.439.848
ago-98	87.365.356	41.530.000	45.835.356
sep-98	92.407.996	41.681.000	50.726.996
oct-98	95.917.107	41.408.000	54.509.107
nov-98	93.352.988	41.877.000	51.475.988
dic-98	101.097.199	51.612.000	49.485.199
<b>TOTALES</b>	<b>1.047.608.283</b>	<b>482.815.000</b>	<b>564.793.283</b>

Tabla N° 4



**Gráfico N° 4**

ACTIVIDAD POSTAL TOTAL - SERIE (cantidad de piezas)

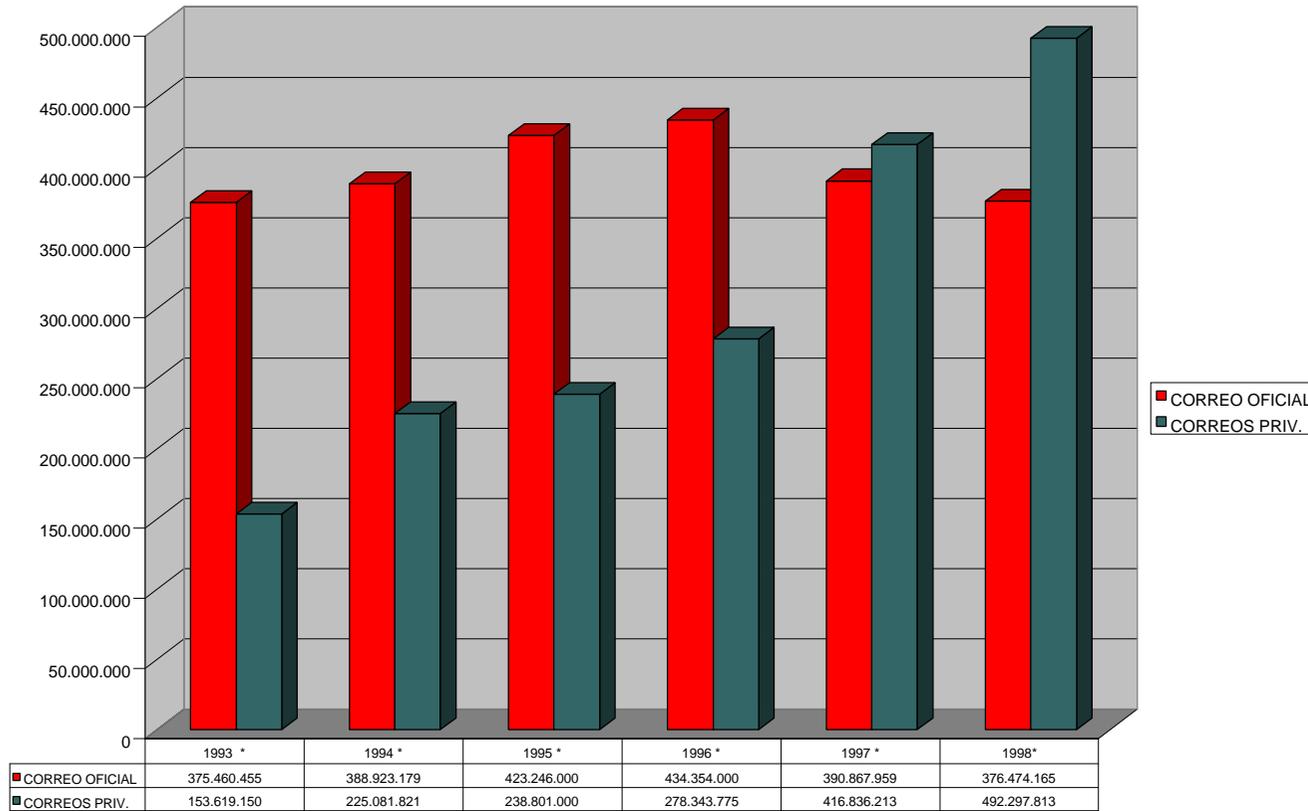


Gráfico N° 5

EVOLUCION ANUAL DEL P.B.I. Y DE LAS VENTAS EN EL MERCADO POSTAL RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR(a valores corrientes)

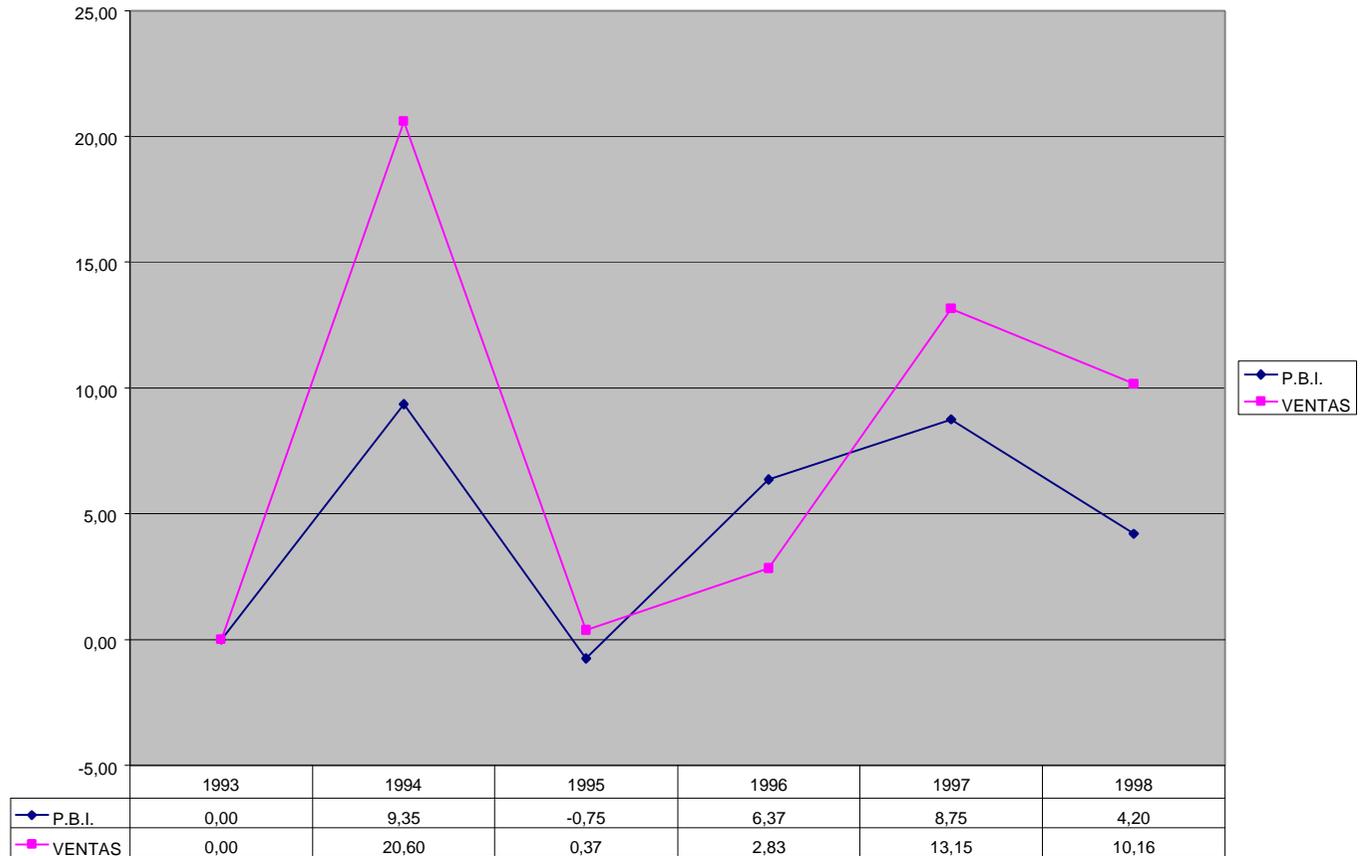


Gráfico N°6

## EVOLUCION DE LA CANTIDAD DE ENVIOS POR HABITANTES POR AÑO

Análisis de la variación de la Argentina respecto del resto del mundo.

PAIS	1993	1994	1995	1996	1997	1998
EE.UU de AMERICA	655	670	677	689	705	S/D
FRANCIA	437	418	412	416	377	S/D
ESPAÑA	107	108	105	108	106	S/D
GRAN BRETAÑA	286	299	312	312	332	S/D
<b>MERCOSUR</b>						
BRASIL	26	27	36	34	34	38
ARGENTINA	16	18	19	20	23	24
URUGUAY	3	4	3	3	6	7
PARAGUAY	1	0,74	0,63	0,55	0,55	0,47

FUENTE:1993/1997 - Estadísticas de los Servicios Postales – U.P.U.

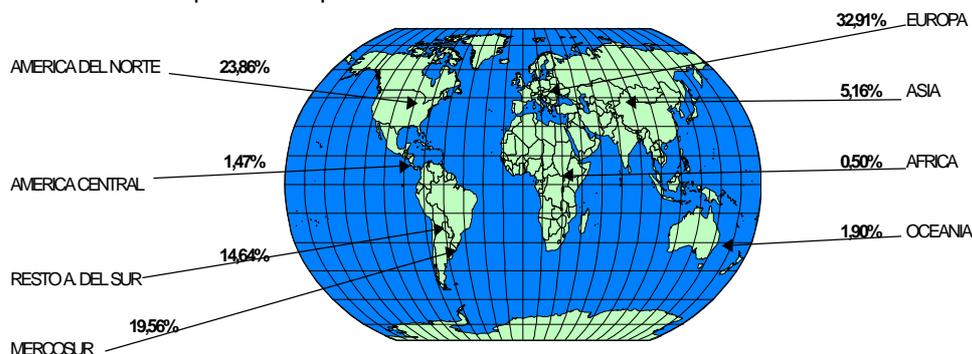
1998 – Información suministrada por las Administraciones Postales respectivas.

## PIEZAS EXPEDIDAS AL EXTERIOR

De la información estadística trimestral relevada, se determinó que la cantidad de envíos despachados al exterior por los Prestadores Privados y el Correo Oficial fue de 16.963.695. Esto significa que hubo un 11,8% más de envíos con destino al exterior respecto del año próximo pasado.

La distribución porcentual de los destinos de estas piezas fue la siguiente:

En la tabla que se expone a continuación constan las cifras absolutas y relativas



vinculadas con el total de piezas expedidas al exterior tanto por el Correo Oficial como por los Operadores Postales Privados.

DESTINO	C.PRIVADOS	C.OFICIAL	TOTALES	% S/TOTAL
Mercosur	460.178	2.857.300	3.317.478	19,56%
Resto A.del S	245.367	2.237.681	2.483.048	14,64%
A. Central	49.368	200.011	249.379	1,47%
A. Del Norte	373.985	3.674.290	4.048.275	23,86%
Europa	252.969	5.330.401	5.583.370	32,91%
Africa	6.944	77.587	84.531	0,50%
Asia	60.716	815.276	875.992	5,16%
Oceanía	5.987	315.635	321.622	1,90%
Totales	1.455.514	15.508.181	16.963.695	100,00%

FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)

7 - CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS POSTALES – AÑO 1998

Otra de las responsabilidades del Ente Regulador es asegurar que los Servicios Postales brindados por el Correo Oficial y los Prestadores Privados, cumplan con los estándares mínimos de calidad previstos por las normas vigentes, satisfaciendo de este modo, las expectativas del cliente.

Por ello, y para cumplir con esta premisa, en el año 1998 se realizaron dos operativos de Evaluación de Calidad de los Servicios Postales (ESEP) en el orden interno, y uno en el ámbito del Mercosur.

El primer operativo se desarrolló en el ámbito de la Capital Federal, con la asistencia técnica de la Fundación Universidad de Belgrano, evaluando el servicio de "carta con control". En el mismo se analizó el "estándar de entrega correo local" del Correo Oficial y de un Prestador Privado que, en resguardo del secreto estadístico previsto en la Ley 17622, identificaremos como "PRESTADOR A".

El segundo estudio se efectuó en la Ciudad de Córdoba, con la asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Córdoba. El servicio evaluado fue la carta simple, analizando el "estándar de entrega correo local" del Correo Oficial y de un prestador privado que identificaremos como "PRESTADOR B" por las razones ya expuestas en el párrafo anterior.

Los resultados obtenidos son los que se exponen a continuación.

#### OPERATIVO URBANO 01/98

**Ciudad Relevada:** Capital Federal  
**Estándar Medido :** Correo local  
**Fecha del Operativo.** 18/08/98 al 31/08/98  
**Unidad Ejecutora:** Universidad de Belgrano  
**Metodología de Eval.:** Cartas Testigo  
**Muestra Estadística.** 240 piezas  
**Cantidad de Recep.:** 24  
**Nivel de Confianza:** 95%  
**Margen de Error:** 6,32%

#### **CORREO ARGENTINO S.A.**

Valor del servicio: \$ 3,25

Servicio Evaluado	Eficacia o Confiabilidad.	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estándar	Defectos de Forma
Carta Certificada	90,4%	83,33%	1,89	1,58	38,25%

#### **PRESTADOR "A"**

Valor del servicio: \$ 3,95

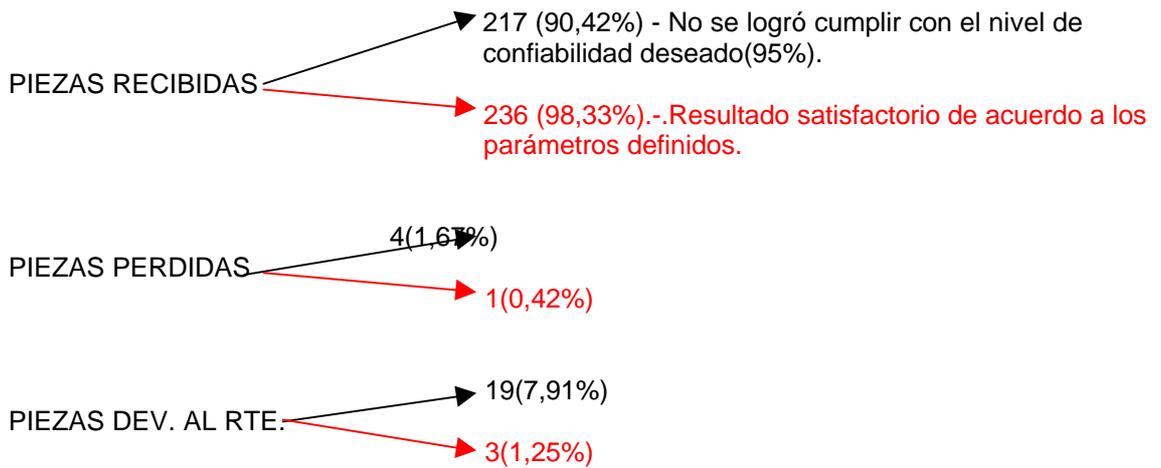
Servicio Evaluado	Eficacia o Confiabil.	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estándar	Defectos de Forma
Carta c/control	98,3%	92,50%	2,33	1,36	39,41%

#### **CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)**

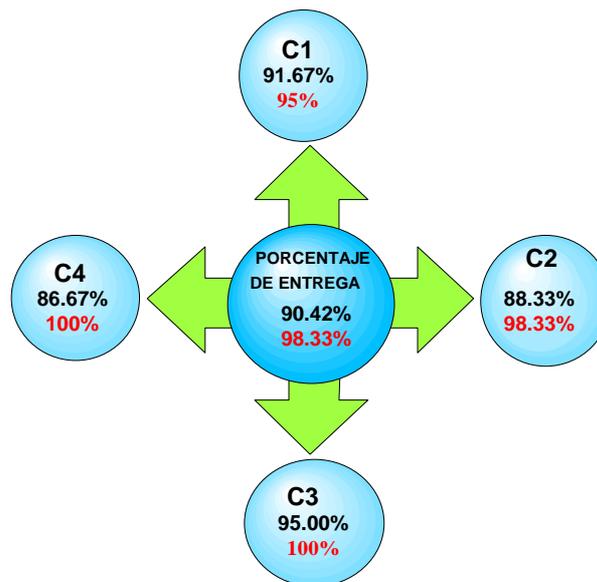
Llámase *CONFIABILIDAD O EFICACIA* al porcentaje de envíos que llegan a destino respecto del total de piezas que integraron la muestra. Se estima aceptable un valor mayor o igual al 95%.

REF. ----- CORREO ARGENTINO S.A.  
----- PRESTADOR PRIVADO

TOTAL DE PIEZAS: 240(100%)



**ENTREGAS OBSERVADAS POR ZONAS**  
(piezas recibidas por los destinatarios)



**EFICIENCIA**

Este concepto se refiere a la capacidad de una organización para satisfacer los compromisos asumidos con los clientes, es decir, respetar los estándares fijados oportunamente para cada uno de los servicios que presta.

En tal supuesto, el indicador estaría dado por la siguiente relación:

**Piezas recibidas dentro del estándar**  
**Piezas despachadas**

Tomando las 240 cartas de prueba, el resultado en el caso del Correo Argentino S.A. fue que sólo el 83.33% de las piezas despachadas cumplieron con el estándar comprometido que es D+3 para Cartas Certificadas.

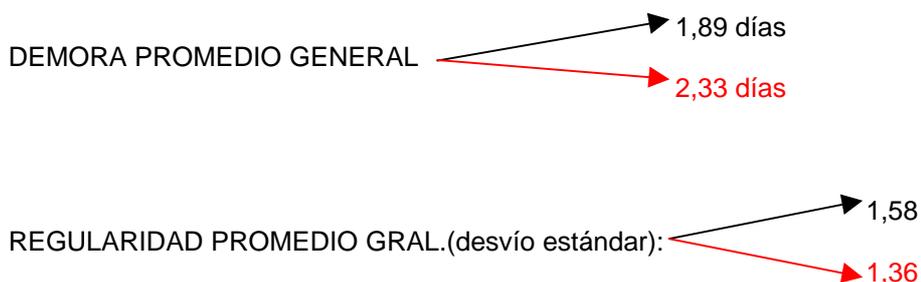
Respecto del Prestador "A" el 92,50% de las piezas despachadas cumplieron con el estándar D+3, de acuerdo con los datos resultantes de la evaluación realizada.

**CELERIDAD**

Definimos **CELERIDAD** del Servicio al tiempo de demora en la entrega de los envíos expresado en días.

Para estudiar la Celeridad, trabajamos con dos variables: la Demora Promedio y la Regularidad Promedio o Desvío Estándar que es la desviación típica en más o en menos alrededor de la Demora Promedio.

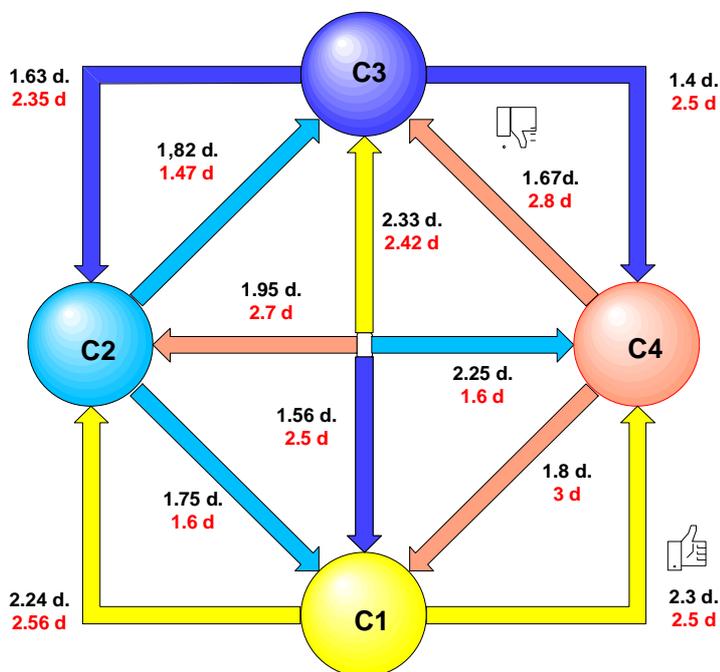
REF. ----- CORREO ARGENTINO S.A.  
----- PRESTADOR PRIVADO



**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
**(expresada en días)**

REF. ----- CORREO ARGENTINO S.A.

----- PRESTADOR PRIVADO



## IRREGULARIDADES

Llamamos *IRREGULARIDADES* a aquellos factores que hacen que una pieza postal no cumpla en su totalidad con los detalles necesarios para que las mismas lleguen a destino en las condiciones requeridas.

La mismas se han agrupado de la siguiente manera: MATASELLO ILEGIBLE  
SIN MATASELLO  
MAL FECHADAS  
SIN OBLEA y/o SIN ESTAMPILLA

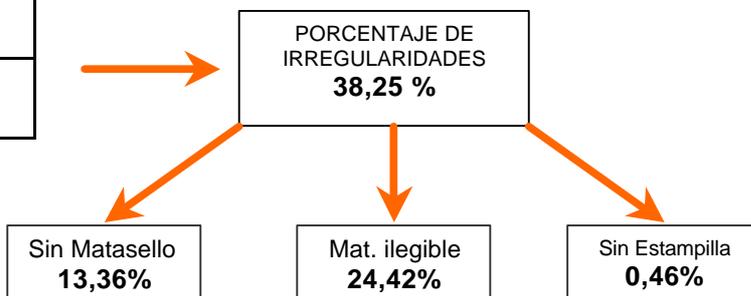
y/o cualquier combinación posible entre estos cuatro factores.

En todos los casos el total de cartas enviadas fue 240.

En el siguiente esquema vemos los porcentajes y los tipos de irregularidades que se dieron en cada caso.

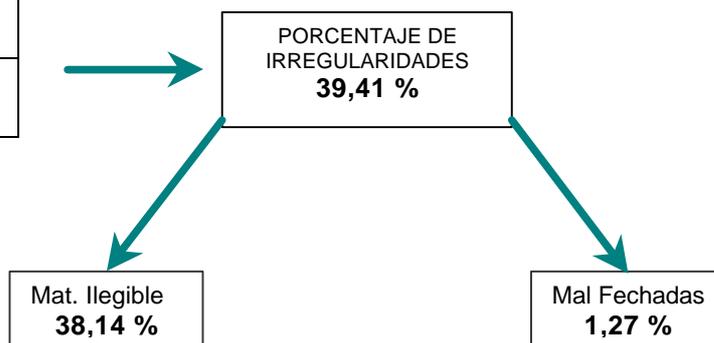
**CORREO ARGENTINO S.A.**

CARTAS ENVIADAS	240
CARTAS RECIBIDAS	217
CARTAS C/ IRREGULARIDADES	83



**PRESTADOR "A"**

CARTAS ENVIADAS	240
CARTAS RECIBIDAS	236
CARTAS C/ IRREGULARIDADES	93



**FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)**

**OPERATIVO URBANO 02/98**

**Ciudad Relevada:** Córdoba Capital  
**Estándar Medido :** Correo local  
**Fecha del Operativo:** 28/09/98 al 09/10/98  
**Unidad Ejecutora:** Facultad de Cs. Económicas – Universidad Nacional de Córdoba  
**Metod. de Evaluación:** Cartas Testigo  
**Muestra Estadística:** 240 piezas  
**Cantidad de Recep.:** 24  
**Nivel de Confianza:** 95%  
**Margen de Error:** 6,32%  
**CORREO ARGENTINO S. A.**  
 Valor del Servicio: \$ 0,75

Servicio Evaluado	Eficacia o Confiabil.	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estándar	Defectos de Forma
-------------------	-----------------------	------------	-----------------	-----------------	-------------------

Carta Simple	94,2%	32,50%	3,62	2,08	57,52%
--------------	-------	--------	------	------	--------

**PRESTADOR "B"**

Valor del Servicio: \$ 1,00

Servicio Evaluado	Eficacia o Confiabil.	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estándar	Defectos de Forma
Carta simple	92,5%	84,02%	2,48	1,13	100%

**CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)**

REF. ----- CORREO ARGENTINO S.A.  
----- PRESTADOR PRIVADO

TOTAL DE PIEZAS: 240(100%)

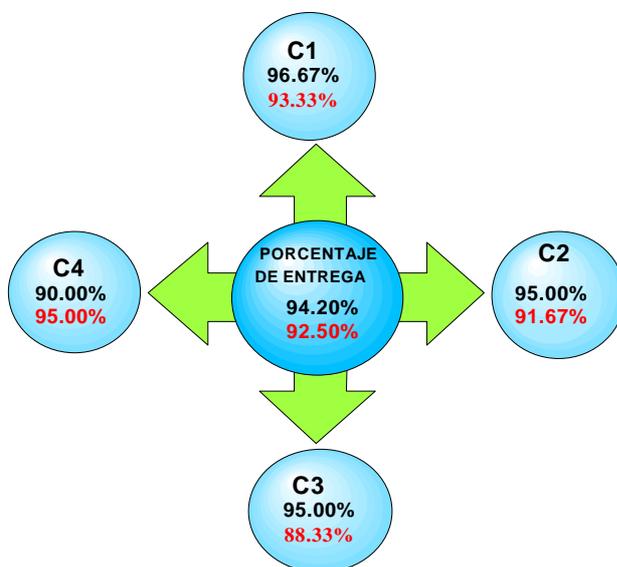
PIEZAS RECIBIDAS: 226 (94,20%) - No se logró cumplir con el estandar .  
222 (92,5%) - No se logró satisfacer con el objetivo buscado.

PIEZAS PERDIDAS 14(5,8%)  
18(7,5%)

PIEZAS DEV. AL RTE. 0(0,00%)  
0(0,00%)

**ENTREGAS OBSERVADAS POR ZONAS**

(piezas recibidas por los destinatarios)



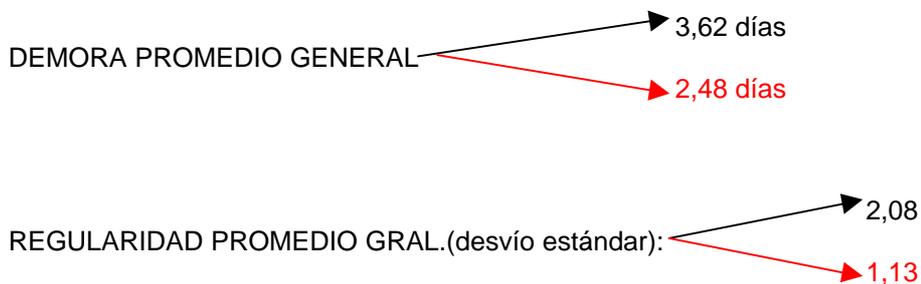
**EFICIENCIA**

Tomando las 240 cartas de prueba, se obtuvieron los siguientes resultados:

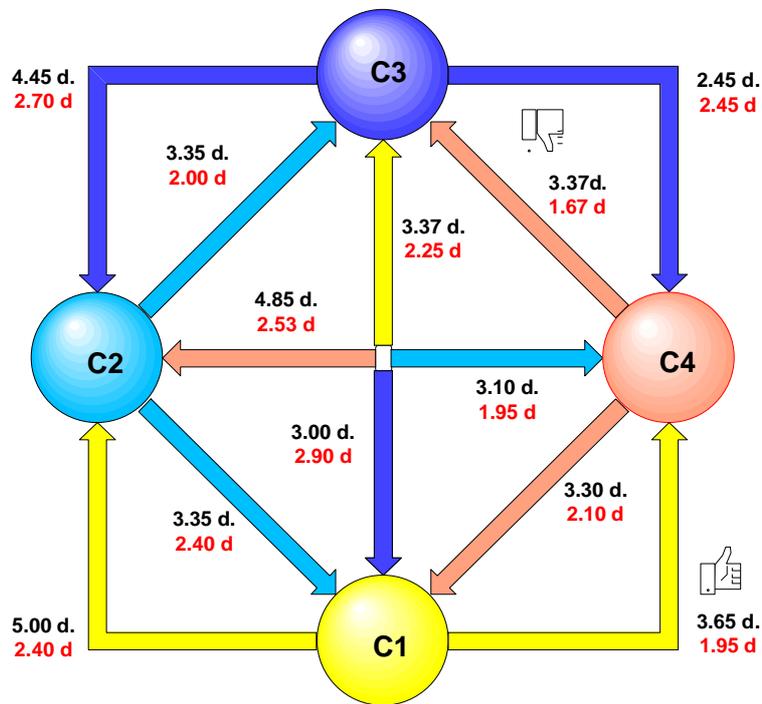
Correo Argentino S. A: sólo el 32,50% de las piezas despachadas cumplieron con el estándar comprometido que es D+2 para Carta Simple. En el caso del Prestador "B" solo el 84.02% de las piezas despachadas cumplieron con el estándar D+3 comprometido, de acuerdo con los datos resultantes de la evaluación realizada.

**CELERIDAD**

REF. ----- CORREO ARGENTINO S.A.  
----- PRESTADOR PRIVADO



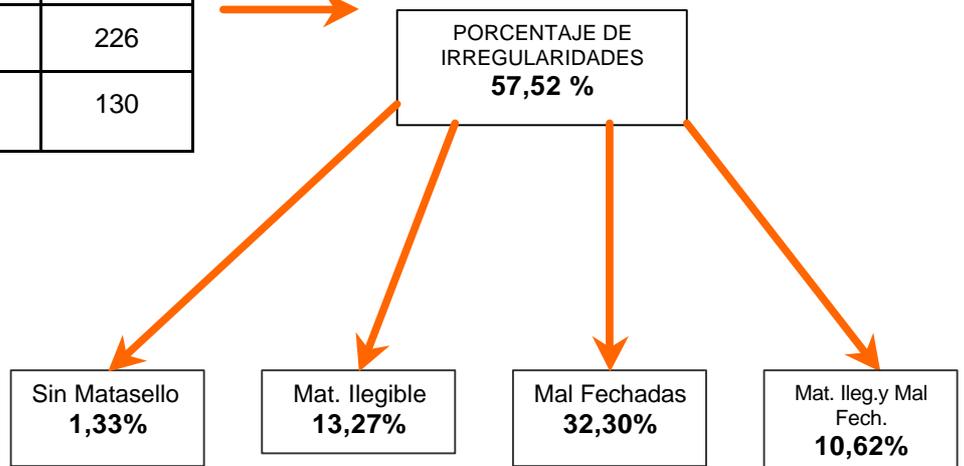
**DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE**  
(expresada en días)



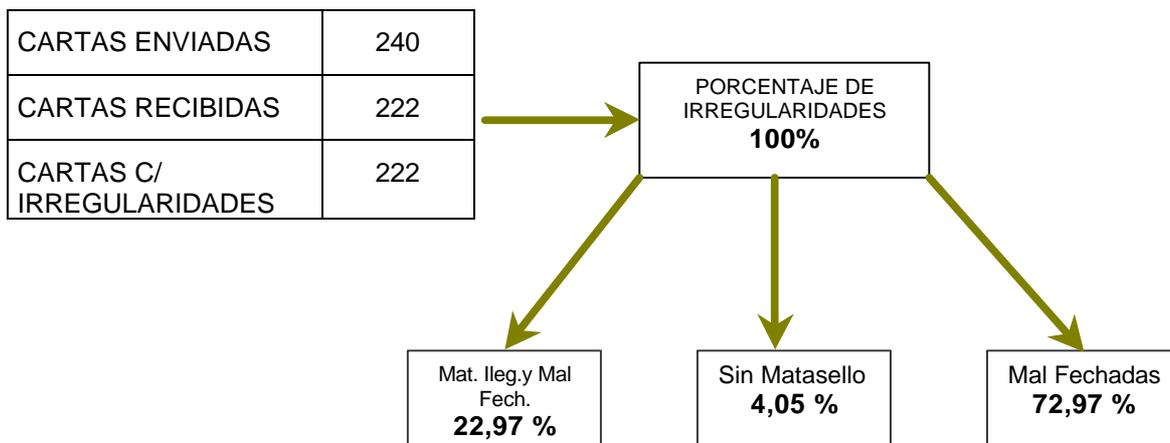
**IRREGULARIDADES**

**CORREO ARGENTINO S.A.**

CARTAS ENVIADAS	240
CARTAS RECIBIDAS	226
CARTAS C/ IRREGULARIDADES	130



**PRESTADOR "B"**



**FUENTE: Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)**

## 8.- MERCOSUR – OPERATIVO DE CONTROL DE CALIDAD

Como hecho destacado en materia de control de calidad de los servicios postales, merece una referencia el Proyecto de Control y Fiscalización de los Servicios Postales Básicos Universales para el MERCOSUR, presentado por la Administración Argentina en la IX Reunión Ordinaria de la **Comisión Temática de Asuntos Postales** realizada en la ciudad de Huerta Grande (Pcia. de Córdoba) a fines de noviembre de 1997.

Como consecuencia de lo acordado en dicha reunión, la Gerencia de Servicios Postales se abocó a la redacción de un Manual Operativo del Sistema de Evaluación de Calidad, a poner en práctica para *evaluar como aspecto prioritario las normas de calidad del servicio postal internacional de extremo a extremo en el ámbito del MERCOSUR* y además, por permitirlo el sistema, informar respecto a la confiabilidad, eficiencia, y calidad del intercambio de correspondencia entre los países de la región.

A tal efecto se participó de sendas reuniones del MERCOSUR con sede en las ciudades de Montevideo (República Oriental del Uruguay) y Brasilia (República Federativa del Brasil), acordándose en ésta última, realizar entre los países miembros con excepción de Paraguay que no asistió a dichas reuniones, *y con el carácter de prueba piloto*, un Operativo de Evaluación de Calidad ajustado al Proyecto presentado por Argentina.

El referido operativo se inició a mediados de diciembre de 1998, respecto del producto carta simple. El proceso de recepción de cartas de prueba finalizó el 15/01/99.

### PRINCIPALES RESULTADOS

Las Administraciones Postales participantes fueron los Correos de Brasil, Uruguay y el Correo Argentino S.A.

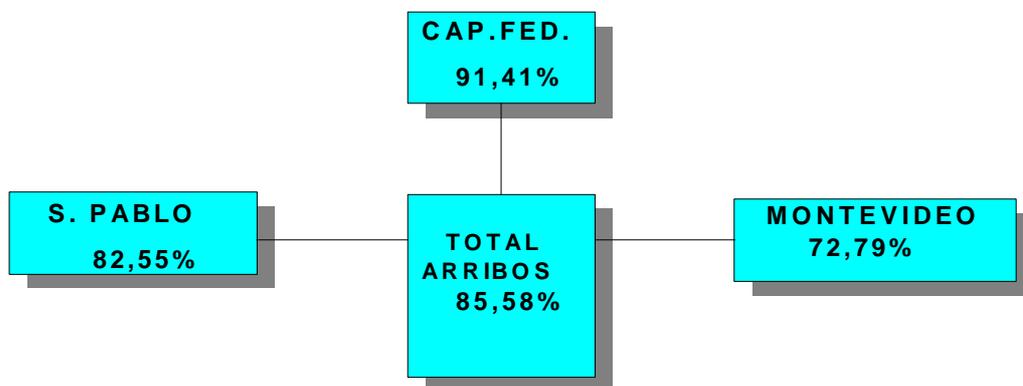
**Ciudades Relevadas:** San Pablo, Montevideo y Capital Federal  
**Tipo de Servicio:** Carta Simple  
**Estándar Medido :** Correo Internacional – Extremo a extremo  
**Fecha del Operativo.** 09/12/98 al 22/12/98  
**Unidad Ejecutora:** Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales  
**Metodología de Eval.:** Cartas Testigo  
**Muestra Estadística.** 1152 piezas (384 por país)  
**Cantidad de Recep.:** 24 por ciudad interviniente

### CONFIABILIDAD DEL SERVICIO (EFICACIA)

\*Total de piezas: 1152-112=1040(100%)  
 Piezas recibidas: 890(85.58%)  
 Piezas perdidas: 150(14.42%)

\*Nota: por inconvenientes con 7 receptores de Uruguay que desistieron al inicio del operativo, el total de piezas a considerar son 1040 en lugar de 1152.

### ENTREGAS OBSERVADAS POR CIUDADES (piezas recibidas por los destinatarios)

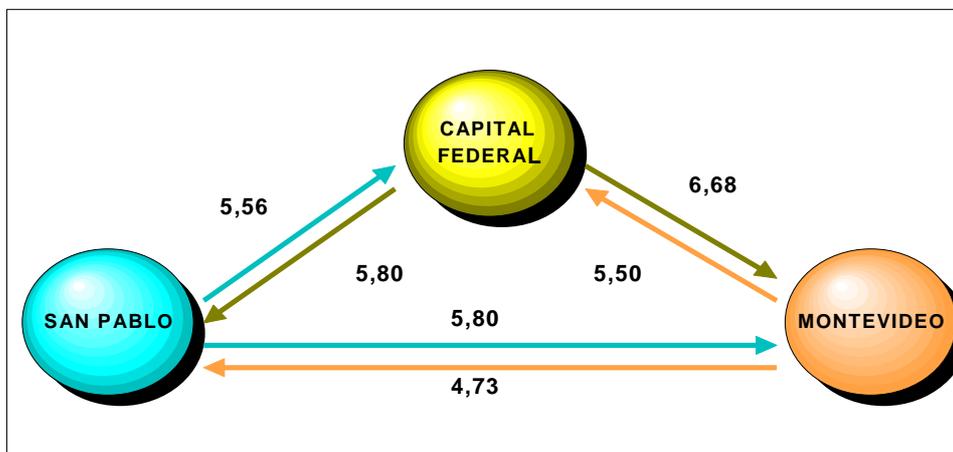


### CELERIDAD DEL SERVICIO

**Demora Promedio General:** 5,82 días  
**Regul.Prom. Gral.(desvío estándar):** 2,63

### DEMORAS OBSERVADAS POR ENLACE

(expresadas en días)



### DEFECTOS DE FORMA

El 45,15% de las piezas tuvieron algún defecto de forma. Los mismos se distribuyen de la siguiente manera:

<b>Sin estampilla</b>	<b>0,35%</b>
<b>Sin matasello</b>	<b>10,16%</b>
<b>Matasello ilegible</b>	<b>17,32%</b>
<b>Mal fechada</b>	<b>15,59%</b>
<b>Matas.ileg. y mal fech.</b>	<b>1,73%</b>

**FUENTE:** Economía Postal y Evaluación de la Calidad (C. N. C. - G. S. P.)