

**Informe Anual  
del Mercado  
Postal  
2009**

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

---



**REPÚBLICA ARGENTINA**

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

**SECRETARÍA DE COMUNICACIONES DE LA NACIÓN**

**COMISIÓN NACIONAL DE COMUNICACIONES**

**GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES**

**Ciudad Autónoma de Buenos Aires, setiembre de 2010**

---

---



---

## C O N T E N I D O

---

<b>Introducción</b>	<b>5</b>
<b>Estudios en Materia Postal</b>	<b>7</b>
<b>Características y dimensión del Mercado</b>	<b>8</b>
<b>Servicios Postales</b>	<b>10</b>
-Producción Postal - Evolución	10
-Ventas y Producción Postal - Series anuales	11
-Mercado postal por tipo de Operador y de servicio	12
-Participación relativa respecto del total de envíos	12
-Mercado postal por tipo de servicio– Evolución 2008/2009	13
-Distribución geográfica de la producción y de las ventas	15
-Piezas expedidas al exterior	16
-Evolución 2008/2009 de la cantidad de piezas enviadas al exterior -	16
<b>Servicios Telegráficos</b>	<b>17</b>
-Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2005/2009	17
<b>Servicios Monetarios</b>	<b>17</b>
-Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2005/2009	17
<b>Otros ingresos conexos – Correo Oficial</b>	<b>17</b>
<b>Servicios Postales de Mensajería Ultrarápida</b>	<b>19</b>
<b>Anexo 1 - Cuadros y Gráficos</b>	<b>20</b>
<b>Servicios Postales</b>	
-Gráfico: Evolución de la producción postal 2000/2009	21
-Cuadros: Producción Postal año 2009 (C. Oficial - C. Privados)	22
-Cuadro: Producción Postal Total año 2009(C. Oficial + C. Privados)	23
-Cuadro: Couriers de entrada año 2009 (C.Oficial - C. Privados)	23
-Cuadro: Ventas mensuales de Servicios Postales año 2009(C. Oficial - C. Privados)	23
-Evolución anual 2000/2009 por tipo de servicio	24 - 25
<b>Servicios Telegráficos</b>	
-Cuadros: Evol. mensual de las ventas y las unidades año 2009 (C. Oficial - C. Privados)	26
-Cuadro: Total unidades año 2009 (C.Oficial + C. Privados)	26
-Cuadro: Total ventas año 2009 (C. Oficial + C. Privados)	26
<b>Servicios Monetarios</b>	
-Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades año 2009 (C. Oficial)	27
-Gráfico: Evolución Anual del PIB y de las Ventas a valores corrientes	28
<b>Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario</b>	<b>29</b>
-Estructura del mercado	29
-Clasificación de las empresas	29
-Segmentación del Mercado Postal Privado – Porcentajes s/ tamaño y tipo	30

---

---

-Evolución del PIB y de las ventas	30
-Envíos por habitante y por año	31
-Acerca de los precios	31
-Nivel de empleo	32
<b>Calidad de Servicios</b>	<b>33</b>
<b>Control de la Calidad en el orden Nacional</b>	<b>34</b>
-Esep Urbano 01/2009	35
-Esep Urbano 02/2009	36
-Esep Urbano 03/2009	37
-Esep Urbano 04/2009	38
-Esep Urbano 05/2009	39
-Esep Urbano 06/2009	40
-Esep Urbano 07/2009	41
-Esep Urbano 08/2009	42
-Esep Urbano 09/2009	43
-Síntesis de los principales. parámetros – Período 2007/2009	44
<b>Control de la calidad en el orden Internacional</b>	<b>46</b>
-Unión Postal Universal	46
-Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP	47
-Perspectiva del Sector Postal ante la crisis económica mundial	48
-Informe sobre la situación del Control Continuo de la Calidad de Servicio	49
-Resultados del Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional	50
-Resultados del Operativo de Control Continuo – Ámbito: Mercosur	60
<b>Registro de Operadores Postales</b>	<b>84</b>
-Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales	85
<b>Control de la Actividad Postal</b>	<b>86</b>
<b>Reclamos y Sanciones Postales – Detalle - Síntesis</b>	<b>87</b>
<b>Filatelia</b>	<b>88</b>
<b>Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Internacionales</b>	
-Introducción	89
-Unión Postal Universal	89
-Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)	93
-Mercosur	98

---

---

## Introducción

Como ya se ha puesto de manifiesto en ediciones anteriores, la publicación anual de este "INFORME DEL MERCADO POSTAL" configura una herramienta de primer orden para analizar la evolución de este específico sector de la actividad económica nacional.

Además de esta consideración estrictamente económica, el presente Informe permite discernir otros indicadores de primer orden que hacen a la construcción de políticas públicas para el sector.

Asimismo, se obtienen datos precisos acerca de la real estructura y concreta expansión geográfica del mercado, lo cual permite extraer conclusiones acerca de cuáles son las áreas de efectiva competencia en el sector.

En ese orden de ideas, cabe reiterar que a la rescisión de la concesión del servicio del Correo Oficial de la República se continuó con un decidido restablecimiento del ejercicio de las potestades de control y verificación que las normas otorgan a la Comisión Nacional de Comunicaciones, constituyendo un factor de influencia relevante a la hora de examinar los datos estadísticos obtenidos.

La intervención del Estado en el sector, significada en el ejercicio de las facultades de control por parte de esta Comisión Nacional, se ha justificado tradicional –y aún actualmente- en la necesidad de garantizar la provisión de un servicio postal universal satisfactorio para toda la población, tal como lo exigen los tratados internacionales a los que Argentina ha suscripto.

Al lado de esta exigencia tradicional, la intervención del Estado como organismo de control ha devenido también necesaria por haberse discernido otros indicadores sociales que hoy día comparten el máximo interés en la políticas públicas con el servicio postal universal.

Concretamente, la generación y conservación de empleos genuinos y de calidad se ha constituido como uno de los objetivos centrales que este sector puede ofrecer a la Comunidad.

En efecto: la actividad postal ha demostrado ser necesariamente tomadora de mano de obra, y mano de obra sin exigencia de alta calificación, lo que permite destacar a la actividad postal como un sector de la economía directamente vinculado a la inclusión social.

Este proceso de inclusión se refuerza a la luz de la calidad de puestos de trabajo que se ha venido obteniendo a partir de la decidida intervención del Estado en la materia. La política abstencionista del texto original del Decreto N° 1187/93 sólo contribuyó a la generación de empresas oportunistas de muy bajo compromiso con el empleo formal, lo que implicó poner en riesgo los puestos de trabajo genuinos, tanto en el Correo Oficial como en los Prestadores Privados.

Para este período 2009, puede observarse que si bien se ha mantenido la reducción del número de empresas postales inscriptas al cierre, ello no fue óbice para que se mantuvieran (y aún incrementara ligeramente, 1,23%) la cantidad de puestos de trabajo registrados en el mercado. Esto refuerza, una vez más, en la importancia que han tenido los procedimientos dispuestos por la Resolución CNC N° 1811/2005 para evaluar las condiciones de autorización para los Prestadores Postales Privados.

De acuerdo a la tendencia que puede observarse, una de las tareas que se disciernen para orientar el rol del Estado en la materia a futuro se asocia claramente a la protección de los empleos de calidad generados, sin dejar por ello de pensar en lo nuevos que puedan generarse.

Esta última conclusión se extrae de los indicadores económicos que surgen del informe. Los volúmenes de envíos muestran una tendencia a decrecer, que ha sido compensada económicamente con un incremento de los precios, conforme se aprecia de los datos de facturación del mercado obtenidos para el período.

Esto se confirma también al observarse que se ha detenido el proceso de incremento del número de envíos por habitante y por año que se había incrementado sostenidamente en los últimos años.

Más allá de la obvia influencia de factores macroeconómicos, no debiera perderse de vista que este proceso de detención del incremento del número de envíos parece una tendencia que muestra constancia, proceso que afecta a todos los Operadores del mercado, empezando por el Correo Oficial.

En tales condiciones, se impone como reflexión, a la hora del rol del Estado en la materia, una especial consideración en la evaluación de las condiciones de acceso al mercado de nuevos prestadores, toda vez que su

---

---

aparición en un mercado sin crecimiento necesariamente impacta sobre la sustentabilidad económica de los puestos de trabajo y las estructuras empresariales preexistentes.

Y tanto más ello influye en desmedro de la estructura de costos que tiene que afrontar el Correo Oficial. En efecto, debe señalarse que se ha detenido el proceso de incremento de participación en el mercado del Correo Oficial que se había iniciado en los últimos años.

Este indicador es de primer orden a poco que se considere que el Correo Oficial no sólo es el proveedor del servicio postal universal, lo que lo obliga a tener una estructura prestacional mucho más costosa (y menos rentable) que la de su competencia privada, sino que además es el primer empleador del sector.

A esta observación se suma otra de enorme significación que es la que se extrae de los indicadores de distribución geográfica de la producción y las ventas de servicios postales, que impactan de manera decisiva sobre la construcción de la política de control y regulación de la actividad en las actuales circunstancias.

En efecto: considerando que en un ámbito geográfico muy reducido, Capital Federal y Gran Buenos Aires, se concentra casi el 60% de la facturación y entre el 60 y el 70% del total de envíos de todo el país es un dato central en lo que hace a la real estructura de competencia existente en la Argentina. Sólo el resto de la Provincia de Buenos Aires supera los dos dígitos en cuanto a participación en el mercado, por lo que queda consolidado un modelo de competencia fuertemente concentrado en un ámbito geográfico muy reducido.

Esta estructura del mercado debe ser considerada a la luz de elaborar las políticas públicas para el sector, toda vez que el Correo Oficial está obligado a sostener una estructura de red que no se limita a la entrega, sino también a la admisión de envíos en puntos en los cuales sostener la estructura consiguiente no es rentable.

En igual sentido, habrá que considerar también la existencia de Prestadores Privados con estructuras expandidas y consolidadas en el tiempo, que también deben ser atendidas en orden a la evidencia de una demanda de servicios que no muestra crecimiento.

En este punto, y retomando la exposición de los indicadores sociales arriba expuestos, en estas consideraciones está en juego la protección de los más de 35.000 puestos de trabajo directos que genera la actividad, los cuales se sostienen fundamentalmente con la facturación que se genera en el ámbito geográfico reducido donde se concentra el grueso de la actividad postal en la Argentina.

Así las cosas, pareciera que los indicadores que surgen de este Informe indican que la gestión del Estado imponen una prudente política de protección de los valores adquiridos en este tiempo, evaluando cuidadosamente el valor real que puedan generar al conjunto nuevos competidores. A eso se orientan las facultades previstas en el artículo 17 in fine del Decreto N° 1187/93, entre otras normas vigentes.

Por otra parte, el desafío será el de avanzar en la tarea de visibilizar al sector en su real importancia no sólo económica sino también social, y diseñar estrategias para que todas las actividades previstas en el artículo 4° del Decreto N° 1187/93 sean exclusivamente prestadas por el Correo Oficial y los Prestadores Privados, eliminando y sancionando cualquier tipo de oferta y prestación al margen de las normas vigentes.

En ello están también comprometidos derechos elementales de los Consumidores y Usuarios, recogidos en el artículo 42 de la Constitución Nacional.

Por lo demás, el presente Informe expone un panorama completo de las acciones que esta Comisión Nacional debe realizar en orden a las tareas que le impone su rol en la materia, tanto a nivel nacional como internacional.

---

---

# **ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL**

---

---

## Características y Dimensión del Mercado

Durante el año 2009, los principales actores del Mercado Postal de la República Argentina fueron el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CORASA) y 119 Operadores Postales inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPSP).

Debemos recordar que el mercado de referencia es abierto y competitivo; los precios en el orden local e internacional son fijados por los Operadores con total libertad; como así también la dotación de personal y los equipos y medios de transporte que requieran para el desarrollo de su actividad.

En dicho mercado las únicas barreras de entrada para los operadores privados son: la inscripción en el RNPSP; la acreditación del pago del derecho de inscripción anual; y la demostración de una adecuada correspondencia entre los medios denunciados por el Prestador, el área de cobertura geográfica y los servicios a brindar.

La única barrera de salida es la indemnización del personal, porque no hay mejoras tecnológicas de significancia que puedan disminuir de manera drástica la cantidad de empleados en esta actividad, que es mano de obra intensiva.

No obstante la supresión del monopolio postal dispuesta en el art. 1º del Decreto 1187/93, para el Operador Público no desaparece la obligación fundamental del Estado de garantizar la prestación del Servicio Postal Básico Universal (SPU), es decir el mínimo de prestación que se debe asegurar a todo habitante en cualquier lugar de la República Argentina, con calidad y a un precio accesible.

El SPU, tradicionalmente fue considerado una operación no autosustentable, pues genera costos operativos que limitan la optimización del negocio al estar el Operador Público obligado a prestarlo en zonas no rentables y a hacerse cargo de los mismos, mientras la competencia se concentra en las zonas rentables. Ello genera una clara diferenciación entre las reglas de juego para el operador público respecto de los privados inscriptos en el RNPSP.

### Dimensión

En los cuadros siguientes se exponen los guarismos alcanzados por los principales indicadores y su variación respecto del año 2008 a saber:

- a) Fueron 119 la cantidad promedio de empresas postales inscriptas, mostrando una merma del 7,6%;
- b) El nivel de empleo del sector creció 1,23%, ascendiendo a 35.417 empleados (14.638 del Correo Oficial y 20.779 del total de los Correos Privados);
- c) La facturación total del sector ascendió a \$ 3.840,9 millones, registrando un incremento del 19,02%, que fue consecuencia de aumentos en los siguientes servicios:

- postales: 16,65%;
- telegráficos: 9,68%;
- monetarios: 17,98%;
- mensajerías y cadetería: 2,78% y
- otros conexos: 125,35%;

todos ellos incididos por un marcado efecto precio.

- d) La cantidad de envíos disminuyó en los distintos tipos de servicios a saber:
  - postales: -1,36%;
  - telegráficos: -7,94%;
  - monetarios: -8,75% y
  - mensajería y cadetería:
    - contratos: -45,98% y
    - órdenes de servicio: -5,44%).

Esta caída registrada en el nivel de actividad acompañó a lo acontecido a nivel macroeconómico, como consecuencia del efecto de la crisis mundial y además estuvo incida por la menor cantidad de Operadores Privados que actuaron en el mercado en el período bajo análisis respecto del año 2008.

---

Otros parámetros	2008	2009	Var. 2008/2009
Promedio de empresas inscriptas	131	121	-7,63%
<b>Cantidad de empleados</b>	<b>34.988</b>	<b>35.417</b>	<b>1,23%</b>
Correo Oficial	14.223	14.638	2,92%
Correos Privados	20.765	20.779	0,07%

Facturación	2008	2009	Var. 2008/2009
<b>Servicios Postales</b>	<b>2.932.380.149</b>	<b>3.420.602.254</b>	<b>16,65%</b>
Correo Oficial	1.019.728.000	1.257.855.000	23,35%
Correos Privados	1.912.652.149	2.162.747.254	13,08%
<b>Servicios telegráficos</b>	<b>74.114.093</b>	<b>81.290.353</b>	<b>9,68%</b>
Correo Oficial	62.780.000	67.118.000	6,91%
Correos Privados	11.334.093	14.172.353	25,04%
<b>servicios monetarios</b>	<b>96.499.000</b>	<b>113.848.000</b>	<b>17,98%</b>
Correo Oficial	96.499.000	113.848.000	17,98%
<b>otros conexos(electoral, logística, otros)</b>	<b>79.522.000</b>	<b>179.206.000</b>	<b>125,35%</b>
Correo Oficial	79.522.000	179.206.000	125,35%
<b>Mensajería y Cadetería</b>	<b>44.689.706</b>	<b>45.930.358</b>	<b>2,78%</b>
Correos Privados	44.689.706	45.930.358	2,78%
<b>Total de Ventas anuales (sin IVA)</b>	<b>3.227.204.948</b>	<b>3.840.876.965</b>	<b>19,02%</b>

Unidades	2008	2009	Var. 2008/2009
<b>Servicios Postales</b>	<b>1.394.718.101</b>	<b>1.375.772.583</b>	<b>-1,36%</b>
Correo Oficial	575.451.000	562.407.000	-2,27%
Correos Privados	819.267.101	813.365.583	-0,72%
<b>Servicios telegráficos</b>	<b>5.909.971</b>	<b>5.440.618</b>	<b>-7,94%</b>
Correo Oficial	4.873.000	4.440.000	-8,89%
Correos Privados	1.036.971	1.000.618	-3,51%
<b>servicios monetarios</b>	<b>2.810.000</b>	<b>2.564.000</b>	<b>-8,75%</b>
Correo Oficial	2.810.000	2.564.000	-8,75%
<b>Mensajería y Cadetería (cantidades)</b>			
Contratos	4.319	2.333	-45,98%
Ordenes de Servicio	1.975.606	1.868.054	-5,44%

Todo este análisis está referido al Mercado en general, vale decir, incluyendo todos los servicios que lo integran (Postales, Telegráficos, Monetarios, Cadetería y Mensajería, y otros). En adelante analizaremos cada uno de estos grupos particularmente.

## Servicios Postales

Realizaremos consideraciones generales referidas a las características del mercado postal, su evolución en el tiempo y el cambio en la participación del mercado de los diferentes Operadores (Correo Oficial y Operadores Privados). Para ello en primer lugar se expone el siguiente cuadro:

AÑO	Correos Privados	Correo Oficial	TOTALES	% corresp. al C. Oficial
1971	---	966.940.000	966.940.000	100%
1972	---	944.200.000	944.200.000	100%
1973	---	1.019.960.000	1.019.960.000	100%
1974	---	933.440.000	933.440.000	100%
1975	---	797.380.000	797.380.000	100%
1976	---	673.690.000	673.690.000	100%
1977	---	662.730.000	662.730.000	100%
1978	---	618.470.000	618.470.000	100%
1979	S/D	644.940.000	644.940.000	S/D
1980	S/D	687.950.000	687.950.000	S/D
1981	S/D	629.980.000	629.980.000	S/D
1982	S/D	627.970.000	627.970.000	S/D
1983	S/D	696.880.000	696.880.000	S/D
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%
2005	664.060.838	414.689.000	1.078.749.838	38,44%
2006	732.770.653	497.880.000	1.230.650.653	40,46%
2007	821.016.920	557.858.000	1.378.874.920	40,46%
2008	819.267.101	575.451.000	1.394.718.101	41,26%
2009	813.365.583	562.407.000	1.375.772.583	40,88%

En el mismo podemos distinguir 4 etapas:

- 1º - A partir de 1979 una modificación al art. 4º de la Ley 20216, autorizó al Operador Público a otorgar "permisos" a los Privados para que prestaran aquellos servicios que el Correo no podía atender. Es decir el Correo pasó a cumplir el doble rol de operador del SPU y regulador del mercado privado, pues establecía las condiciones para dar los permisos y los otorgaba. Esta confusión de roles, no favoreció ningún proceso de transformación que le permitiera al Operador Público atender nuevas demandas, en particular aquellas provenientes del sector corporativo. Fue así que entre 1984 y 1992 la pérdida de mercado del Correo Oficial fue de 28 puntos.

- 2º - En el mes de setiembre de 1993 por Decreto 1187/93 se establece la supresión total del monopolio estatal, manteniendo en cabeza del Operador Público la obligación de garantizar el SPU sin subsidios ni compensación alguna. Se dispone la registración obligatoria en el Regulador de toda aquella empresa que quiera realizar actividades postales. Este control básico fue esencial para poder delinear y medir el "mercado postal argentino". En este período -1993/1997- la pérdida de participación del Correo Oficial fue de 11 puntos.
- 3º - En 1997 se da en concesión el Correo a un privado, pasándose a denominar Correo Argentino S.A . El único criterio de selección fue la mayor oferta económica de canon, que a la larga terminó siendo la causa central del cese de la concesión por falta de pago del mismo. Entre los años 1997/2003 la participación del correo cayó 27,53 puntos más.
- 4º - En noviembre de 2003 se rescinde la concesión y reasume el Estado la gestión del Operador Público a través de la Empresa Correo Oficial de la República Argentina S.A., que es un Organismo diferenciado del Regulador. La autoridad de control ejerce mayores controles al sector privado en la necesidad de asegurarle condiciones de competencia equitativas al Operador del SPU. Hay un cambio sustantivo en la política fijada para el sector, con objetivos e indicadores sociales y no sólo económicos. En volúmenes la posición del Correo Oficial comienza un período de recuperación y entre 2004/2009 ese crecimiento es de 7,41 puntos.

#### Ver Anexo 1 – pág. 21 - Evolución 2000/2009

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

AÑO	TOTAL VENTAS	VAR.% TOTAL	C. OFICIAL	VAR.%C.OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.%C.PRIV.
1993	675.343.342		273.631.000		401.712.342	
1994	814.438.680	20,60%	307.970.000	12,55%	506.468.680	26,08%
1995	817.416.071	0,37%	354.648.000	15,16%	462.768.071	-8,63%
1996	840.492.018	2,82%	409.555.000	15,48%	430.937.018	-6,88%
1997	866.100.606	3,05%	376.052.000	-8,18%	490.048.606	13,72%
1998	960.126.293	10,86%	406.301.000	8,04%	553.825.293	13,01%
1999	979.026.496	1,97%	414.828.000	2,10%	564.198.496	1,87%
2000	886.952.272	-9,40%	370.959.000	-10,58%	515.993.272	-8,54%
2001	813.098.503	-8,33%	332.855.000	-10,27%	480.243.503	-6,93%
2002	834.957.626	2,69%	323.476.000	-2,82%	511.481.626	6,50%
2003	979.663.964	17,33%	367.618.000	13,65%	612.045.964	19,66%
2004	1.162.213.743	18,63%	415.833.000	13,12%	746.380.743	21,95%
2005	1.377.116.236	18,49%	498.825.000	19,96%	878.291.236	17,67%
2006	1.739.178.754	26,29%	611.669.000	22,62%	1.127.509.754	28,38%
2007	2.228.293.941	28,12%	818.676.000	33,84%	1.409.617.941	25,02%
2008	2.932.380.149	31,60%	1.019.728.000	24,56%	1.912.652.149	35,69%
2009	3.420.602.254	16,65%	1.257.855.000	23,35%	2.162.747.254	13,08%

AÑO	UNIDADES	VAR.% TOTAL	C. OFICIAL	VAR.%C.OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.%C.PRIV.
1993	529.079.605		375.460.455		153.619.150	
1994	614.005.000	16,05%	388.923.179	3,59%	225.081.821	46,52%
1995	662.047.000	7,82%	423.246.000	8,83%	238.801.000	6,10%
1996	712.697.775	7,65%	434.354.000	2,62%	278.343.775	16,56%
1997	807.704.172	13,33%	390.867.959	-10,01%	416.836.213	49,76%
1998	868.771.978	7,56%	376.474.165	-3,68%	492.297.813	18,10%
1999	1.021.512.184	17,58%	418.163.000	11,07%	603.349.184	22,56%
2000	1.052.945.282	3,08%	401.612.000	-3,96%	651.333.282	7,95%
2001	992.456.581	-5,74%	381.911.000	-4,91%	610.545.581	-6,26%
2002	870.700.985	-12,27%	320.273.000	-16,14%	550.427.985	-9,85%
2003	927.169.775	6,49%	310.326.000	-3,11%	616.843.775	12,07%
2004	981.365.687	5,85%	343.888.000	10,82%	637.477.687	3,35%
2005	1.078.749.838	9,92%	414.689.000	20,59%	664.060.838	4,17%
2006	1.230.650.653	14,08%	497.880.000	20,06%	732.770.653	10,35%
2007	1.378.874.919	12,04%	557.858.000	12,05%	821.016.919	12,04%
2008	1.394.718.101	1,15%	575.451.000	3,15%	819.267.101	-0,21%
2009	1.375.772.583	-1,36%	562.407.000	-2,27%	813.365.583	-0,72%

En el año 2009 la cantidad total de envíos postales fue de 1.375,8 millones, registrando una disminución del 1,36% respecto del año anterior, como consecuencia de una caída del 2,27% en el Correo Oficial y del 0,72% en el total de los Correos Privados.

En cuanto al total de las ventas generadas por dicho nivel de actividad de \$ 3.420,6 millones, mostró un aumento del 16,65% respecto al año 2008, correspondiente a un incremento de la facturación del Correo Oficial del 23,35% y del total de los Correos Privados del 13,08%. Estas variaciones son el resultado de un importante efecto precio que permitió revertir la caída observada en la producción.

## Mercado Postal por tipo de Operador y de Servicio

(Ver en Anexo 1 pag. 22 y 23 las tablas correspondientes a las cantidades mensuales por tipo de servicio tanto del Correo Oficial como de los Operadores Postales Privados, y el total de ambos - Año 2009).

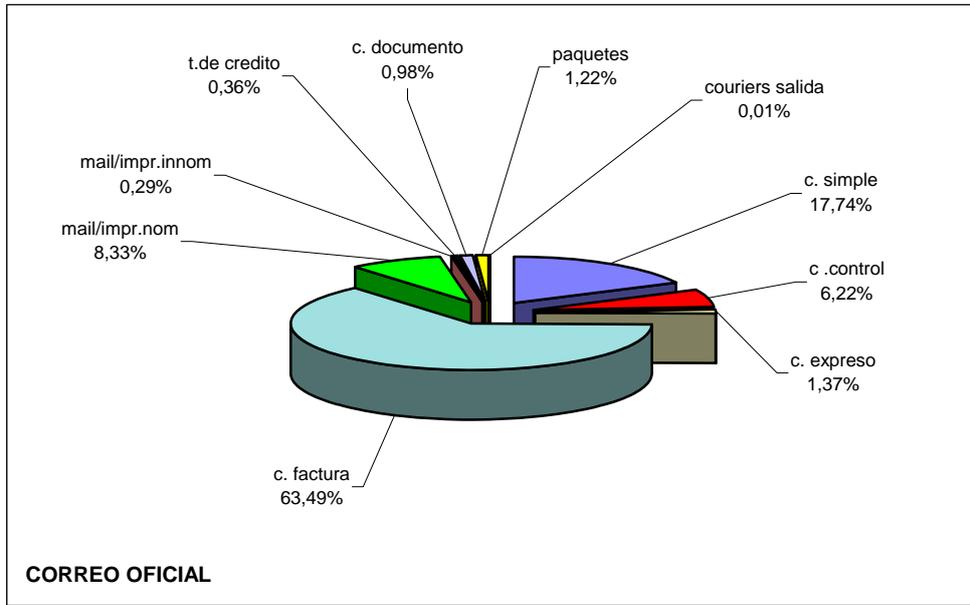
### Participación relativa respecto del total de envíos

En los gráficos y cuadros siguientes se muestra la participación porcentual de los distintos servicios postales relevados, respecto de la producción total del Correo Oficial por un lado y la de los Operadores Postales Privados por otro.

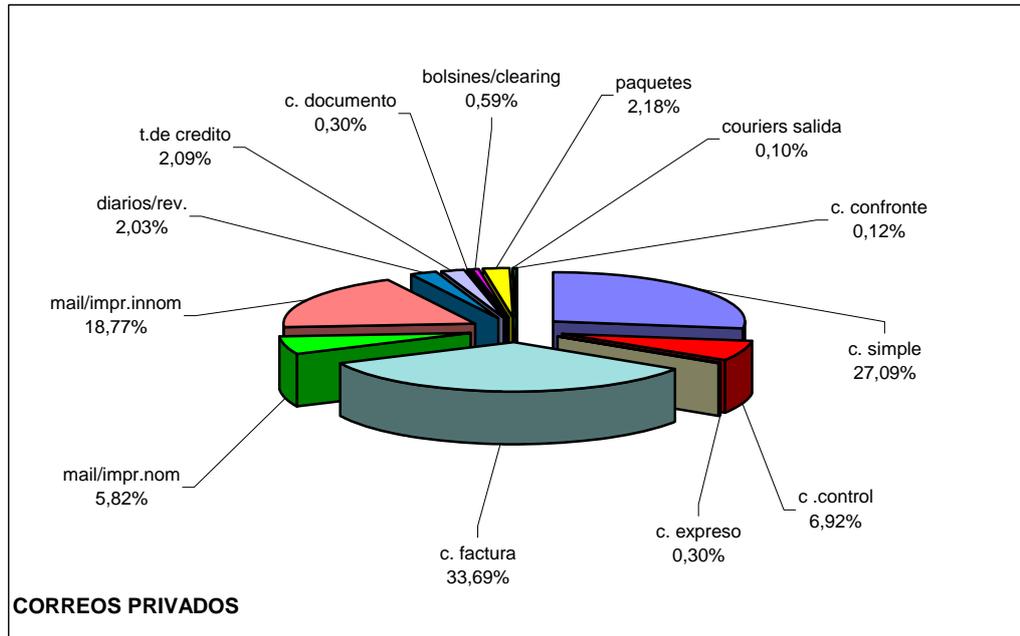
En relación con este tema se efectuó un análisis puntual de tres servicios a saber: carta factura y mailings nominados e innominados para demostrar que la importancia de sus pesos relativos respecto al total de envíos de los Operadores es inversamente proporcional a su incidencia sobre la facturación.

Desde la óptica de volúmenes para el Correo Oficial la suma de los tres ascendió al 72,11% del total de las unidades y para los Correos Privados al 58,28%, en cuanto a su participación en las ventas totales fue del 25,25% y del 15,86% respectivamente.

En cambio hay otros servicios como: carta documento, paquetes, couriers, carta expreso y tarjetas de crédito que si bien tienen una baja participación porcentual en término de unidades, su incidencia es importante en la facturación por tratarse de servicios con alto valor comercial.



Servicios	Particip. Ventas	Particip. Cantidades
Carta Factura	22,18%	63,49%
Mailings nominados	2,92%	8,33%
Mailings innominados	0,15%	0,29%
<b>Total Participación</b>	<b>25,25%</b>	<b>72,11%</b>



Servicios	Particip. Ventas	Particip. Cantidades
Carta Factura	13,05%	33,69%
Mailings nominados	2,37%	5,82%
Mailings innominados	0,44%	18,77%
<b>Total Participación</b>	<b>15,86%</b>	<b>58,28%</b>

---

## **Evolución 2008/2009 de las cantidades por tipo de servicio**

En los cuadros siguientes se observan las variaciones interanuales registradas en las cantidades de los distintos servicios postales relevados, observándose que sólo 4 registraron un incremento en el total (carta simple 1,44%, carta expreso 3,06%, carta documento 2,84% y carta con frente 0,22%) y los 9 restantes mostraron una disminución (carta control -0,83%, tarjetas de crédito -1,08%, carta factura -0,40%, mailings e impresos -6,02%, diarios y revistas -2,43%, bolsines -12,61%, paquetes -11,65%, couriers de salida -20,35% y couriers de entrada -9,08%).

Estas variaciones en los totales no implica que en todos los casos el porcentaje se haya dado en el mismo sentido para el Correo Oficial y los Correos Privados, sino que para algunos servicios hay una variación positiva respecto de un Operador y negativa para el conjunto de los Privados o viceversa.

---

Servicios	2008	2009	Var. 2008/2009
<b>Carta Simple</b>	<b>315.593.809</b>	<b>320.133.576</b>	<b>1,44%</b>
Correo Oficial	100.706.000	99.771.000	-0,93%
Correos Privados	214.887.809	220.362.576	2,55%
<b>Carta Control</b>	<b>92.011.465</b>	<b>91.246.864</b>	<b>-0,83%</b>
Correo Oficial	32.766.000	34.996.000	6,81%
Correos Privados	59.245.465	56.250.864	-5,05%
<b>Carta Expreso</b>	<b>9.781.085</b>	<b>10.080.489</b>	<b>3,06%</b>
Correo Oficial	6.131.000	7.680.000	25,27%
Correos Privados	3.650.085	2.400.489	-34,23%
<b>Carta Documento</b>	<b>7.751.383</b>	<b>7.971.155</b>	<b>2,84%</b>
Correo Oficial	5.391.000	5.499.000	2,00%
Correos Privados	2.360.383	2.472.155	4,74%
<b>Carta Confronte</b>	<b>969.700</b>	<b>971.828</b>	<b>0,22%</b>
Correos Privados	969.700	971.828	0,22%
<b>Tarjeta de Crédito</b>	<b>19.203.968</b>	<b>18.996.779</b>	<b>-1,08%</b>
Correo Oficial	2.252.000	1.999.000	-11,23%
Correos Privados	16.951.968	16.997.779	0,27%
<b>Carta Factura</b>	<b>633.685.301</b>	<b>631.134.890</b>	<b>-0,40%</b>
Correo Oficial	363.939.000	357.098.000	-1,88%
Correos Privados	269.746.301	274.036.890	1,59%
<b>Mailings e impresos</b>	<b>264.389.493</b>	<b>248.474.482</b>	<b>-6,02%</b>
Correo Oficial	57.011.000	48.445.000	-15,03%
Correos Privados	207.378.493	200.029.482	-3,54%
<b>Diarios y Revistas</b>	<b>16.919.356</b>	<b>16.509.052</b>	<b>-2,43%</b>
Correos Privados	16.919.356	16.509.052	-2,43%
<b>Bolsines</b>	<b>5.494.324</b>	<b>4.801.441</b>	<b>-12,61%</b>
Correos Privados	5.494.324	4.801.441	-12,61%
<b>Paquetes</b>	<b>27.812.530</b>	<b>24.571.300</b>	<b>-11,65%</b>
Correo Oficial	7.191.000	6.855.000	-4,67%
Correos Privados	20.621.530	17.716.300	-14,09%
<b>Couriers de salida</b>	<b>1.105.687</b>	<b>880.727</b>	<b>-20,35%</b>
Correo Oficial	64.000	64.000	0,00%
Correos Privados	1.041.687	816.727	-21,60%
<b>Couriers de entrada</b>	<b>1.232.360</b>	<b>1.120.435</b>	<b>-9,08%</b>
Correo Oficial	129.000	147.000	13,95%
Correos Privados	1.103.360	973.435	-11,78%

NOTA: para completar ver evolución 2000/2009 en ANEXO 1 – pag. 24 y 25

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

VENTAS (SIN IVA) POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C. OFIC.
CAPFED Y GBA	1.338.988.194	61,91%	754.001.000	59,94%
BS.AS.(PCIA)	305.037.022	14,10%	182.322.000	14,49%
CATAMARCA	4.640.804	0,21%	3.447.000	0,27%
CHACO	8.732.417	0,40%	13.141.000	1,04%
CHUBUT	20.329.471	0,94%	11.696.000	0,93%
CORDOBA	135.066.397	6,25%	78.939.000	6,28%
CORRIENTES	8.267.577	0,38%	7.940.000	0,63%
ENTRE RIOS	18.294.156	0,85%	16.564.000	1,32%
FORMOSA	3.197.380	0,15%	2.761.000	0,22%
JUJUY	5.993.293	0,28%	4.997.000	0,40%
LA PAMPA	9.415.229	0,44%	5.852.000	0,47%
LA RIOJA	7.319.124	0,34%	3.620.000	0,29%
MENDOZA	50.460.618	2,33%	23.826.000	1,89%
MISIONES	8.499.173	0,39%	7.844.000	0,62%
NEUQUEN	23.040.655	1,07%	11.299.000	0,90%
RIO NEGRO	16.065.421	0,74%	9.748.000	0,77%
SALTA	18.184.902	0,84%	9.214.000	0,73%
SAN JUAN	11.947.203	0,55%	6.086.000	0,48%
SAN LUIS	11.009.428	0,51%	2.974.000	0,24%
SANTA CRUZ	9.151.805	0,42%	7.271.000	0,58%
SANTA FE	106.353.178	4,92%	74.984.000	5,96%
S.DEL ESTERO	11.151.670	0,52%	3.881.000	0,31%
T.DEL FUEGO	6.466.312	0,30%	3.606.000	0,29%
TUCUMAN	25.135.825	1,16%	11.842.000	0,94%
<b>TOTALES</b>	<b>2.162.747.254</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.257.855.000</b>	<b>100,00%</b>

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C. OFIC.
CAPFED Y GBA	473.509.878	58,22%	392.581.396	69,80%
BS.AS.(PCIA.)	152.764.052	18,78%	64.023.700	11,38%
CATAMARCA	1.100.170	0,14%	1.496.658	0,27%
CHACO	4.638.082	0,57%	13.068.350	2,32%
CHUBUT	4.846.542	0,60%	2.752.633	0,49%
CORDOBA	50.913.597	6,26%	28.079.951	4,99%
CORRIENTES	3.230.565	0,40%	2.207.012	0,39%
ENTRE RIOS	5.517.143	0,68%	3.429.840	0,61%
FORMOSA	687.359	0,08%	1.367.629	0,24%
JUJUY	3.253.050	0,40%	993.609	0,18%
LA PAMPA	4.549.045	0,56%	1.614.572	0,29%
LA RIOJA	1.870.313	0,23%	760.823	0,14%
MENDOZA	16.092.528	1,98%	11.245.168	2,00%
MISIONES	1.936.543	0,24%	1.524.268	0,27%
NEUQUEN	13.092.751	1,61%	3.962.315	0,70%
RIO NEGRO	9.966.469	1,23%	2.326.680	0,41%
SALTA	6.501.750	0,80%	1.248.183	0,22%
SAN JUAN	5.210.738	0,64%	2.415.168	0,43%
SAN LUIS	2.674.053	0,33%	318.540	0,06%
SANTA CRUZ	2.081.738	0,26%	633.822	0,11%
SANTA FE	27.878.892	3,43%	22.497.061	4,00%
S.DEL ESTERO	7.644.826	0,94%	493.575	0,09%
T.DEL FUEGO	1.561.388	0,19%	811.519	0,14%
TUCUMAN	11.844.111	1,46%	2.554.528	0,45%
<b>TOTALES</b>	<b>813.365.583</b>	<b>100,00%</b>	<b>562.407.000</b>	<b>100,00%</b>

Como puede observarse en los cuadros precedentes la mayor concentración del mercado postal, tanto en ventas como en unidades, sigue estando en Capital Federal y Gran Buenos Aires, situándose entre un 60% y 70%; siguiendo en importancia la Provincia de Buenos Aires, y en menor medida Córdoba y Santa Fé.

## Piezas expedidas al exterior

Las piezas enviadas al exterior alcanzaron los 3,66 millones de unidades de las que los Correos Privados sumaron 1,33 millones y el Correo Oficial 2,33 millones.

En el año 2009 y en términos globales se registró una caída de los envíos al exterior del 23,69% respecto del año 2008. Esta cifra resulta de una caída del 21,87% en el Correo Oficial y del 26,68% para el conjunto de los Correos Privados.

Las piezas enviadas al exterior se han agrupado en las zonas que se exponen en las tablas siguientes, donde también se pueden ver los porcentajes con que participan tanto el Correo Oficial como los Operadores en su conjunto en cada una de ellas.

DESTINO	C. OFICIAL	% ZONA C.OFICIAL	C. PRIVADOS	% ZONA C.PRIVAD.	TOTALES
Mercosur	297.678	56,23%	231.678	43,77%	<b>529.356</b>
resto A.del S	250.441	55,37%	201.876	44,63%	<b>452.317</b>
A. Central	21.686	19,38%	90.224	80,62%	<b>111.910</b>
A. Del Norte	578.937	63,99%	325.779	36,01%	<b>904.716</b>
Europa	956.242	77,41%	278.996	22,59%	<b>1.235.238</b>
Africa	5.963	10,35%	51.661	89,65%	<b>57.624</b>
Asia	170.080	61,42%	106.811	38,58%	<b>276.891</b>
Oceanía	51.973	53,51%	45.162	46,49%	<b>97.135</b>
<b>TOTALES</b>	<b>2.333.000</b>	<b>63,65%</b>	<b>1.332.187</b>	<b>36,35%</b>	<b>3.665.187</b>

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	14,44%
resto A.del S	12,34%
A. Central	3,05%
A. Del Norte	24,68%
Europa	33,70%
Africa	1,57%
Asia	7,55%
Oceanía	2,65%

## Evolución de la cantidad de piezas enviadas al exterior según destino

### Variación 2008/2009

DESTINO	CORREO OFICIAL			CORREOS PRIVADOS		
	2008	2009	VAR. 08/09	2008	2009	VAR. 08/09
Mercosur	354.435	297.678	-16,01%	347.159	231.678	-33,26%
resto A.del S	341.707	250.441	-26,71%	251.413	201.876	-19,70%
A. Central	21.851	21.686	-0,76%	126.653	90.224	-28,76%
A. Del Norte	684.445	578.937	-15,42%	435.716	325.779	-25,23%
Europa	1.337.474	956.242	-28,50%	359.424	278.996	-22,38%
Africa	6.410	5.963	-6,97%	73.651	51.661	-29,86%
Asia	173.451	170.080	-1,94%	144.885	106.811	-26,28%
Oceanía	66.228	51.973	-21,52%	78.036	45.162	-42,13%
<b>Totales</b>	<b>2.986.001</b>	<b>2.333.000</b>	<b>-21,87%</b>	<b>1.816.937</b>	<b>1.332.187</b>	<b>-26,68%</b>

## Correo internacional entrante

En el año 2009, el correo internacional entrante correspondiente al Operador Público fue de 17.079.000 piezas que incluyen cartas y tarjetas, sacas, encomiendas y otros servicios. No incluye el servicio EMS (Express Mail Service) que es el courier internacional que comercializa el Correo Oficial, habiéndoselo incluido en el cuadro respectivo de couriers de entrada expuesto en la página 23 del Anexo I.

## Servicios Telegráficos

Los servicios telegráficos registraron en el año 2009 un incremento del 9,68% en las ventas mientras que las unidades cayeron el 7,94% respecto del año 2008. Estos valores son el resultado de un incremento en las ventas del 6,91% para el Operador Público y del 25% para los Operadores Postales Privados, alcanzados como consecuencia de un importante efecto precio, dado que tanto el Correo Oficial como los Correos Privados tuvieron una caída en el total de unidades del 8,89% y del 3,51% respectivamente.

AÑO	TOTAL VENTAS (En Pesos)	VAR.% VENTAS TOTALES	C. OFICIAL	VAR.% C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.% C. PRIVADOS
2005	53.437.740	12,00%	38.367.000	25,57%	15.070.740	-12,17%
2006	63.759.037	19,31%	43.009.000	12,10%	20.750.037	37,68%
2007	69.695.940	9,31%	51.959.000	20,81%	17.736.940	-14,52%
2008	74.114.093	6,34%	62.780.000	20,83%	11.334.093	-36,10%
2009	81.290.353	9,68%	67.118.000	6,91%	14.172.353	25,04%

AÑO	TOTAL ANUAL UNIDADES	VAR. % TOTAL UNIDADES	C. OFICIAL	VAR. % C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR. % C.PRIVADOS
2005	5.289.130	13,70%	4.741.000	17,99%	548.130	-13,51%
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%

Ver en el Anexo 1, pag. 26 las tablas correspondientes a las ventas y unidades detalladas en forma mensual, por tipo, y por operador.

## Servicios Monetarios

Estos servicios son prestados en forma exclusiva por el Correo Oficial y la facturación refleja el total de las comisiones derivadas de las emisiones de giros postales y telegráficos y de las operaciones vinculadas con cobros y pagos por cuenta de terceros, remesas postales, pago fácil y otras.

Tal como lo muestra el cuadro siguiente las ventas crecieron un 17,98%, en tanto que las unidades cayeron un 8,75%, lo que pone en evidencia un claro efecto precio.

AÑO	UNIDADES	VAR% UNIDADES	VENTAS (S/IVA)	VAR%VENTAS
2005	2.446.000	6,07%	49.349.000	14,37%
2006	2.586.000	5,72%	57.526.000	16,57%
2007	2.725.000	5,38%	69.730.000	21,21%
2008	2.810.000	3,12%	96.499.000	38,39%
2009	2.564.000	-8,75%	113.848.000	17,98%

Ver en página 27 del Anexo 1 las ventas y las unidades por mes y por tipo de servicio correspondientes al año 2009.

## Otros ingresos conexos – Correo Oficial

Comprende la facturación en concepto de:

- Retribución por la recolección, tratamiento y distribución de servicios postales y telegráficos vinculado con el correo entrante es decir el proveniente de otras administraciones del exterior. Por este concepto se facturó la suma de \$ 47.939.000

- 
- Servicio Electoral: es un servicio de carácter obligatorio que se debe prestar cada vez que sea requerido. Comprende la distribución y recolección de urnas, padrones y restante material electoral en todos los lugares del país donde se realicen elecciones de autoridades nacionales, provinciales o municipales y la transmisión de la información requerida a los fines del escrutinio provisorio. La facturación ascendió a \$82.941.000.
  - Otros servicios conexos: logística, alquiler de espacios, informes Veraz, Mailroom, etc. Los ingresos por estos conceptos fueron de \$48.326.000.

De esta manera el total de Otros Ingresos del Correo Oficial alcanzó en el año 2009 la suma de \$ 179.206.000.

---

## Servicios de Mensajería Ultrarápida

Desde el año 2007 se relevan los servicios de cadetería y mensajería ultrarápida, como una actividad más del mercado postal.

Las empresas que brindan estos servicios están inscriptas en el RNPSP como Mensajería Urbana. La diferencia fundamental de estos servicios con la actividad postal tradicional es que el plazo de entrega no puede exceder las 24 hs.

En las tablas siguientes se detallan la cantidad de empresas relevadas en el año 2009, su facturación, las unidades (contratos y servicio ocasional) y su evolución en los tres últimos años.

Los servicios eventuales se refieren a los pedidos efectuados por usuarios ocasionales, donde cada viaje se considera una orden de servicio.

Los contratos son los que cada empresa conviene con otras que solicitan un servicio mensual, pactando para ello una cantidad de motos a su disposición.

SERVICIOS EVENTUALES					
AÑO	Nº EMPRESAS	UNIDADES	VAR. UNIDADES	VENTAS	VAR. VENTAS
2007	21	1.073.551		18.463.058,84	
2008	28	1.975.606	84,03%	27.045.445,58	46,48%
2009	24	1.868.054	-5,44%	26.054.306,97	-3,66%

CONTRATOS					
AÑO	Nº EMPRESAS	UNIDADES	VAR. UNIDADES	VENTAS	VAR. VENTAS
2007	21	4.773		11.762.293,59	
2008	28	4.319	-9,51%	17.644.260,82	50,01%
2009	24	2.333	-45,98%	19.876.050,99	12,65%

En los servicios eventuales tanto las unidades como las ventas, registraron una caída del 5,44% y 3,66% respectivamente.

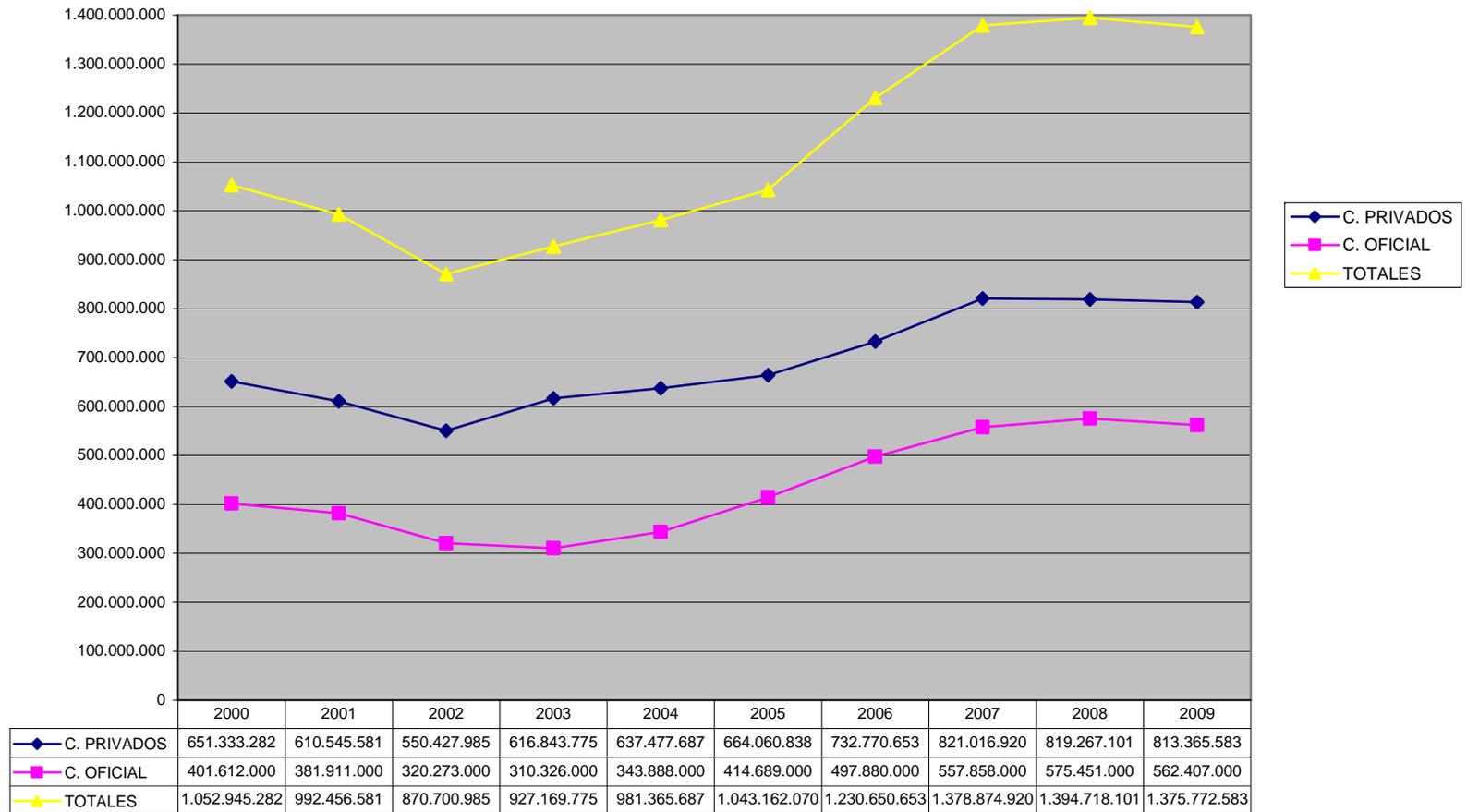
En cuanto a los servicios pactados (contratos), si bien se observa una fuerte caída en la cantidad de contratos realizados, las ventas crecieron. En este tipo de servicio no puede efectuarse una correlación directa entre la variación en las unidades y la facturación, pues en términos monetarios un solo contrato que se incorpore, puede llegar a tener un valor muy superior a varios juntos que hubieren concluido y verse ello reflejado en las ventas en forma positiva.

---

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

---

### Evolución de la Producción Postal - 2000/2009



## PRODUCCION POSTAL AÑO 2009 – UNIDADES

### CORREOS PRIVADOS

Mes	Carta Simple	C.Control/Planilla	C.Control AR	Carta Expreso	Carta Factura	Mail./impres. Nomin.	Mail./impres. Innomin.	Diarios y Revistas	Tarjetas de Credito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines/ Clearing	Paquetes	Couriers Salida	Totales
Ene-09	20.104.946	2.423.594	2.284.017	184.797	23.103.490	3.204.838	11.474.965	1.167.183	1.018.959	57.496	210.777	415.172	1.470.413	70.906	67.191.553
Feb-09	17.999.821	2.407.341	1.778.807	184.427	21.343.372	4.253.112	13.645.441	1.163.256	1.087.704	68.443	196.472	381.600	1.475.673	64.681	66.050.150
Mar-09	17.583.364	1.995.935	1.943.623	197.453	21.716.959	6.482.654	17.049.648	1.137.965	1.159.253	77.586	194.153	387.861	1.460.912	71.268	71.458.634
Abr-09	18.449.143	2.330.579	2.185.932	208.287	22.962.177	3.143.077	12.817.316	1.593.076	1.311.148	91.940	176.548	365.236	1.289.635	69.400	66.993.494
May-09	17.544.221	2.152.722	2.020.747	220.774	23.102.764	3.769.844	11.366.353	1.258.968	1.494.603	88.070	227.908	352.486	1.332.042	68.195	64.999.697
Jun-09	17.862.867	2.834.096	2.195.085	217.974	23.347.731	3.941.496	13.531.038	1.604.291	1.434.759	81.139	216.922	399.086	1.629.236	73.002	69.368.722
Jul-09	18.769.563	2.504.930	2.306.709	207.610	23.177.690	3.450.838	12.725.532	1.668.133	1.419.575	127.499	150.819	415.779	1.498.647	72.380	68.495.704
Ago-09	17.327.063	2.505.840	2.183.992	193.736	20.997.099	3.712.305	11.016.177	1.225.389	1.313.071	78.135	156.553	402.225	1.412.857	65.841	62.590.283
Sep-09	17.224.379	2.238.276	2.319.231	194.718	22.287.112	4.122.412	12.403.769	1.197.836	1.586.361	76.966	158.073	421.893	1.545.491	66.378	65.842.895
Oct-09	19.033.564	2.689.863	2.360.768	201.901	25.773.763	3.299.729	8.869.116	1.598.213	1.608.855	88.764	137.508	427.367	1.651.103	66.833	67.807.347
Nov-09	19.880.800	2.956.225	2.288.314	202.059	22.429.019	3.337.920	13.542.310	1.604.616	1.817.180	73.404	370.802	418.748	1.381.850	63.991	70.367.238
Dic-09	18.582.845	2.674.752	2.669.486	186.753	23.795.714	4.617.852	14.251.740	1.290.126	1.746.311	62.386	275.620	413.988	1.568.441	63.852	72.199.866
<b>Totales</b>	<b>220.362.576</b>	<b>29.714.153</b>	<b>26.536.711</b>	<b>2.400.489</b>	<b>274.036.890</b>	<b>47.336.077</b>	<b>152.693.405</b>	<b>16.509.052</b>	<b>16.997.779</b>	<b>971.828</b>	<b>2.472.155</b>	<b>4.801.441</b>	<b>17.716.300</b>	<b>816.727</b>	<b>813.365.583</b>

### CORREO OFICIAL

Mes	Carta Simple	Carta Ctrol./Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innomin.	Tarjeta de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers Salida	Totales
Ene-09	8.142.000	2.790.000	478.000	36.144.000	4.929.000	285.000	152.000	409.000	516.000	5.000	53.850.000
Feb-09	7.994.000	3.385.000	521.000	26.925.000	2.848.000	160.000	148.000	406.000	627.000	5.000	43.019.000
Mar-09	10.250.000	3.816.000	677.000	30.296.000	5.066.000	180.000	139.000	496.000	482.000	5.000	51.407.000
Abr-09	8.633.000	2.864.000	636.000	31.372.000	3.915.000	127.000	145.000	426.000	561.000	5.000	48.684.000
May-09	7.472.000	3.498.000	631.000	29.787.000	3.515.000	164.000	143.000	464.000	945.000	5.000	46.624.000
Jun-09	10.752.000	2.537.000	692.000	27.770.000	3.319.000	194.000	153.000	495.000	371.000	6.000	46.289.000
Jul-09	7.532.000	2.571.000	887.000	33.885.000	4.046.000	185.000	173.000	506.000	699.000	6.000	50.490.000
Ago-09	8.077.000	2.002.000	564.000	27.903.000	3.997.000	62.000	164.000	465.000	490.000	5.000	43.729.000
Sep-09	6.722.000	3.134.000	776.000	28.587.000	3.978.000	65.000	216.000	477.000	456.000	6.000	44.417.000
Oct-09	7.985.000	2.519.000	633.000	27.046.000	3.532.000	66.000	224.000	444.000	487.000	6.000	42.942.000
Nov-09	7.828.000	3.591.000	681.000	30.565.000	3.589.000	65.000	199.000	451.000	528.000	5.000	47.502.000
Dic-09	8.384.000	2.289.000	504.000	26.818.000	4.090.000	68.000	143.000	460.000	693.000	5.000	43.454.000
<b>Totales</b>	<b>99.771.000</b>	<b>34.996.000</b>	<b>7.680.000</b>	<b>357.098.000</b>	<b>46.824.000</b>	<b>1.621.000</b>	<b>1.999.000</b>	<b>5.499.000</b>	<b>6.855.000</b>	<b>64.000</b>	<b>562.407.000</b>

## PRODUCCION TOTAL AÑO 2008 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS

Mes	Carta Simple	Carta Control	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios y Revistas	Tarjetas de Crédito	Carta Documento	Carta Confronte	Bolsines y Clearing	Paquetes	Couriers Salida	Totales
Ene-09	28.246.946	7.497.611	662.797	59.247.490	8.133.838	11.759.965	1.167.183	1.170.959	619.777	57.496	415.172	1.986.413	75.906	121.041.553
Feb-09	25.993.821	7.571.148	705.427	48.268.372	7.101.112	13.805.441	1.163.256	1.235.704	602.472	68.443	381.600	2.102.673	69.681	109.069.150
Mar-09	27.833.364	7.755.558	874.453	52.012.959	11.548.654	17.229.648	1.137.965	1.298.253	690.153	77.586	387.861	1.942.912	76.268	122.865.634
Abr-09	27.082.143	7.380.511	844.287	54.334.177	7.058.077	12.944.316	1.593.076	1.456.148	602.548	91.940	365.236	1.850.635	74.400	115.677.494
May-09	25.016.221	7.671.469	851.774	52.889.764	7.284.844	11.530.353	1.258.968	1.637.603	691.908	88.070	352.486	2.277.042	73.195	111.623.697
Jun-09	28.614.867	7.566.181	909.974	51.117.731	7.260.496	13.725.038	1.604.291	1.587.759	711.922	81.139	399.086	2.000.236	79.002	115.657.722
Jul-09	26.301.563	7.382.639	1.094.610	57.062.690	7.496.838	12.910.532	1.668.133	1.592.575	656.819	127.499	415.779	2.197.647	78.380	118.985.704
Ago-09	25.404.063	6.691.832	757.736	48.900.099	7.709.305	11.078.177	1.225.389	1.477.071	621.553	78.135	402.225	1.902.857	70.841	106.319.283
Sep-09	23.946.379	7.691.507	970.718	50.874.112	8.100.412	12.468.769	1.197.836	1.802.361	635.073	76.966	421.893	2.001.491	72.378	110.259.895
Oct-09	27.018.564	7.569.631	834.901	52.819.763	6.831.729	8.935.116	1.598.213	1.832.855	581.508	88.764	427.367	2.138.103	72.833	110.749.347
Nov-09	27.708.800	8.835.539	883.059	52.994.019	6.926.920	13.607.310	1.604.616	2.016.180	821.802	73.404	418.748	1.909.850	68.991	117.869.238
Dic-09	26.966.845	7.633.238	690.753	50.613.714	8.707.852	14.319.740	1.290.126	1.889.311	735.620	62.386	413.988	2.261.441	68.852	115.653.866
<b>Totales</b>	<b>320.133.576</b>	<b>91.246.864</b>	<b>10.080.489</b>	<b>631.134.890</b>	<b>94.160.077</b>	<b>154.314.405</b>	<b>16.509.052</b>	<b>18.996.779</b>	<b>7.971.155</b>	<b>971.828</b>	<b>4.801.441</b>	<b>24.571.300</b>	<b>880.727</b>	<b>1.375.772.583</b>

### COURIERS DE ENTRADA

Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
Ene-09	14.000	98.709	112.709
Feb-09	14.000	76.856	90.856
Mar-09	14.000	91.916	105.916
Abr-09	12.000	75.739	87.739
May-09	11.000	73.073	84.073
Jun-09	11.000	75.604	86.604
Jul-09	11.000	78.446	89.446
Ago-09	12.000	72.747	84.747
Sep-09	12.000	78.607	90.607
Oct-09	12.000	82.692	94.692
Nov-09	12.000	82.298	94.298
Dic-09	12.000	86.748	98.748
<b>Totales</b>	<b>147.000</b>	<b>973.435</b>	<b>1.120.435</b>

### VENTAS POR MES AÑO 2009

PERIODO	C. OFICIAL	C. PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-09	91.555.000	160.930.631	252.485.631
Feb-09	86.047.000	154.012.124	240.059.124
Mar-09	102.729.000	161.826.347	264.555.347
Abr-09	100.260.000	169.400.548	269.660.548
May-09	94.403.000	164.700.670	259.103.670
Jun-09	97.558.000	181.494.619	279.052.619
Jul-09	109.421.000	188.872.889	298.293.889
Ago-09	126.909.000	179.458.005	306.367.005
Sep-09	108.130.000	190.125.171	298.255.171
Oct-09	106.542.000	200.476.021	307.018.021
Nov-09	121.584.000	204.974.740	326.558.740
Dic-09	112.717.000	206.475.490	319.192.490
<b>TOTAL</b>	<b>1.257.855.000</b>	<b>2.162.747.254</b>	<b>3.420.602.254</b>

## EVOLUCION DE LOS SERVICIOS POSTALES AÑOS 2000/2009

CARTA SIMPLE				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	115.005.000		117.267.929	
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%
2005	78.630.000	7,92%	118.674.932	8,40%
2006	93.059.000	18,35%	138.475.336	16,68%
2007	97.897.000	5,20%	202.756.183	46,42%
2008	100.706.000	2,87%	214.887.809	5,98%
2009	99.771.000	-0,93%	220.362.576	2,55%

CARTA DOCUMENTO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	6.724.000		301.859	
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%
2005	3.943.000	25,10%	1.859.453	15,16%
2006	4.548.000	15,34%	2.019.357	8,60%
2007	5.318.000	16,93%	2.061.456	2,08%
2008	5.391.000	1,37%	2.360.383	14,50%
2009	5.499.000	2,00%	2.472.155	4,74%

TARJETA DE CREDITO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	885.000		4.469.898	
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%
2005	1.804.000	5,81%	4.188.406	21,68%
2006	2.378.000	31,82%	6.213.623	48,35%
2007	2.517.000	5,85%	17.772.566	186,03%
2008	2.252.000	-10,53%	16.951.968	-4,62%
2009	1.999.000	-11,23%	16.997.779	0,27%

CARTA CONTROL				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	28.126.000		185.385.040	
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%
2005	24.173.000	-4,70%	194.962.338	9,92%
2006	29.269.000	21,08%	238.696.741	22,43%
2007	36.932.000	26,18%	65.492.353	-72,56%
2008	32.766.000	-11,28%	59.245.465	-9,54%
2009	34.996.000	6,81%	56.250.864	-5,05%

CARTA FACTURA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	170.952.000		148.246.893	
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%
2005	244.822.000	28,04%	125.071.997	-6,32%
2006	293.141.000	19,74%	116.298.626	-7,01%
2007	336.520.000	14,80%	274.393.432	135,94%
2008	363.939.000	8,15%	269.746.301	-1,69%
2009	357.098.000	-1,88%	274.036.890	1,59%

PAQUETES				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	3.825.000		3.179.734	
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%
2005	5.232.000	108,86%	11.871.587	38,56%
2006	6.407.000	22,46%	14.196.792	19,59%
2007	6.350.000	-0,89%	16.938.847	19,31%
2008	7.191.000	13,24%	20.621.530	21,74%
2009	6.855.000	-4,67%	17.716.300	-14,09%

CARTA EXPRESO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	4.784.000		2.883.645	
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%
2005	5.661.000	70,51%	1.589.332	-6,25%
2006	6.989.000	23,46%	1.704.736	7,26%
2007	6.525.000	-6,64%	2.478.603	45,40%
2008	6.131.000	-6,04%	3.650.085	47,26%
2009	7.680.000	25,27%	2.400.489	-34,23%

MAILINGS E IMPRESOS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	71.163.000		152.227.298	
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%
2005	50.357.000	15,19%	178.624.108	4,36%
2006	62.023.000	23,17%	195.089.712	9,22%
2007	65.736.000	5,99%	213.259.588	9,31%
2008	57.011.000	-13,27%	207.378.493	-2,76%
2009	48.445.000	-15,03%	200.029.482	-3,54%

COURIERS DE SALIDA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	148.000		1.039.810	
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%
2005	67.000	13,56%	1.049.930	-5,99%
2006	66.000	-1,49%	1.202.046	14,49%
2007	63.000	-4,55%	1.109.497	-7,70%
2008	64.000	1,59%	1.041.687	-6,11%
2009	64.000	0,00%	816.727	-21,60%

BOLSINES Y CLEARING				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	S/D	S/D	3.125.575	
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%
2005	S/D	S/D	2.429.656	39,45%
2006	S/D	S/D	3.478.167	43,15%
2007	S/D	S/D	3.431.564	-1,34%
2008	S/D	S/D	5.494.324	60,11%
2009	S/D	S/D	4.801.441	-12,61%

DIARIOS Y REVISTAS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2000	S/D	S/D	33.104.267	
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%
2005	S/D	S/D	23.739.099	-14,55%
2006	S/D	S/D	15.395.517	-35,15%
2007	S/D	S/D	20.930.703	35,95%
2008	S/D	S/D	16.919.356	-19,16%
2009	S/D	S/D	16.509.052	-2,43%

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

## SERVICIOS TELEGRAFICOS - PRODUCCION Y VENTAS 2009

### CORREOS PRIVADOS (UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Totales
Ene-09	4.544	104.125	<b>108.669</b>
Feb-09	14.453	105.812	<b>120.265</b>
Mar-09	8.069	82.380	<b>90.449</b>
Abr-09	10.690	63.802	<b>74.492</b>
May-09	10.621	63.947	<b>74.568</b>
Jun-09	8.513	77.681	<b>86.194</b>
Jul-09	10.638	77.339	<b>87.977</b>
Ago-09	2.731	64.930	<b>67.661</b>
Sep-09	441	70.712	<b>71.153</b>
Oct-09	6.182	56.773	<b>62.955</b>
Nov-09	7.187	59.900	<b>67.087</b>
Dic-09	1.989	87.159	<b>89.148</b>
<b>Totales</b>	<b>86.058</b>	<b>914.560</b>	<b>1.000.618</b>

### CORREO OFICIAL (UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Lab.	Totales
Ene-09	128.000	5.000	206.000	<b>339.000</b>
Feb-09	135.000	6.000	246.000	<b>387.000</b>
Mar-09	174.000	6.000	278.000	<b>458.000</b>
Abr-09	153.000	6.000	232.000	<b>391.000</b>
May-09	151.000	6.000	220.000	<b>377.000</b>
Jun-09	155.000	5.000	219.000	<b>379.000</b>
Jul-09	117.000	5.000	208.000	<b>330.000</b>
Ago-09	139.000	5.000	216.000	<b>360.000</b>
Sep-09	147.000	5.000	216.000	<b>368.000</b>
Oct-09	126.000	4.000	217.000	<b>347.000</b>
Nov-09	128.000	5.000	214.000	<b>347.000</b>
Dic-09	118.000	5.000	234.000	<b>357.000</b>
<b>Totales</b>	<b>1.671.000</b>	<b>63.000</b>	<b>2.706.000</b>	<b>4.440.000</b>

### TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS (UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
Ene-09	132.544	109.125	206.000	<b>447.669</b>
Feb-09	149.453	111.812	246.000	<b>507.265</b>
Mar-09	182.069	88.380	278.000	<b>548.449</b>
Abr-09	163.690	69.802	232.000	<b>465.492</b>
May-09	161.621	69.947	220.000	<b>451.568</b>
Jun-09	163.513	82.681	219.000	<b>465.194</b>
Jul-09	127.638	82.339	208.000	<b>417.977</b>
Ago-09	141.731	69.930	216.000	<b>427.661</b>
Sep-09	147.441	75.712	216.000	<b>439.153</b>
Oct-09	132.182	60.773	217.000	<b>409.955</b>
Nov-09	135.187	64.900	214.000	<b>414.087</b>
Dic-09	119.989	92.159	234.000	<b>446.148</b>
<b>Totales</b>	<b>1.757.058</b>	<b>977.560</b>	<b>2.706.000</b>	<b>5.440.618</b>

### TOTAL VENTAS SERVICIOS TELEGRAFICOS

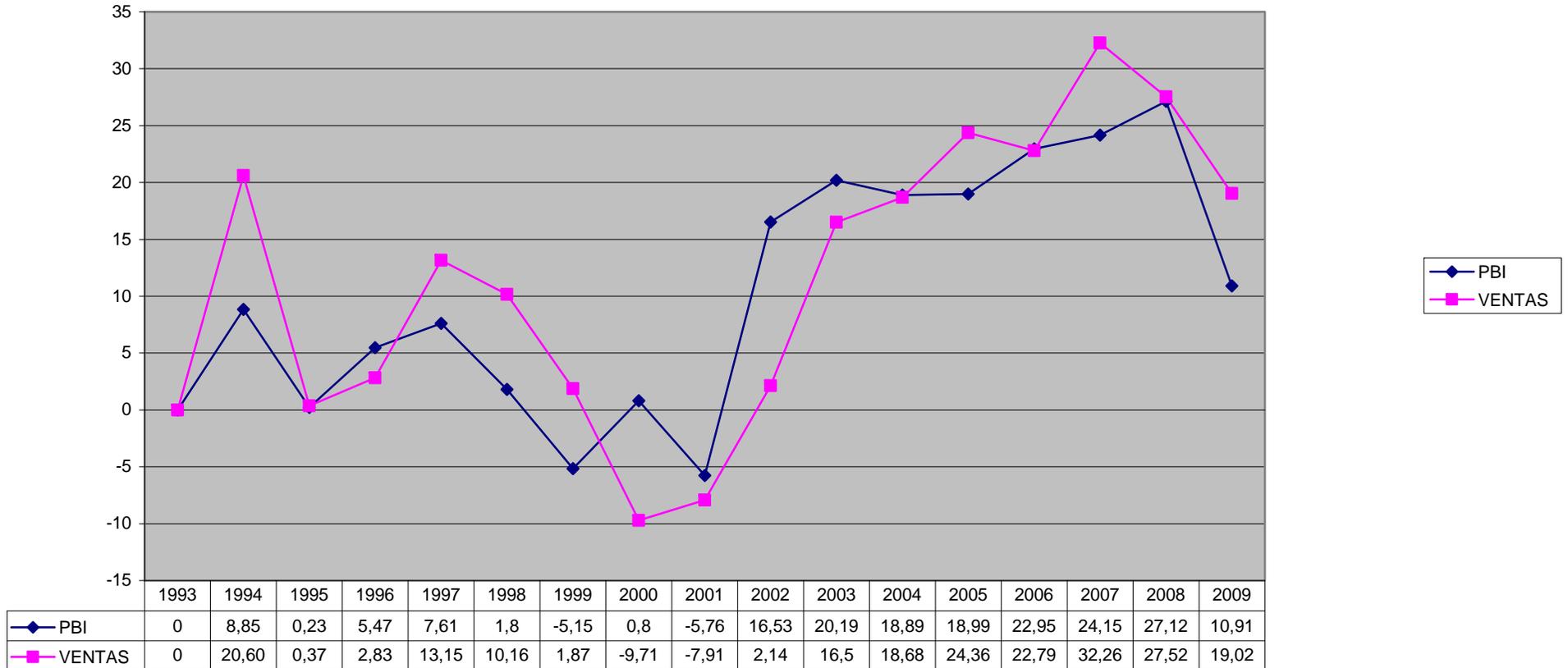
PERIODO	C. OFICIAL	C. PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-09	3.718.000	1.527.100	<b>5.245.100</b>
Feb-09	4.972.000	1.627.574	<b>6.599.574</b>
Mar-09	7.367.000	1.242.637	<b>8.609.637</b>
Abr-09	6.821.000	1.006.217	<b>7.827.217</b>
May-09	6.392.000	1.007.701	<b>7.399.701</b>
Jun-09	6.655.000	1.186.381	<b>7.841.381</b>
Jul-09	3.803.000	1.299.752	<b>5.102.752</b>
Ago-09	6.320.000	979.605	<b>7.299.605</b>
Sep-09	5.775.000	1.021.241	<b>6.796.241</b>
Oct-09	4.946.000	955.743	<b>5.901.743</b>
Nov-09	5.338.000	1.023.668	<b>6.361.668</b>
Dic-09	5.011.000	1.294.735	<b>6.305.735</b>
<b>TOTAL</b>	<b>67.118.000</b>	<b>14.172.353</b>	<b>81.290.353</b>

### SERVICIOS MONETARIOS - PRODUCCION Y VENTAS

Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
Ene-09	32.000	30.000	160.000	<b>222.000</b>
Feb-09	31.000	29.000	155.000	<b>215.000</b>
Mar-09	32.000	32.000	164.000	<b>228.000</b>
Abr-09	31.000	28.000	150.000	<b>209.000</b>
May-09	31.000	27.000	147.000	<b>205.000</b>
Jun-09	33.000	29.000	149.000	<b>211.000</b>
Jul-09	35.000	27.000	147.000	<b>209.000</b>
Ago-09	33.000	27.000	146.000	<b>206.000</b>
Sep-09	35.000	27.000	150.000	<b>212.000</b>
Oct-09	34.000	26.000	154.000	<b>214.000</b>
Nov-09	32.000	26.000	149.000	<b>207.000</b>
Dic-09	32.000	28.000	166.000	<b>226.000</b>
<b>Totales</b>	<b>391.000</b>	<b>336.000</b>	<b>1.837.000</b>	<b>2.564.000</b>

PERIODO	C. OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-09	10.028.000	10.028.000
Feb-09	8.975.000	8.975.000
Mar-09	9.251.000	9.251.000
Abr-09	8.753.000	8.753.000
May-09	8.713.000	8.713.000
Jun-09	9.130.000	9.130.000
Jul-09	8.752.000	8.752.000
Ago-09	9.398.000	9.398.000
Sep-09	9.580.000	9.580.000
Oct-09	9.815.000	9.815.000
Nov-09	9.673.000	9.673.000
Dic-09	11.780.000	11.780.000
<b>TOTAL</b>	<b>113.848.000</b>	<b>113.848.000</b>

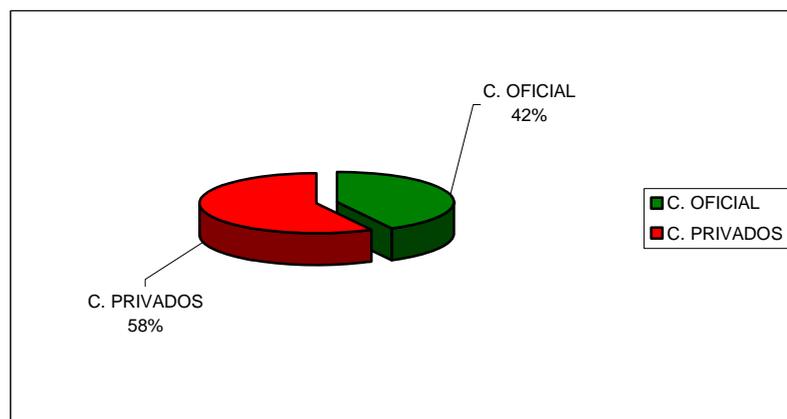
**EVOLUCION ANUAL DEL PBI Y DE LAS VENTAS EN EL MERCADO POSTAL ARGENTINO RESPECTO DEL AÑO ANTERIOR  
(a valores corrientes)**



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

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

En el año 2009 la participación de los Operadores en la facturación del mercado postal, telegráfico, monetario y otros fue del 42% para el Correo Oficial y del 58% para el total de los Operadores Privados inscriptos. Esto representó, respecto del año 2008, un crecimiento de tres puntos en el Operador Público y la consecuente caída en los Privados.



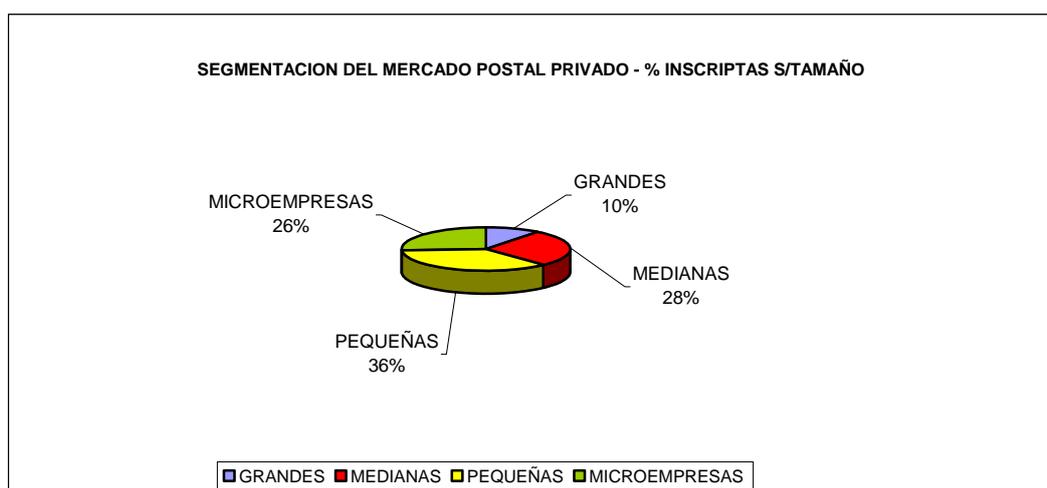
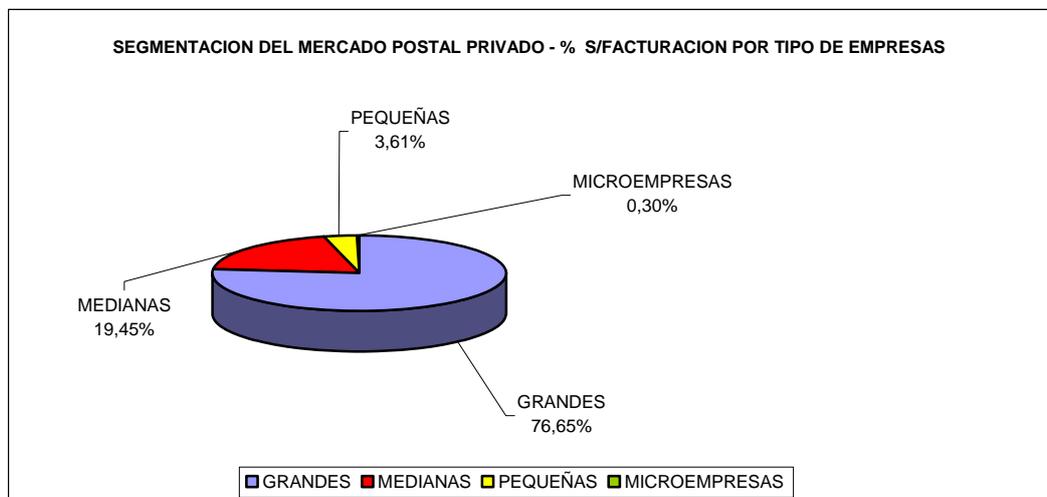
### Clasificación de las empresas

A efecto de caracterizar la condición de Micro, Pequeña y Mediana Empresa de los Prestadores Postales Privados inscriptos, se aplicó la Disposición N° 147/2006 de la Sub-Secretaría de la Pequeña y Mediana Empresa, que derogó la Res. 675/2002.

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

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

TIPO	FACTURACION	CANTIDAD	% EMPRESAS	% FACTURACION
<b>GRANDES</b>	1.419.162.057,00	14	10%	76,65%
<b>MEDIANAS</b>	360.100.290,82	37	28%	19,45%
<b>PEQUEÑAS</b>	66.830.257,22	48	36%	3,61%
<b>MICROEMPRESAS</b>	5.489.055,22	35	26%	0,30%
<b>TOTALES</b>	<b>1.851.581.660,26</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>100,00%</b>



Si siguiendo el mismo criterio, se muestra a continuación el comportamiento de estas variables en los últimos tres años:

TIPO	2007		2008		2009	
	FACTURACION	CANTIDAD	FACTURACION	CANTIDAD	FACTURACION	CANTIDAD
<b>GRANDES</b>	71,13%	7,69%	73,08%	10,19%	76,65%	10,45%
<b>MEDIANAS</b>	21,71%	23,85%	22,93%	35,19%	19,45%	27,61%
<b>PEQUEÑAS</b>	6,51%	41,54%	3,78%	39,81%	3,61%	35,82%
<b>MICROEMPR.</b>	0,65%	26,92%	0,20%	14,81%	0,30%	26,12%

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

La crisis internacional presentó en el año 2009 el primer desafío a la solidez del modelo macroeconómico vigente en Argentina. Si bien en los primeros tres trimestres del año los efectos de la crisis se hicieron sentir bajo la forma de una desaceleración del crecimiento, respecto de las elevadas tasas del período 2003-2008 (8,5% anual promedio), el cierre del año 2009 arrojó como saldo un aumento del PIB del 0,9% a

valores constantes año 1993. El aumento del nivel de actividad respondió al sostenimiento del crecimiento en los sectores de servicios y a que se revirtió la tendencia negativa en los sectores productores de bienes como consecuencia de la recuperación de las exportaciones y del mercado interno.

En esta expansión del PIB el agregado del sector servicios "Transportes, almacenamiento y comunicaciones" contribuyó con 6,5%.

En lo que respecta al sector postal el efecto precio determinó un incremento de la facturación del 19,02% respecto del año 2008, superando el crecimiento del 10,9% del PIB para el 2009 a valores corrientes, es decir considerando las variables cuantitativas y de precios.

El gráfico de la página 28 muestra el comportamiento en el tiempo de las ventas del mercado postal y del PIB a valores corrientes.

## Envíos por habitante y por año

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

PAIS	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
EE.UU de AMERICA	N/D	706,11	659,99	646,85	N/D	N/D	667	704	621	667
FRANCIA	447,57	435,78	294,99	286	317,69	312,59	290	301	301	291
ESPAÑA	122	128,44	107,52	133,43	127,35	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
GRAN BRETAÑA	336,48	N/D	354,27	360,77	361,11	355,94	344	335	315	N/D
BRASIL	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11	38,79	46,95	46,69	48,79	43,30
ARGENTINA	28,49	27,46	24,02	24,48	25,67	27,95	31,58	35,04	35,07	34,28
URUGUAY	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34	5,67	6,16	7,03	8,22	9,48
PARAGUAY	0,31	0,26	0,19	0,19	0,11	0,31	0,35	0,43	0,40	0,42

FUENTE: 1999/2009- Estadísticas de los servicios postales – UPU - Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

## Precios

El precio promedio global de los servicios postales fue de \$2,49 registrando un incremento de 18,57% respecto del año anterior. Este valor es consecuencia de un incremento de este precio global del 26,55% en el Correo Oficial y del 14,66% en el total de Operadores Postales.

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

## Nivel de empleo

El nivel de empleo en el sector, y tal como viene sucediendo en los últimos 5 (cinco) años, tuvo un crecimiento del 1,23% en el total, respecto del 2008, con el aporte del 2,92% del Correo Oficial de la República Argentina y del 0,07% de los Operadores Privados.

AÑO	C.ARGENTINO	VAR.% C. OFICIAL	C.PRIVADOS	VAR.% C. PRIV.	TOTALES	VAR.% TOTAL
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%
2005	12.703	4,45%	16.522	4,97%	29.225	4,74%
2006	12.833	1,02%	18.438	11,60%	31.271	7,00%
2007	13.423	4,60%	20.023	8,60%	33.446	6,96%
2008	14.223	5,96%	20.765	3,71%	34.988	4,61%
2009	14.638	2,92%	20.779	0,07%	35.417	1,23%

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

---

## **CALIDAD DE SERVICIO**

- ORDEN NACIONAL**
  - ORDEN INTERNACIONAL**
-

---

## Control de calidad en el orden nacional

Siguiendo con la metodología empleada por el área específica de la Gerencia de Servicios Postales (GSP) para realizar las auditorías de calidad del servicio postal, denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP), se presentan en las páginas siguientes los resultados de los controles realizados durante el año 2009.

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

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

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

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

En el año 2009 se realizaron 4 (cuatro) operativos en la ciudad de San Miguel de Tucumán, cuatro (4) en la ciudad de Mendoza y uno (1) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. En todos ellos el estándar medido fue el correo local (intercambio de cartas de prueba dentro de una misma ciudad) y los parámetros comunes fueron:

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

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

---

## ESEP URBANO 01/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
<b>Ciudad Relevada:</b>	Mendoza
<b>Valor del Servicio:</b>	\$1,00
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple
<b>Estándar Medido:</b>	Correo Local
<b>Fecha del Operativo:</b>	06/07/09 al 20/07/09
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>94,58%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>227</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>5,42%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>13</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Piezas dev. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

El prestador evaluado no alcanzó el nivel de confianza esperado (95%) alcanzando el 94,58%

### Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 6,75 días  
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 3,32 días

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 66,08% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Mal Fechadas:	24,67%
Matasello ilegible:	13,66%
Sin Matasello:	19,82%
Mat. Ileg.y Mal Fechadas:	7,93%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 6,61% de las piezas recibidas; según cuadro de rendimientos siguiente:

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 01/2009														
ORIGEN-DESTINO : MENDOZA														
IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Re-	No Anali-	Devtas. al	TOTAL
DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO	cibidas	zadas	Remitente	ENVIADAS
01==>06/07/09	0	1	1	0	0	2	20	24	8,75	4,52	0	0	0	24
02==>07/07/09	0	1	0	0	0	3	19	23	8,39	3,51	1	0	0	24
03==>08/07/09	0	0	0	0	3	4	17	24	7,88	3,22	0	0	0	24
04==>10/07/09	0	0	0	2	2	3	16	23	8,00	3,64	1	0	0	24
05==>13/07/09	0	1	1	1	1	3	16	23	7,17	2,84	1	0	0	24
06==>14/07/09	0	0	0	4	3	2	14	23	6,48	2,50	1	0	0	24
07==>15/07/09	1	0	1	1	2	2	15	22	6,23	2,49	2	0	0	24
08==>16/07/09	0	0	0	1	2	2	16	21	6,19	1,54	3	0	0	24
09==>17/07/09	0	1	1	2	3	8	8	23	5,04	1,77	1	0	0	24
10==>20/07/09	0	3	4	8	5	1	0	21	2,86	1,11	3	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>141</b>	<b>227</b>	<b>6,75</b>	<b>3,32</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,44</b>	<b>3,08</b>	<b>3,52</b>	<b>8,37</b>	<b>9,25</b>	<b>13,22</b>	<b>62,11</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>3,08</b>	<b>6,61</b>	<b>14,98</b>	<b>24,23</b>	<b>37,44</b>	<b>99,56</b>							

## ESEP URBANO 02/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Organización Coordinadora Argentina S.R.L.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Mendoza</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$3,40</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>06/07/09 al 20/07/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

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

El prestador evaluado no alcanzó el nivel de confianza esperado del 95%, solo alcanzó el 90%

### Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,55 días  
Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,69 días

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 49,07% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Mal Fechadas:	26,39%
Matasello ilegible:	12,96%
Sin Matasello:	0,46%
Mat. Ileg.y Mal Fechadas:	9,26%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo cumplieron con el estándar previsto el 8,80% según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 02/2009														
ORIGEN-DESTINO : MENDOZA														
IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Re-cibidas	No Anali-zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5		D+5	MEDIA				
01==>06/07/09	0	0	4	5	4	2	5	20	4,15	1,81	4	0	0	24
02==>07/07/09	0	0	0	7	5	3	7	22	4,50	1,34	2	0	0	24
03==>08/07/09	0	0	0	1	9	11	2	23	4,74	1,14	1	0	0	24
04==>10/07/09	0	0	1	6	8	1	8	24	4,58	1,67	0	0	0	24
05==>13/07/09	0	0	7	6	6	3	2	24	3,54	1,50	0	0	0	24
06==>14/07/09	0	2	3	8	1	3	7	24	4,08	2,06	0	0	0	24
07==>15/07/09	0	0	0	0	0	6	15	21	6,48	1,29	3	0	0	24
08==>16/07/09	0	0	0	0	4	5	10	19	5,68	1,45	5	0	0	24
09==>17/07/09	0	0	0	8	5	6	2	21	4,14	1,15	3	0	0	24
10==>20/07/09	0	0	2	6	5	4	1	18	3,78	1,11	6	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>44</b>	<b>59</b>	<b>216</b>	<b>4,55</b>	<b>1,69</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,93</b>	<b>7,87</b>	<b>21,76</b>	<b>21,76</b>	<b>20,37</b>	<b>27,31</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,93</b>	<b>8,80</b>	<b>30,56</b>	<b>52,31</b>	<b>72,69</b>	<b>100,00</b>							

## ESEP URBANO 03/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
<b>Ciudad Relevada:</b>	San Miguel de Tucumán
<b>Valor del Servicio:</b>	\$1,00
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple
<b>Estándar Medido:</b>	Correo Local
<b>Fecha del Operativo:</b>	07/08/09 al 21/08/09
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>93,33%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>224</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>6,67%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>16</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo esperado (nivel de confianza 95%) pues solo el 93,33% de las cartas llegaron a destino.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 4,54 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 4,51 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 78,13% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Sin Matasello:	15,63%
Matasello ilegible:	55,80%
Mal Fechadas:	5,80%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	0,89%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 41,96% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS															
ESEP URBANO 03/2009															
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN															
IMPOSICION	DEMORA (en días)								Total Recibidas	DEMORAS		No Re- cibidas	No Anali- zadas	Devtas. al Remitente	TOTAL ENVIADAS
	DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5		MEDIA	DESVIO				
01==>07/08/09	0	1	3	6	4	4	2	20	4,30	3,23	4	0	0	24	
02==>10/08/09	0	0	8	7	2	1	5	23	4,56	4,51	1	0	0	24	
03==>11/08/09	0	8	7	3	2	0	3	23	3,74	5,44	1	0	0	24	
04==>12/08/09	0	4	3	2	4	3	6	22	5,86	5,29	2	0	0	24	
05==>13/08/09	0	1	3	5	4	3	6	22	6,32	5,43	2	0	0	24	
06==>14/08/09	0	2	5	8	3	0	3	21	4,04	3,92	3	0	0	24	
07==>18/08/09	0	6	8	4	0	0	6	24	3,96	4,21	0	0	0	24	
08==>19/08/09	0	7	5	0	2	1	8	23	4,87	4,62	1	0	0	24	
09==>20/08/09	0	12	1	3	0	1	6	23	3,78	4,23	1	0	0	24	
10==>21/08/09	0	6	4	3	2	4	4	23	4,09	3,63	1	0	0	24	
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>49</b>	<b>224</b>	<b>4,54</b>	<b>4,51</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	
<b>%SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>20,98</b>	<b>20,98</b>	<b>18,30</b>	<b>10,27</b>	<b>7,59</b>	<b>21,88</b>	<b>100,00</b>							
<b>%ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>20,98</b>	<b>41,96</b>	<b>60,27</b>	<b>70,54</b>	<b>78,13</b>	<b>100,00</b>								

## ESEP URBANO 04/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Organización Coordinadora Argentina S.R.L</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>San Miguel de Tucumán</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$3,40</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>07/08/09 al 21/08/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>98,33%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>236</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>1,67%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>4</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

El prestador evaluado logró el objetivo buscado, ya que el 98,33% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 2,45 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,23 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 61,02% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello	0,42%
Matasello ilegible:	49,15%
Mal Fechadas:	8,47%
Mat. Ileg. Y Mal Fech.	2,97%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, sólo cumplieron con el estándar previsto el 52,12% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS															
ESEP URBANO 04/2009															
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN															
IMPOSICION	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==>07/08/09	0	1	3	15	3	2	0	24	3,08	0,88	0	0	0	24	
02==>10/09/09	1	14	2	5	2	0	0	24	1,71	1,12	0	0	0	24	
03==>11/08/09	0	0	18	5	0	0	1	24	2,54	1,64	0	0	0	24	
04==>12/08/09	0	15	7	1	1	0	0	24	1,48	0,78	0	0	0	24	
05==>13/08/09	0	0	0	19	4	1	0	24	3,25	0,53	0	0	0	24	
06==>14/08/09	0	0	0	12	10	0	0	22	3,45	0,51	2	0	0	24	
07==>18/08/09	0	6	7	9	1	0	0	23	2,22	0,90	1	0	0	24	
08==>19/08/09	0	3	18	2	1	0	0	24	2,04	0,62	0	0	0	24	
09==>20/08/09	0	12	3	7	1	0	1	24	2,17	1,76	0	0	0	24	
10==>21/08/09	1	0	12	5	3	2	0	23	2,65	1,15	1	0	0	24	
<b>TOTALES:</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>26</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>236</b>	<b>2,45</b>	<b>1,23</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>	
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,85</b>	<b>21,61</b>	<b>29,66</b>	<b>33,90</b>	<b>11,02</b>	<b>2,12</b>	<b>0,85</b>	<b>100,00</b>							
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,85</b>	<b>22,46</b>	<b>52,12</b>	<b>86,02</b>	<b>97,04</b>	<b>99,16</b>	<b>100,00</b>								

## ESEP URBANO 05/2009

<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>\$1,00</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>14/09/09 al 25/09/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>97,50%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>234</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>2,5%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>6</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

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

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 1,87días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 1,32 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 61,11% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	43,59%
Sin Matasello:	4,27%
Mal Fechadas	10,68%
Mat. Ileg. Y Mal Fech.	2,56%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 79,49% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 05/2009														
ORIGEN-DESTINO : CDAD. AUTON. DE BUENOS AIRES														
IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Re-	No Anali-	Devtas. al	TOTAL
DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO	cibidas	zadas	Remitente	ENVIADAS
01==>14/09/09	0	17	3	2	1	0	0	23	1,43	0,84	1	0	0	24
02==>15/09/09	1	12	6	3	2	0	0	24	1,79	1,25	0	0	0	24
03==>16/09/09	0	9	10	1	1	0	0	21	1,71	0,78	3	0	0	24
01==>17/09/09	0	15	5	2	1	0	0	23	1,57	0,99	1	0	0	24
05==>18/09/09	0	11	9	2	2	0	0	24	1,79	0,93	0	0	0	24
06==>21/09/09	0	10	9	2	1	0	1	23	2,26	2,68	1	0	0	24
07==>22/09/09	0	8	11	4	1	0	0	24	1,92	0,83	0	0	0	24
08==>23/09/09	0	13	8	1	1	1	0	24	1,71	1,04	0	0	0	24
09==>24/09/09	0	13	3	6	2	0	0	24	1,88	1,08	0	0	0	24
10==>25/09/09	0	8	5	4	6	0	1	24	2,58	1,50	0	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>1</b>	<b>116</b>	<b>69</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>234</b>	<b>1,87</b>	<b>1,32</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,43</b>	<b>49,57</b>	<b>29,49</b>	<b>11,54</b>	<b>7,69</b>	<b>0,43</b>	<b>0,85</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,43</b>	<b>50,00</b>	<b>79,49</b>	<b>91,03</b>	<b>98,72</b>	<b>99,15</b>	<b>100,00</b>							

## ESEP URBANO 06/2009

<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>\$1,00</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>16/11/09 al 27/11/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>89,58%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>215</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>10,42%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>25</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

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

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 3,95 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,72 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 67,91% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	18,14%
Mal Fechadas	32,09%
Sin Matasello.	17,67%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo cumplieron con el estándar previsto el 35,81% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 06/2009														
ORIGEN-DESTINO : 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==>16/11/09	0	7	0	0	6	1	9	23	4,26	2,54	1	0	0	24
02==>17/11/09	0	2	1	4	2	2	12	23	5,56	3,04	1	0	0	24
03==>18/11/09	0	6	4	3	2	5	3	23	3,48	2,39	1	0	0	24
04==>19/11/09	0	7	3	3	5	5	1	24	3,12	1,87	0	0	0	24
05==>20/11/09	0	1	3	5	9	1	5	24	4,46	2,80	0	0	0	24
06==>23/11/09	0	7	6	2	1	1	3	20	3,20	3,24	4	0	0	24
07==>24/11/09	0	4	2	4	6	2	3	21	3,81	2,48	3	0	0	24
08==>25/11/09	0	2	3	6	5	0	5	21	4,38	3,12	3	0	0	24
09==>26/11/09	0	5	6	3	0	2	2	18	2,94	2,36	6	0	0	24
10==>27/11/09	0	1	7	2	2	1	5	18	4,05	2,62	6	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>215</b>	<b>3,95</b>	<b>2,72</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>19,53</b>	<b>16,28</b>	<b>14,88</b>	<b>17,67</b>	<b>9,30</b>	<b>22,33</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>19,53</b>	<b>35,81</b>	<b>50,70</b>	<b>68,37</b>	<b>77,67</b>	<b>100,00</b>							

## ESEP URBANO 07/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>Mendoza</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$3,70</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>16/11/09 al 27/11/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>240 (100%)</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>98,75</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>237</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>1,25%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>3</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0,00%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

El prestador evaluado superó el objetivo buscado, ya que el 98,75% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 2,17 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 0,86 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 26,58% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	1,69%
Mal Fechadas	24,89%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 77,22% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 07/2009														
ORIGEN-DESTINO : 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==>16/11/09	0	1	19	3	1	0	0	24	2,17	0,56	0	0	0	24
02==>17/11/09	0	0	16	8	0	0	0	24	2,33	0,48	0	0	0	24
03==>18/11/09	0	0	23	1	0	0	0	24	2,04	0,20	0	0	0	24
04==>19/11/09	0	0	19	2	0	3	0	24	2,46	1,02	0	0	0	24
05==>20/11/09	0	0	8	1	14	0	0	23	3,26	0,96	1	0	0	24
06==>23/11/09	0	1	19	4	0	0	0	24	2,12	0,45	0	0	0	24
07==>24/11/09	0	0	22	0	0	1	0	23	2,13	0,62	1	0	0	24
08==>25/11/09	0	2	7	13	1	1	0	24	2,67	0,87	0	0	0	24
09==>26/11/09	0	15	9	0	0	0	0	24	1,37	0,49	0	0	0	24
10==>27/11/09	0	21	1	1	0	0	0	23	1,13	0,46	1	0	0	24
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>143</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>237</b>	<b>2,17</b>	<b>0,86</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>240</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>16,88</b>	<b>60,34</b>	<b>13,92</b>	<b>6,75</b>	<b>2,11</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>16,88</b>	<b>77,22</b>	<b>91,14</b>	<b>97,89</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>							

## ESEP URBANO 08/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
<b>Ciudad Relevada:</b>	San Miguel de Tucumán
<b>Valor del Servicio:</b>	\$ 1,00
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple
<b>Estándar Medido:</b>	Correo Local
<b>Fecha del Operativo:</b>	18/11/09 al 01/12/09
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>230</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>94,78%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>218</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>4,78%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>11</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rtte.:</b>	<b>0,43%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>1</b>		

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado, ya que solo el 94,78% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 4,10 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 2,84 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 64,22% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	49,54 %
Sin Matasello:	3,21%
Mal Fechadas	6,88%
Mat. Ileg. y Mal Fech.	4,59%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo cumplieron con el estándar previsto el 35,78% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS															
ESEP URBANO 08/2009															
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN															
IMPOSICION	DEMORA (en días)								Total	DEMORAS		No Re-	No Anali-	Devtas. al	TOTAL
DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO	cibidas	zadas	Remitente	ENVIADAS	
01==>18/11/09	0	0	4	4	4	1	8	21	5,52	3,96	1	0	1	23	
02==>19/11/09	0	4	3	5	1	2	7	22	4,32	3,27	1	0	0	23	
03==>20/11/09	0	1	8	3	3	2	5	22	4,00	2,86	1	0	0	23	
04==>23/11/09	0	3	5	6	3	1	4	22	4,14	3,50	1	0	0	23	
05==>24/11/09	0	4	10	3	2	0	3	22	3,05	2,55	1	0	0	23	
06==>25/11/09	0	4	6	3	2	2	5	22	3,86	2,82	1	0	0	23	
07==>26/11/09	0	5	5	2	2	0	8	22	4,05	2,92	1	0	0	23	
08==>27/11/09	0	2	6	2	0	5	7	22	4,32	2,44	1	0	0	23	
09==>30/11/09	0	0	1	6	5	3	6	21	4,48	1,57	2	0	0	23	
10==>01/12/09	0	1	6	6	3	5	1	22	3,36	1,36	1	0	0	23	
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>54</b>	<b>218</b>	<b>4,10</b>	<b>2,84</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>230</b>	
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>11,01</b>	<b>24,77</b>	<b>18,35</b>	<b>11,47</b>	<b>9,63</b>	<b>24,77</b>	<b>100,00</b>							
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>11,01</b>	<b>35,78</b>	<b>54,13</b>	<b>65,60</b>	<b>75,23</b>	<b>100,00</b>								

## ESEP URBANO 09/2009

<b>Empresa Evaluada:</b>	<b>Correo Andreani S.A.</b>
<b>Ciudad Relevada:</b>	<b>San Miguel de Tucumán</b>
<b>Valor del Servicio:</b>	<b>\$3,70</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Local</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>18/11/09 al 01/12/09</b>
<b>Unidad Ejecutora:</b>	<b>Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán</b>

### Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

<b>Total de piezas:</b>	<b>230</b>	<b>Porcentaje de arribos:</b>	<b>99,13%</b>
<b>Piezas recibidas:</b>	<b>228</b>	<b>Porcentaje de pérdidas:</b>	<b>0,87%</b>
<b>Piezas Perdidas:</b>	<b>2</b>	<b>Porcentaje de dev.al Rte.:</b>	<b>0%</b>
<b>Piezas devtas. al Rtte.:</b>	<b>0</b>		

El prestador evaluado superó el objetivo buscado, ya que el 99,13% de las piezas llegaron a destino siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

### Celeridad del Servicio

**Demora promedio general: 2,66 días**  
**Regularidad Promedio General(Desvío Estándar): 0,68 días**

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

### Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 35,09% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Matasello ilegible:	19,30%
Mal Fechadas	15,79%

### Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 43,86% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimientos siguiente.

CUADRO DE RENDIMIENTOS														
ESEP URBANO 09/2009														
ORIGEN-DESTINO : SAN MIGUEL DE TUCUMAN														
IMPOSICION	DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Re-	No Anali-	Devtas. al	TOTAL
DIA.FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO	cibidas	zadas	Remitente	ENVIADAS
01==>18/11/09	0	0	10	3	8	0	0	21	2,90	0,94	2	0	0	23
02==>19/11/09	0	0	8	15	0	0	0	23	2,65	0,49	0	0	0	23
03==>20/11/09	0	0	1	21	0	1	0	23	3,04	0,47	0	0	0	23
04==>23/11/09	0	0	19	4	0	0	0	23	2,17	0,39	0	0	0	23
05==>24/11/09	0	0	19	3	1	0	0	23	2,26	0,69	0	0	0	23
06==>25/11/09	0	1	19	2	1	0	0	23	2,13	0,55	0	0	0	23
07==>26/11/09	0	0	0	19	4	0	0	23	3,17	0,39	0	0	0	23
08==>27/11/09	0	0	0	19	4	0	0	23	3,17	0,39	0	0	0	23
09==>30/11/09	0	0	18	3	2	0	0	23	2,30	0,63	0	0	0	23
10==>01/12/09	0	0	5	17	1	0	0	23	2,83	0,49	0	0	0	23
<b>TOTALES:</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>99</b>	<b>106</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>228</b>	<b>2,66</b>	<b>0,68</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>230</b>
<b>% SIMPLE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,44</b>	<b>43,42</b>	<b>46,49</b>	<b>9,21</b>	<b>0,44</b>	<b>0,00</b>	<b>100,00</b>						
<b>% ACUMULADO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,44</b>	<b>43,86</b>	<b>90,35</b>	<b>99,56</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>							

## Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2009

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

OPERATIVOS URBANOS EN CAPITAL FEDERAL					
CORREO OFICIAL	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2007	95,42%	79,04%	1,86 días	1,20 días	46,72%
2008	97,50%	79,49%	1,85 días	1,25 días	28,21%
2009	97,50%	79,49%	1,87 días	1,32 días	61,11%

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

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

De los controles realizados al Correo Oficial, se desprende que, en Capital Federal los resultados obtenidos en los últimos tres años los parámetros relevados se mantuvieron en el tiempo con bastante aproximación, salvo los defectos de forma que resultan con diferencias grandes entre un operativo y otro.

Tanto en Mendoza como en Tucumán, no existe una regularidad de resultados en el tiempo .

OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA					
OCA S.R.L.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2007	85%	28,92%	4,06 días	2,26 días	38,24%
2008	90,83%	0,00%	5,79 días	2,18 días	33,95%
2009	90%	8,80%	4,55 días	1,69 días	49,07%

OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE TUCUMAN					
OCA S.R.L.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2007	95%	26,75%	3,95 días	2,20 días	49,12%
2008	95,42%	37,99%	3,96 días	2,81 días	26,64%
2009	98,33%	52,12%	2,45 días	1,23 días	61,02%

<b>OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA</b>					
<b>CORREO ANDREANI</b>	<b>SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)</b>				
<b>S.A.</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>DEM. PROM.</b>	<b>DSV. STD.</b>	<b>DEF. DE FORMA</b>
<b>2007</b>	92,50%	19,82%	3,24 días	0,99 días	35,14%
<b>2008</b>	98,75%	88,18%	1,95 días	0,59 días	22,36%
<b>2009</b>	98,75%	77,22%	2,17 días	0,86 días	26,58%

<b>OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE TUCUMAN</b>					
<b>CORREO ANDREANI</b>	<b>SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)</b>				
<b>S.A.</b>	<b>EFICACIA</b>	<b>EFICIENCIA</b>	<b>DEM. PROM.</b>	<b>DSV. STD.</b>	<b>DEF. DE FORMA</b>
<b>2007</b>	96,25%	17,32%	3,19 días	1,31 días	35,93%
<b>2008</b>	98,33%	91,03%	1,43 días	0,81 días	35,17%
<b>2009</b>	99,13%	43,86%	2,66 días	0,68 días	35,09%

Los correos Organización Coordinadora Argentina S.R.L. y Correo Andreani S.A., fueron evaluados también en las provincias de Mendoza y Tucumán. Los resultados tanto en un caso como en el otro también fueron bastante irregulares en el tiempo.

Cabe aclarar que sólo se auditaron 2(dos) Operadores Privados, porque este sistema de control se realiza sobre servicios ocasionales, para lo cual se necesitan Correos que posean bocas de imposición en el éjido de la ciudad relevada.

---

## Control de calidad en el orden internacional

La calidad del servicio en la actividad postal, es uno de los más importantes aspectos a tener en cuenta por los operadores postales para ganar la confianza de los clientes/ usuarios. En cuanto a los reguladores, su accionar debe estar orientado a controlar las condiciones de prestación de los distintos servicios brindados por los correos, verificando que se cumplan las mismas, en particular los estándares ofrecidos a los clientes/usuarios.

### Unión Postal Universal(UPU)

El XXIV Congreso Postal Universal llevado a cabo en el mes de setiembre de 2008 ha adoptado por unanimidad la nueva estrategia postal mundial, llamada de Nairobi, constituyéndose en una hoja de ruta para el desarrollo de los servicios postales mundiales. Sus decisiones en materia de: calidad de servicio, gastos terminales, seguridad postal, filatelia, aduanas, servicios electrónicos y el desarrollo sostenible permitirán al sector postal mundial evolucionar en el transcurso de los años 2009/2012.

En materia de calidad de servicio que es el tema al cual nos referiremos en este capítulo, el referido Congreso adoptó un programa integrado con objeto de mejorar la calidad del servicio postal internacional. Para ello en el período 2009-2012 otorgará prioridad a las redes físicas que conectan el mundo, a la interconexión de las redes electrónicas y a la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación, que abarcan el desarrollo de las infraestructuras, por una parte y de los productos y servicios, por otra.

Diversos proyectos deberán ser puestos en práctica con miras a alcanzar el objetivo fijado por el Congreso mediante Resolución C 52/2008: la distribución del 80% de las cartas del régimen internacional LC/AO peso de 20 grs. en menos de cinco días laborables (D+5), a más tardar en el año 2012.

Como parte del programa de acción a llevar a cabo, el Congreso ha dado luz verde al Sistema de Control Mundial de Calidad de la UPU, cuyo objetivo consistirá en evaluar la calidad de servicio para el correo prioritario de llegada y en establecer el lazo entre dicha calidad de servicio y la remuneración que reciben los países por el procesamiento del correo internacional que llega de otros países (gastos terminales).

Para su nuevo sistema global de medición de la calidad de servicio, que debe ser desarrollado en virtud de la resolución C 46/2004 del Congreso de Bucarest y ratificada por la Resolución C 45/2008 del Congreso de Nairobi y cuya fase piloto se inició a partir del mes de agosto del año 2009, la UPU utilizó la tecnología del Sistema de Identificación por Radiofrecuencia (RFID) el que se basa en tres componentes: un "transponder"(llamado también con frecuencia "marcador") para el almacenamiento de las informaciones; un emisor receptor (con frecuencia llamado "lector" que tiene una antena y una aplicación logística). La antena utiliza las ondas de radiofrecuencia para transmitir una señal que activa los marcadores. Cuando estos están activados devuelven las informaciones hacia el lector. Estas son entonces transmitidas a la unidad de control (el ordenador).

Los operadores designados que participan de esta prueba piloto son veintiuno (21) países miembros de la UPU a saber: Antillas Holandesas, Aruba, Arabia Saudita, Chile, Corea (Rep.), Emiratos Árabes Unidos, Eslovaquia, España, Grecia, India, Malasia, Méjico, Noruega, Perú, Qatar, República Bolivariana de Venezuela, Rumania, Singapur, Suiza, Togo y Túnez.

El sistema será utilizado también para evaluar el grado de éxito de los proyectos financiados por el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS) de la UPU, que ha sido reconducido hasta el año 2016. Este último financia proyectos tendientes a mejorar la calidad del servicio postal en los países en desarrollo.

Para la UPU los envíos de correspondencia representaban una especie de "última frontera" cuando abordó el tema del control de la calidad del servicio, ya que para las encomiendas y el EMS (Express Mail Service) es fácil medir la calidad de las prestaciones, pues hay un registro electrónico a lo largo del proceso de encaminamiento. En cambio el correo ordinario, es un producto completamente diferente ya que cuando una carta es depositada en un buzón, no deja ningún rastro que indique cuándo ha sido depositada en el mismo y, normalmente, no existe ningún registro de su distribución.

Si bien existen herramientas sencillas como el lápiz y el papel que permiten registrar el día y hora de las diversas operaciones, la UPU consideró que se necesitaba una herramienta científica para registrar electrónicamente los plazos de ejecución de las distintas etapas a cumplir por los operadores designados, desde la imposición de una carta hasta la entrega de la misma.

---

---

El cómo superar este inconveniente dio origen a consultas entre los expertos en la materia y el grupo “Calidad de la UPU”, apareciendo entonces los conceptos de normas abiertas o normas mundiales y la utilización de la tecnología RFID pasiva. El precio de esta tecnología es mucho más bajo 0,30 dólares US la unidad y además el “transponder” es muy fino pues no necesita batería y puede ser disimulado sin dificultad en un sobre corriente, por lo que el Sistema de Control de Calidad Mundial se lanzó utilizando dicha tecnología.

El Control Continuo de Calidad de Servicio implementado por la Oficina Internacional de la UPU, que se encuentra operativo desde el año 2004 y del cual participaron 123 países miembros en el año 2009, también utiliza un dispositivo basado en la tecnología de Identificación por Radiofrecuencia (RFID) para el seguimiento de la distribución del correo, denominados transponders o microprocesadores, los que tienen como desventaja el costo, pues cada microplaqueta semiactiva cuesta casi 20 dólares estadounidenses.

Para numerosos correos en el mundo entero, el mejoramiento de la calidad de los servicios de envíos de correspondencia tiene una prioridad, pero los operadores buscan soluciones que sean al mismo tiempo financieramente abordables y eficaces.

La tecnología utilizada por el sistema de control mundial, según la UPU, permitirá a los operadores designados ampliar sus actividades de seguimiento al correo nacional, a un costo accesible; suministrando además datos objetivos como por ejemplo: el detectar en que segmento del circuito postal deberá mejorarse la calidad del procesamiento.

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

Del 17 al 21 de agosto de 2009 se celebró en la ciudad de Santiago, Chile, el 21º Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal. El congreso analizó las preocupaciones que tiene el sector postal regional que está inmerso en los problemas que afectan al mundo, como ser el desarrollo social y económico, de acceder a la mayor parte de la población y poder ofrecer servicios con mayor valor agregado.

La implementación del Plan de Desarrollo Regional (PDR) UPU- UPAEP llevado a cabo entre ambas Uniones Postales durante el ciclo 2005/2008, permitió valorar la importancia de desarrollar acciones coordinadas, coherentes y entrelazadas a favor de los países de América sobre los siguientes tres ejes:

- ✓ La reforma integral del sector postal.
- ✓ El mejoramiento de la calidad de servicio, enfocado a impulsar la competitividad del sector postal a través de un enfoque integral en toda la cadena productiva.
- ✓ La transferencia de giros postales electrónicos

En materia de reforma postal se formularon durante el ciclo 2005-2008 12 (doce) Planes Integrales de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) que permitieron disponer de un plan de acción para cada país a corto, mediano y largo plazo, y al mismo tiempo contar por primera vez en la región con datos fiables y medibles sobre la situación del sector, del mercado postal, del marco reglamentario y de la situación real del operador designado. Los países involucrados fueron: Paraguay, Panamá, Costa Rica, Colombia, Uruguay, Guatemala, Perú, Ecuador, Bolivia, República Dominicana, Nicaragua y Cuba.

En el segundo eje prioritario, la calidad del servicio postal, se puede destacar la formulación y validación de las Guías en materia de elaboración de un Plan Nacional de Calidad Postal (PNDC) y del Desarrollo del Servicio de Encomiendas Postales en América Latina, lo que permitirá que los operadores designados puedan poner en marcha acciones correctivas en las diferentes fases del proceso postal y tratar en un marco integrado todos los aspectos ligados a la calidad: recolección, clasificación, transporte, codificación, distribución, seguridad, aduanas, aeropuertos, compañías aéreas, normalización, control y seguimiento, tecnología para las operaciones, etc.

El tercer eje fue la creación del nuevo servicio de Giros Postales electrónicos (Correogiros), que permitió disponer de un modelo de un nuevo servicio de transferencias electrónicas de dinero por vía postal entre España y América Latina, en el marco de un plan estructurado y coherente.

En el nuevo ciclo 2009/2012 el PDR integrará las experiencias y lecciones aprendidas, la nueva visión establecida por la Estrategia Postal de Nairobi (Congreso UPU año 2008), las valoraciones realizadas por el Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP y las discusiones sostenidas entre ambas organizaciones para definir las mejores estrategias y mecanismos que permitan darle a la cooperación una dimensión práctica y efectiva que garantice resultados sostenibles a largo plazo.

---

---

Durante el año 2009 se continuó con el programa de la UPU de medición continua de los plazos de transmisión de los envíos de correspondencia prioritarios del régimen internacional, a través del cual los correos cuentan con una herramienta sencilla y eficaz para evaluar la calidad del servicio internacional. Todos los años la Oficina Internacional de la UPU realiza evaluaciones de calidad en todo el mundo utilizando cartas de prueba para controlar los enlaces internacionales.

En dichos controles, en el año 2009 América Latina estuvo bien representada participando, 18 de los 27 países miembros de la UPAEP.

Merced a una estrategia conjunta formulada con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), el impacto de las acciones de la UPU en la región ha sido más visible y ha permitido unir los recursos y esfuerzos en beneficio de diversos temas estratégicos y operativos ligados.

### **“La Perspectiva del Sector Postal ante la crisis económica mundial”.**

Dentro de los temas tratados en el Congreso de Santiago, y a solicitud de la UPAEP, se llevó a cabo un foro sobre el tema enunciado.

La crisis financiera golpeó a todas las economías, sin importar el nivel de desarrollo del país. No obstante, algunas regiones, e incluso países, han mostrado mayor resistencia que otras durante la crisis, y una de esas regiones es América Latina, que se ha transformado en una de las regiones del mundo de la que más se puede aprender a fin de elaborar una estrategia de salida de la crisis para el resto del mundo.

En general los expositores dieron a la crisis una visión realista pero optimista a la vez y como una oportunidad para el sector postal sujeta a tres condiciones:

- En primer lugar, el compromiso con la innovación y la diversificación;
- En segundo lugar una mayor confianza en el sector postal, sus servicios, su organización y su regulación,
- Por último, a un enfoque de la crisis mundial basado en la apertura y las asociaciones.

La crisis actual no perdonó ningún sector. Frente a esta situación, toda aquella estructura, organización o negocio que no pudiera demostrar su capacidad de adaptación y previsión estaría arriesgando seriamente respaldar a sus países miembros en las decisiones que tienen que tomar tanto en períodos de auge como en los tiempos difíciles. A ese fin la UPU debe también aceptar el desafío de la innovación y la diversificación.

Lo mismo es válido para los gobiernos y las autoridades regulatorias que tienen que crear condiciones adecuadas para el desarrollo, y lo es también para los Operadores Postales que tienen que enfrentar el ritmo creciente de la modernización, la liberación y la demanda de los clientes de más diversificación.

Mediante la diversificación de sus actividades, los Correos han desarrollado recursos para el crecimiento que ayudarán una vez que la crisis haya terminado. Los servicios financieros ilustran esto con claridad. La crisis puso de relieve el potencial de los correos para captar ahorros y, de esta forma, inyectar fondos a la economía. América Latina es la cuna de una de las políticas financieras de mayor éxito en el mundo: el Banco Postal brasileño es un buen ejemplo.

Otra área de diversificación en el papel de los operadores postales es el de la comercialización de bienes, haciendo referencia con ello a la red económica de micro, pequeñas y medianas empresas que creará las condiciones que se necesitan para emerger de la crisis en muchos países. A ese fin la UPU está tomando las siguientes medidas:

- Desarrollar acciones basadas en la integración de la cadena logística en el ámbito internacional (en cooperación con la Organización Mundial de Aduanas, IATA, etc.)
- Crear condiciones óptimas para participar, junto con los Correos, en el comercio internacional.
- Promover los “casos exitosos” como el programa Exporta Fácil de Brasil que posibilitó que 10.000 empresas pequeñas y medianas exportaran por primera vez.

Lo segundo que se aprendió sobre la crisis es que ésta fue una crisis de confianza y esta es el mayor patrimonio del sector postal. Como ocurrió con los servicios financieros, la crisis ha mostrado muchos ejemplos de confianza de los clientes en el Correo. La calidad de servicio es un ingrediente básico de la confianza que los clientes y el público depositan en los servicios postales, pero no es el único. La falta de confianza que ha estado en el fondo de la crisis surge también de una falta de gobernabilidad.

---

---

A fin de afianzar la confianza, se consideró en el debate como muy importante alentar al personal postal a que desarrolle sus aptitudes y reciba capacitación para atender los servicios postales del futuro, porque las crisis no duran para siempre y sería muy lamentable deshacerse de ese capital humano valioso justo en el momento de crisis.

El sector postal necesita también una regulación efectiva. Una de las lecciones que nos ha enseñado la crisis es que la economía necesita reglas, como las necesita el sector postal. La regulación es un requisito básico para el desarrollo del sector y la crisis ha hecho esta necesidad mucho más evidente.

Las reglas claras y la organización eficaz del sector, también contribuyen a la formación de la confianza en los servicios postales.

La tercera lección que se aprendió de la crisis es que se necesita una respuesta multilateral coordinada y apropiada. Se debe poder fundamentar esta respuesta en asociaciones dentro de un marco multilateral, y no actuar en forma aislada.

Por último, entre otras resoluciones tomadas por el Congreso, se dispuso dar continuidad al Grupo de Trabajo "Gestión de la Calidad" integrado por Argentina, en calidad de Presidente, Chile, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana y Uruguay, a fin de proseguir con los trabajos de diagnóstico, información y adopción de medidas concretas para la mejora de la calidad del servicio postal en la región; conforme al mandato original conferido por la Resolución XII del Congreso de Río de Janeiro (año 2005).

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

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

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 en la ejecución de este control, 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 a las Administraciones Postales intervinientes una vez por trimestre.

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

### **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 en el que 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).

## Resultados del Control Continuo a nivel mundial

De acuerdo con lo informado por la Oficina Internacional de la UPU se resumen en los siguientes cuadros los resultados del año 2009 del Control Continuo a saber:

### I. Volumen de trabajo y resultados del sistema en 2009:

Cantidad de operadores postales designados	123
Enlaces activos	688
Enlaces válidos ( con 200 envíos validos como mínimo)	553
Enlaces con menos de 200 envíos válidos.	135
Envíos válidos	240.935
Promedio de envío válidos	74%

Se entiende por enlaces válidos aquellos en los cuales se intercambian 200 o más ítems anuales.

### II. Resultados de los enlaces controlados en forma ininterrumpida

En el transcurso de los últimos tres años, se controlaron 257 enlaces en forma ininterrumpida. Los principales indicadores de calidad total figuran en el siguiente cuadro:

AÑOS	2007	2008	2009
Porcentaje de envíos distribuidos en D+5	59,2%	54,5%	54,4%
Porcentaje de enlaces con el 80% de los envíos distrib. en D+5	28,0%	23,0%	24,9%
Plazo de entrega promedio (en días)	6,7	7,4	6,9

Como puede observarse el nivel general de desempeño, porcentaje de entrega en plazo, se mantuvo prácticamente en el alcanzado en el año 2008 y desmejoró respecto del resultado del año 2007. En todos los períodos se alcanzó a nivel mundial la meta 50% en D+5, fijada por resolución N° 29C/2004 del Congreso UPU de Bucarest, y que está en revisión de acuerdo con lo establecido en Resolución N° 52C/2008 del Congreso UPU de Nairobi

Asimismo continuó el alto grado de compromiso de las administraciones postales miembros en cuanto a su participación en los controles y por consiguiente de la cantidad de enlaces que han sido sometidos a control y de la cantidad de envíos de prueba. (123 países con 553 enlaces validados en 2009 contra 85 países con 294 enlaces validados en 2004). Esto es muy alentador, ya que la primera condición que debe cumplirse para lograr mejorar la calidad de servicio es participar en el sistema de evaluación.

### Financiamiento de los controles

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

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

## Control Continuo de Calidad de Servicio - Ámbito internacional

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos para los enlaces en que participó ARGENTINA, según información extraída de la página web de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal en lo que se refiere al Correo de Salida y de Entrada, del operativo de control continuo de la calidad del servicio del producto carta simple internacional de 20 gramos, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2009.

### Principales Parámetros:

<b>Administraciones Postales participantes:</b>	Brasil, Uruguay, Paraguay, Italia, España, Argentina (CNC) y Chile.
<b>Enlaces de Salida:</b>	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Italia, España, Paraguay, Uruguay y Chile.
<b>Enlaces de Llegada:</b>	Argentina recibió cartas de los mismos países.
<b>Tipo de Servicio:</b>	Carta Simple Internacional de 20 gr.
<b>Modo de encaminamiento:</b>	Por avión
<b>Estándar medido:</b>	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
<b>Fecha del Operativo:</b>	1/01/2009 al 31/12/2009
<b>Unidad Ejecutora:</b>	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
<b>Método de Evaluación:</b>	Imposición de cartas de prueba
<b>Muestra Estadística:</b>	626 cartas de prueba por enlace.
<b>Corresponsales:</b>	6 por país interviniente.
<b>Norma de Distribución Mundial (UPU) (Res. 29C/2004)</b>	50% en D+5 días laborales.

Los corresponsales de Argentina (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 HABILIS
ARGENTINA	BRASIL	626	452	9,7	6,8
ARGENTINA	CHILE	626	430	10,7	7,4
ARGENTINA	URUGUAY	626	592	8,8	6,0
ARGENTINA	ITALIA	626	520	14,5	10,1
ARGENTINA	PARAGUAY	626	502	8,9	6,3
ARGENTINA	ESPAÑA	626	580	8,1	5,4
<b>TOTALES</b>		<b>3756</b>	<b>3076</b>	<b>10,1</b>	<b>7,0</b>
BRASIL	ARGENTINA	626	467	17,8	12,1
CHILE	ARGENTINA	626	398	10,7	7,3
ITALIA	ARGENTINA	626	467	9,6	6,6
PARAGUAY	ARGENTINA	626	560	6,8	4,6
URUGUAY	ARGENTINA	626	483	10,1	6,9
ESPAÑA	ARGENTINA	626	553	9,3	6,4
<b>TOTALES</b>		<b>3756</b>	<b>2928</b>	<b>10,7</b>	<b>7,3</b>

## Confiabilidad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Total de cartas enviadas:	3756 (100%)	3756 (100%)
Total de cartas analizadas por UPU	3076 (81,9%)	2928 (78,0%)
Piezas perdidas:	680 (18,1%)	828 (22,0%)

## Celeridad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Demora Promedio General (días corridos):	10,1 días	10,7 días
Demora Promedio General (días hábiles) :	7,0 días	7,3 días

## Análisis del Control Diagnóstico

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

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

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

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

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

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

En Días Corridos												
PLAZO T												Media en días: 14,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	3	1	4	17	36	35	424	520
% SIMPLE	0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,2	0,8	3,3	6,9	6,7	81,5	100,0
% ACUMULADO	0	0,0	0,0	0,0	0,6	0,8	1,5	4,8	11,7	18,5	100,0	
PLAZO A												Media en días: 3,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	2	20	49	15	12	13	4	6	1	1	7	130
% SIMPLE	2	15	38	12	9	10	3	5	1	1	5	100,0
% ACUMULADO	2	17	55	67	76	86	89	94	94	95	100	
PLAZO B												Media en días: 4,2
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	1	9	41	24	12	17	10	1	2	0	12	129
% SIMPLE	0,8	7,0	31,8	18,6	9,3	13,2	7,8	0,8	1,6	0,0	9,3	100,0
% ACUMULADO	0,8	7,8	39,6	58,2	67,5	80,7	88,4	89,2	90,7	90,7	100,0	
PLAZO H												Media en días: 5,7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	13	19	23	14	10	11	16	9	3	14	132
% SIMPLE	0,0	9,8	14,4	17,4	10,6	7,6	8,3	12,1	6,8	2,3	10,6	100,0
% ACUMULADO	0,0	9,8	24,2	41,7	52,3	59,8	68,2	80,3	87,1	89,4	100,0	

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 10,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	1	7	17	54	71	71	84	215	520
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,2	1,3	3,3	10,4	13,7	13,7	16,2	41,3	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,2	1,5	4,8	15,2	28,9	42,5	58,7	100,0	

En Días Hábiles												
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	52	23	9	6	1	1	0	3	4	130
% SIMPLE	1,5	22,3	40,0	17,7	6,9	4,6	0,8	0,8	0,0	2,3	3,1	100,0
% ACUMULADO	1,5	23,8	63,8	81,5	88,4	93,0	93,8	94,6	94,6	96,9	100,0	

En Días Hábiles												
PLAZO B												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	3	31	42	14	21	8	3	3	1	0	3	129
% SIMPLE	2,3	24,0	32,6	10,9	16,3	6,2	2,3	2,3	0,8	0,0	2,3	100,0
% ACUMULADO	2,3	26,3	58,9	69,7	86,0	92,2	94,5	96,9	97,6	97,6	100,0	

En Días Hábiles												
PLAZO H												Media en días: 4,3
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	17	24	26	16	20	15	2	1	1	10	132
% SIMPLE	0,0	12,9	18,2	19,7	12,1	15,2	11,4	1,5	0,8	0,8	7,6	100,0
% ACUMULADO	0,0	12,9	31,1	50,8	62,9	78,0	89,4	90,9	91,7	92,4	100,0	

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

En Días Corridos												
PLAZO T												Media en días: 9,6
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	0	1	11	35	65	95	56	49	155	467
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,2	2,4	7,5	13,9	20,3	12,0	10,5	33,2	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,2	2,6	10,1	24,0	44,3	56,3	66,8	100,0	

En Días Corridos												
PLAZO A												Media en días: 1,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	46	25	1	3	0	0	0	0	0	0	75
% SIMPLE	0,0	61,3	33,3	1,3	4,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	61,3	94,7	96,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En Días Corridos												
PLAZO B												Media en días: 3,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	2	27	18	18	6	1	1	0	0	0	73
% SIMPLE	0,0	2,7	37,0	24,7	24,7	8,2	1,4	1,4	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	2,7	39,7	64,4	89,0	97,3	98,6	100,0	100,0	100,0	100,0	

En Días Corridos												
PLAZO H												Media en días: 5,0
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	14	24	24	17	17	8	6	5	1	14	130
% SIMPLE	0,0	10,8	18,5	18,5	13,1	13,1	6,2	4,6	3,8	0,8	10,8	100,0
% ACUMULADO	0,0	10,8	29,2	47,7	60,8	73,8	80,0	84,6	88,5	100,0	100,0	

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 6,6
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	1	29	88	100	95	51	22	17	64	467
% SIMPLE	0,0	0,0	0,2	6,2	18,8	21,4	20,3	10,9	4,7	3,6	13,7	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,2	6,4	25,3	46,7	67,0	77,9	82,7	86,3	100,0	
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	0	58	15	2	0	0	0	0	0	0	0	75
% SIMPLE	0,0	77,3	20,0	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	77,3	97,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO B												Media en días: 2,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	4	9	45	14	1	0	0	0	0	0	0	73
% SIMPLE	5,5	12,3	61,6	19,2	1,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	5,5	17,8	79,5	98,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO H												Media en días: 3,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	22	30	30	14	13	7	1	3	1	9	130
% SIMPLE	0,0	16,9	23,1	23,1	10,8	10,0	5,4	0,8	2,3	0,8	6,9	100,0
% ACUMULADO	0,0	16,9	40,0	63,1	73,8	83,8	89,2	90,0	92,3	93,1	100,0	

En el enlace AR-IT los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 14,5 días; Plazo A 3,8 días; Plazo B 4,2 días y Plazo H 5,7 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio italiano. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 10,1 días; Plazo A: 2,9 días; Plazo B: 2,9 días; Plazo H: 4,3 días, también muestran que la demora mayor se dio en el tramo de distribución en el país de destino (Italia).

Para el enlace IT- AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 9,6 días; Plazo A: 1,5 días; Plazo B: 3,1 días y Plazo H: 5,0 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución en el país de destino Argentina (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 6,6 días; Plazo A: 1,3 días; Plazo B: 2,0 días y Plazo H: 3,8 días. También en días hábiles, la mayor demora se observa en el Plazo H del país de destino.

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

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

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

En Días Corridos												
Plazo T												Media en días: 8,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	38	77	152	101	37	43	132	580
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	6,6	13,3	26,2	17,4	6,4	7,4	22,8	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	6,6	19,8	46,0	63,4	69,8	77,2	100,0	

PLAZO A													Media en días: 3,3
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	19	45	15	10	10	4	7	1	2	3	116	
% SIMPLE	0,0	16,4	38,8	12,9	8,6	8,6	3,4	6,0	0,9	1,7	2,6	100,0	
% ACUMULADO	0,0	16,4	55,2	68,1	76,7	85,3	88,8	94,8	95,7	97,4	100,0		

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	103	6	0	0	0	1	0	1	0	0	111	
% SIMPLE	0,0	92,8	5,4	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	92,8	98,2	98,2	98,2	98,2	99,1	99,1	100,0	100,0	100,0		

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	1	4	36	35	32	5	2	0	0	1	2	118	
% SIMPLE	0,8	3,4	30,5	29,7	27,1	4,2	1,7	0,0	0,0	0,8	1,7	100,0	
% ACUMULADO	0,8	4,2	34,7	64,4	91,5	95,7	97,4	97,4	97,4	98,3	100,0		

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 5,4
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	21	87	161	128	70	44	28	15	26	580
% SIMPLE	0,0	0,0	3,6	15,0	27,8	22,1	12,1	7,6	4,8	2,6	4,5	100
% ACUMULADO	0,0	0,0	3,6	18,6	46,4	68,4	80,5	88,1	92,9	95,5	100,0	

PLAZO A													Media en días: 2,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	32	43	20	9	6	1	2	0	1	2	116	
% SIMPLE	0,0	27,6	37,1	17,2	7,8	5,2	0,9	1,7	0,0	0,9	1,7	100	
% ACUMULADO	0,0	27,6	64,7	81,9	89,7	94,8	95,7	97,4	97,4	98,3	100,0		

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	20	86	3	0	1	0	1	0	0	0	0	111	
% SIMPLE	18,0	77,5	2,7	0,0	0,9	0,0	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	100	
% ACUMULADO	18,0	95,5	98,2	98,2	99,1	99,1	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

PLAZO H													Media en días: 2,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	1	35	67	7	4	1	0	3	0	0	0	118	
% SIMPLE	0,8	29,7	56,8	5,9	3,4	0,8	0,0	2,5	0,0	0,0	0,0	100	
% ACUMULADO	0,8	30,5	87,2	93,2	96,6	97,4	97,4	100,0	100,0	100,0	100,0		

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

PLAZO T													Media en días: 9,3
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total 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	4	41	52	71	89	63	47	184	553	
% SIMPLE	0,0	0,0	0,4	0,7	7,4	9,4	12,8	16,1	11,4	8,5	33,3	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,4	1,1	8,5	17,9	30,7	46,8	58,2	66,7	100,0		

PLAZO A													Media en días: 1,9
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	8	56	23	14	10	4	1	2	1	0	0	119	
% SIMPLE	6,7	47,1	19,3	11,8	8,4	3,4	0,8	1,7	0,8	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	6,7	53,8	73,1	84,9	93,3	96,6	97,5	99,1	100,0	100,0	100,0		

PLAZO B													Media en días: 1,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	79	24	5	1	0	0	0	0	0	1	110	
% SIMPLE	0,0	71,8	21,8	4,5	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	100,0	
% ACUMULADO	0,0	71,8	93,6	98,2	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	100,0		

PLAZO H													Media en días: 4,9
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	8	20	15	17	17	16	6	3	3	8	115	
% SIMPLE	1,7	7,0	17,4	13,0	14,8	14,8	13,9	5,2	2,6	2,6	7,0	100,0	
% ACUMULADO	1,7	8,7	26,1	39,1	53,9	68,7	82,6	87,8	90,4	93,0	100,0		

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

PLAZO T													Media en días: 6,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	3	14	50	100	109	94	62	27	20	74	553	
% SIMPLE	0,0	0,5	2,5	9,0	18,1	19,7	17,0	11,2	4,9	3,6	13,4	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,5	3,1	12,1	30,2	49,9	66,9	78,1	83,0	86,6	100,0		

PLAZO A													Media en días: 1,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	13	57	33	13	1	2	0	0	0	0	0	119	
% SIMPLE	10,9	47,9	27,7	10,9	0,8	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	10,9	58,8	86,6	97,5	98,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

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	2	87	19	1	0	0	0	0	1	0	0	110	
% SIMPLE	1,8	79,1	17,3	0,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,9	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	1,8	80,9	98,2	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	100,0	100,0	100,0		

PLAZO H													Media en días: 3,6
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	2	12	31	28	15	13	5	3	1	1	4	115	
% SIMPLE	1,7	10,4	27,0	24,3	13,0	11,3	4,3	2,6	0,9	0,9	3,5	100,0	
% ACUMULADO	1,7	12,2	39,1	63,5	76,5	87,8	92,2	94,8	95,7	96,5	100,0		

En el enlace AR-ES los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 8,1 días; Plazo A 3,3 días; Plazo B 1,2 días y Plazo H 3,2 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de encaminamiento de

las cartas de prueba, dentro del territorio de Argentina (Plazo A). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 5.4 días; Plazo A: 2,5 días; Plazo B: 0.9 días; Plazo H: 2,0 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de distribución en el país de destino (Argentina). Cabe destacar que en el enlace AR-ES las demoras totales y parciales (en particular Plazo A) desmejoraron en el año 2009 respecto de los resultados del año 2008.

Para el enlace ES-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 9,3 días; Plazo A: 1,9 días; Plazo B: 1,4 días y Plazo H: 4,9 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 6,4 días; Plazo A: 1,5 días; Plazo B: 1.2 días y Plazo H: 3,6 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina). Respecto de este enlace también los resultados desmejoraron en relación con los del año 2008.

Por último, cabe destacar que los enlaces Argentina- España y España-Argentina en días hábiles cumplieron con la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborales) con un rendimiento del 68,4% y 50% respectivamente.

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

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

		PLAZO T											Total
		Media en días: 10,7											
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	0	1	2	6	28	54	54	72	213	430	
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,2	0,5	1,4	6,5	12,6	12,6	16,7	49,5	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,2	0,7	2,1	8,6	21,2	33,7	50,5	100,0		

		PLAZO A											Total
		Media en días: 4,4											
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	1	6	11	1	2	2	1	2	0	2	28	
% SIMPLE	0,0	3,6	21,4	39,3	3,6	7,1	7,1	3,6	7,1	0,0	7,1	100,0	
% ACUMULADO	0,0	3,6	25,0	64,3	67,9	75,0	82,1	85,7	92,9	92,9	100,0		

		PLAZO B											Total
		Media en días: 0,5											
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	19	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	28	
% SIMPLE	67,9	25,0	3,6	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	67,9	92,9	96,4	96,4	96,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

		PLAZO H											Total
		Media en días: 6,4											
CONCEPTO	DEMORA (en días)											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	1	5	6	5	5	1	2	4	30	
% SIMPLE	0,0	3,3	0,0	3,3	16,7	20,0	16,7	16,7	3,3	6,7	13,3	100,0	
% ACUMULADO	0,0	3,3	3,3	6,7	23,3	43,3	60,0	76,7	80,0	86,7	100,0		

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

PLAZO T												Media en días: 7,4	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	0	6	21	77	101	80	49	39	57	430	
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	1,4	4,9	17,9	23,5	18,6	11,4	9,1	13,3	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	1,4	6,3	24,2	47,7	66,3	77,7	86,7	100,0		

PLAZO A												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	0	2	6	14	2	2	0	0	0	1	1	28	
% SIMPLE	0,0	7,1	21,4	50,0	7,1	7,1	0,0	0,0	0,0	3,6	3,6	100,0	
% ACUMULADO	0,0	7,1	28,6	78,6	85,7	92,9	92,9	92,9	92,9	96,4	100,0		

PLAZO B												Media en días: 0,5	
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	16	11	0	1	0	0	0	0	0	0	0	28	
% SIMPLE	57,1	39,3	0,0	3,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	57,1	96,4	96,4	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

PLAZO H												Media en días: 4,4	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	1	4	7	4	8	2	2	0	1	1	30	
% SIMPLE	0,0	3,3	13,3	23,3	13,3	26,7	6,7	6,7	0,0	3,3	3,3	100,0	
% ACUMULADO	0,0	3,3	16,7	40,0	53,3	80,0	86,7	93,3	93,3	96,7	100,0		

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

PLAZO T												Media en días: 10,7	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	2	8	33	65	60	47	183	398	
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	2,0	8,3	16,3	15,1	11,8	46,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	2,5	10,8	27,1	42,2	54,0	100,0		

PLAZO A												Media en días: 2,3	
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	7	7	3	3	0	1	0	0	0	0	21	
% SIMPLE	0,0	33,3	33,3	14,3	14,3	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	33,3	66,7	81,0	95,2	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

PLAZO B												Media en días: 3,8	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas	
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9		
CARTAS PRUEBA	0	0	6	3	6	2	3	1	0	0	0	21	
% SIMPLE	0,0	0,0	28,6	14,3	28,6	9,5	14,3	4,8	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	28,6	42,9	71,4	81,0	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0		

PLAZO H												Media en días: 5,5	
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	4	3	6	1	0	1	1	1	1	4	23	
% SIMPLE	4,3	17,4	13,0	26,1	4,3	0,0	4,3	4,3	4,3	4,3	17,4	100,0	
% ACUMULADO	4,3	21,7	34,8	60,9	65,2	65,2	69,6	73,9	78,3	82,6	100,0		

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

PLAZO T												Media en días: 7,3	
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	1	7	35	79	91	64	37	19	65	398	
% SIMPLE	0,0	0,0	0,4	1,8	8,8	19,8	22,9	16,1	9,3	4,8	16,3	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,4	2,2	11,0	30,8	53,7	69,7	79,0	83,8	100,0		

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	10	10	0	1	0	0	0	0	0	0	21	
% SIMPLE	0,0	47,6	47,6	0,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	47,6	95,2	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

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	0	0	12	4	4	1	0	0	0	0	0	21	
% SIMPLE	0,0	0,0	57,1	19,0	19,0	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	
% ACUMULADO	0,0	0,0	57,1	76,2	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		

PLAZO H												Media en días: 3,9	
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	1	6	5	3	1	1	1	1	1	0	3	23	
% SIMPLE	4,3	26,1	21,7	13,0	4,3	4,3	4,3	4,3	4,3	0,0	13,0	100,0	
% ACUMULADO	4,3	30,4	52,2	65,2	69,6	73,9	78,3	82,6	87,0	87,0	100,0		

En el enlace AR-CL los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T:10,7 días; Plazo A: 4,4 días; Plazo B: 0,5 días y Plazo H: 6,4 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba dentro del territorio de Chile (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 7,4 días; Plazo A: 3,4 días; Plazo B: 0,5 días; Plazo H: 4,4 días; puede observarse que la mayor demora se registró también en la distribución en el país de destino (Chile).

Para el enlace CL-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 10,7 días; Plazo A: 2,3 días; Plazo B: 3,8 días y Plazo H: 5,5 días, es decir que la mayor demora se registró en la distribución en territorio argentino (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 7,3 días; Plazo A: 1,6 días; Plazo B: 2,7 días y Plazo H: 3,9 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina).

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

---

## Control Continuo – Ámbito Mercosur

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

### Principales Parámetros:

<b>Administraciones Postales Participantes:</b>	<b>Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.</b>
<b>Ciudades Relevadas:</b>	<b>San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.</b>
<b>Tipo de Servicio:</b>	<b>Carta Simple internacional 20 grs.</b>
<b>Estándar Medido:</b>	<b>Correo Internacional extremo a extremo</b>
<b>Fecha del Operativo:</b>	<b>Control permanente anual</b>
<b>Unidad Ejecutor</b>	<b>Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC</b>
<b>Período de evaluación:</b>	<b>1 de Enero 2009 al 31 de diciembre de 2009</b>
<b>Metodología de Evaluación:</b>	<b>Cartas Testigo</b>
<b>Muestra Estadística:</b>	<b>7488 (1872 por trimestre todos los enlaces de la región).</b>
<b>Cantidad de Impositores /Receptores:</b>	<b>6 por país</b>
<b>Norma de Distribución Mercosur (80% en D+5 – días laborables)</b>	

### 1. Finalidad

En los Anexos 2, 3 y 4 se sintetizan los resultados del control continuo de calidad del servicio internacional carta simple prioritario (punto a punto/extremo a extremo) realizado durante el año 2009, entre las cuatro (4) Administraciones Postales de los países que integran el MERCOSUR (Argentina-AR; Brasil-BR; Paraguay-PY y Uruguay-UY), siguiendo el método descrito en el Anexo I.

### 2. Normas de Distribución

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

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

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

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

Otro parámetro a tener presente es la norma mundial fijada por el Congreso de la Unión Postal Universal (Bucarest año 2004), mediante la resolución C 29/2004: 50% en D+5; con una expectativa para el año 2009 de cumplimiento superior al 65%.

No obstante y considerando que se observaron varios problemas en cuanto a los resultados de la aplicación de la Resolución C 29/2004 a saber:

- a) que los resultados mundiales acumulados para la norma J+5 y el objetivo de cumplimiento de 65% no reflejan la realidad (inestabilidad de los enlaces controlados)
-

- b) que la cantidad de días necesarios para la transmisión del correo de extremo a extremo varía según las redes de distribución;
- c) que los clientes exigen ante todo **confiabilidad**

El 24º Congreso de la Unión Postal Universal llevado a cabo en Ginebra entre el 23 de julio y el 12 de agosto de 2008 resolvió lo siguiente:

- aplicar un programa "Calidad de Servicio" para el período 2009-2012.
- fijar en J+5 (quinto día laborable después del día de depósito) la norma mundial en materia de calidad de servicio y 80% el objetivo para el cumplimiento de esta norma, que deberá alcanzarse en 2012 mediante objetivos anuales que irán aumentando progresivamente.

Para ello encargó al Consejo de Explotación Postal que, en cooperación con el Consejo de Administración, el Comité Consultivo y la Oficina Internacional de la UPU lleven adelante las siguientes acciones:

- establezca un método ascendente basado en un proceso de esquematización a fin de fijar normas de servicio a nivel bilateral y regional para todos los Países miembros, con el objeto de maximizar las oportunidades de que éstos se comprometan a hacer lo necesario para alcanzar la norma y los objetivos acordados;
- pondere y compile, a nivel bilateral y regional, las normas de servicio, los objetivos en materia de calidad y los resultados de los controles para reflejar debidamente el desempeño de los enlaces bilaterales a nivel regional, así como el desempeño global a nivel de la Unión;
- organice y coordine el control continuo del cumplimiento de la norma de servicio y del objetivo de calidad;
- determine el nivel en que irán aumentando los objetivos en 2009, 2010 y 2011 para alcanzar el 80% en 2012.

### 3. Análisis de los resultados

Previo al análisis de los resultados corresponde recordar que la norma MERCOSUR vigente para el año 2009 fue la siguiente: 80% en D+5 (días hábiles) a/c del 1/07/2008.

**3.1.** En las Tablas Nº 1/19 que forman parte del Anexo 2, se muestran la distribución de frecuencia, los porcentajes de entrega de cartas de prueba por enlaces, los acumulados en toda la región, la demora promedio para cada enlace y un análisis del control diagnóstico. Como puede observarse en la Tabla Nº 11, ningún enlace alcanzó en el promedio anual del año 2009 la meta de calidad de servicio MERCOSUR (80% de entrega en D+5). Sólo los enlaces PY-AR y PY-BR estuvieron a 4 y 6 puntos, respectivamente, de alcanzarla.

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

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

**3.2.** En el Anexo Nº 3 se observa que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas en el año 2009 fue del 22,8%, esto es un ( 1) punto más que el registrado en el año 2008 (21,8%). El porcentaje continúa siendo muy elevado, mereciendo este aspecto una especial atención de parte de los países de la región. En orden de importancia tenemos a Uruguay con un 28,8%, Brasil con un 27,1%, seguido por Paraguay y Argentina con 17,7% y 17,4% respectivamente. En relación a los resultados del año anterior el que desmejoró en cuatro (4) puntos fue Uruguay, los tres (3) restantes se mantuvieron prácticamente en los porcentajes del año 2008.

**3.3.** La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 32,6% según puede verse en cuadros del Anexo Nº 3 – Total anual año 2009, es decir cuatro (4) puntos por arriba del resultado del año 2008 (28,6%); correspondiendo a Brasil y Argentina los mayores índices observados: 50,8% y 40,9% respectivamente, seguido por Uruguay con el 26, 2% y Paraguay con el 13,8%.

**3.4.** Conforme surge del Anexo Nº 4 la demora promedio anual registrada durante el año 2009 fue de 7,7 días hábiles, lo que refleja un deterioro respecto del resultado obtenido en el año 2008, cuyo resultado fue de 6,7 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose las mejores performances en los siguientes enlaces: Paraguay-Argentina con 4,6 días hábiles y Paraguay-Brasil con 5,0 días hábiles, que son los únicos que cumplieron con el estándar D+5. Las mayores demoras se registraron en los

enlaces Brasil - Argentina 12,1 días hábiles, Brasil - Uruguay 13,9 días hábiles y Brasil - Paraguay con 11,5 días hábiles.

#### 4. Comentarios sobre el comportamiento de la norma Mercosur período 2004/2009

Después de 6 años de aplicación del control continuo en la región del MERCOSUR, corresponde evaluar diversos aspectos de calidad del servicio y el grado de cumplimiento del estándar de la región en relación con:

- a) La Norma Mundial establecida por la Unión Postal Universal (UPU): entrega del 50% de la correspondencia en un plazo D+5.
- b) La Norma Regional emanada de las Resolución MERCOSUR/GSM/RES N° 49/2007: entrega del 80% de la correspondencia en un plazo D+5).

Del análisis de los valores medios totales de la región que constan en la Tabla N° 6, en cuanto al porcentaje de entrega en el plazo D+5, se puede concluir para el período 2004/2009 lo siguiente:

- a) La norma UPU vigente, 50% de entrega en D+5, se cumplió en todos y cada uno de los trimestres, con excepción del primero y cuarto trimestre de 2008 y el primero, segundo y cuarto trimestre de 2009.
- b) La norma UPU proyectada para 2008 - 65% en D+5, se cumplió en general hasta el tercer trimestre del año 2005 y en el tercer trimestre de 2007.
- c) La Norma Mercosur vigente (80% de distribución en D+5) no se alcanzó en ningún trimestre desde el 2004 hasta el 2009. Los niveles más próximos fueron del 75% en el 2º trimestre de 2004, del 72% en el 1er. trimestre de 2005 y del 77% en el 2º trimestre de 2005.

Del análisis de los resultados de cada uno de los enlaces bilaterales se desprenden las siguientes observaciones (Cuadros 7/11):

- d) Respecto de la meta MERCOSUR (80% en D+5) el comportamiento para los años 2004/2009 fue el siguiente:

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

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

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

-En el año 2008 sólo el enlace PY-AR (81%) superó la meta de 80% en D+5 a nivel de promedio anual y los enlaces AR-PY con un 75% y PY-UY con 73%, estuvieron a 5 y 7 puntos respectivamente de alcanzarla.

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

- e) En cuanto al plazo de entrega (D+5), el ANEXO 4 muestra que en el segundo, tercero y cuarto trimestre de 2009 se registró una mejora respecto del primer trimestre del mismo año. No obstante, el promedio de plazo de entrega del año bajo examen de 7,7 días hábiles, a partir del segundo trimestre desmejoró en relación con la media correspondiente a los años 2007 (5,7 días hábiles) y 2008 (6,7 días hábiles), en dos (2) y un (1) días hábiles respectivamente.
- f) El porcentaje de cartas extraviadas y la calidad del matasello se mantuvo alto.
- g) La utilización de transpondedores se ha visto significativamente reducida a contar del 2do. trimestre de 2004 (representatividad 13%- 189 transpondedores en uso) hasta el cuarto trimestre de 2009, con algunos sesgos crecientes pero nunca de la magnitud referenciada, según puede observarse en el gráfico de la página 75. Es decir que los porcentajes de utilización siguen siendo bajos y dificultan el análisis por tramo del intercambio de correspondencia a saber: encaminamiento en el país de origen,

transporte aéreo y distribución en el país de destino, en cuanto a la identificación de las acciones correctivas.

- h) 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 especificados en el párrafo precedente.

## ANEXO 1 – Método de realización del Control Continuo

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

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

Tabla N°1: 1º Trimestre 2009

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	34	135	188	190	155	109	93	68	530	1504	
% SIMPLE	0	0,1	2	9	13	13	10	7	6	5	35	100	
% ACUMULADO	0	0,1	2	11	24	37	47	54	60	65	100		

Tabla N°2: 2º Trimestre 2009

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	47	114	187	237	189	127	106	86	341	1443	
% SIMPLE	0	0,5	3	8	13	16	13	9	7	6	24	100	
% ACUMULADO	0	0,5	4	12	25	41	54	63	70	76	100		

Tabla N°3: 3º Trimestre 2009

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	64	214	298	214	161	119	105	72	212	1461	
% SIMPLE	0	0,1	4	15	20	15	11	8	7	5	15	100	
% ACUMULADO	0	0,1	5	19	40	54	65	73	81	85	100		

Tabla N°4: 4º Trimestre 2009

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	46	176	217	200	180	122	106	65	258	1376	
% SIMPLE	0	0,2	3	13	16	15	13	9	8	5	19	100	
% ACUMULADO	0	0,2	3,5	17	33	47	60	69	77	82	100		

**Tabla Nº 5 - PROMEDIO ANUAL 2009**

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	17	191	639	890	841	685	477	410	291	1341	5784
% SIMPLE	0,0	0,3	3	11	15	15	12	8	7	5	23	100
% ACUMULADO	0,0	0,3	3,6	15	30	45	56	65	72	77	100	

El total de cartas recibidas dentro del plazo de entrega de la meta MERCOSUR 80% en D+5 a/c 1/07/2008 ascendió, en el promedio anual, al 45%, es decir que el resultado estuvo 35 puntos por debajo de la misma. Tampoco alcanzó el objetivo de la meta UPU (50%) en D+5. En relación con el año 2008(48%), el porcentaje de rendimiento anual del año bajo examen fue inferior en 3 puntos.

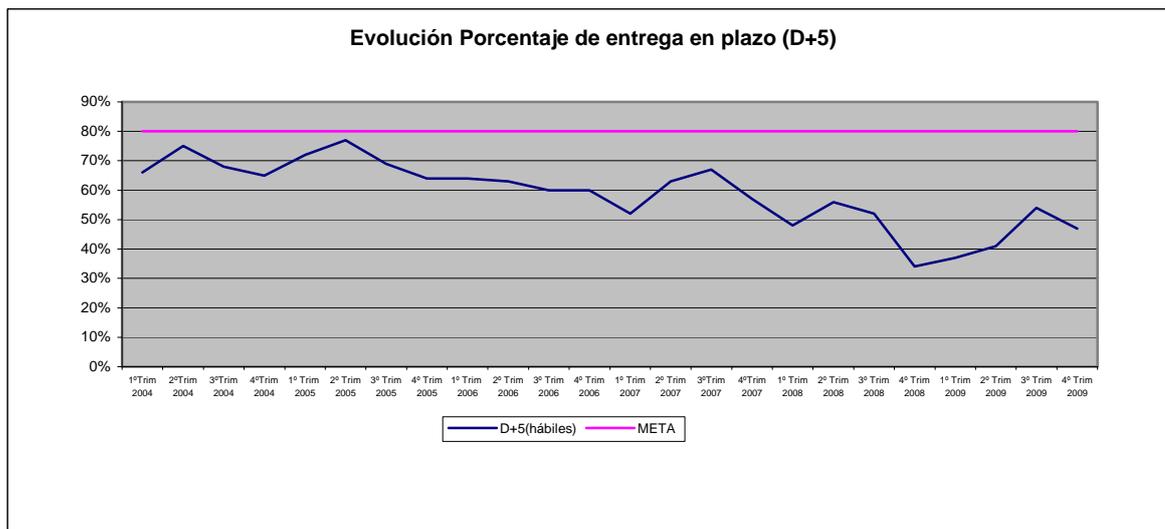
### Evolución del porcentaje de entrega en plazo

En la Tabla Nº 6 y el Gráfico Nº 1 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles) como valor promedio de la región Mercosur.

**Tabla Nº 6**

PERIODO	D+5(hábiles)	META
1ºTrim 2004	66%	80%
2ºTrim 2004	75%	80%
3ºTrim 2004	68%	80%
4ºTrim 2004	65%	80%
1º Trim 2005	72%	80%
2º Trim 2005	77%	80%
3º Trim 2005	69%	80%
4º Trim 2005	64%	80%
1º Trim 2006	64%	80%
2º Trim 2006	63%	80%
3º Trim 2006	60%	80%
4º Trim 2006	60%	80%
1º Trim 2007	52%	80%
2º Trim 2007	63%	80%
3ºTrim 2007	67%	80%
4ºTrim 2007	57%	80%
1ºTrim 2008	48%	80%
2ºTrim 2008	56%	80%
3ºTrim 2008	52%	80%
4ºTrim 2008	34%	80%
1º Trim 2009	37%	80%
2º Trim 2009	41%	80%
3º Trim 2009	54%	80%
4º Trim 2009	47%	80%

Gráfico N°1



### Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005/ 2009- Meta 80% en D+5 días hábiles

Tabla N°7 : AÑO 2005

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

Tabla N° 8: Año 2006

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

Tabla Nº 9: Año 2007

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

Tabla Nº 10: Año 2008

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

Tabla Nº 11: Año 2009

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

De los guarismos expuestos en los cuadros precedentes puede observarse, en la columna del promedio anual del año 2009, para la meta Mercosur 80% en D+5, las siguientes variaciones respecto del año 2008,:

Porcentaje de entrega en D+5: *Positivas* para los enlaces AR-UY 8 puntos, UY-AR 11 puntos, PY-BR 40 puntos y UY-BR 18 puntos; *Negativas* para los enlaces AR-BR 8 puntos, BR-AR 23 puntos, AR-PY 16 puntos, PY-AR 5 puntos, BR-PY 18 puntos, BR-UY 5 puntos, PY-UY 19 puntos, UY- PY 14 puntos. En el promedio anual del año 2009, ningún enlace alcanzó la meta Mercosur (80% en D+5), no obstante dos enlaces PY-AR y PY-BR estuvieron cerca de alcanzarla con un 76% y 74% de entrega en plazo, respectivamente.

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

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

La Tabla N°12 muestra los resultados extremo a extremo del enlace AR-BR. Para este enlace el rendimiento de entrega en plazo fue de un 54% , porcentaje que resultó inferior en 8 puntos al alcanzado en el año 2008. No obstante, superó en 4 puntos la meta UPU (50% en D+5).

**TABLA 12 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR/BR - Promedio Anual - Días Hábiles**

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 6,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	3	49	100	92	40	35	32	19	82	452
% SIMPLE	0,0	0,0	0,7	10,8	22,1	20,4	8,8	7,7	7,1	4,2	18,1	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,7	11,5	33,6	54,0	62,8	70,6	77,7	81,9	100,0	
PLAZO A												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	0	1	10	1	4	0	4	1	0	0	0	21
% SIMPLE	0,0	4,8	47,6	4,8	19,0	0,0	19,0	4,8	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	4,8	52,4	57,1	76,2	76,2	95,2	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO B												Media en días: 0,2
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	17	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
% SIMPLE	81,0	19,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	81,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO H												Media en días: 2,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	3	10	4	1	0	1	1	1	0	0	21
% SIMPLE	0,0	14,3	47,6	19,0	4,8	0,0	4,8	4,8	4,8	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	14,3	61,9	81,0	85,7	85,7	90,5	95,2	100,0	100,0	100,0	

Tabla N° 13 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles

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	1	6	19	36	44	41	42	34	244	467
% SIMPLE	0,0	0,0	0,2	1,3	4,1	7,7	9,4	8,8	9,0	7,3	52,2	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,2	1,5	5,6	13,3	22,7	31,5	40,5	47,8	100,0	

PLAZO A												Media en días: 9,7
CONCEPTO	ORA (en días)											Total Recibidas
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	
CARTAS PRUEBA	0	0	1	2	0	2	3	0	1	2	6	17
% SIMPLE	0,0	0,0	5,9	11,8	0,0	11,8	17,6	0,0	5,9	11,8	35,3	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	5,9	17,6	17,6	29,4	47,1	47,1	52,9	64,7	100,0	

PLAZO B												Media en días: 1,3
CONCEPTO	ORA (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	12	2	2	0	0	0	0	0	0	0	17
% SIMPLE	5,9	70,6	11,8	11,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	5,9	76,5	88,2	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

PLAZO H												Media en días: 4,7
CONCEPTO	ORA (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	8	3	1	2	0	0	0	1	3	19
% SIMPLE	0,0	5,3	42,1	15,8	5,3	10,5	0,0	0,0	0,0	5,3	15,8	100,0
% ACUMULADO	0,0	5,3	47,4	63,2	68,4	78,9	78,9	78,9	78,9	84,2	100,0	

En la Tabla N° 13 para el enlace BR-AR los resultados indican 13,3% de entrega en plazo, es decir que registró una caída de 23 puntos respecto del año 2008 (36%). Dicho resultado estuvo muy por debajo de las metas MERCOSUR (80% en D+5) y UPU (50% en D+5).

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

Los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-BR y BR-AR presentados en la Tabla N° 14 y el gráfico respectivo.

Tal comparación permite concluir para el resultado promedio anual, que la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A), para el enlace AR-BR fue de 3,4 días hábiles es decir menor que el plazo demandado por Brasil de 9,7 días hábiles para similar operatoria en el enlace BR-AR.

Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), la demora fue óptima en el enlace AR-BR (0,2 días hábiles), en tanto que en el enlace BR-AR demandó más de 1 días hábil (1,3). En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), el tiempo demandado para su ejecución dentro del territorio de Brasil fue de 2,9 días hábiles en tanto que en Argentina la misma operatoria se realizó en un tiempo de 4,7 días hábiles, es decir superior en casi 2 días hábiles.



## Enlace BR - AR

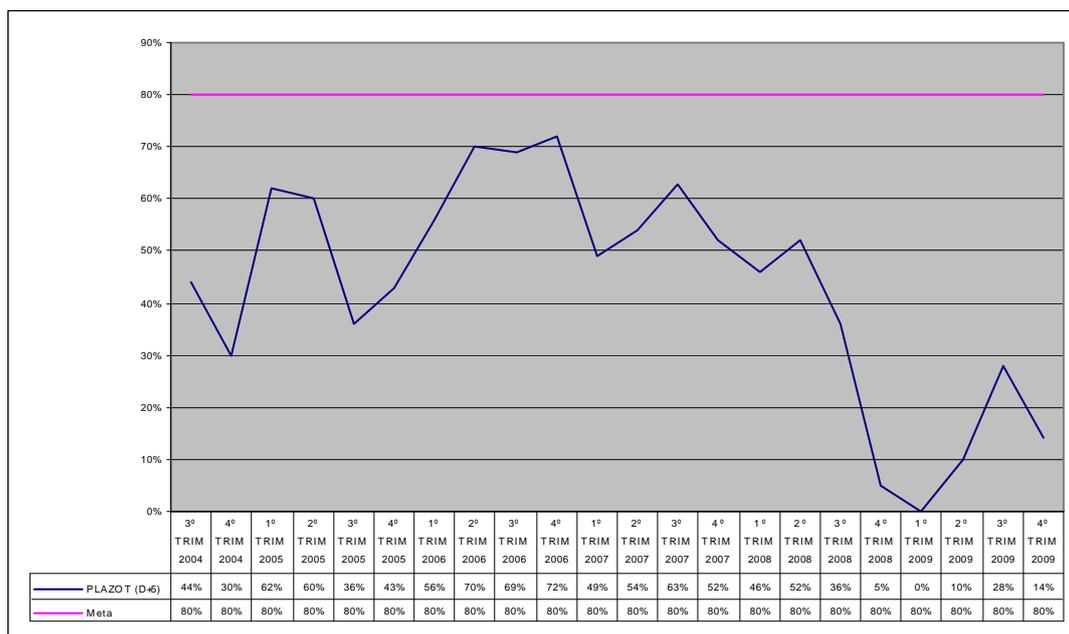


Tabla 15- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-PY- Promedio anual - Días Hábiles

**En Días Hábiles**  
Media en días: 6,3

CONCEPTO	PLAZO T											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	19	88	101	83	60	50	25	11	62	502
% SIMPLE	0	0,6	3,8	17,5	20,1	16,5	12,0	10,0	5,0	2,2	12,4	100,0
% ACUMULADO	0	0,6	4,4	21,9	42,0	58,6	70,5	80,5	85,5	87,6	100,0	

En el enlace Argentina - Paraguay el resultado medio de extremo a extremo muestra un rendimiento de entrega en plazo del 58,6%, es decir 16,4 puntos por debajo del resultado del año 2008 (75%). No se alcanzó la meta MERCOSUR (80% en D+5), pero si se superó en casi 9 puntos la meta UPU (50% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.

Tabla 16- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace PY-AR - Promedio Anual- Días Hábiles.

**En Días Hábiles**  
Media en días: 4,6

CONCEPTO	PLAZO T											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	62	155	118	81	46	33	17	9	31	560
% SIMPLE	0,2	1,3	11,1	27,7	21,1	14,5	8,2	5,9	3,0	1,6	5,5	100,0
% ACUMULADO	0,2	1,4	12,5	40,2	61,3	75,7	83,9	89,8	92,9	94,5	100,0	

En el enlace Paraguay-Argentina el resultado medio de extremo a extremo fue del 75,7%, registrando también una caída de 5,3 puntos en relación al resultado del año 2008 (81%).

Dicho porcentaje se situó 4,3 puntos debajo de la meta MERCOSUR (80% en D+5) y 25,7 puntos arriba de la meta UPU (50% en D+5). En este enlace no hubo intercambio de transpondedores.



Tabla 17- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-UY - Promedio Anual - Días Hábiles.

En Días Hábiles												
PLAZO T O TAL												Media en días: 6,0
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	1	3	31	107	105	97	86	37	26	14	85	592
% SIMPLE	0,2	0,5	5,2	18,1	17,7	16,4	14,5	6,3	4,4	2,4	14,4	100,0
% ACUMULADO	0,2	0,7	5,9	24,0	41,7	58,1	72,6	78,9	83,3	85,6	100,0	
PLAZO A												Media en días: 2,4
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	6	11	38	12	10	2	1	0	0	0	2	82
% SIMPLE	7,3	13,4	46,3	14,6	12,2	2,4	1,2	0,0	0,0	0,0	2,4	100,0
% ACUMULADO	7,3	20,7	67,1	81,7	93,9	96,3	97,6	97,6	97,6	97,6	100,0	
PLAZO B												Media en días: 0,5
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	53	14	10	2	0	0	0	0	0	0	0	79
% SIMPLE	67,1	17,7	12,7	2,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	67,1	84,8	97,5	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO H												Media en días: 2,4
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	1	32	23	13	7	2	2	2	0	0	2	84
% SIMPLE	1,2	38,1	27,4	15,5	8,3	2,4	2,4	2,4	0,0	0,0	2,4	100,0
% ACUMULADO	1,2	39,3	66,7	82,1	90,5	92,9	95,2	97,6	97,6	97,6	100,0	

En el enlace Argentina - Uruguay el resultado medio de extremo a extremo fue del 58% de entrega en plazo, es decir 8 puntos por arriba del resultado del año 2008 (50%).

Dicho porcentaje no alcanzó la meta prefijada de 80% en D+5 días hábiles, pero sí superó en 8 puntos la meta UPU (50% en D+5).

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 6,9
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	3	16	92	94	75	46	41	31	85	483
% SIMPLE	0,0	0,0	0,6	3,3	19,0	19,5	15,5	9,5	8,5	6,4	17,6	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,6	3,9	23,0	42,4	58,0	67,5	76,0	82,4	100,0	
PLAZO A												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	3	3	1	1	0	0	0	0	1	3	12
% SIMPLE	0,0	25,0	25,0	8,3	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	8,3	25,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	25,0	50,0	58,3	66,7	66,7	66,7	66,7	66,7	75,0	100,0	
PLAZO B												Media en días: 2,1
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	1	2	6	2	0	1	0	0	0	0	0	12
% SIMPLE	8,3	16,7	50,0	16,7	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	8,3	25,0	75,0	91,7	91,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO H												Media en días: 3,8
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	14	18	17	15	3	4	1	1	0	7	80
% SIMPLE	0,0	17,5	22,5	21,3	18,8	3,8	5,0	1,3	1,3	0,0	8,8	100,0
% ACUMULADO	0,0	17,5	40,0	61,3	80,0	83,8	88,8	90,0	91,3	91,3	100,0	

En el enlace Uruguay - Argentina el resultado medio de extremo a extremo fue del 42,4%, es decir 11,4 puntos superior al alcanzado en el año 2008 ( 31%). No obstante, se mantuvo muy por debajo de la meta MERCOSUR (80% en D+5 días hábiles) y tampoco alcanzó la meta UPU (50% en D+5).

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

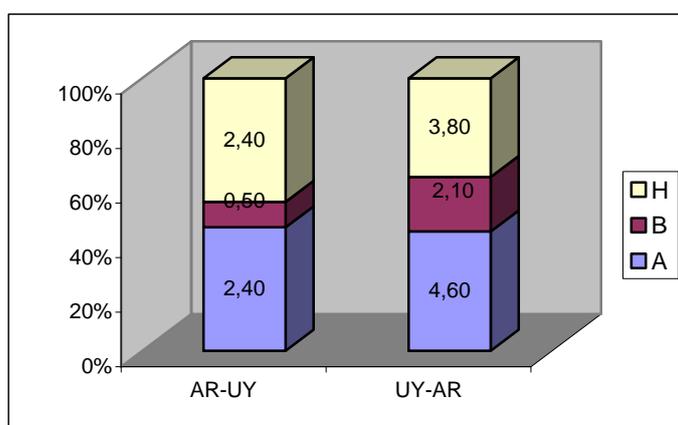
Los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-BR y BR-AR presentados en la Tabla N° 19 y el gráfico respectivo.

Tal comparación permite concluir para el resultado promedio anual, que la demora en el encaminamiento de las cartas de prueba (Plazo A), para el enlace AR-UY fue de 2,4 días hábiles es decir menor que el plazo demandado por Uruguay de 4,6 días hábiles para similar operatoria en el enlace UY-AR.

Si se analiza el transporte aéreo (Plazo B), la demora fue menor en el enlace AR-UY (0,5 días hábiles), en tanto que en el enlace UY-AR demandó 2,1 días hábiles. En cuanto a la distribución en el país de destino (Plazo H), el plazo demandado para su ejecución dentro del territorio de Uruguay fue de 2,4 días hábiles en tanto que en Argentina la misma operatoria requirió 3,8 días hábiles.

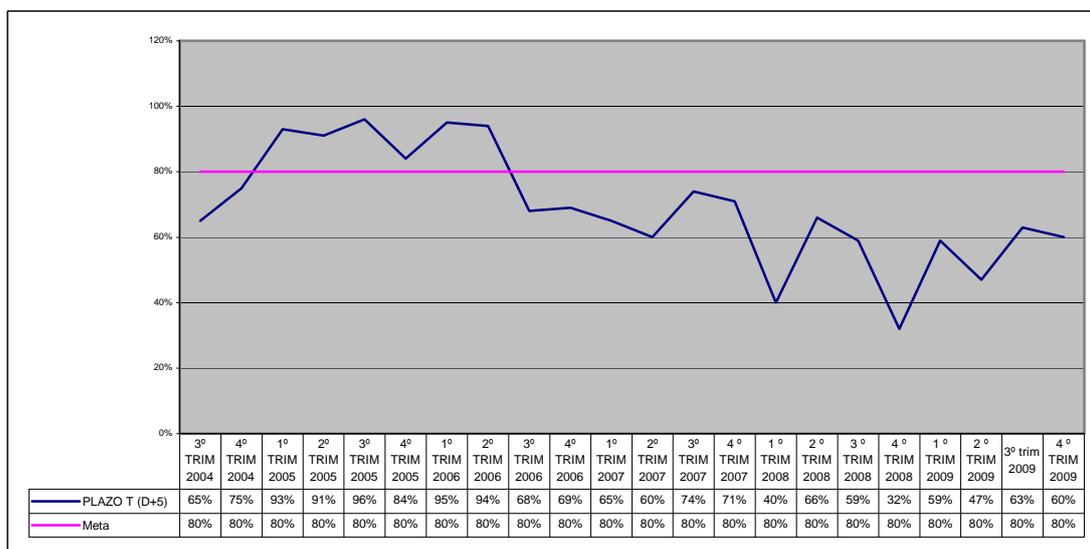
**Tabla N° 19 - Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR y UY - En días Hábiles**

ENLACE	PLAZO	1º Trim 2008	2º Trim 2008	3º Trim 2008	4º Trim 2008	TOTAL 2008
AR>UY	A	2,0	2,7	2,5	2,4	2,4
	B	0,4	0,5	0,5	1,0	0,5
	H	3,2	2,6	1,8	1,9	2,4
TOTAL ( A+B+H)		5,6	5,8	4,8	5,3	5,3
Total de Transpondedores		21	24	22	15	82
UY>AR	A	6,0	1,7	2,0	ND	4,6
	B	2,3	1,3	3,0	ND	2,1
	H	3,0	6,4	3,2	1,3	3,8
TOTAL (A+B+H)		11,3	9,4	8,2	ND	10,5
Total de Transpondedores		20	24	22	14	80

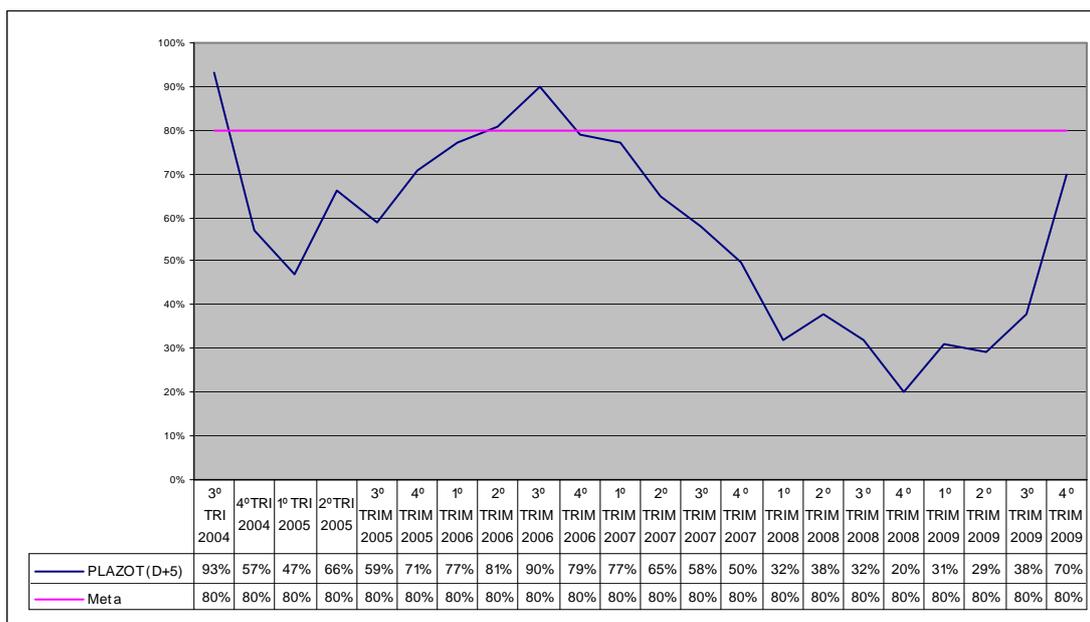


## Evolución Porcentaje de rendimiento de entrega en plazo

### Enlace AR-UY

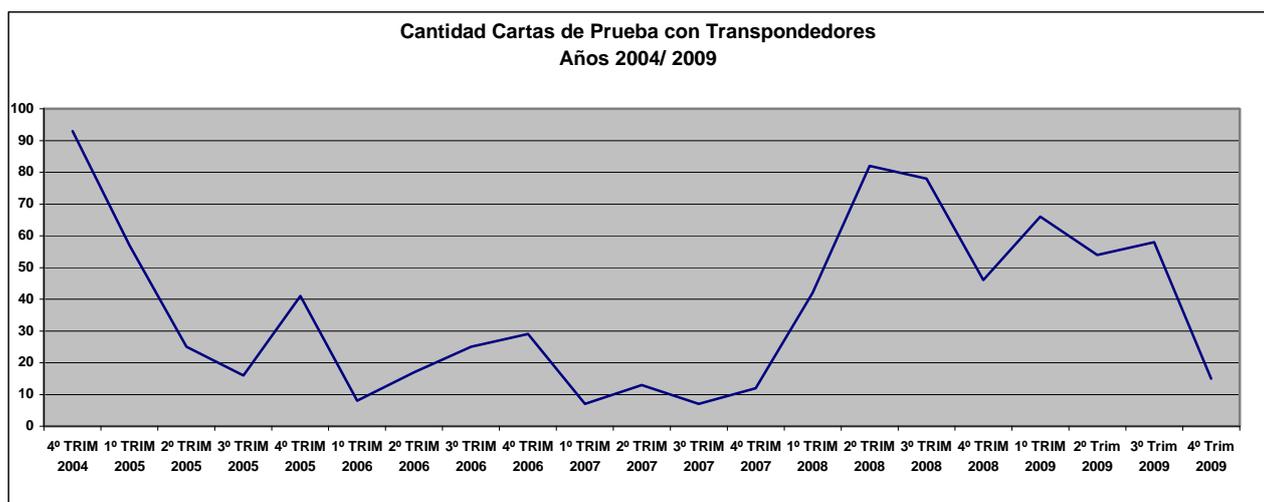


### Enlace UY - AR



## Cantidad de transpondedores enviados años 2006/2009

PAIS DE ORIGEN	AÑO 2006				AÑO 2007				AÑO 2008				AÑO 2009			
	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM	1º TRIM	2º TRIM	3º TRIM	4º TRIM
AR	4	6	9	14	2	5	2	0	20	36	40	19	31	31	26	9
BR	3	11	16	15	5	8	5	12	8	21	11	15	10	15	5	3
PY	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UY	0	0	0	0	0	0	0	0	14	25	27	12	25	8	27	2
<b>TOTAL TRANSP.</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>82</b>	<b>78</b>	<b>46</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>58</b>	<b>15</b>
<b>TOTAL CARTAS RECIB.</b>	<b>1.609</b>	<b>1.557</b>	<b>1.548</b>	<b>1.449</b>	<b>1.769</b>	<b>1.502</b>	<b>1.597</b>	<b>1.456</b>	<b>1607</b>	<b>1400</b>	<b>1377</b>	<b>1359</b>	<b>1504</b>	<b>1443</b>	<b>1461</b>	<b>1376</b>
<b>% TRANSPOND.</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,0%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,6%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,7%</b>	<b>3,4%</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,9%</b>	<b>1,1%</b>



En el cuadro y gráfico precedentes puede observarse que la cantidad de transpondedores utilizados para el control diagnóstico es muy baja en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR, con una marcada tendencia a la baja entre los años 2004 y el 2007. Dicha tendencia, si bien parecía haberse revertido en el año 2008, durante el año 2009 existieron otros factores que impidieron registrar la lecturas del paso de transpondedores a saber:

- a) Para los enlace con Argentina corresponde aclarar que desde mediados de setiembre de 2009 estuvo suspendido el control de transpondedores por medio de portales en el arribo y salida del país, como consecuencia del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A.
- b) En relación con Uruguay y debido a un tema operativo (cuestiones de seguridad) también tuvo problemas en la mediciones de los flujos de salida de los transpondedores; situación cuya solución aún estaba en estudio al cierre del ejercicio bajo análisis.

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

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

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

##### Exportación

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º Trimestre 2009			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	30,3%	15,6%	9,4%	468	363	105	22,4%
BR	AR-PY-UY	34,8%	24,6%	37,2%	468	332	136	29,1%
PY	AR-BR-UY	25,4%	11,8%	17,3%	468	353	115	24,6%
UY	AR-BR-PY	19,0%	26,7%	23,9%	468	328	140	29,9%
<b>TOTAL</b>		<b>27,4%</b>	<b>19,7%</b>	<b>22%</b>	<b>1872</b>	<b>1376</b>	<b>496</b>	<b>26,5%</b>

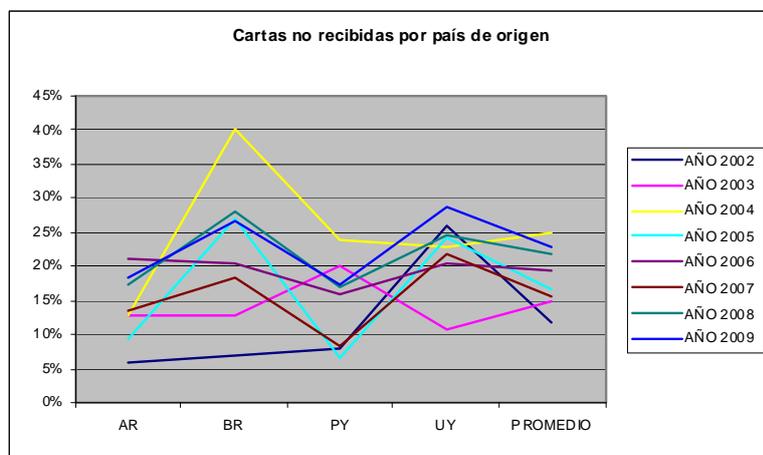
## Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas

### Exportación

Origen	Destino	AÑO 2009			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1872	1546	326	17,4%
BR	AR-PY-UY	1872	1365	507	27,1%
PY	AR-BR-UY	1872	1541	331	17,7%
UY	AR-BR-PY	1872	1332	540	28,8%
General		7488	5784	1704	22,8%

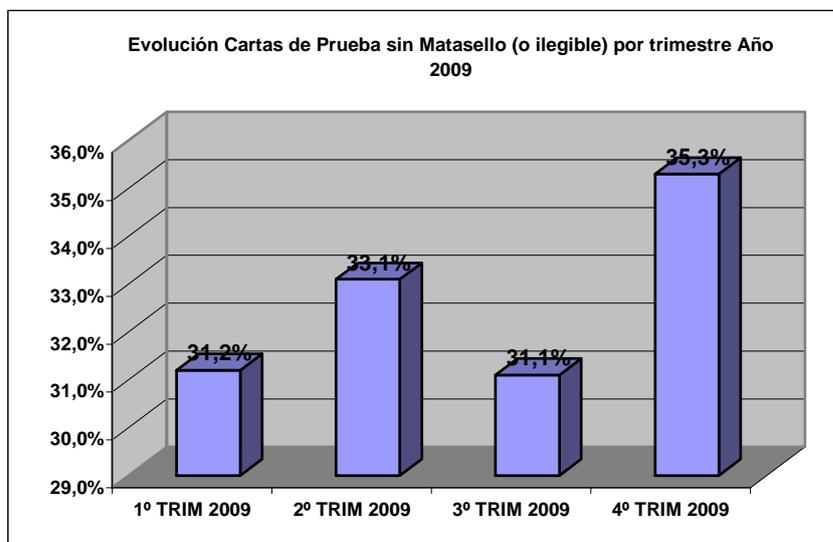
### Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.

		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
AR	BR-PY-UY	6%	12,9%	13,4%	9,4%	15,7%	13,6%	17,4%	17,4%
BR	AR-PY-UY	7%	12,6%	39,5%	27%	18,4%	18,5%	27,9%	27,1%
PY	AR-BR-UY	8%	20,0%	24,3%	6,6%	18,9%	8,3%	17,1%	17,7%
UY	AR-BR-PY	26%	11,1%	22,6%	24,2%	24,1%	21,8%	24,7%	28,8%
General		12%	13,6%	25,0%	16,8	19,2%	15,5%	21,8%	22,8%



### Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible trimestres 2009

PAISES	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º TRIM 2009		
					Cantidades Recibidas	Cant. s/ mat. O ilegible	% s/ mat. o ilegible
AR	BR-PY-UY	41,5%	42,9%	41,5%	363	142	39,1%
BR	AR-PY-UY	45,6%	47,6%	53,1%	332	190	57,2
PY	AR-BR-UY	13,1%	12,7%	7,0%	353	81	22,9%
UY	AR-BR-PY	26,2%	42,5%	26,7%	328	73	22,2%
TOTAL		31,2%	33,1%	31,1%	1376	486	35,3%

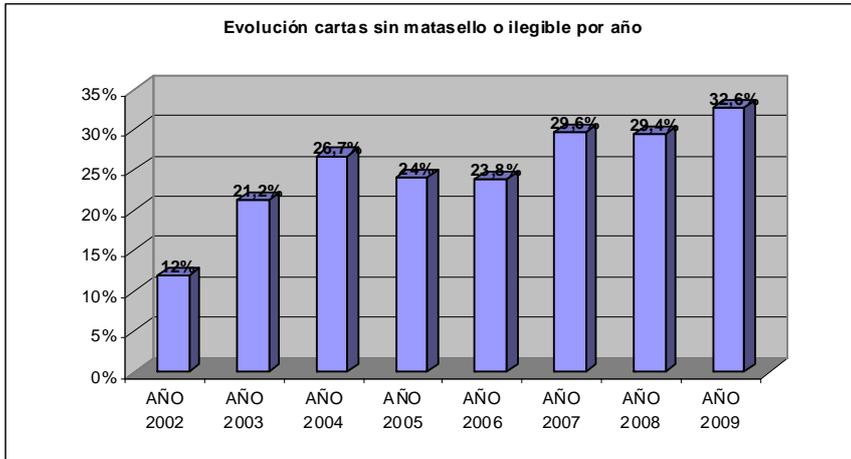


#### Cartas sin matasello total año 2009

Origen	Destino	AÑO 2009			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cant. S/ Matasello (o ileg.)	
AR	BR-PY-UY	1872	1546	632	40,9%
BR	AR-PY-UY	1872	1365	694	50,8%
PY	AR-BR-UY	1872	1541	212	13,8%
UY	AR-BR-PY	1872	1332	349	26,2%
General		7488	5784	1887	32,6%

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

		AÑO 2002	AÑO 2003	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	Año 2008	Año 2009
AR	BR-PY-UY	6%	21,8%	27,3%	27,6%	19,3%	28,1%	33.2	40,9%
BR	AR-PY-UY	7%	11% <sup>0</sup>	37,5%	36,0%	29,7%	42,5%	38.7	50,8%
PY	AR-BR-UY	8%	20,3%	8,3%	11,4%	11,6%	11,6%	16.7	13,8%
UY	AR-BR-PY	26%	31,5%	35,7%	21,8%	35,2%	30,3%	27.1	26,2%
TOTAL		12%	21,2%	26,7%	24%	23,8%	29,6%	28.6	32,6%



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

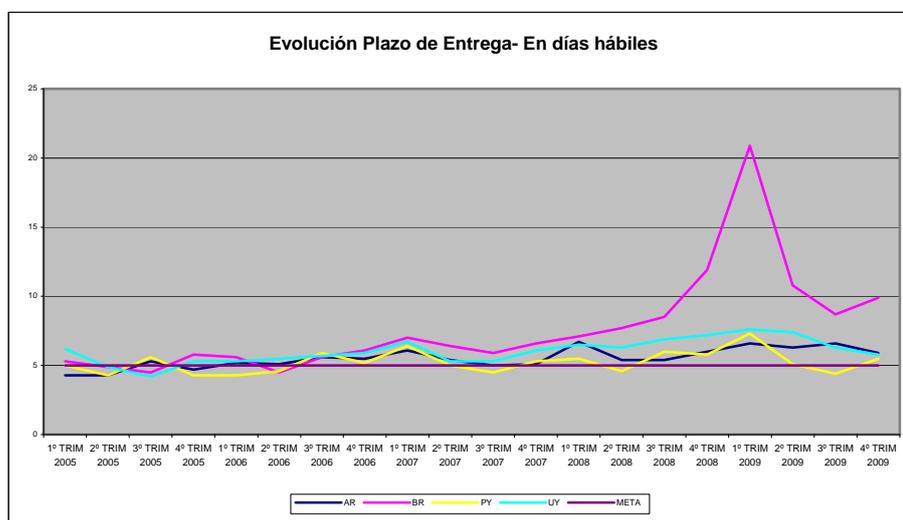
PAIS DE ORIGEN	PAIS DE DESTINO	PROM AÑO 2006	PROM AÑO 2007	1º TRIM 2008	2º TRIM 2008	3º TRIM 2008	4º TRIM 2008	PROM AÑO 2008	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º TRIM 2009	PROM AÑO 2009
AR	BR	7,6	6,4	6,4	4,3	6,5	5,8	5,9	6,7	6,7	6,5	7,3	6,8
	PY	4,1	4,2	5,0	4,8	4,2	5,2	4,8	6,8	6,0	6,9	5,1	6,3
	UY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

El plazo promedio global del año 2008 fue de 7.7 días hábiles, es decir que aumentó en un día en relación con el promedio del año 2008 ( 6,7 días hábiles). Este parámetro tuvo un desvío de 2,7 días respecto el estándar MERCOSUR D+5 días hábiles a/c del 1/07/2008 y la meta UPU (D+5 días hábiles ).

### Indice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles Promedio Exportación

PAIS	1º TRIM 2005	2º TRIM 2005	3º TRIM 2005	4º TRIM 2005	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	1º TRIM 2008	2º TRIM 2008	3º TRIM 2008	4º TRIM 2008	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º TRIM 2009
AR	4,3	4,3	5,3	4,7	5,2	5,1	5,6	5,5	6,1	5,4	5,0	5,1	6,7	5,0	5,4	6,0	6,6	6,3	6,6	5,9
BR	5,3	4,9	4,5	5,8	5,6	4,5	5,6	6,1	7,0	6,4	5,9	6,6	7,1	7,7	8,3	11,9	20,9	10,8	8,7	9,9
PY	5,0	4,3	5,6	4,3	4,3	4,6	5,9	5,2	6,4	5,0	4,5	5,3	5,5	4,6	6,2	5,8	6,1	5,1	4,4	5,5
UY	6,2	4,9	4,2	5,3	5,3	5,5	5,7	5,9	6,7	5,3	5,3	6,1	6,5	6,3	7,1	7,2	7,6	7,4	6,3	5,8
<b>META</b>	<b>5,0</b>																			

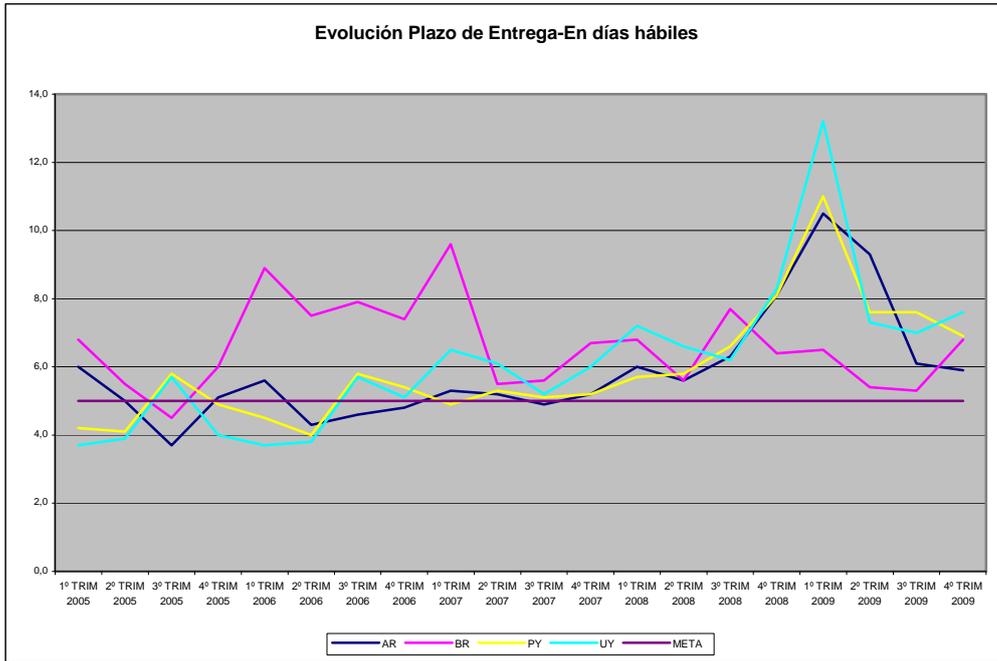
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



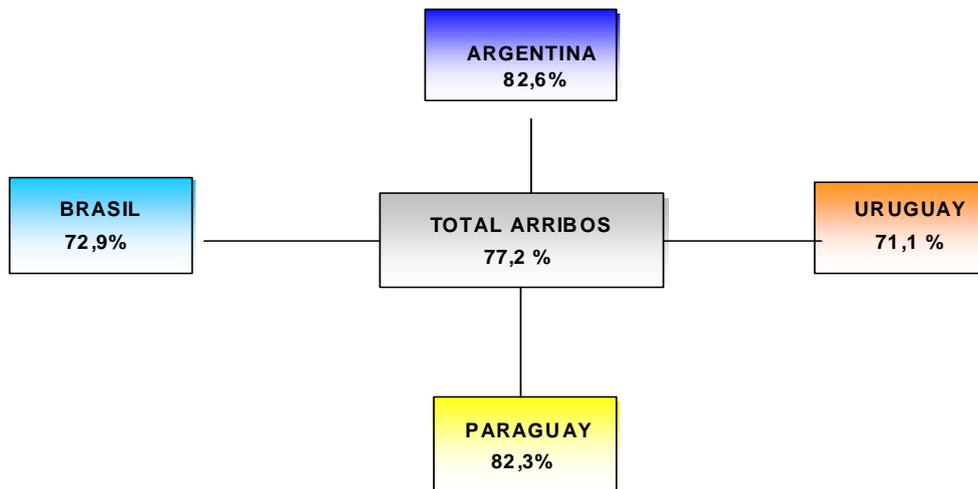
### Promedio Importación

PAIS	1º TRIM 2005	2º TRIM 2005	3º TRIM 2005	4º TRIM 2005	1º TRIM 2006	2º TRIM 2006	3º TRIM 2006	4º TRIM 2006	1º TRIM 2007	2º TRIM 2007	3º TRIM 2007	4º TRIM 2007	1º TRIM 2008	2º TRIM 2008	3º TRIM 2008	4º TRIM 2008	1º TRIM 2009	2º TRIM 2009	3º TRIM 2009	4º TRIM 2009
AR	6,0	5,0	3,7	5,1	5,6	4,3	4,6	4,8	5,3	5,2	4,9	5,2	6,0	5,6	6,1	8,1	10,5	9,3	6,1	5,9
BR	6,8	5,5	4,5	6,0	8,9	7,5	7,9	7,4	9,6	5,5	5,6	6,7	6,8	5,6	8,1	6,4	6,5	5,4	5,3	6,8
PY	4,2	4,1	5,8	4,9	4,5	4,0	5,8	5,4	4,9	5,3	5,1	5,2	5,7	5,8	6,5	8,1	11,0	7,6	7,6	6,9
UY	3,7	3,9	5,7	4	3,7	3,8	5,7	5,1	6,5	6,1	5,2	6,0	7,2	6,6	6,2	8,3	13,2	7,3	7,0	7,6
<b>META</b>	<b>5,0</b>																			

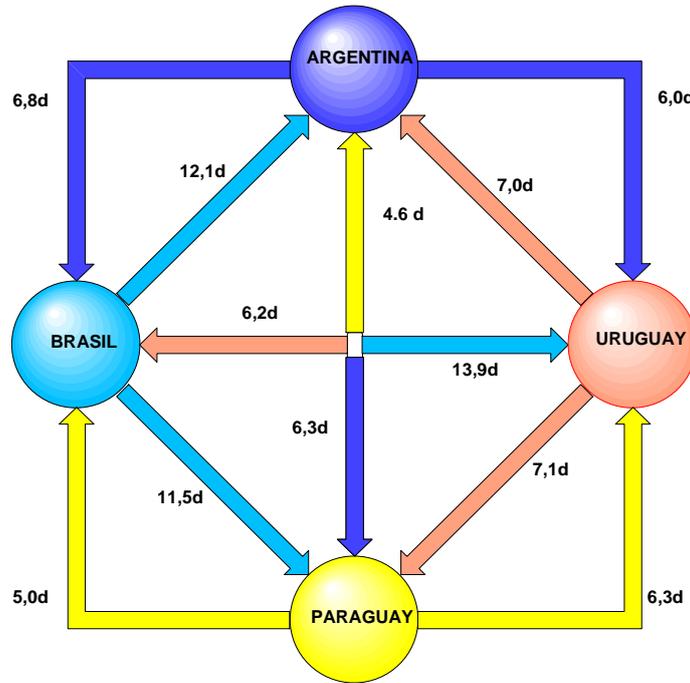
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



### Entregas observadas por países Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2009



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



---

**\*REGISTRO DE OPERADORES POSTALES**

**\*CONTROL DE LA ACTIVIDAD POSTAL**

**\*RECLAMOS Y SANCIONES POSTALES**

**\*FILATELIA**

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

---

---

## Registro de Operadores Postales

En el transcurso del año 2009 se llevaron a cabo actividades destinadas a lograr la finalización de la primera etapa de aplicación de los procedimientos establecidos en la Resolución CNC 1811/2005. Al respecto, se realizó un pormenorizado análisis de las declaraciones juradas y demás documentación aportada por los prestadores inscriptos, tomando como punto de partida el primer requerimiento que se le cursara a cada uno de ellos con motivo de la entrada en vigencia de la citada norma, contrastando su resultado con las sucesivas modificaciones realizadas sobre el plan de servicios, de modo tal de establecer conclusiones que consideraran en forma integral la situación registral de los involucrados.

Asimismo, respecto de la totalidad de prestadores con inscripción vigente en el RNPSP se realizaron acciones de control centradas en la calidad del empleo en el sector postal, analizándose las declaraciones y comprobantes presentados por las empresas ante la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP), en comparación con la dotación de personal denunciada por cada prestador, con el propósito de obtener parámetros objetivos que aporten indicios sobre el efectivo compromiso con el trabajo registrado.

Así, en aquellos casos en que se ha propiciado el mantenimiento de inscripción en el RNPSP, además de considerar los requisitos previstos por la normativa vigente, y tomando en cuenta los parámetros objetivos antes citados, se hizo hincapié en la ausencia de elementos que permitieran concluir que cada empresa peticionante hubiera incurrido en maniobras de corte anticompetitivo, basadas en la elusión de los costos derivados del empleo en regla.

Acerca de esta última cuestión, resulta importante destacar la incidencia que los costos laborales tienen respecto de la actividad postal, representando un alto porcentaje de los ítems fijos que cada uno de los prestadores de servicios postales tiene obligación de afrontar. Consecuentemente, el análisis de las cuestiones referidas a los medios humanos declarados por cada empresa representa un elemento central en la consideración de cada una de las solicitudes recibidas, no sólo referidas al mantenimiento de inscripción sino también aquellas en las que el peticionante requiere acceder al universo de prestadores legalmente registrados.

Con relación a las solicitudes de inscripción recibidas en el año 2009, cuyo número asciende a **VEINTIUNO (21)**, se destaca que el flujo de ingreso de las peticiones se ha mantenido dentro de similares niveles a los alcanzados en el año anterior.

Asimismo, en la consideración de los nuevos emprendimientos presentados se ha tenido como punto central la evaluación de la consistencia y congruencia de las declaraciones juradas presentadas por los administrados, así como un detallado análisis de correspondencia entre los servicios, ámbito geográfico de cobertura y medios, conforme lo exige la normativa vigente. La aplicación de tales criterios, generó como resultado un número acotado de solicitudes en las que se logró apreciar un aceptable grado de cumplimiento de las pautas técnicas mínimas que se requieren para la prestación del servicio, finalizando el período en trato con un total de **SIETE (7)** inscripciones. Dicha cifra contempla tanto aquellos casos en que la empresa accede al mercado como un nuevo prestador postal, como así también los supuestos en que un prestador reingresa al universo de inscriptos debido a la aceptación de un recurso interpuesto contra el acto administrativo que dispuso su baja, o como consecuencia de decisiones administrativas y/o judiciales que suspenden los efectos de la baja oportunamente dispuesta.

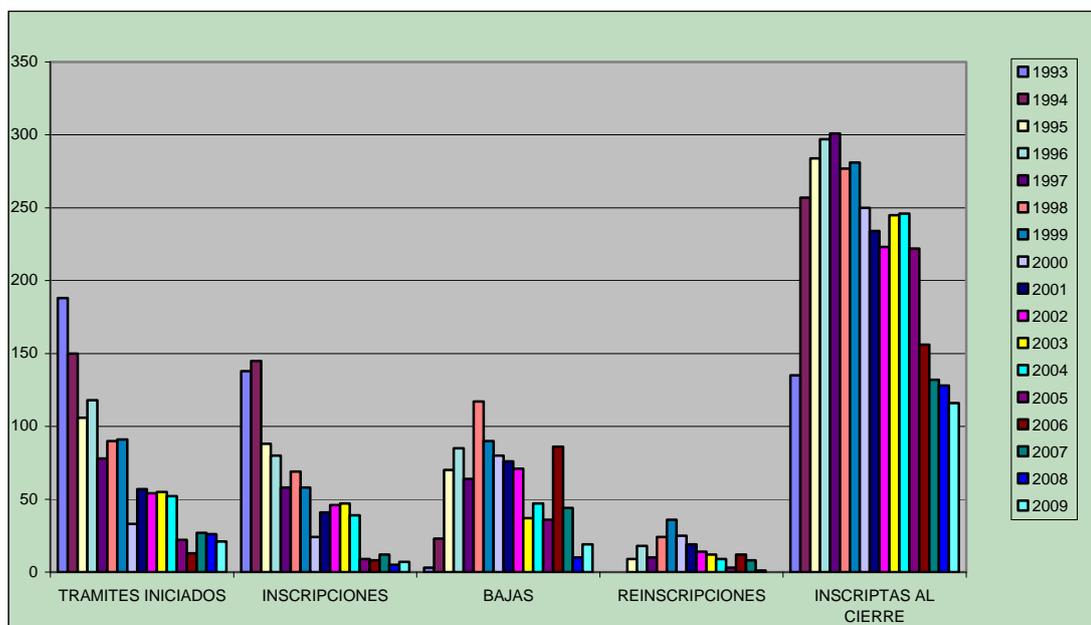
Con relación al número total de inscriptos al cierre del período, se destaca que el mismo disminuyó con respecto al año anterior, pasando de **CIENTO VEINTIOCHO (128)** a **CIENTO DIECISEIS (116)** operadores registrados, motivándose muchas de las bajas en incumplimientos de las obligaciones de acreditación anual o trimestral por parte de los operadores. Asimismo, en el número total de bajas registradas –**DIECINUEVE (19)**– se incluyen los casos derivados de los incumplimientos citados, así como también las denegatorias de mantenimiento dictadas con base en la aplicación de las pautas dispuestas en la Resolución CNC 1811/2005, en los términos referenciados en el primer párrafo de estas conclusiones.

Finalmente, entre los objetivos que se vislumbran para los próximos períodos, corresponde poner de manifiesto la necesidad de desarrollar un sistema informático integral, que posibilite la realización de un análisis más eficiente, en el cual puedan estudiarse las características de los prestadores mediante un método comparativo, y que además permita agilizar los procedimientos de resolución de las peticiones presentadas por los administrados.

---

### Evolución del R.N.P.S.P.

PERIODO	TRAMITES INICIADOS	INSCRIPCIONES	BAJAS	REINSCRIPCIONES	INSCRIPTAS AL CIERRE
1993	188	138	3	0	135
1994	150	145	23	0	257
1995	106	88	70	9	284
1996	118	80	85	18	297
1997	78	58	64	10	301
1998	90	69	117	24	277
1999	91	58	90	36	281
2000	33	24	80	25	250
2001	57	41	76	19	234
2002	54	46	71	14	223
2003	55	47	37	12	245
2004	52	39	47	9	246
2005	22	9	36	3	222
2006	13	8	86	12	156
2007	27	12	44	8	132
2008	26	5	10	1	128
Ene-09	0	0	3	0	125
Feb-09	0	0	2	0	123
Mar-09	1	0	1	0	122
Abr-09	3	2	0	0	124
May-09	1	1	1	0	124
Jun-09	2	1	0	0	125
Jul-09	1	0	5	0	120
Ago-09	4	2	2	0	120
Sep-09	3	0	0	0	120
Oct-09	2	1	1	0	120
Nov-09	3	0	3	0	117
Dic-09	1	0	1	0	116
2009	21	7	19	0	116
<b>TOTALES</b>	<b>1181</b>	<b>874</b>	<b>960</b>	<b>200</b>	<b>116</b>



**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.)

(\*) Se consideran como reinscripciones las medidas de suspensión de efectos de bajas otorgadas, como así también los recursos de reconsideración aceptados.

---

## Control de la actividad postal

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

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

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

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

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

Como resultado se confeccionaron OCHENTA Y TRES (83) informes o actas de inspección, comprobándose lo siguiente:

- CUARENTA Y CUATRO (44) no realizan ningún tipo de actividad.
- TREINTA Y NUEVE (39) realizan actividad postal por lo que se procedió a iniciar actuaciones por separado.

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

Se realizaron CIENTO CINCUENTA Y CINCO (155) actas de verificación y/o informes, de las cuales CIENTO CUARENTA Y OCHO (148) fueron realizados en dependencias del Correo Oficial, siendo las restantes correspondientes a Operadores Privados.

### 3) Rezagos.

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

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

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

La cantidad de operativos realizados fueron SETENTA Y SIETE (77), de los cuales CINCUENTA Y SIETE (57) correspondieron al Correo Oficial, mientras que los VEINTE (20) restantes a Operadores Privados.

---

---

## Reclamos y Sanciones Postales

### Detalle de Reclamos:

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

**Total de reclamos pendientes al 31/12/08: 303**

**Total de reclamos ingresados en el año 2009: 282**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/09: 275**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/09: 310**

#### Correos Privados:

**Total de reclamos pendientes al 31/12/08: 470**

**Total de reclamos ingresados en el año 2009: 96**

**Total de reclamos cerrados al 31/12/09: 118**

**Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/09: 448**

Un tema recurrente es la falta de declaración de valor en los envíos que contienen dinero en efectivo, objetos preciosos o de valor. Lamentablemente los usuarios no contratan el seguro y ante la falta de entrega o sustracción de contenido, cuestionan la falta de pago de la indemnización que no les corresponde porque el envío circuló en infracción a la norma.

En los últimos dos años hubo un incremento de reclamos realizados por sustracción de contenido. Esta situación se da principalmente en los envíos postales originados en la compra - venta en sitios de Internet como así también en los envíos provenientes del exterior.

Por otra parte, es interesante destacar que debido al incremento de barrios cerrados y/o countries en todo nuestro gran territorio, se ha planteado una problemática de distribución domiciliaria. Una gran cantidad de este tipo de centros urbanos, no permiten el ingreso a personal de Correo para la distribución de la correspondencia interna.

Además la mayoría de los mismos no poseen división catastral con identificación de calle y altura lo que dificulta en gran medida la distribución domiciliaria de dicha correspondencia, traduciendo todo ello en reclamos.

---

---

## Filatelia

Las emisiones postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A. correspondientes al año 2009, que fueran tramitadas por ante la Secretaría de Comunicaciones y que fueron aprobados por la RES. Nº 82/2009 publicada en el Boletín Oficial Nº 31.640 de fecha 24 de Abril de 2009; se detallan a continuación:

- 1.-FIESTAS POPULARES II.
- 2.- PRESERVACIÓN DE REGIONES POLARES Y GLACIARES
- 3.- CONMEMORACIONES I: 100 Aniversario de la Est. Obispo Colombes
- 4.- Exposiciones Internacionales: Exhibición mundial de Filatelia “China 2009”
- 5.- MERCOSUR: PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN
- 6.- FAUNA SILVESTRE EN EXTINCIÓN
- 7.- CONMEMORACIONES II: Centenario de la Parroquia Exalt. de Santa Cruz
- 8.- HOMENAJE AL DR. RAUL RICARDO ALFONSÍN.
- 9.- Año 2009 – AÑO DE HOMENAJE A RAUL SCALABRINI ORTIZ
- 10.- 1829-2009: Creación de la “Comandancia Política y Militar de las Islas Malvinas y las adyacentes al Cabo de Hornos” en el Mar Atlántico.
- 11.- CONMEMORACIONES III: 150 Años de la “Congregación Hijas de María Santísima del Huerto” en la Argentina
- 12.- PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE: EL AGUA
- 13.- FLORA Y FAUNA: ESPECIES NATIVAS
- 14.- TEMÁTICA INFANTIL: JUEGOS DE PARQUES DE DIVERSIONES
- 15.- RAZAS OVINAS
- 16.- FILATELIA ARGENTINA: OBSERVATORIOS ASTRONÓMICOS.
- 17.- RECURSOS NATURALES: EL SUELO
- 18.- AMÉRICA-UPAEP: EDUCACIÓN PARA TODOS.
- 19.- IDOLOS DEL DEPORTE II
- 20.- CONMEMORACIONES IV: 50 Años de la Univ. Tecnológica Nacional
- 21.- FESTIVAL INTERNACIONAL DE LA FILATELIA – ITALIA 2009-Teatros
- 22.- Año Internacional de la Astronomía: OBSERVATORIO ASTRONÓMICO Córdoba.
- 23.- AÑO INTERNACIONAL DE LA ASTRONOMÍA – Galileo Galilei.
- 24.- FESTIVAL INTERNACIONAL DE LA FILATELIA: Italia 2009 - Froilán González, Ferrari
- 25.- CONCURSO NACIONAL DE DISEÑO INFANTIL “Yo puedo frenar la tuberculosis”
- 26.- NAVIDAD
- 27.- ARQUITECTURA.

Se deja expresa constancia que se concurrió a todos y cada uno de los eventos de lanzamiento de los sellos postales correspondientes. Así también, que se autorizaron por Gerencia de Servicios Postales los siguientes Temas en Enteros Postales:

- 1.- 100º Aniversario del Primer tranvía eléctrico de Córdoba.
  - 2.- 150 Aniversario de la Biblioteca del Congreso de la Nación
  - 3.- 100 Años de Ferrocarril Nacional Patagónico Pto. Deseado- Las Heras
  - 4.- Conmemoración de la 1ra. Impresión de Sellos por Casa de Moneda
  - 5.- Exposición Filatélica Juvenex 2009 – Río Grande (Tierra del Fuego)
  - 6.- Clubes Centenarios del Fútbol Argentino: Club Gimnasia y Esgr.La Plata
  - 7.- 75 Aniversario de la Asociación Filatélica Buenos Aires.
  - 8.- Clubes Centenarios del Fútbol Argentino: Club Atlético Vélez Sarsfield
  - 9.- 800 Años de la fundación de la orden de Hermanos Menores
  - 10.- XII Congreso Forestal Mundial.
-

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

En el año 2009, la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en la preparación del XXI Congreso Ordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) de Santiago de Chile 2009, ya sea en el ejercicio de las Presidencias de varios Grupos de Trabajo, como en la elaboración de propuestas y la definición del rol que aspira cumplir luego del Congreso en cumplimiento de sus objetivos.

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

En el ámbito Subregional del MERCOSUR, durante el año 2009, Argentina intervino en las dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 "Comunicaciones".

A continuación se efectúa un breve enunciado de lo actuado en los organismos internacionales y de los principales resultados obtenidos en el 2009.

### **Unión Postal Universal (UPU) – Consejo de Explotación Postal (CEP):**

La Administración argentina participó de la reunión anual del CEP de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 16 de marzo al 3 de abril de 2009, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

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

Como País miembro del CEP, Argentina participó de las reuniones plenarios con el siguiente resultado:

- El Grupo de proyecto "Aplicación de la Estrategia" presentó el Programa y Presupuesto 2009-2010.
- Se aprobaron dos Resoluciones, presentadas por la C1 "Envíos de Correspondencia", sobre:
  - Relación entre los gastos terminales y la calidad de servicio para los países y territorios del sistema objetivo de gastos terminales, donde se especifica que las normas y los objetivos en materia de calidad serán fijados sobre la base de las normas aplicables al régimen interno de cada país;
  - Modificaciones del Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia, en lo referente a la sustitución de la expresión "administración postal" y a algunas fórmulas.
- El Foro para el Desarrollo de la Publicidad Directa presentó una Guía de la Publicidad Directa para los países en desarrollo y los países menos adelantados en la era digital.
- En materia de encomiendas, se creó un Subgrupo dentro del Grupo "Desarrollo de los Productos y el Marketing" que se ocupará del estudio de mercado. Además, se modificaron los criterios de validación para la evaluación de las cuotas partes territoriales de llegada para 2010.
- Se aprobó una Resolución, presentada por la C3 "Servicios Financieros Postales", que aprueba provisoriamente un modelo de convenio de servicios, que deberá seguir adaptándose según las modificaciones que se pudieran introducir a las Actas de la Unión.
- El Grupo "Servicios Electrónicos" de la C4 "Normas y Tecnología", decidió dar prioridad, en el período 2009-2010, al desarrollo de la marca postal de certificación electrónica, al correo electrónico postal certificado, y al proyecto .post.
- Por su parte, el Comité Consultivo (CC) informó que ha formado su propio grupo sobre "Redacción de la Dirección Postal" y que coordinará sus actividades con el Grupo del CEP. Asimismo, el CC pretende presentar un libro blanco sobre la protección de los ingresos, que incluya las necesidades y exigencias de los operadores designados, las mejores prácticas a aplicar, un plan de asistencia destinado a los países y propuestas.
- Se aprobó un proyecto de Protocolo de Acuerdo entre la UPU y la Asociación de Marketing Directo (AMD) de los Estados Unidos de América, donde se identifican temas de interés común, y se busca la financiación de proyectos comunes.

- Se aprobaron las modificaciones al texto del Reglamento Interno del CEP, siendo el CA quien deba estudiar las cuestiones de gobernanza referentes sobre todo al derecho de voto.
- Finalmente, se aprobó la postergación de la fecha de disolución del fideicomiso del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicios para el 31 de diciembre de 2016. También se aprobaron las modificaciones efectuadas al Acta del Fideicomiso y a los procedimientos para la elección de los miembros del Consejo Fiduciario, en base a las Resoluciones emanadas del Congreso de Ginebra de 2008.

### **Consejo de Administración (CA):**

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Administración de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 2 al 13 de noviembre de 2009, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

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

#### **Comisión 1 - Grupo de proyecto "Actas de la Unión"**

- Se procedió a examinar los resultados de la consulta sobre un nuevo modelo de Reglamento General.
- Se examinaron las respuestas a la encuesta sobre la revisión de las Actas de la Unión (Res. C21 y C22 del Congreso de Bucarest), y se decidió la creación de un grupo ad-hoc a fin de realizar un anteproyecto de Convenio y sus reglamentos compatibilizando los capítulos y artículos. El CEP será consultado sobre la modificación de los artículos operativos en cuanto a la fusión, separación y subdivisión de artículos. Los Presidentes del CA y del CEP también serán invitados a formular sus comentarios al respecto.
- Un grupo restringido y otro ampliado del Grupo de Proyecto trabajarán en el "Vocabulario Polígloto" para su actualización.
- Finalmente se aprobó un Plan de Trabajo a fin de analizar la posibilidad de atribuir al Convenio carácter permanente.

#### **Comisión 1 - Grupo de proyecto "Reforma de la Unión"**

- Se presentó el pliego de condiciones para la realización de un Estudio sobre el impacto de los nuevos actores del sector postal en la UPU, cuyo resultado final sería presentado en la reunión de octubre de 2010.
- Se presentaron varios documentos sobre posibles ajustes a la estructura de la UPU, decidiéndose incorporar el tema de la misión y priorizar uno de los modelos propuestos.
- En cuanto a las actividades extrapresupuestarias, se propuso avanzar en el establecimiento de directrices, principios mínimos que sean comunes a todas estas actividades que podrían canalizarse a través de una resolución.
- Sobre el procedimiento de acreditación para el CA y CEP. Participación de observadores, se aprobó un enfoque más pragmático y acorde a los procedimientos que en la actualidad utilizan la mayoría de los países, y considerar sólo dos categorías de observadores: "observadores de derecho" y "observadores".
- Ajuste de la misión de la UPU: La OI realizará una consulta a los países sobre este tema en el 2010.
- Finalmente, se discutió sobre la necesidad de contar con un procedimiento de arbitraje entre los operadores para lo cual se conformó un grupo ad-hoc para hacer un primer borrador de dicho procedimiento, integrado por Canadá, Rusia y EE.UU.

#### **Comisión 1 - Grupo de proyecto "Servicio Postal Universal"**

Se presentaron los resultados de la encuesta 2009 que se realiza periódicamente sobre la aplicación de los cinco principios del Servicio Postal Universal: Acceso a los servicios, satisfacción de la clientela, rapidez y fiabilidad, seguridad, responsabilidad y tratamiento de las reclamaciones

Asimismo, se hicieron varias presentaciones sobre el SPU, seguido de un rico debate de ideas: 1) Correos del Ecuador "El desafío de los operadores designados consiste en asegurar la calidad del Servicio Postal Universal"; 2) Agencia Nacional Postal del Ecuador "La Reforma Postal en la región y en Ecuador"; 3) ALACOPP (Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postas Privados) "La importancia del Servicio Postal Universal desde el punto de vista del operador privado en América Latina"; 4) Programa "América Latina y

---

Caribe” de la OI de la UPU “El Servicio Postal Universal en América Latina”- Rudy Cuadra; 5) Empresa Ucraniana de Correos “Definición y extensión del Servicio Postal Universal en Ucrania”; 6) Ministerio de Tecnología de la Comunicación y la Información de Indonesia “El SPU en Indonesia”

### **Comité Consultivo (CC)**

Los proyectos actualmente en curso en el ámbito del CC son:

- a) Redacción de la dirección postal - Iniciativa: Una dirección para todos.

Comprende una campaña y acciones concretas: Contactarse con organismos de NU que han iniciado acciones en este mismo tema, fase de recopilación de información, fase de movilización de recursos, que incluye la organización de una cumbre mundial, última fase de ejecución de los proyectos regionales.

Con el Banco Mundial se realizó una encuesta/sondeo sobre la incidencia de la falta de dirección postal y las limitaciones para hacer negocios en el comercio internacional. También se trató la inclusión de indicadores postales en el Programa de Desarrollo de la Infraestructura del Banco Mundial.

- b) Protección de los ingresos postales

Se presentó un Plan de Acción tendiente a: 1) el intercambio de información y 2) facilitar el acceso a soluciones para la protección de los ingresos (procesos, capacitación y tecnologías). Se coordinan acciones con el Grupo de Acción Seguridad.

- c) Desarrollo sostenible

Se realizaron dos presentaciones: una sobre una campaña para la prevención del HIV a través de los Correos y sus servicios postales, al público en general, entre empleados y empleadores de Correos y emitiendo sellos postales sobre el tema; y la segunda, sobre la protección del medio ambiente.

### **Comisión Mixta 4 CA/CEP - Estrategia de la Unión**

- La OI presentó el informe final sobre la aplicación de la Estrategia Postal de Bucarest, con los datos definitivos para cada uno de los indicadores.
- El Grupo de Proyecto “Planificación de la Estrategia”) presentó el informe sobre sus actividades presentes y futuras: organización de la Conferencia Estratégica de Nairobi (2010) y de las mesas redondas para 2011.
- La OI hizo una presentación sobre “El sector postal – un elemento fundamental de la economía mundial” y “El impacto de la crisis económica en las actividades postales”.
- El Grupo de Proyecto “Aplicación de la Estrategia”) presentó el informe sobre sus actividades presentes y futuras tendientes a evaluar la implementación de la Estrategia Postal de Nairobi. Desarrollo de indicadores.
- El Grupo de Proyecto “Información de la Estrategia”) presentó el informe sobre sus actividades presentes y futuras tendientes a realizar el seguimiento de la EPN con el propósito de informar a los Países miembros al respecto, incluyendo la metodología y el diagrama de los reportes.

### **Comisión 1 – Plenaria**

Además de los informes de sus Grupos de Proyecto, se trataron los siguientes temas:

- Informe sobre las negociaciones de la OMC en materia de comercio de servicios.
- Informe sobre el proyecto .post y el avance de las negociaciones con ICANN. Constituye una alianza entre la industria postal y la de Internet. Post no es un dominio abierto sino patrocinado y la UPU sería la responsable de su asignación.
- Presentación de un modelo de convenio de servicios financieros postales entre los operadores designados.
- Directrices de la UPU sobre cooperación con las empresas-disposiciones contractuales.

### **Comisión 2 – Plenaria**

Además de los informes de sus Grupos de Proyecto, se trataron los siguientes temas:

- Presentación del programa de trabajo de los tres Grupos de Proyecto (Cooperación Técnica y Reforma Postal; Desarrollo Sostenible; y Economía Postal), y del Equipo de Proyecto “Desarrollo del Comercio Electrónico”.
  - Se presentó la estrategia en materia de capacitación a favor de los Países miembros (Trainpost, e-learning, e integración de acciones de capacitación en los Planes de Desarrollo Regional (PDR).
-

- En materia de "Cooperación Técnica y Reforma Postal" se presentaron los seis PDRs de los programas regionales.
- También se resolvió asociar a las Uniones Restringidas en el proceso de seguimiento de los PIDEP que realizará el Grupo ad-hoc "Apoyo a los PIDEP".

### **Comisión 3 – Plenaria**

Se presentaron los siguientes informes, de los cuales se tomó nota:

- Gestión Financiera de la UPU y de las Cooperativas Telemática y EMS para el año 2007-2008
- Informe de auditoría externa de las cuentas de la Unión del referido ejercicio.
- Informe sobre la gestión de los recursos humanos de la Oficina Internacional (OI)
- Presentación sobre la creación, mandato y características de la Oficina de Ética de la UPU.

### **CA - Plenarios Generales**

En este ámbito se tratan y aprueban las cuestiones adoptadas en las Reuniones Plenarias de cada una de las Comisiones del CA antes mencionadas, además de otros tópicos identificados de interés para el Consejo, tales como:

- El Informe del Comité de Coordinación del Trabajo de los Órganos permanentes de la Unión.
- Modificaciones del Reglamento Interno del Consejo de Administración.
- Informe sobre las Relaciones con las organizaciones del sistema de las NU y otras organizaciones internacionales, que entre otras cosas incluye el estado de situación de las negociaciones con ICANN por .Post; el intercambio de conocimientos y experiencias para la aplicación de las normas IPSAS; etc.
- Aprobación de la propuesta de formalizar y fortalecer la cooperación entre la UPU y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

### **Foro de Regulación Postal**

Durante la reunión anual del CA, se destinó la jornada del 12 de noviembre a la realización de un Foro de Regulación, en el que Argentina fue invitada a realizar una presentación, en su calidad de Presidente del Grupo Permanente de Regulación Postal de la UPAEP, sobre el tema "Organizando el mercado postal – Distintos modelos regulatorios".

Durante la misma sesión hubo presentaciones del Instituto para la Estrategia y los Negocios Económicos de la Universidad de Zurich; de la Unidad de Servicio Postal de la Comisión Europea; y de la Oficina de Correos del Estado de China.

Las otras sesiones se refirieron a:

- Financiamiento del Servicio Postal Universal
- Cuál es el impacto de la liberalización del mercado postal tanto a nivel nacional como internacional?

Dado que todos los temas generaron tanto interés como debate, y como era la primera vez que se le daba un espacio/foro a los reguladores en el ámbito de la UPU, se mencionó la posibilidad de institucionalizar este espacio.

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

- Reunión del Consejo de Administración (CA), del Consejo de Explotación Postal (CEP) y del Comité Consultivo (CC), realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), del 16 de marzo al 3 de abril de 2009.
- Foro de Regulación Postal, realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), el 12 de noviembre de 2009.
- Reunión del Consejo de Administración (CA), del Consejo de Explotación Postal (CEP) y del Comité Consultivo (CC), realizado en la ciudad de Berna (SUIZA), del 2 al 13 de noviembre de 2009.

---

## **Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP) - Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE)**

La Administración Argentina participó en las reuniones del CCE y de sus Grupos de Trabajo, del Comité de Coordinación Intergrupos y del Foro de Regulación Postal, celebrados en la ciudad de Montevideo (República Oriental del Uruguay), del 20 al 24 de abril de 2009. Asimismo, se ejerció la Presidencia de los Grupos de Trabajo "Permanente de Regulación Postal", "Reestructura de la UPU y Subgrupo Desarrollo Futuro de la UPAEP", "Sistema de Gestión de la Calidad" y "Delegación Filatélica de la UPAEP", asumidas en el XIX Congreso de la UPAEP, de Río de Janeiro de 2005.

Por otra parte, Argentina integró e intervino en los Grupos de Trabajo "Futuro de la UPAEP", "Grupo de Acción Seguridad Postal", "Comercio Electrónico", "Gastos Terminales" y "Sistemas de Seguimiento y Control".

El CCE y sus Grupos de Trabajo:

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

En el marco de este Grupo, la Secretaría informó sobre el estado actual de los Grupos de Trabajo, el avance de sus actividades así como el estado de acefalía del Grupo Correo Aduana. Al respecto se informó de la postulación de República Dominicana para ejercer la presidencia hasta el próximo Congreso.

Además, en virtud de la proximidad del Congreso de Santiago, el CCI debatió la metodología de presentación de los informes de los Grupos de Trabajo durante el mencionado Congreso, a efectos de dar cumplimiento a la cargada agenda programada para el evento.

### **Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal – III Foro de Regulación Postal**

En cumplimiento al mandato de la Resolución XV del Congreso de Río de Janeiro de 2005, y en ejercicio de la Presidencia del "Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal", se celebró en la mañana del 20 de abril de 2009, en la sede de la UPAEP, el III Foro de Regulación Postal organizado y coordinado por la Administración Argentina.

El Foro contó con las siguientes presentaciones, las que dieron lugar a interesante debate e intercambio de ideas: 1. Estado de las Directivas Postales en la Unión Europea – Exposición de ANACOM, Portugal; 2. Agencia Nacional Postal – Exposición de Ecuador

### **Primera Reunión de Aspectos Operativos**

En la tarde del lunes 20 de abril, se celebró en la sede de la UPAEP, la I Reunión de Aspectos Operativos, con el objetivo de tratar todos los temas vinculados a la operatoria de los servicios postales en la región.

En tal sentido, se identificó a la calidad del servicio como uno de los temas prioritarios del nuevo ciclo, por lo que se convocó a la Administración Argentina, en calidad de Presidente del Grupo Sistema de Gestión de la Calidad, a realizar una presentación sobre "Calidad del Servicio en la región de la UPAEP- Situación Actual y Perspectivas de Acción".

Además, se abordaron en esta reunión los siguientes temas: a) La implementación de un Plan Nacional de la Calidad - Proyecto Regional – PDR; b) Provisión de equipamiento, instalación, puesta en marcha, mantenimiento y transmisión de datos de Control Diagnóstico - Presentación de Lyngsoe System; c) Formulación de una Guía de Implementación Operativa; d) Administración del transporte aéreo

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

Continuando con los sucesivos informes presentados en los CCE 2006, 2007 y 2008, Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó, en coordinación con los países integrantes del GT, el Informe correspondiente conteniendo el seguimiento y los avances con relación a los temas de reestructura, presentados en ocasión del Congreso de Ginebra de julio/agosto de 2008, las reuniones del Consejo de Administración (CA) y del Consejo de Explotación Postal (CEP) de octubre/noviembre de 2008 y marzo/abril de 2009.

### **Grupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP**

---

---

Este Grupo creado por Decisión 30 del CCE 2007, tiene como objetivo dar continuidad al trabajo realizado por el GT "Futuro de la UPAEP". Está presidido por Portugal e integrado por Argentina, Costa Rica, España, Honduras, México, Panamá, Uruguay y Estados Unidos, como apoyo consultivo.

En esta oportunidad se presentaron las proposiciones de modificación de las Actas, proyectos de resoluciones de orden general y demás resultados del trabajo del Grupo para ser remitidos y tratados en el Congreso de Santiago, de septiembre de 2009.

En este contexto, Argentina tuvo responsabilidad primaria en los siguientes temas:

- Análisis y compilación del marco normativo vigente de la UPAEP (Resoluciones, Decisiones y Recomendaciones).
- Elaboración de un procedimiento para la preparación de Proposiciones UPAEP en los Congresos de la UPU.

Como resultado del trabajo, se presentaron y aprobaron los documentos correspondientes, incluyendo un proyecto de resolución para la actualización de la normativa vigente a partir del Congreso de Santiago.

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

Argentina, en calidad de Presidente, desarrolló ante el CCE los siguientes temas:

Calidad de Servicio en el marco de la Unión Postal Universal y la Situación actual en la región de la UPAEP – 3° Actualización – Abril 2009.

Red de Responsables de Calidad en la Región. Actualización 2009.

Agenda del Seminario sobre Calidad de Servicio de Buenos Aires.

Perspectivas en materia de calidad para el período 2009-2012 (Congreso de la UPU – Ginebra 2008 – CA / CEP 2008-2009).

Asimismo, se informó sobre los avances en el marco del Plan de Desarrollo Regional para América Latina, en materia de calidad, en coordinación con la UPU y la Secretaría General, resaltando la creación de una Guía Práctica para la Elaboración de Planes Nacionales para el Desarrollo de la Calidad y su implementación en la región de la UPAEP.

### **Seguridad Postal**

Estados Unidos, en calidad de presidente del Grupo de Acción Seguridad Postal, informó lo actuado durante el 2008, destacándose la elaboración de una Guía de Certificación que contiene indicaciones precisas sobre las acciones que los Operadores Oficiales deben realizar a fin de postularse para la obtención de la Certificación de Seguridad Postal de la UPAEP.

Como parte del proceso de certificación se designó a un Grupo de Calificación, que estará presidido por el Gerente del Grupo de Acción Seguridad, un Jefe de Proyectos de la UPAEP y representantes de tres Países miembros de la Unión elegidos por el Consejo. Para tal función fueron elegidos Argentina, Costa Rica y Uruguay.

Preparativos para el Congreso de Santiago – Agosto de 2009-

El Consejo decidió, mediante Decisión 12, las autoridades del Congreso sugeridas por el País Sede, en coordinación con la Secretaría General, en cumplimiento del artículo 103 del Reglamento General, a saber:

Presidente del Congreso: Gobierno de Chile; Presidente de Honor: Ministerio de Tutela del Sector Postal; Vicepresidentes: Brasil y España; Decano: Paul Reynaud – Canadá; Comisión de Redacción: Presidente: Argentina; Vicepresidente: Ecuador; Miembros: Perú y Paraguay; Comisión de Verificación de Poderes: Presidente: Panamá; Vicepresidente: Antillas Neerlandesas; Miembros: México y Estados Unidos

Finalmente, mediante Decisión 13, se aprobaron las proposiciones presentadas por el Grupo de Trabajo "Cooperación Técnica"; el Grupo de Trabajo "Planificación Estratégica" y el Grupo de Trabajo "Desarrollo Futuro de la UPAEP" para su posterior tratamiento por parte del Congreso de Santiago.

### **Fecha del CCE 2010**

Mediante CCE/09 Decisión 20, se fijó la fecha de la próxima reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo y otras reuniones conexas del 15 al 19 de marzo de 2010, a efectuarse en la Sede de la Unión, en la ciudad de Montevideo.

---

---

## **XXI Congreso Ordinario de la UPAEP**

Entre el 17 y el 21 de agosto de 2009, se celebró en la ciudad de Santiago, (CHILE), el XXI Congreso Ordinario de la UPAEP. Los resultados más relevantes fueron:

### **Elección del Secretario General y del Consejero de la Unión.**

El Congreso procedió a la elección de los cargos de Secretario General y Consejero de la Unión, con los siguientes resultados: La Dra. Serrana Bassini, de la República Oriental del Uruguay, y actual Secretaria General, fue reelecta en su cargo por un nuevo período, no habiéndose presentado otra candidatura.

Para el cargo de Consejero, se presentaron dos candidatos: Juan Ramón Martínez Acha (España) y actual Consejero; y Edwin Viscarra (Bolivia), actual Jefe de Proyectos, resultando electo este último.

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

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó su Informe así como una proposición de orden general para la continuidad del Grupo de Trabajo, con los siguientes resultados: a) Aprobada como Resolución 14 del Congreso, b) Presidencia: República Argentina, c) Países miembros: Chile, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Nicaragua, Paraguay, República Dominicana y Uruguay, d) Objetivos del Grupo de Trabajo para el período 2010-2013

### **Delegación Filatélica**

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó su Informe así como una proposición de orden general para la continuidad del Grupo de Trabajo, con los siguientes resultados: a) Aprobada como Resolución 6 del Congreso; b) Presidencia: La República Argentina, representada en este caso por el Correo Oficial, desistió de la Presidencia del Grupo, por lo que se dispuso encargar al Consejo realizar las gestiones para la designación de un nuevo Presidente; c) Países miembros: Argentina, Cuba, Ecuador, Panamá, Portugal y Venezuela; d) Objetivos del Grupo de Trabajo para el período 2010-2013

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

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó su Informe así como una proposición de orden general para la continuidad del Grupo de Trabajo, con los siguientes resultados: a) Aprobada como Resolución 2 del Congreso; b) Presidencia: República Argentina, c) Países miembros: Brasil, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos, Perú, Portugal, República Dominicana y Uruguay, d) Objetivos del Grupo de Trabajo para el período 2010-2013.

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

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó su Informe así como una proposición de orden general para la continuidad del Grupo de Trabajo, con los siguientes resultados: a) Aprobada como Resolución 8 del Congreso, b) Presidencia: República Argentina, c) Países miembros: España, México, Portugal y Uruguay, d) Objetivos del Grupo de Trabajo para el período 2010-2013

### **Grupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP**

Como País miembro de este grupo, Argentina elaboró y presentó las siguientes proposiciones:

- Recopilación y actualización de la normativa vigente de la UPAEP (Resoluciones, Decisiones y Recomendaciones), aprobada por Resolución 20 del Congreso.
- Preparación y adopción de Proposiciones UPAEP para el Congreso UPU, aprobada por Resolución 23 del Congreso.

Asimismo, mediante Resolución 24 se decidió la continuidad del Grupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP, y por Recomendación I, el Grupo realizó una serie de sugerencias a fin de reflexionar y decidir sobre la estructura y alcance de los grupos de trabajo para aumentar su eficiencia y dinamismo en beneficio de la Unión.

Finalmente, mediante Resolución 10, se creó un Comité Ad-Hoc, dependiente de este grupo para la racionalización de los Grupos de Trabajo existentes. El mismo estará co-presidido por Canadá y Portugal, y lo integrarán Argentina, Cuba, Chile, Costa Rica, Uruguay y Estados Unidos.

---

## Otros Grupos de Trabajo

Argentina presentó una proposición para la creación de un Comité de Contacto UPAEP-CITEL, la cual fue aprobada mediante Resolución 33. Dicho Comité quedó integrado por Canadá, Uruguay, y Argentina en calidad de Presidente.

Además de los mencionados anteriormente, el Congreso decidió la continuidad de los siguientes grupos:

- Grupo de Acción Seguridad (Resolución 3)
- Grupo de Trabajo Gastos Terminales (Resolución 4)
- Grupo de Trabajo de Comercio Electrónico (Resolución 9)
- Grupo de Trabajo Encomiendas Postales (Resolución 12)
- Grupo de Trabajo Servicios Financieros Postales (Resolución 13)
- Grupo de Trabajo Planificación Estratégica (Resolución 17)
- Grupo de Trabajo Cooperación Técnica (Resolución 18)

Asimismo, mediante Resolución 22, se creó el Grupo de Trabajo para la preparación del 25 Congreso de la UPU.

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

## Planificación Estratégica y Gestión de la Secretaría General

Los topes presupuestarios de la Unión y el Plan Estratégico para el período 2009-2012 se aprobaron mediante Resoluciones 1 y 12, respectivamente.

## Proposiciones de interés para la Administración Nacional

Además de las 4 (cuatro) proposiciones de continuidad de los Grupos de Trabajo mencionadas anteriormente, la Administración Argentina, en coordinación con el Correo Oficial y otros Países miembros de la Unión, elaboró y presentó las siguientes proposiciones, todas ellas aprobadas por el Congreso de Santiago:

- 1) Ordenamiento de instrumentos jurídicos (resoluciones, decisiones y recomendaciones) vigentes de la UPAEP y su mecanismo de actualización. Establecimiento de un Código de Conducta y un procedimiento para la formulación de "PROPOSICIONES UPAEP" a los Congresos de la UPU (**Resolución 23**).
- 2) Determinación de la elaboración de Informes ejecutivos y su periodicidad, sobre las misiones de la Secretaría General de la UPAEP (**Resolución 32**).
- 3) Uso e implementación del un isologotipo en los correos electrónicos institucionales de la UPAEP en defensa del medio ambiente (**Resolución 34**).
- 4) Promoción de políticas en defensa del medio ambiente y su vinculación con el sector postal (**Resolución 44**).
- 5) Enmiendas al Plan Estratégico de la UPAEP (**Resolución 42**).
- 6) Validación de dos instructivos en materia de Filatelia (**Resolución 5**).
- 7) Creación del Comité de Contacto UPAEP- CITEL (**Resolución 33**).
- 8) Normas básicas para la emisión de los sellos postales "América" (**Resolución 35**).

## Reunión constitutiva del Consejo Consultivo y Ejecutivo

Durante la reunión constitutiva del Consejo Consultivo y Ejecutivo, celebrada el viernes 21 de agosto, se llevó a cabo la elección de los miembros del Comité de Gestión, conforme a la normativa vigente.

De dicha elección resultó la siguiente composición: Chile, como país sede del Congreso y Presidente del CCE, Canadá, Argentina, Cuba, Costa Rica, Paraguay y República Dominicana. Costa Rica y Cuba asumen la Primera y Segunda Vicepresidencia del Consejo Consultivo y Ejecutivo, respectivamente.

## Reunión del Comité de Gestión (CG)

Como uno de los siete países electos para integrar el Comité de Gestión del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP durante el período 2009-2012, Argentina participó de la primera reunión luego del Congreso de Santiago, celebrada en Montevideo, los días 10 y 11 de diciembre de 2009.

---

Conforme el artículo 116 del Reglamento General de la UPAEP, se establece que el CG reporta al CCE y lo asiste en el seguimiento, análisis y evaluación de las actividades de la Unión. En tal sentido, durante la reunión se trataron los siguientes tópicos:

- En cuanto a la Gestión de la Secretaría General, se analizó la Evolución de los Estados Financieros de la Unión al 30 de septiembre de 2009, estado de deuda de los Países miembros, información actualizada sobre la aplicación del Art. 12 del Estatuto del Personal que establece el ajuste de salarios; procedimiento para la selección de un nuevo Jefe de Proyecto; proyecto de Plan de Acción de la SG para el 2010, entre otros.

- Proyectos de Cooperación Técnica.

- Por otra parte se analizó el proyecto de Agenda del Consejo del 2010 y sus actividades conexas.

- Al debatir sobre los temas estratégicos de la Unión y la agenda del Consejo del 2010, surgió la necesidad de incorporar a los debates y trabajos de la UPAEP dos temas de importancia para los servicios postales de la región: el tratamiento de las reclamaciones postales y las relaciones con las líneas aéreas.

- Finalmente, se informó sobre el grado de cumplimiento de las Resoluciones y Recomendaciones del 21º Congreso de la Unión para su posterior remisión al Consejo.

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

➤ Reunión de Coordinación entre la SECRETARÍA DE COMUNICACIONES y la Secretaria General de la UNIÓN POSTAL DE LAS AMÉRICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP) con el fin de comenzar a trabajar en la implementación del ACUERDO DE COOPERACIÓN ENTRE LA COMISIÓN INTERAMERICANA DE TELECOMUNICACIONES (CITEL) Y LA UNIÓN POSTAL DE LAS AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP), celebrada en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), el 29 de enero de 2009.

➤ Reunión entre Representantes de la Administración Postal Argentina (Gerencia de Servicios Postales de la CNC), el Correo Oficial de la República Argentina, La Poste de Francia y ARCEP, Autoridad Regulatoria del mercado postal de dicho país, a efectos de intercambiar información y experiencias sobre aspectos operativos y regulatorios del sector postal, en París (FRANCIA) entre el 7 y el 15 de febrero de 2009.

➤ Foro de Alta Dirección "Camino de Futuro para Operadores Postales de Latinoamérica", realizado en la ciudad de Lisboa, (PORTUGAL), del 11 al 13 de marzo de 2009.

➤ Reunión del Grupo de Trabajo Desarrollo Futuro de la UPAEP, realizada en la ciudad de Lisboa, (PORTUGAL), el 16 de marzo de 2009.

➤ Reunión del Grupo de Trabajo Gastos Terminales, previa a las sesiones del Consejo Consultivo y Ejecutivo 2009, realizada en la ciudad de Montevideo, (REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), en abril de 2009.

➤ III Foro de Regulación Postal de la región de la UPAEP, realizado en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), el día 20 de abril de 2009.

➤ Coloquio de Cooperación Técnica y Coloquio sobre la Estrategia de la Unión, celebrados en la ciudad de Montevideo (REPUBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), el 21 de abril de 2009.

➤ Reunión del Comité de Coordinación Intergrupos y del Consejo Consultivo Ejecutivo de la UPAEP, realizado en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY), del 22 al 24 de abril de 2009.

➤ Seminario de Alto Nivel sobre Exportaciones por Envíos Postales para MIPyMES y Curso de Formación de Consultores del Proyecto - la Iniciativa para la Integración de la Infraestructura Regional Suramericana (IIRSA), realizado en la ciudad de San Pablo (BRASIL), del 16 al 27 de noviembre de 2009.

---

---

## MERCOSUR

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2009, el tema postal se trató en el marco de la Comisión Temática de Asuntos Postales del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones”, reunida en dos ocasiones: del 18 al 20 de Mayo de 2009, en la Ciudad de Asunción (REPÚBLICA DEL PARAGUAY), y entre los días 23 a 25 de noviembre, en la ciudad de Montevideo (REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY).

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

- Los Estados Partes informaron sus avances en la implementación del Proyecto Exporta Fácil, así como las novedades en materia operativa y de regulación postal en cada país.
- En cuanto a la Calidad del Servicio, se evaluó el grado de cumplimiento del estándar regional, aprobado mediante Resolución GMC N° 49/07, en consonancia con la Norma Mundial establecida por la UPU. Como consecuencia de este análisis, y entre las muchas soluciones ensayadas para frenar la caída de la calidad se planteó la posibilidad de establecer puntos de contacto con el Grupo de Trabajo de Calidad de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, (UPAEP) como forma de enriquecer la discusión y su abordaje desde otros posibles enfoques. Asimismo se insistió en la importancia de retomar las reuniones periódicas de expertos de calidad de MERCOSUR, antes o durante las reuniones de esta CTAP, con la finalidad de detectar el origen de las demoras e implementar acciones correctivas, de las que necesariamente debe realizarse un estricto seguimiento. En ese sentido Argentina invitó a una reunión de expertos de calidad, a realizarse en ese país en fecha previa a la reunión de la Comisión Temática.
- En relación con el Congreso Extraordinario de la UPAEP, los Estados Partes debatieron proposiciones y presentaron sus candidaturas para coordinar posiciones y acordar mutuo apoyo durante el evento.
- Asimismo, se repasaron los resultados del Congreso de la UPU, celebrado en Ginebra en el 2008, con incidencia en la región del MERCOSUR.
- Se continuó con la evaluación y seguimiento por parte de los Correos Oficiales de las Disposiciones relativas al Intercambio Postal entre Ciudades situadas en Región de Frontera y su Reglamento de Ejecución, aprobado por Resolución GMC N° 29/98.
- En cuanto a la internalización de las Resoluciones MERCOSUR se informó lo siguiente: Uruguay internalizó la RES.GMC N° 28/05 por Decreto del Poder Ejecutivo N° 271/07 del 31 de Julio de 2007; Paraguay, por Resoluciones del Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones N° 115/09 y 116/09 de 02 de febrero de 2009, internalizó las RES.GMC N°49/07 “SERVICIOS POSTALES-ESTÁNDARES DE CALIDAD EN EL MERCOSUR” y RES. GMC N°15/08 “DIRECTRICES PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL MARCO REGULATORIO DEL SECTOR POSTAL DEL MERCADO COMUN DEL SUR (MERCOSUR)”, respectivamente, esta última como guía metodológica para la elaboración de dicho marco. Uruguay, por su parte informa que también procedió a internalizar la norma referida en última instancia, mediante Decreto del Poder Ejecutivo de fecha 13 de julio de 2009.

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

---