

Informe Anual del Mercado Postal 2011

Gerencia de Servicios Postales
Comisión Nacional de Comunicaciones



REPÚBLICA ARGENTINA

**Presidenta de la Nación
Dra. Cristina Fernandez de Kirchner**

**Ministro de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios
Arq. Julio De Vido**

**Secretario de Comunicaciones de la Nación
Arq. Carlos L. Salas**

**Comisión Nacional de Comunicaciones
Ing. Ceferino Namuncurá
Ing. Nicolás Karavaski**

**Gerente de Servicios Postales
Dr. Alfredo Perez**

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, setiembre de 2012

C O N T E N I D O

Introducción	5
Estudios en Materia Postal	7
Dimensión del Mercado – Principales Indicadores	8
Servicios Postales	9
-Ventas y Producción Postal – Series 1993/2011	10
-Mercado postal por Operador y por tipo de servicio	11
-Participación relativa respecto del total de envíos	12
-Mercado postal por tipo de servicio - Evolución 2011/2010	14
-Distribución geográfica de la producción y de las ventas	15
-Piezas expedidas al exterior	16
-Variación 2011/2010 de la cantidad de piezas enviadas al exterior -	17
-Correo internacional entrante	17
Servicios Telegráficos	18
-Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2006/2011	
Servicios Monetarios	20
-Evol. de las ventas y de las unidades – Series 2006/2010	
Otros ingresos conexos – Correo Oficial	20
Servicios Postales de Mensajería Urbana	21
Anexo 1 - Cuadros y Gráficos	22
Servicios Postales	
-Gráfico: Evolución de la producción postal 2000/2011	23
-Cuadros: Producción Postal año 2011 (C. Privados- C. Oficial)	24
-Cuadro: Producción Postal Total año 2011 (C. Oficial + C. Privados)	25
-Cuadro: Couriers de entrada año 2011 (C.Oficial - C. Privados)	25
-Cuadro: Ventas mensuales de Servicios Postales año 2011(C. Oficial - C. Privados)	25
-Evolución anual de los servicios postales por tipo de servicio – 2001/2011	26
Servicios Telegráficos	
-Cuadros: Evol. mensual de las ventas y unidades año 2011 (C. Oficial - C. Privados)	28
-Cuadros: Total de ventas y de unidades año 2011 (C.Oficial + C. Privados)	28
-Gráfico: Evolución de la producción telegráfica 2000/2011	29
Servicios Monetarios	
-Cuadros: Evolución mensual de las ventas y las unidades año 2011 (C. Oficial)	30
-Gráfico: Evolución de la producción de serv. monetarios 2000/2011	31
-Gráfico: Evolución Anual del PIB y de las Ventas a valores corrientes	32
Aspectos generales del mercado postal, telegráfico y monetario	33
-Estructura del mercado	33
-Clasificación de las empresas	33
-Segmentación del Mercado Postal Privado – Porcentajes s/ tamaño y tipo	34
-Evolución del PIB y de las ventas	35
-Envíos por habitante y por año	35

-Acerca de los precios	36
-Nivel de empleo	36
Calidad de Servicios	37
Control de la Calidad en el orden Nacional	38
Esep Urbano 01/2011	39
-Esep Urbano 02/2011	40
-Esep Urbano 03/2011	41
-Esep Urbano 04/2011	42
-Esep Urbano 05/2011	43
-Esep Urbano 06/2011	44
-Esep Urbano 07/2011	45
-Esep Urbano 08/2011	46
-Esep Urbano 09/2011	47
-Esep Urbano 10/2011	48
-Esep Urbano 11/2011	49
-Esep Urbano 12/2011	50
-Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2011	51
Control de la calidad en el orden Internacional	54
-Unión Postal Universal	54
-Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP	54
-Informe sobre la situación del Control Continuo de la Calidad de Servicio	55
-Resultados del Operativo de Control Continuo - Ámbito: Internacional	56
Enlace AR/IT – IT/AR	58
Enlace AR/ES – ES/AR	60
-Resultados del Operativo de Control Continuo – Ámbito: Mercosur	63
-Anexo 1 – Método de realización del control continuo	67
-Anexo 2 – Frecuencia y Porcentajes acum. en toda la Región (días hábiles)	67
-Resumen de resultados 2005/2011 – Meta 80% en D+5 (días hábiles)	69
-Análisis de las relaciones bilaterales (incluye control diagnóstico)	
Enlace AR/BR – BR/AR	72
Enlace AR/PY – PY/AR	74
Enlace AR/UY – UY/AR	76
-Anexo 3 – Confiabilidad – Irregularidades	80
-Anexo 4 – Plazos totales por enlace en días hábiles	83
Registro de Operadores Postales	89
-Evolución del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales	90
Control de la Actividad Postal	91
Reclamos y Sanciones Postales – Detalle - Síntesis	92
Filatelia	93
Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Internacionales	95
-Unión Postal Universal	95
-Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP)	102
-Mercosur	106

Introducción

El presente informe fue confeccionado en el marco de lo dispuesto en el Anexo II del Decreto N° 1626/96, dando así cumplimiento a una de las funciones primarias de la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

La Introducción al Informe del año anterior concluyó en que el sector postal argentino no se encuentra en proceso de extinción, sino de transformación. Se señaló también que es tarea de todos, liderados por el Estado, trabajar para que esa transformación opere conservando los valores sociales que este sector postal hoy representa para la sociedad argentina.

En ese contexto, no debemos cansarnos de señalar que, de acuerdo al Informe que aquí se presenta, la actividad postal da empleo registrado a nada más ni nada menos que **treinta y ocho mil trescientos treinta y nueve (38.339) trabajadores**. Esto está permitiendo a muchos de nuestros compatriotas acceder a la salud y a la educación digna y a que nuevas generaciones de argentinos se incorporen a la producción en un contexto mucho mejor que el que tuvieron sus padres.

A ese valor general indudable, se le ha ido incorporando el de la regularización de la oferta de servicios de mensajería, dando empleo registrado, seguridad y respeto a muchos jóvenes que con ello ingresan a su primer actividad laboral en el marco de un convenio colectivo propio.

Nuestra actividad postal (decimos “nuestra” pues de algún modo la Comisión Nacional de Comunicaciones es parte interesada –y comprometida- con ella) ha persistido en una curva ascendente de generación de empleo que, cabe decirlo, debe ser protegida por las múltiples amenazas que sobre ella se ciernen.

Así las cosas, se viene insistiendo en este espacio y en los últimos Informes sobre la **necesidad de extremar esfuerzos para prevenir y combatir toda actividad de oferta, demanda y prestación de estos servicios al margen de la ilegalidad**. Debe repetirse: la legítima competencia en el mercado postal exige absoluto respeto por la contratación en regla de los recursos humanos por parte de los prestadores de servicios postales.

En este punto, esta Comisión viene realizando de forma sistemática diversas acciones sustantivamente preventivas y disuasorias para que al menos el segmento de grandes clientes tome conciencia de la ineludible responsabilidad de contratar exclusivamente al Correo Oficial y a los prestadores debidamente habilitados por esta Comisión.

No obstante, y teniendo en cuenta que en el próximo año se cumplirían nada menos que veinte (20) años del dictado del Decreto N° 1187/93, norma aún base de toda la regulación postal actual en la Argentina, parece apropiada esta oportunidad para formular algunas reflexiones para fijar una agenda –necesaria- de evaluación de reformas.

En efecto: en estos veinte años han irrumpido –y para quedarse- las nuevas tecnologías, a saber la expansión de la red de redes, Internet, y muy especialmente la penetración de la telefonía celular, con obvios impactos en lo que se refiere a los medios de comunicación interpersonal.

A estas nuevas tecnologías se les asignó – en su origen- un rol prácticamente de “eliminación” de los servicios postales, extinción que, veinte años después, vemos que evidentemente no ha operado.

No obstante, que no haya hecho desaparecer al sector postal no quiere decir que haya carecido de influencia sobre éste. Muy por el contrario, es una tarea pendiente, por ejemplo, evaluar con rigor cómo esas comunicaciones básicas interpersonales han sido sustituidas, progresivamente, por la expansión de la telefonía celular.

Pero no todo es afectación negativa. Por el contrario, Internet ofrece la alternativa concreta del comercio electrónico, que inserta netamente en la convergencia tecnológica a la actividad postal, poseedora exclusiva de la “última milla”, es decir, de la entrega física domiciliaria, clave en el éxito de ese sistema de ventas.

Lo expuesto es una mínima prueba de la necesidad de actualizar este régimen de veinte años que, además, no responde al rol del Estado que actualmente enarbola el Gobierno y reclama la población, un rol activo y ordenador a los fines públicos perseguidos para la actividad, a los que deben armonizarse los intereses privados que se consideren legítimos.

En ese sentido, las herramientas de información que ofrecen estos Informes anuales deben ser un elemento de primer orden para que el Poder Ejecutivo de la Nación y el Congreso Nacional, en la esfera de sus

competencias, evalúen lo conducente a una reforma integral del régimen del Decreto N°1187/93, colocando en el lugar de privilegio que merecen a los usuarios, los trabajadores y al Correo Oficial como operador del servicio universal que realmente necesita en este tercer milenio la sociedad argentina.

Esta Comisión Nacional y los funcionarios que la integramos estamos a disposición y preparados para enfrentar este apasionante y necesario desafío de reforma.

Como se advierte, se plantean fuertes desafíos al sector, que debe trabajar fuertemente para recuperar sus incumbencias y trabajar para transformarse en lo que se pretende del Correo Oficial y los operadores privados para el futuro. En ese sentido, se observa como las políticas de Estado referidas a la inclusión social y el acceso a las nuevas tecnologías, la educación, la identidad, la cultura y la salud necesitan de la “última milla” que significa la entrega domiciliaria que proporciona la red postal para poder implementarse.

ESTUDIOS EN MATERIA POSTAL

Dimensión del Mercado

El mercado Postal Argentino está integrado por el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CO.RA.SA) y todos los Operadores Postales inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPS) que al cierre del año 2011 fueron 124 (ciento veinticuatro) empresas.

Este informe presenta una síntesis de los datos estadísticos relevados y analizados en el año bajo examen, y de los principales indicadores referidos a los servicios postales, telegráficos, monetarios, otros conexos y mensajerías urbanas inscriptas.

Principales Indicadores

El **Nivel de empleo** registró un crecimiento del 3,86% respecto del año anterior. El Correo Oficial creció un 6,51%, mientras que el total de Operadores Privados lo hicieron con un 2,09%.

La **facturación total** del mercado postal ascendió a \$6.790,6 millones, lo que representa un incremento del 39,66% respecto del año 2010. Este incremento obedece a la incidencia de los siguientes factores:

- a) aumento del número de prestadores postales privados inscriptos.
- b) mayor nivel de actividad en los servicios postales, telegráficos, monetarios, otros conexos y mensajerías.
- c) efecto precio en los distintos servicios que conforman el mercado.

A continuación se exponen los respectivos incrementos porcentuales a saber:

-**postales:** 36,01%
 -**telegráficos:** 35,29%
 -**monetarios:** 17,11%
 -**mensajería y cadetería:** 36,79%
 -**otros conexos:** 103%

La **cantidad de envíos** de cada uno de los servicios, tuvo variaciones positivas y negativas a saber:

-**postales:** 0,45%
 -**telegráficos:** 5,04%
 -**monetarios:** 0,24%
 -**mensajería y cadetería:**
 contratos: 16,34%
 ordenes de servicio: 1,01%

Otros parámetros	2010	2011	Evolución 2011/2010
Promedio de empresas inscriptas	114	122	7,02%
Cantidad de empleados	36.914	38.339	3,86%
Correo Oficial	14.814	15.778	6,51%
Correos Privados	22.100	22.561	2,09%

Facturación	2010	2011	Evolución 2011/2010
Servicios Postales	4.266.421.535	5.802.692.834	36,01%
Correo Oficial	1.563.744.000	2.216.640.000	41,75%
Correos Privados	2.702.677.535	3.586.052.834	32,69%
Servicios telegráficos	86.068.663	116.439.501	35,29%
Correo Oficial	71.666.000	99.129.000	38,32%
Correos Privados	14.402.663	17.310.501	20,19%
servicios monetarios			
Correo Oficial	147.349.000	172.561.000	17,11%
otros conexos(electoral, logística, otros)			
Correo Oficial	307.051.000	623.317.000	103,00%
Mensajería y Cadetería			
Correos Privados	55.246.662	75.572.224	36,79%
Total de Ventas anuales (sin IVA)	4.862.136.860	6.790.582.559	39,66%

Unidades	2010	2011	Evolución 2011/2010
Servicios Postales	1.421.639.488	1.428.019.686	0,45%
Correo Oficial	552.361.000	572.659.000	3,67%
Correos Privados	869.278.488	855.360.686	-1,60%
Servicios telegráficos	5.092.637	5.349.079	5,04%
Correo Oficial	4.343.000	4.438.000	2,19%
Correos Privados	749.637	911.079	21,54%
servicios monetarios	2.452.000	2.458.000	0,24%
Correo Oficial	2.452.000	2.458.000	0,24%
Mensajería y Cadetería (cantidades)			
Contratos	2.845	3.310	16,34%
Ordenes de Servicio	1.494.159	1.509.289	1,01%

Servicios Postales

Tal como puede deducirse del cuadro de facturación expuesto precedentemente, los Servicios Postales representan el segmento de mayor peso relativo en el negocio del Mercado Postal. Para el Correo Oficial significa un 80% del total de las ventas de los servicios tradicionales, considerando para su determinación valores promedios anuales de los servicios conexos a fin de no distorsionar el porcentaje. Para el total de los Correos Privados dicha participación asciende al 97%.

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

Sintéticamente podemos recordar 4 (cuatro) etapas a saber:

- 1º) Monopolio postal hasta 1993;
- 2º) Desregulación del Mercado Postal y supresión del monopolio a partir de setiembre de 1993 (Decreto 1187/93);
- 3º) Concesión del Correo Oficial a un privado, año 1997 y
- 4º) En noviembre de 2003 se rescinde el contrato de concesión y reasume en adelante el Estado Nacional la gestión del Operador Público.

La tabla siguiente muestra la evolución de la producción del Correo Oficial respecto del total de envíos postales, desde el año 1993 hasta el 2011, y en donde se puede observar que en el año bajo examen su participación alcanzó el 40,10%. Esto representa un crecimiento de 1,25 (uno con veinticinco) puntos respecto del año 2010.

Ver Anexo 1- pag.23 - Gráfico de esta evolución para el período 2000/2011.

AÑO	Correos Privados	Correo Oficial	TOTALES	% Participación C. Oficial
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%
2010	869.278.488	552.361.000	1.421.639.488	38,85%
2011	855.360.686	572.659.000	1.428.019.686	40,10%

Ventas y Producción postal – Series 1993/2011

Las series correspondientes a las ventas y la 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%
2010	4.266.421.535	24,73%	1.563.744.000	24,32%	2.702.677.535	24,97%
2011	5.802.692.834	36,01%	2.216.640.000	41,75%	3.586.052.834	32,69%

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%
2010	1.421.639.488	3,33%	552.361.000	-1,79%	869.278.488	6,87%
2011	1.428.019.686	0,45%	572.659.000	3,67%	855.360.686	-1,60%

En los cuadros precedentes puede observarse un crecimiento en el total de las ventas de servicios postales del 36,01%, porcentaje conformado por un aumento del 41,75% del Correo Oficial y del 32,69% de los Correos Privados. Este incremento en la facturación no fue acompañado en el mismo sentido por las unidades, ya que el total de envíos sólo creció un 0,45% como resultado de un aporte positivo de 3,67% de aumento en el Correo Oficial y una caída del 1,60% en el total de los operadores privados.

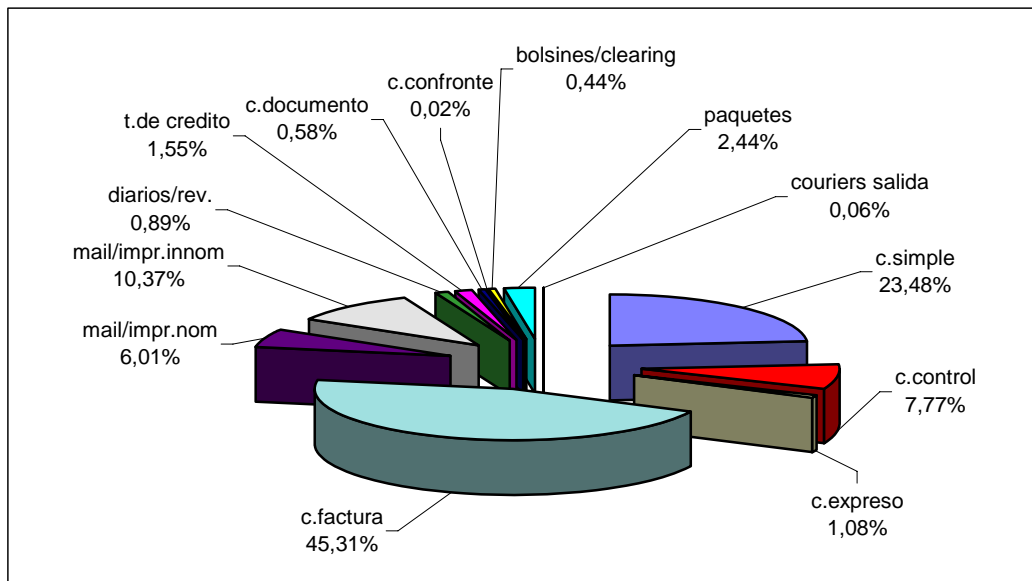
La razón de estas no correlaciones entre nivel de actividad y ventas no deben ser atribuidas en su totalidad a un efecto precio, si bien el mismo existió. Parte de las mismas responde también al alto valor comercial de los servicios que registraron crecimiento (carta control, tarjetas de crédito, cartas documento, bolsines y paquetes) y a las condiciones con las que se hayan pactado los contratos con los clientes, ya que el mercado postal es corporativo en un porcentaje que está entre el 80% y 90% de su producción, lo que determina un condicionamiento de resultados según sean los contratos que se hubieren formalizado en el año bajo examen.

Mercado Postal por Operador y por tipo de Servicio

En el Anexo 1 pag 24. y pag 25 obran las tablas correspondientes a las cantidades mensuales de envíos por tipo de servicio, tanto del Correo Oficial como de los Operadores Postales Privados y el total de ambos - Año 2011.

Participación relativa respecto del total de envíos

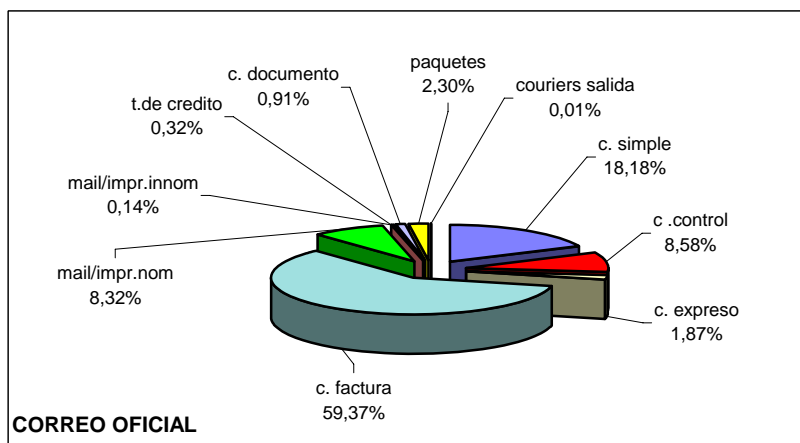
El siguiente gráfico muestra la participación que tienen cada uno de los servicios relevados respecto del total de unidades que suman el conjunto de Operadores Privados más el Correo Oficial.



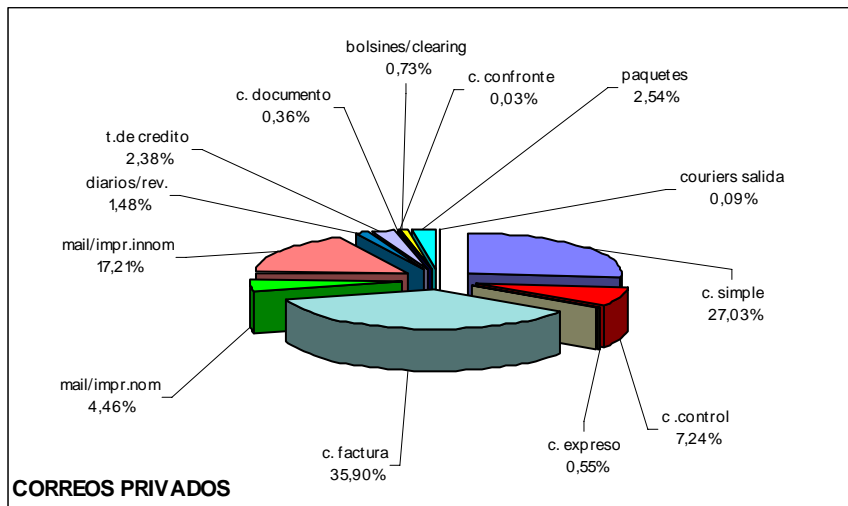
Acompañando a estos gráficos se agregan tablas en las que se detalla la participación de cuatros servicios a saber: carta factura, carta simple, mailings nominados y mailings innominados.

Si bien estos servicios se prestan en dos modalidades, a clientes minoristas y mayoristas, teniendo no obstante los corporativos mayor incidencia, lo que se pretende destacar en los cuadros siguientes es que existe una relación inversa entre el peso relativo que tienen dichos envíos respecto al volumen total de correspondencia, y la facturación; tanto para el Correo Oficial como para el total de los operadores postales privados.

En el Correo Oficial la cantidad de envíos derivados de la prestación de estos servicios en relación al volumen total de piezas fue del 86,01%, en tanto que la facturación correspondiente representó un 27,49% sobre el total de las ventas. Para los Operadores Privados la participación en unidades sobre el volumen total fue del 84,60%, mientras que su equivalencia en pesos sólo representó un 25,24% del total facturado por servicios postales.



Servicios	Particip. Ventas	Particip. Cantidades
Carta Factura	16,92%	59,37%
Mailings nominados	2,44%	8,32%
Mailings innominados	0,08%	0,14%
Carta Simple	8,05%	18,18%
Total Participación	27,49%	86,01%



Servicios	Particip. Ventas	Particip. Cantidades
Carta Factura	12,42%	35,90%
Mailings nominados	2,05%	4,46%
Mailings innominados	0,63%	17,21%
Carta Simple	10,14%	27,03%
Total Participación	25,24%	84,60%

Para cerrar el análisis precedente, cabe hacer referencia a que el sector postal argentino está enfrentando una importante amenaza como es la propuesta de diversas empresas de telefonía fija y móvil, bancos y empresas de tarjetas de crédito de sugerir a sus usuarios/clientes la sustitución de la factura en papel por la factura electrónica. Es decir una presentación digital del tradicional comprobante impreso, incentivando de diversas formas a los clientes en sus sitios web para que se suscriban al nuevo formato.

Dada la importancia que tiene el producto en cuestión en el volumen total de correspondencia, tanto para el Correo Oficial (59,4%) y el total de correos privados (36%), datos correspondientes al año 2011, la generalización de la sustitución de la factura física ocasionará un daño irreparable en cuanto a la pérdida de empleos directos del sector postal y consecuentemente la disminución de ingresos a la Seguridad Social derivados de los puestos de trabajo del sector que se pierdan. Ello afectará además directamente al Estado por la desocupación y el mayor gasto en ayuda social.

Para las empresas que proponen la sustitución de la carta factura se generarían importantes ingresos sin ninguna contrapartida para los usuarios. Por tal razón a partir de Diciembre del 2010 la Comisión Nacional de Comunicaciones a través de la Gerencia de Servicios Postales inició una estrategia para revertir dicha situación, que involucró la participación de los distintos gremios del sector, y de la Asociación de Empresas de Correo Privados de la República Argentina.

Evolución 2011/2010 - Cantidades por tipo de servicio

La evolución en las cantidades de cada uno de los servicios que integran el segmento de servicios postales (años 2011/2010) son las siguientes:

Servicios	2010	2011	Evolución 2011/2010
Carta Simple	323.009.750	335.344.473	3,82%
Correo Oficial	90.602.000	104.124.000	14,92%
Correos Privados	232.407.750	231.220.473	-0,51%
Carta Control	94.342.010	111.028.005	17,69%
Correo Oficial	35.781.000	49.125.000	37,29%
Correos Privados	58.561.010	61.903.005	5,71%
Carta Expreso	15.616.946	15.396.692	-1,41%
Correo Oficial	10.836.000	10.690.000	-1,35%
Correos Privados	4.780.946	4.706.692	-1,55%
Carta Documento	7.450.998	8.252.200	10,75%
Correo Oficial	5.117.000	5.208.000	1,78%
Correos Privados	2.333.998	3.044.200	30,43%
Carta Confronte	613.836	242.106	-60,56%
Correos Privados	613.836	242.106	-60,56%
Tarjeta de Crédito	19.457.686	22.184.053	14,01%
Correo Oficial	1.585.000	1.849.000	16,66%
Correos Privados	17.872.686	20.335.053	13,78%
Carta Factura	642.786.975	647.067.506	0,67%
Correo Oficial	352.379.000	339.964.000	-3,52%
Correos Privados	290.407.975	307.103.506	5,75%
Mailings e impresos	267.628.027	233.860.132	-12,62%
Correo Oficial	47.065.000	48.467.000	2,98%
Correos Privados	220.563.027	185.393.132	-15,95%
Diarios y Revistas	16.982.147	12.648.531	-25,52%
Correos Privados	16.982.147	12.648.531	-25,52%
Bolsines	5.613.141	6.275.947	11,81%
Correos Privados	5.613.141	6.275.947	11,81%
Paquetes	27.305.811	34.867.064	27,69%
Correo Oficial	8.943.000	13.183.000	47,41%
Correos Privados	18.362.811	21.684.064	18,09%
Couriers de salida	832.161	852.977	2,50%
Correo Oficial	53.000	49.000	-7,55%
Correos Privados	779.161	803.977	3,18%
Couriers de entrada	1.107.821	1.060.278	-4,29%
Correo Oficial	137.000	155.000	13,14%
Correos Privados	970.821	905.278	-6,75%

Los guarismos de la tabla precedente muestran que los servicios que registraron un crecimiento respecto del año 2010 fueron: carta simple, carta control, carta documento, tarjetas de crédito, carta factura, bolsines, paquetes y courier de salida. Los que tuvieron una merma fueron: carta expreso, carta confronte, mailings, diarios y revistas, y courier de entrada.

NOTA: para tener una visión más completa ver evolución 2001/2011 en ANEXO 1 – pag.26 y 27

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	2.369.640.514	66,08%	1.440.576.000	64,99%
BS.AS.(PCIA)	435.708.282	12,15%	270.192.000	12,19%
CATAMARCA	6.827.061	0,19%	4.820.000	0,22%
CHACO	16.673.402	0,46%	20.026.000	0,90%
CHUBUT	34.987.138	0,98%	19.838.000	0,89%
CORDOBA	187.553.843	5,23%	122.262.000	5,52%
CORRIENTES	11.672.341	0,33%	13.835.000	0,62%
ENTRE RIOS	28.703.188	0,80%	26.555.000	1,20%
FORMOSA	5.053.802	0,14%	4.979.000	0,22%
JUJUY	12.536.062	0,35%	8.321.000	0,38%
LA PAMPA	14.382.098	0,40%	8.975.000	0,40%
LA RIOJA	9.881.810	0,28%	5.442.000	0,25%
MENDOZA	78.625.325	2,19%	36.875.000	1,66%
MISIONES	16.592.994	0,46%	12.864.000	0,58%
NEUQUEN	34.551.280	0,96%	16.995.000	0,77%
RIO NEGRO	24.562.040	0,68%	14.917.000	0,67%
SALTA	45.029.370	1,26%	13.285.000	0,60%
SAN JUAN	19.784.103	0,55%	9.470.000	0,43%
SAN LUIS	17.086.314	0,48%	5.220.000	0,24%
SANTA CRUZ	13.401.468	0,37%	12.827.000	0,58%
SANTA FE	139.323.852	3,89%	116.067.000	5,24%
S.DEL ESTERO	20.493.417	0,57%	6.915.000	0,31%
T.DEL FUEGO	9.065.843	0,25%	5.496.000	0,25%
TUCUMAN	33.917.286	0,95%	19.888.000	0,90%
TOTALES	3.586.052.834	100,00%	2.216.640.000	100,00%

PRODUCCION POSTAL POR PROVINCIA				
PROVINCIAS	C.PRIVADOS	% C. PRIV.	C. OFICIAL	% C OFIC.
CAPFED Y GBA	514.396.795	60,14%	402.710.752	70,32%
BS.AS.(PCIA.)	143.348.093	16,76%	67.098.724	11,72%
CATAMARCA	1.250.192	0,15%	1.216.791	0,21%
CHACO	7.034.170	0,82%	9.656.480	1,69%
CHUBUT	5.717.664	0,67%	3.762.967	0,66%
CORDOBA	55.215.956	6,46%	26.425.942	4,61%
CORRIENTES	2.920.985	0,34%	2.020.682	0,35%
ENTRE RIOS	5.825.208	0,68%	4.410.426	0,77%
FORMOSA	755.796	0,09%	1.166.763	0,20%
JUJUY	3.368.778	0,39%	978.228	0,17%
LA PAMPA	7.079.848	0,83%	1.737.139	0,30%
LA RIOJA	1.762.300	0,21%	732.721	0,13%
MENDOZA	17.057.740	1,99%	11.209.069	1,96%
MISIONES	2.461.004	0,29%	1.157.494	0,20%
NEUQUEN	14.997.717	1,75%	3.342.527	0,58%
RIO NEGRO	11.769.618	1,38%	2.383.625	0,42%
SALTA	6.436.973	0,75%	654.415	0,11%
SAN JUAN	3.474.932	0,41%	2.815.930	0,49%
SAN LUIS	2.460.040	0,29%	521.784	0,09%
SANTA CRUZ	1.902.927	0,22%	1.920.084	0,34%
SANTA FE	23.963.549	2,80%	22.035.026	3,85%
S.DEL ESTERO	8.756.370	1,02%	715.615	0,12%
T.DEL FUEGO	1.624.433	0,19%	920.255	0,16%
TUCUMAN	11.779.598	1,38%	3.065.561	0,54%
TOTALES	855.360.686	100,00%	572.659.000	100,00%

Los cuadros precedentes permiten visualizar con claridad el ámbito de competencia efectiva del mercado postal y concluir que la mayor concentración, en valores promedios, tanto en facturación como en volúmenes sigue estando en Capital Federal y Gran Buenos Aires con un 65,7% y 64,2% respectivamente. Le sigue en importancia la Provincia de Buenos Aires con un 12,2% y 14,7% del mercado y en menor medida Córdoba con porcentajes del 5,3% y el 5,7% y Santa Fé con valores de 4,4% y 3,2%. Puede decirse que este mapa de competencia se mantuvo en la última década.

Piezas expedidas al exterior

La cantidad de piezas expedidas al exterior fueron casi 2,9 millones lo que representa una caída del 5,83% respecto del año anterior como consecuencia de una caída del 11,33% en el Correo Oficial y de un crecimiento del 3,94% en el total de Operadores Privados

Los destinos al exterior se agrupan en las zonas que se detallan en la tabla que sigue. Del total de cada zona se muestran los porcentajes correspondientes a cada uno, el Correo Oficial y el total de operadores privados.

DESTINO	C. OFICIAL	% ZONA C.OFICIAL	C. PRIVADOS	% ZONA C.PRIVAD.	TOTALES
Mercosur	304.642	62,29%	184.430	37,71%	489.072
resto A.del S	191.675	53,96%	163.560	46,04%	355.235
A. Central	18.642	28,04%	47.839	71,96%	66.481
A. Del Norte	348.183	52,38%	316.542	47,62%	664.725
Europa	639.316	70,79%	263.756	29,21%	903.072
Africa	6.484	18,79%	28.033	81,21%	34.517
Asia	171.783	59,21%	118.342	40,79%	290.125
Oceanía	48.274	74,80%	16.266	25,20%	64.540
TOTALES	1.729.000	60,29%	1.138.768	39,71%	2.867.768

Para completar el análisis se detalla el porcentaje respecto del total que corresponde a cada zona. Allí podemos ver que los destinos con mayor porcentaje de salidas son:

-en primer lugar Europa con el 31,49% del total en el cual el 70,79% es un aporte del Correo oficial;

-le sigue en importancia America del Norte con el 23,18% sobre el total de salidas donde al Correo Oficial le corresponde el 52,38%;

y en tercer lugar el Mercosur con el 17,05% donde el 62,29% de ese porcentaje corresponde al Correo Oficial, .

DESTINO	% S/TOTAL
Mercosur	17,05%
resto A.del S	12,39%
A. Central	2,32%
A. Del Norte	23,18%
Europa	31,49%
Africa	1,20%
Asia	10,12%
Oceanía	2,25%

Variación 2011/2010 del total de salidas (por zona y por prestador)

DESTINO	CORREO OFICIAL			CORREOS PRIVADOS		
	2010	2011	VAR.10/11	2010	2011	VAR. 10/11
Mercosur	299.499	304.642	1,72%	195.986	184.430	-5,90%
resto A.del S	234.009	191.675	-18,09%	177.474	163.560	-7,84%
A. Central	15.094	18.642	23,51%	49.698	47.839	-3,74%
A. Del Norte	421.459	348.183	-17,39%	286.397	316.542	10,53%
Europa	757.345	639.316	-15,58%	254.515	263.756	3,63%
Africa	5.112	6.484	26,85%	23.102	28.033	21,34%
Asia	164.458	171.783	4,45%	93.500	118.342	26,57%
Oceanía	53.024	48.274	-8,96%	14.910	16.266	9,09%
Totales	1.950.000	1.729.000	-11,33%	1.095.582	1.138.768	3,94%

Correo internacional entrante

El correo internacional entrante correspondiente al Operador Público fue de 20.455.000 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 25 del Anexo I.

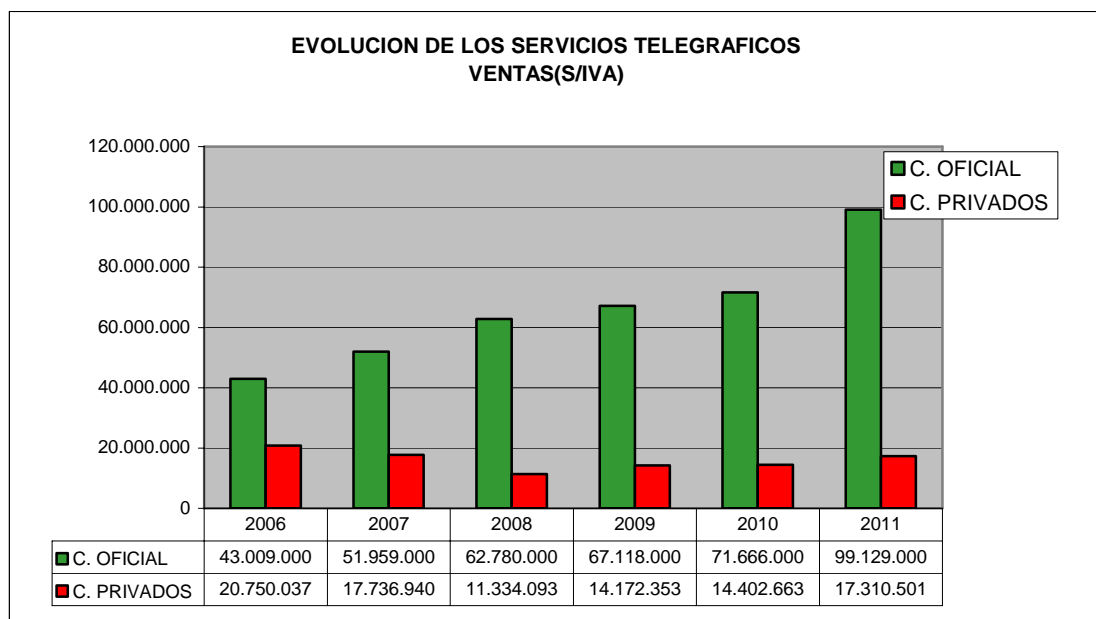
Servicios Telegráficos

En el año 2011 la cantidad de despachos telegráficos registraron un crecimiento del 5,04%, como consecuencia del aumento del 2,19% en el Correo Oficial y del 21,54% en los Operadores Privados. En tanto las ventas crecieron un 35,29%, como resultado de los incrementos en la facturación del Correo Oficial del 38,32% y del 20,19% en los Correos Privados. Es de utilidad destacar que para los operadores privados este tipo de servicio está bonificado dentro de los paquetes de negocios de otros productos postales corporativos, por lo que su precio se aparta de todo promedio lógico.

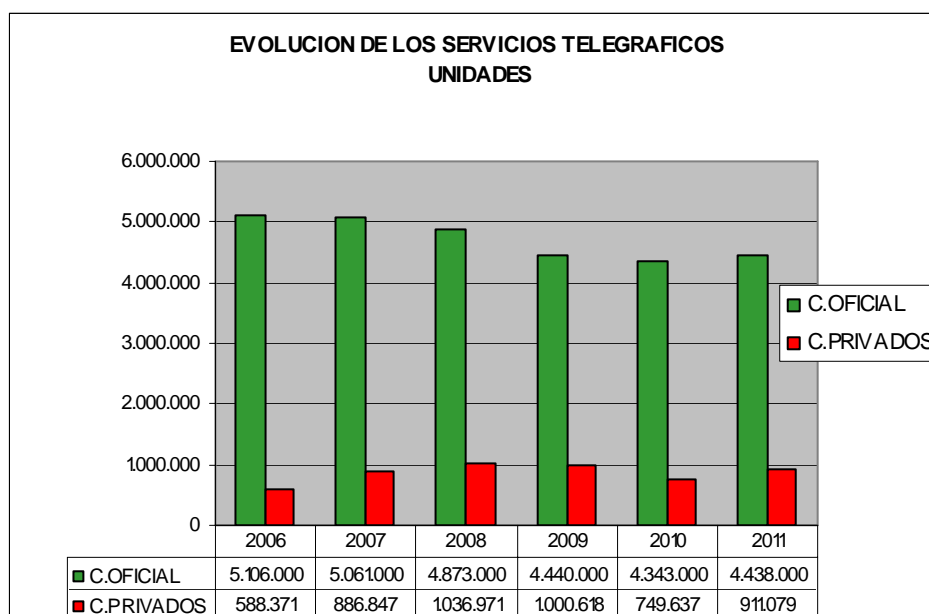
De los cuadros siguientes se desprende que más del 80% de las unidades derivadas de estos servicios corresponden al Correo Oficial, y que dicho porcentaje tiene su correlación en la facturación. Además en lo que respecta a la variación de las ventas, corresponde destacar que de acuerdo con la información estadística suministrada por la citada empresa durante el año bajo examen hubo un importante efecto precio en los diferentes servicios telegráficos (telegramas simple - SBU, telegramas colacionados y urgentes y en los telegramas laborales) tanto en la modalidad de prestación ocasional (minorista) como en la corporativa, respecto del año 2010.

Los telegramas laborales (Leyes 23789 y 24487) representaron el 60% de los despachos telegráficos y si bien sus precios son más bajos que el de los otros servicios, están atados a la variación del primer escalón de peso de la carta simple de 20 grs., razón por la cual registraron un incremento del orden del 49% respecto del año anterior. Cabe destacar que la facturación derivada de este servicio es liquidada al Correo Oficial de la República Argentina S.A. por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

AÑO	TOTAL VENTAS (En Pesos)	VAR.% TOTALES	C. OFICIAL	VAR.% C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR.% C. PRIVADOS
2006	63.759.037		43.009.000		20.750.037	
2007	69.695.940	9,31%	51.959.000	20,81%	17.736.940	-14,52%
2008	74.114.093	6,34%	62.780.000	20,83%	11.334.093	-36,10%
2009	81.290.353	9,68%	67.118.000	6,91%	14.172.353	25,04%
2010	86.068.663	5,88%	71.666.000	6,78%	14.402.663	1,63%
2011	116.439.501	35,29%	99.129.000	38,32%	17.310.501	20,19%



AÑO	TOTAL ANUAL UNIDADES	VAR. % TOTAL UNIDADES	C. OFICIAL	VAR. % C. OFICIAL	C. PRIVADOS	VAR. % C.PRIVADOS
2006	5.694.371		5.106.000		588.371	
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%
2010	5.092.637	-6,40%	4.343.000	-2,18%	749.637	-25,08%
2011	5.349.079	5,04%	4.438.000	2,19%	911.079	21,54%



Ver en el Anexo 1, pag. 28 las tablas correspondientes a las ventas y unidades por mes, por tipo, y por Operador. También Ver Gráfico pag. 29 del mismo Anexo, la evolución 2000/2011 de estos servicios.

Servicios Monetarios

Los servicios monetarios incluyen los giros postales y telegráficos, las operaciones vinculadas a cobros y pagos por cuenta de terceros, remesas postales, pago fácil, etc.

Son servicios que presta exclusivamente el Correo Oficial y la facturación resultante proviene de las comisiones cobradas por la prestación de los mismos.

Hubo un crecimiento en las ventas del 17,11%, mientras que en las unidades el mismo fue de 0,24%.

Ver Anexo 1 página 30 las tablas correspondientes a las ventas y las unidades por mes y por tipo de servicio. También Ver Gráfico pag. 31 del mismo Anexo, la evolución 2000/2011 de estos servicios.

AÑO	UNIDADES	VAR% UNIDADES	VENTAS (S/IVA)	VAR%VENTAS
2006	2.586.000		57.526.000	
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%
2010	2.452.000	-4,37%	147.349.000	29,43%
2011	2.458.000	0,24%	172.561.000	17,11%

Otros ingresos conexos – Correo Oficial

Incluye la facturación en concepto de:

- Servicios postales internacionales ocasionados por la recolección, tratamiento y distribución de correspondencia recibida por vía superficie y aérea. Los servicios considerados son gastos terminales, red interna, ems, gastos de tránsito, servicio de encomienda y cupones respuesta internacional. También incluye facturación por servicio telegráfico internacional. Por estos conceptos se facturó la suma de \$ 60.213.000
- 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 \$463.299.000.
- Otros servicios conexos: servicios logísticos, alquileres de espacios físicos, informes Veraz, Mailroom, etc. Los ingresos por estos conceptos fueron de \$99.805.000.

De esta manera el total de Otros Ingresos del Correo Oficial alcanzó en el año 2011 la suma de \$623.317.000.

Servicios de Mensajería Urbana

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

Para la inscripción de estas Empresas se creó por Resolución N° 604/2011 el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPMS), en la esfera del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales.

El total de mensajerías **inscriptas al cierre del año 2011** en el SPSM, según lo informado por el Área Registro de Operadores Postales fueron 26 y un (1) un operador postal que además de prestar servicios de correo tradicionales fue autorizado a brindar el servicio de mensajería. Cabe destacar que la creación del mencionado Subregistro obligó a reanalizar algunas situaciones de inscripción, de forma tal que las empresas que queden empadronadas en el mismo cumplan en forma integral con los requisitos establecidos en la RES N° 604/2011.

En este segmento de mercado se manejan dos clases de clientes: los usuarios ocasionales y la prestación por contratos preestablecidos realizados entre la empresa de mensajería y (en general) grandes empresas que contratan un servicio mensual con una disponibilidad de motos y cadetes durante el período.

Los resultados que arroja esta actividad para el año 2011 están expuestos en las tablas siguientes:

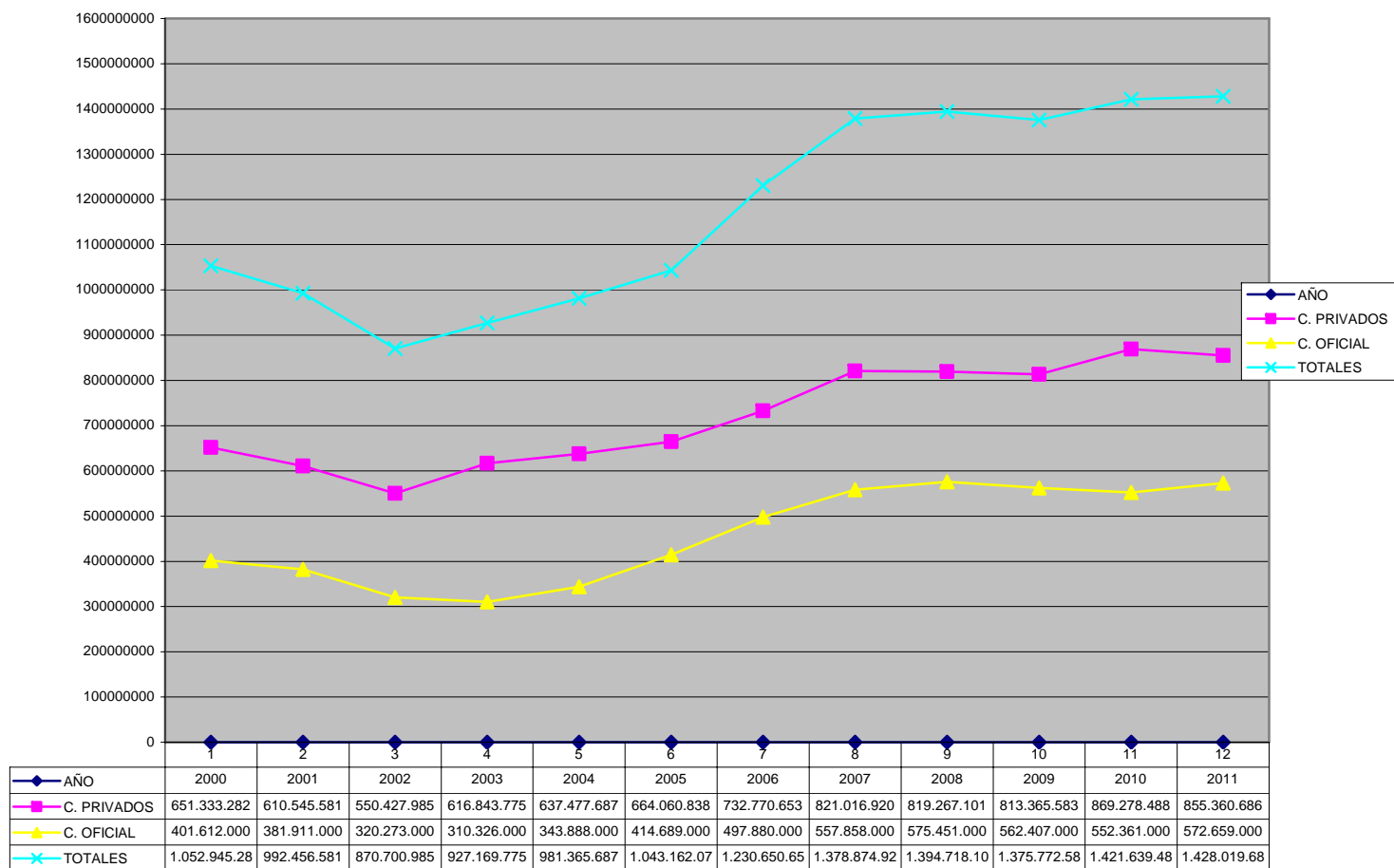
SERVICIOS EVENTUALES					
AÑO	Nº EMPRESAS	UNIDADES	VAR. UNIDADES	VENTAS	VAR. VENTAS
2007	21	1.073.551		18.463.059	
2008	28	1.975.606	84,03%	27.045.446	46,48%
2009	24	1.868.054	-5,44%	26.054.307	-3,66%
2010	24	1.494.159	-20,02%	31.110.201	19,41%
2011	30	1.509.289	1,01%	40.209.304	29,25%

CONTRATOS					
AÑO	Nº EMPRESAS	UNIDADES	VAR. UNIDADES	VENTAS	VAR. VENTAS
2007	21	4.773		11.762.294	
2008	28	4.319	-9,51%	17.644.261	50,01%
2009	24	2.333	-45,98%	19.876.051	12,65%
2010	24	2.845	21,95%	24.136.461	21,43%
2011	22	3.310	16,34%	35.362.920	46,51%

Los servicios eventuales crecieron un 1,01% mientras que el monto de sus ventas creció el 29,25%, mientras que la cantidad de contratos creció el 16,34% y sus ventas el 46,51%.

ANEXO 1 - Cuadros y gráficos

Evolución de la producción postal 2000/2011



PRODUCCION POSTAL AÑO 2011 – 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-11	20.676.751	2.600.652	2.414.104	377.529	26.925.595	2.107.819	11.166.571	1.464.914	1.536.802	18.690	412.393	512.483	1.521.076	61.336	71.796.715
Feb-11	15.925.196	2.055.974	2.246.246	328.208	24.147.623	2.406.644	10.934.603	688.711	1.296.127	17.571	193.057	481.080	1.388.925	58.856	62.168.821
Mar-11	18.413.918	3.873.525	2.413.563	393.744	23.376.868	3.307.882	18.807.837	845.760	1.451.620	18.370	267.897	507.786	1.700.973	64.015	75.443.758
Abr-11	19.163.606	2.303.870	2.596.276	409.895	25.189.995	4.037.725	12.106.283	724.872	1.488.076	21.065	259.115	500.053	1.946.227	65.394	70.812.452
May-11	18.752.586	3.068.267	2.644.887	423.689	25.822.139	2.857.702	11.287.666	1.435.407	1.704.526	22.906	218.436	527.617	1.883.087	68.773	70.717.688
Jun-11	17.973.021	2.009.175	2.696.640	393.539	22.930.854	3.967.021	14.628.097	887.527	1.618.879	18.599	216.429	522.104	1.884.031	67.779	69.813.695
Jul-11	18.721.880	2.146.272	2.831.466	326.994	26.294.876	3.076.945	12.352.537	1.030.432	1.519.272	23.573	189.778	527.848	1.837.230	65.154	70.944.257
Ago-11	19.172.860	1.957.590	2.795.337	385.789	28.530.429	3.510.666	11.503.611	1.271.664	1.970.841	20.166	361.067	479.721	1.806.146	72.700	73.838.587
Sep-11	19.608.506	2.032.651	2.974.404	398.114	25.991.339	4.154.486	11.622.038	1.106.756	1.898.090	21.587	164.644	570.405	2.121.834	67.016	72.731.870
Oct-11	21.473.531	2.096.004	2.817.766	376.194	25.939.634	3.026.538	12.266.896	922.282	1.975.182	18.545	243.197	545.211	1.921.421	73.128	73.695.529
Nov-11	18.391.490	2.393.803	2.692.924	414.474	25.404.683	2.890.727	11.087.524	1.414.743	2.022.499	22.696	311.524	559.702	1.760.592	70.128	69.437.509
Dic-11	22.947.128	3.187.845	3.053.764	478.523	26.549.471	2.845.905	9.439.409	855.463	1.853.139	18.338	206.663	541.937	1.912.522	69.698	73.959.805
Totales	231.220.473	29.725.628	32.177.377	4.706.692	307.103.506	38.190.060	147.203.072	12.648.531	20.335.053	242.106	3.044.200	6.275.947	21.684.064	803.977	855.360.686

CORREO OFICIAL

Mes	Carta Simple	Carta Ctrial/ Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innomin.	Tarjeta de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers Salida	Totales
Ene-11	8.329.000	3.697.000	595.000	34.480.000	3.461.000	57.000	106.000	341.000	640.000	4.000	51.710.000
Feb-11	7.417.000	3.950.000	603.000	25.473.000	3.068.000	86.000	99.000	393.000	828.000	4.000	41.921.000
Mar-11	9.099.000	4.713.000	584.000	28.530.000	3.995.000	86.000	114.000	437.000	804.000	4.000	48.366.000
Abr-11	7.801.000	3.983.000	711.000	26.379.000	3.654.000	52.000	203.000	440.000	1.096.000	4.000	44.323.000
May-11	9.403.000	3.715.000	1.289.000	31.632.000	4.376.000	49.000	216.000	469.000	1.200.000	5.000	52.354.000
Jun-11	7.746.000	3.379.000	2.257.000	26.606.000	4.935.000	30.000	158.000	447.000	1.350.000	4.000	46.912.000
Jul-11	8.271.000	3.941.000	703.000	27.549.000	3.714.000	90.000	157.000	487.000	1.150.000	4.000	46.066.000
Ago-11	9.987.000	4.270.000	759.000	27.295.000	4.193.000	159.000	166.000	433.000	1.232.000	4.000	48.498.000
Sep-11	10.053.000	4.912.000	966.000	29.090.000	4.379.000	57.000	167.000	416.000	1.290.000	4.000	51.334.000
Oct-11	8.490.000	4.138.000	514.000	27.479.000	2.961.000	49.000	170.000	434.000	1.203.000	4.000	45.442.000
Nov-11	7.610.000	4.145.000	690.000	29.402.000	4.604.000	68.000	166.000	467.000	1.188.000	4.000	48.344.000
Dic-11	9.918.000	4.282.000	1.019.000	26.049.000	4.300.000	44.000	127.000	444.000	1.202.000	4.000	47.389.000
Totales	104.124.000	49.125.000	10.690.000	339.964.000	47.640.000	827.000	1.849.000	5.208.000	13.183.000	49.000	572.659.000

PRODUCCION TOTAL AÑO 2011 - 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-11	29.005.751	8.711.756	972.529	61.405.595	5.568.819	11.223.571	1.464.914	1.642.802	753.393	18.690	512.483	2.161.076	65.336	123.506.715
Feb-11	23.342.196	8.252.220	931.208	49.620.623	5.474.644	11.020.603	688.711	1.395.127	586.057	17.571	481.080	2.216.925	62.856	104.089.821
Mar-11	27.512.918	11.000.088	977.744	51.906.868	7.302.882	18.893.837	845.760	1.565.620	704.897	18.370	507.786	2.504.973	68.015	123.809.758
Abr-11	26.964.606	8.883.146	1.120.895	51.568.995	7.691.725	12.158.283	724.872	1.691.076	699.115	21.065	500.053	3.042.227	69.394	115.135.452
May-11	28.155.586	9.428.154	1.712.689	57.454.139	7.233.702	11.336.666	1.435.407	1.920.526	687.436	22.906	527.617	3.083.087	73.773	123.071.688
Jun-11	25.719.021	8.084.815	2.650.539	49.536.854	8.902.021	14.658.097	887.527	1.776.879	663.429	18.599	522.104	3.234.031	71.779	116.725.695
Jul-11	26.992.880	8.918.738	1.029.994	53.843.876	6.790.945	12.442.537	1.030.432	1.676.272	676.778	23.573	527.848	2.987.230	69.154	117.010.257
Ago-11	29.159.860	9.022.927	1.144.789	55.825.429	7.703.666	11.662.611	1.271.664	2.136.841	794.067	20.166	479.721	3.038.146	76.700	122.336.587
Sep-11	29.661.506	9.919.055	1.364.114	55.081.339	8.533.486	11.679.038	1.106.756	2.065.090	580.644	21.587	570.405	3.411.834	71.016	124.065.870
Oct-11	29.963.531	9.051.770	890.194	53.418.634	5.987.538	12.315.896	922.282	2.145.182	677.197	18.545	545.211	3.124.421	77.128	119.137.529
Nov-11	26.001.490	9.231.727	1.104.474	54.806.683	7.494.727	11.155.524	1.414.743	2.188.499	778.524	22.696	559.702	2.948.592	74.128	117.781.509
Dic-11	32.865.128	10.523.609	1.497.523	52.598.471	7.145.905	9.483.409	855.463	1.980.139	650.663	18.338	541.937	3.114.522	73.698	121.348.805
Totales	335.344.473	111.028.005	15.396.692	647.067.506	85.830.060	148.030.072	12.648.531	22.184.053	8.252.200	242.106	6.275.947	34.867.064	852.977	1.428.019.686

COURIERS DE ENTRADA

Mes	C. Oficial	C. Privados	Totales
Ene-11	12.000	66.166	78.166
Feb-11	15.000	66.045	81.045
Mar-11	15.000	68.939	83.939
Abr-11	15.000	72.342	87.342
May-11	12.000	78.228	90.228
Jun-11	12.000	77.287	89.287
Jul-11	12.000	75.803	87.803
Ago-11	12.000	78.629	90.629
Sep-11	12.000	76.367	88.367
Oct-11	12.000	76.710	88.710
Nov-11	13.000	85.332	98.332
Dic-11	13.000	83.430	96.430
Totales	155.000	905.278	1.060.278

VENTAS DE SERVICIOS POSTALES

PERIODO	C. OFICIAL	C. PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-11	143.311.000	251.636.482	394.947.482
Feb-11	131.790.000	226.819.749	358.609.749
Mar-11	153.994.000	266.930.026	420.924.026
Abr-11	156.463.000	278.294.364	434.757.364
May-11	209.931.000	293.225.205	503.156.205
Jun-11	185.561.000	288.414.832	473.975.832
Jul-11	171.897.000	302.560.659	474.457.659
Ago-11	212.325.000	316.700.848	529.025.848
Sep-11	228.339.000	322.677.537	551.016.537
Oct-11	192.062.000	352.349.252	544.411.252
Nov-11	200.190.000	331.283.309	531.473.309
Dic-11	230.777.000	355.160.572	585.937.572
TOTAL	2.216.640.000	3.586.052.834	5.802.692.834

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS POSTALES AÑOS 2001/2011

CARTA SIMPLE				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	98.182.000		107.066.184	
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%
2010	90.602.000	-9,19%	232.407.750	5,47%
2011	104.124.000	14,92%	231.220.473	-0,51%

CARTA CONTROL				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	25.836.000		193.698.180	
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%
2010	35.781.000	2,24%	58.561.010	4,11%
2011	49.125.000	37,29%	61.903.005	5,71%

CARTA EXPRESO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	4.087.000		4.184.667	
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%
2010	10.836.000	41,09%	4.780.946	99,17%
2011	10.690.000	-1,35%	4.706.692	-1,55%

CARTA FACTURA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	180.903.000		136.227.284	
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%
2010	352.379.000	-1,32%	290.407.975	5,97%
2011	339.964.000	-3,52%	307.103.506	5,75%

CARTA DOCUMENTO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	6.788.000		246.133	
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%
2010	5.117.000	-6,95%	2.333.998	-5,59%
2011	5.208.000	1,78%	3.044.200	30,43%

TARJETA DE CREDITO				
AÑO	C.OFICIAL	VAR. %	C.PRIVADOS	VAR. %
2001	955.000		3.782.329	
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%
2010	1.585.000	-20,71%	17.872.686	5,15%
2011	1.849.000	16,66%	20.335.053	13,78%

MAILINGS E IMPRESOS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2001	61.725.000		133.762.069	
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%
2010	47.065.000	-2,85%	220.563.027	10,27%
2011	48.467.000	2,98%	185.393.132	-15,95%

DIARIOS Y REVISTAS				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2001	S/D	S/D	23.138.330	
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%
2010	S/D	S/D	16.982.147	2,87%
2011	S/D	S/D	12.648.531	-25,52%

BOLSINES Y CLEARING				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2001	S/D	S/D	2.735.487	
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%
2010	S/D	S/D	5.613.141	16,91%
2011	S/D	S/D	6.275.947	11,81%

PAQUETES				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2001	3.310.000		4.648.118	
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%
2010	8.943.000	30,46%	18.362.811	3,65%
2011	13.183.000	47,41%	21.684.064	18,09%

COURIERS DE SALIDA				
AÑO	C.OFICIAL	VAR.%	C.PRIVADOS	VAR.%
2001	125.000		1.054.611	
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%
2010	53.000	-17,19%	779.161	-4,60%
2011	49.000	-7,55%	803.977	3,18%

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%
2010	137.000	-6,80%	970.821	-0,27%
2011	155.000	13,14%	905.278	-6,75%

SERVICIOS TELEGRAFICOS - PRODUCCION Y VENTAS AÑO 2011

CORREOS PRIVADOS (UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Totales
Ene-11	0	86.730	86.730
Feb-11	0	78.750	78.750
Mar-11	0	68.647	68.647
Abr-11	0	71.327	71.327
May-11	0	71.970	71.970
Jun-11	0	88.096	88.096
Jul-11	0	66.637	66.637
Ago-11	0	68.481	68.481
Sep-11	0	107.278	107.278
Oct-11	0	64.490	64.490
Nov-11	0	74.573	74.573
Dic-11	0	64.100	64.100
Totales	0	911.079	911.079

CORREO OFICIAL (UNIDADES)

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Lab.	Totales
Ene-11	69.000	4.000	250.000	323.000
Feb-11	105.000	4.000	260.000	369.000
Mar-11	124.000	5.000	296.000	425.000
Abr-11	119.000	4.000	250.000	373.000
May-11	142.000	4.000	234.000	380.000
Jun-11	144.000	4.000	238.000	386.000
Jul-11	104.000	4.000	216.000	324.000
Ago-11	152.000	4.000	238.000	394.000
Sep-11	132.000	4.000	237.000	373.000
Oct-11	128.000	4.000	226.000	358.000
Nov-11	127.000	4.000	234.000	365.000
Dic-11	123.000	4.000	241.000	368.000
Totales	1.469.000	49.000	2.920.000	4.438.000

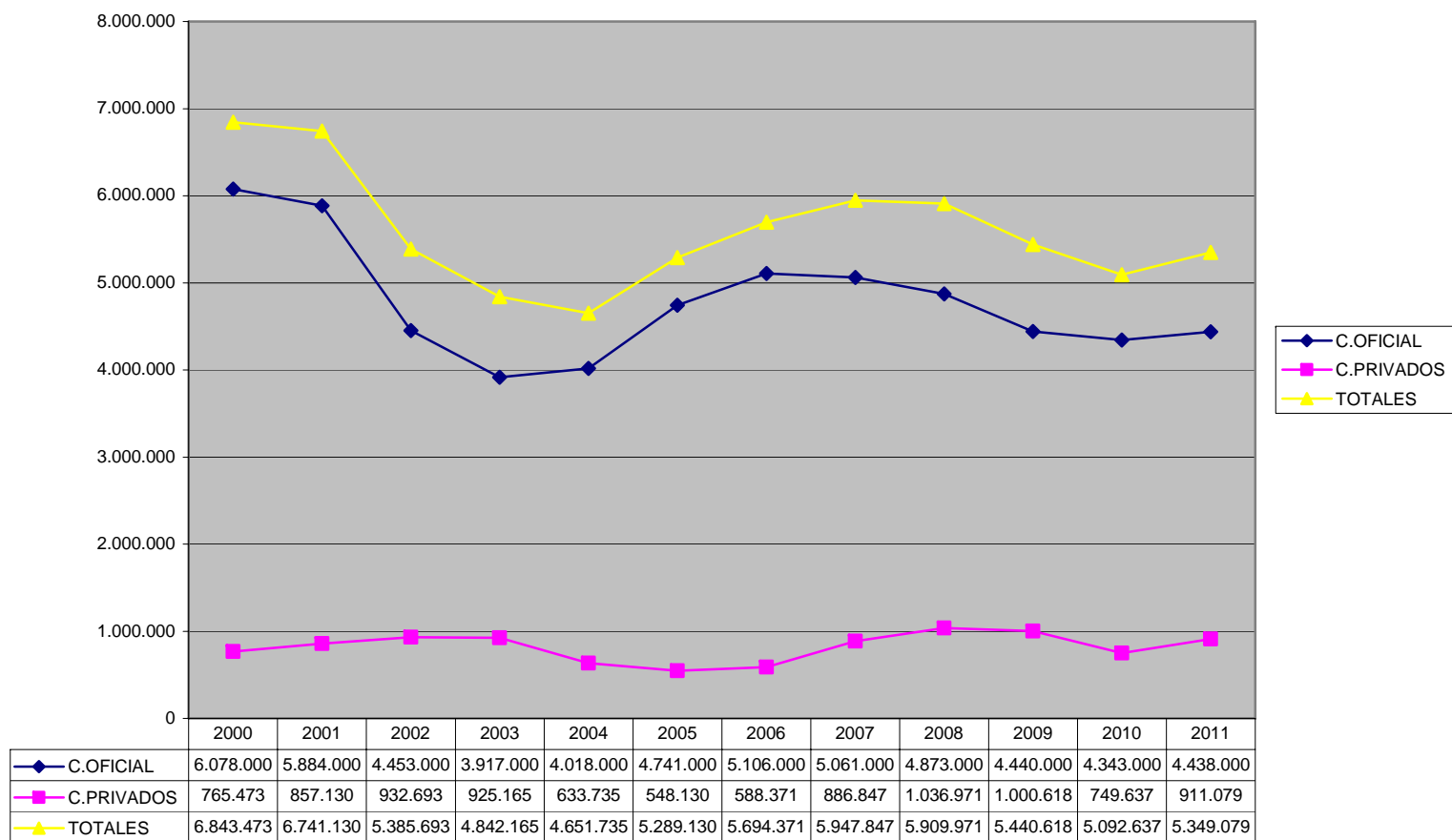
TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS - UNIDADES

Mes	Teleg.Simple	Teleg.Colac.	Teleg.Laboral	Totales
Ene-11	69.000	90.730	250.000	409.730
Feb-11	105.000	82.750	260.000	447.750
Mar-11	124.000	73.647	296.000	493.647
Abr-11	119.000	75.327	250.000	444.327
May-11	142.000	75.970	234.000	451.970
Jun-11	144.000	92.096	238.000	474.096
Jul-11	104.000	70.637	216.000	390.637
Ago-11	152.000	72.481	238.000	462.481
Sep-11	132.000	111.278	237.000	480.278
Oct-11	128.000	68.490	226.000	422.490
Nov-11	127.000	78.573	234.000	439.573
Dic-11	123.000	68.100	241.000	432.100
Totales	1.469.000	960.079	2.920.000	5.349.079

TOTAL SERVICIOS TELEGRAFICOS - VENTAS

PERIODO	C. OFICIAL	C. PRIVADOS	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-11	4.089.000	1.647.870	5.736.870
Feb-11	6.950.000	1.496.250	8.446.250
Mar-11	7.906.000	1.304.293	9.210.293
Abr-11	7.504.000	1.355.213	8.859.213
May-11	9.035.000	1.367.430	10.402.430
Jun-11	9.494.000	1.673.824	11.167.824
Jul-11	7.504.000	1.266.103	8.770.103
Ago-11	10.614.000	1.301.139	11.915.139
Sep-11	9.711.000	2.038.282	11.749.282
Oct-11	9.078.000	1.225.310	10.303.310
Nov-11	9.091.000	1.416.887	10.507.887
Dic-11	8.153.000	1.217.900	9.370.900
TOTAL	99.129.000	17.310.501	116.439.501

Evolución de la producción telegráfica 2000/2011

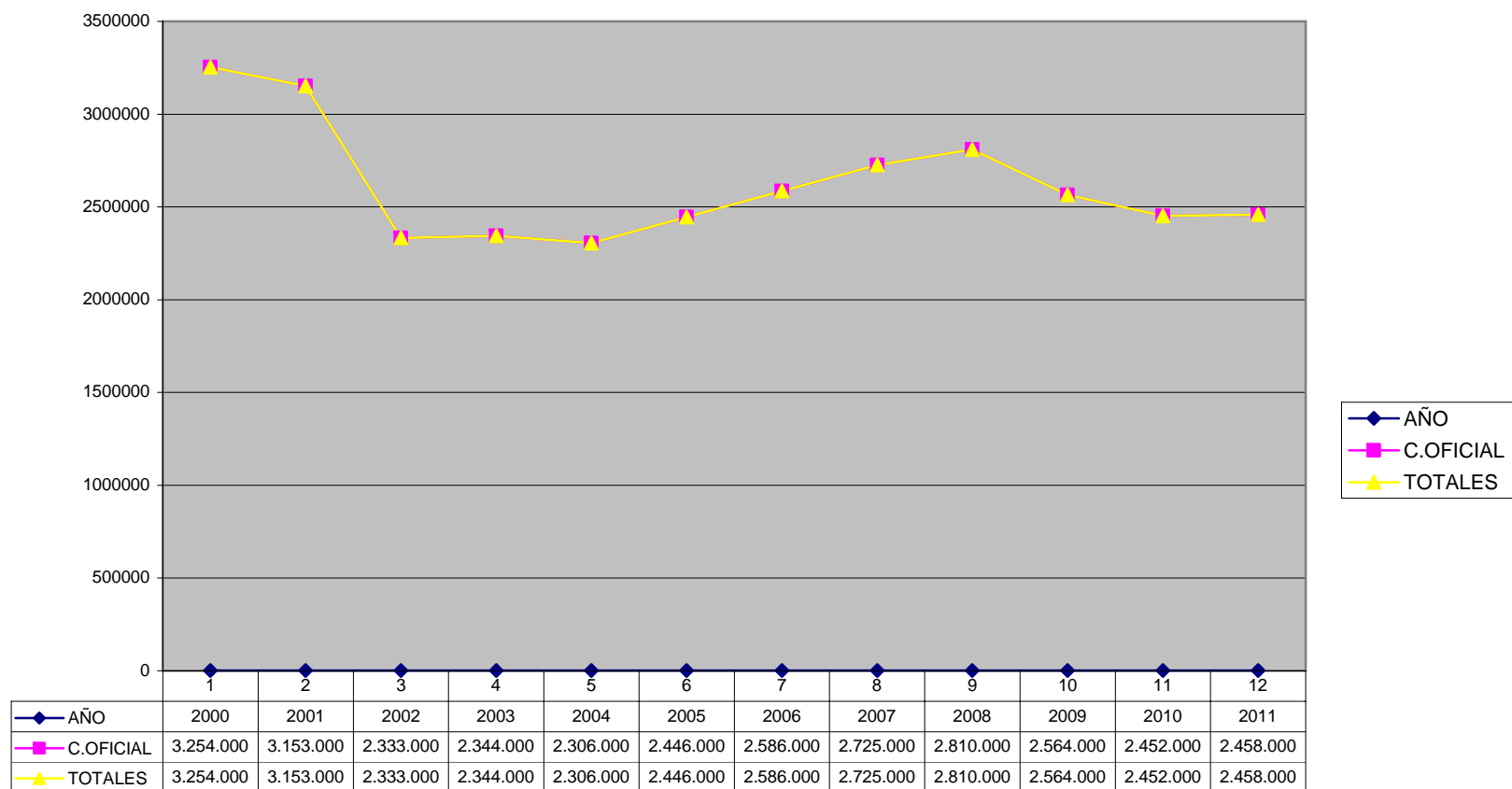


SERVICIOS MONETARIOS - PRODUCCION Y VENTAS

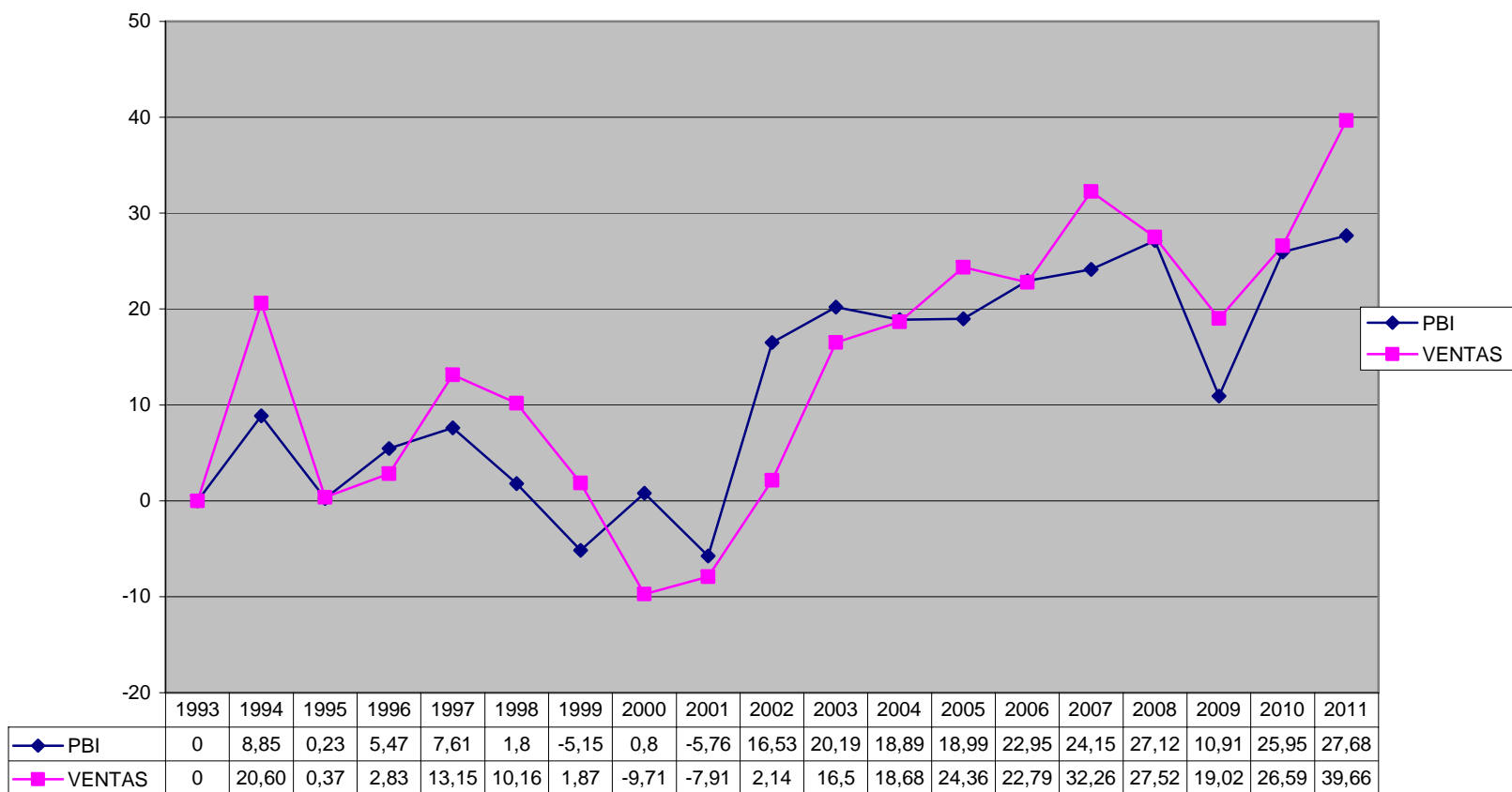
Mes	Giros Post.	Giros Teleg.	Otros Serv.Mon.	Totales
Ene-11	23.000	19.000	166.000	208.000
Feb-11	23.000	18.000	165.000	206.000
Mar-11	24.000	18.000	169.000	211.000
Abr-11	23.000	17.000	156.000	196.000
May-11	26.000	18.000	165.000	209.000
Jun-11	23.000	17.000	158.000	198.000
Jul-11	22.000	16.000	157.000	195.000
Ago-11	25.000	18.000	167.000	210.000
Sep-11	26.000	17.000	168.000	211.000
Oct-11	23.000	17.000	164.000	204.000
Nov-11	25.000	16.000	165.000	206.000
Dic-11	22.000	17.000	165.000	204.000
Totales	285.000	208.000	1.965.000	2.458.000

PERIODO	C. OFICIAL	TOTAL VENTAS S/IVA
Ene-11	15.013.000	15.013.000
Feb-11	13.491.000	13.491.000
Mar-11	13.817.000	13.817.000
Abr-11	13.427.000	13.427.000
May-11	14.127.000	14.127.000
Jun-11	14.133.000	14.133.000
Jul-11	14.007.000	14.007.000
Ago-11	14.650.000	14.650.000
Sep-11	14.768.000	14.768.000
Oct-11	14.585.000	14.585.000
Nov-11	14.998.000	14.998.000
Dic-11	15.545.000	15.545.000
TOTAL	172.561.000	172.561.000

Evolución Servicios Monetarios 2000/2011



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



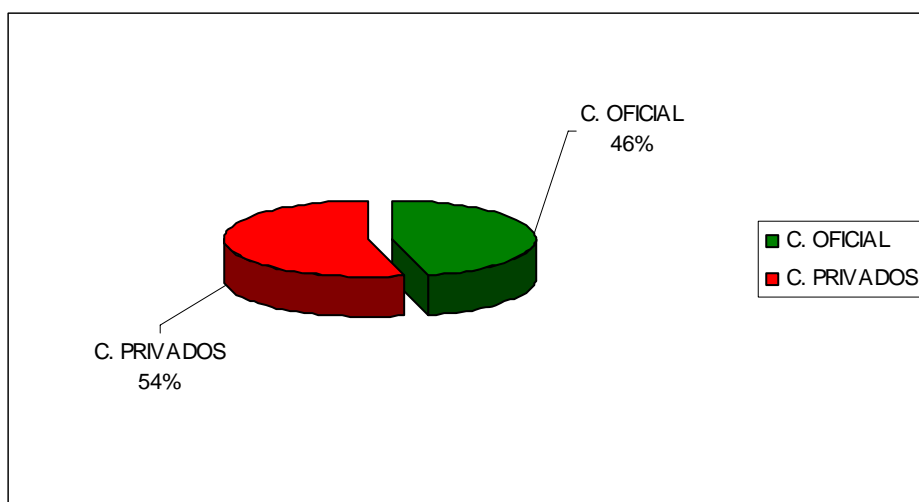
Aspectos Generales del Mercado Postal, Telegráfico, Monetario y otros

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

La facturación total del mercado en el año 2011 se reparte del siguiente modo:

- 54% para el total de los Operadores Privados;
- 46% para el Correo Oficial,

lo que representa un crecimiento de 3 (tres) puntos para el Correo Argentino respecto del año 2010.



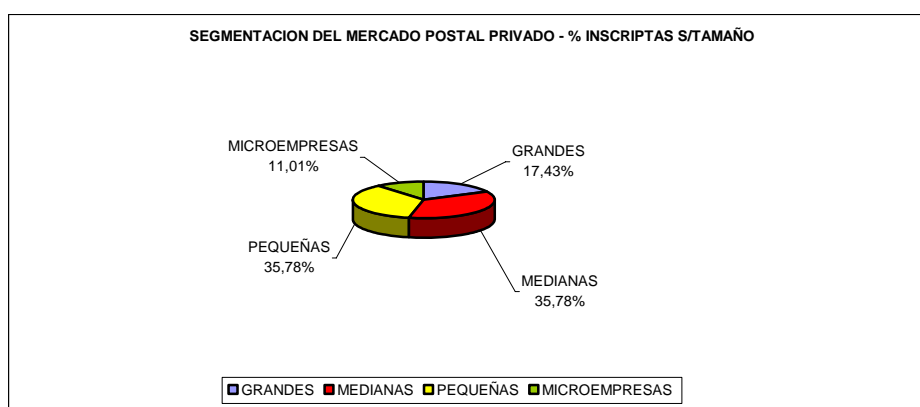
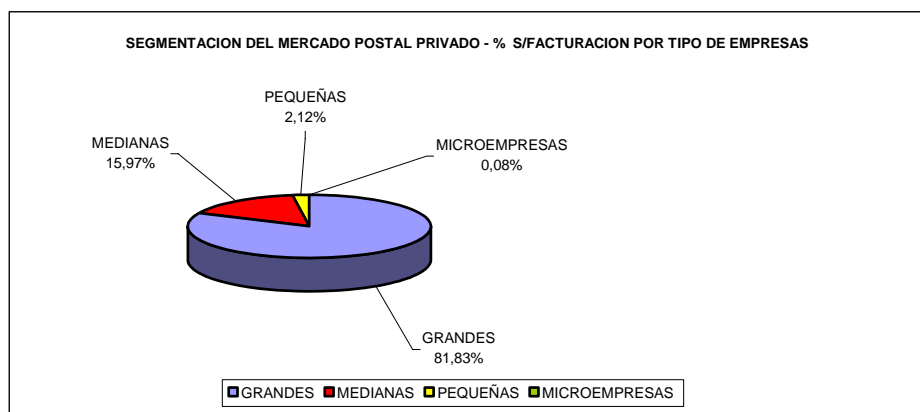
Clasificación de las empresas

A efectos de caracterizar la condición de Micro, Pequeñas y Medianas empresas en el conjunto de los Prestadores Postales inscriptos, se aplicó la disposición N° 147/2006, que derogó la Res. N° 675/2002 y la Comunicación "A" 4628 del 16/02/2007 del BCRA.

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

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 con la correspondiente participación porcentual sobre el total de prestadores inscriptos y sobre la facturación.

Se aclara que el total de empresas que intervienen para el cálculo son las que estuvieron inscriptas en algún momento a lo largo del año analizado aunque no hayan completado el período. Por esa razón es que no coinciden con el total de prestadores al cierre del año.



Respecto del total de empresas inscriptas, el agrupamiento de las mismas para el año bajo estudio es el que se detalla a continuación.

TIPO	FACTURACION	CANTIDAD	% EMPRESAS	% FACTURACION
GRANDES	2.333.102.540,10	19	17,43%	81,83%
MEDIANAS	455.368.227,35	39	35,78%	15,97%
PEQUEÑAS	60.466.736,81	39	35,78%	2,12%
MICROEMPRESAS	2.190.292,08	12	11,01%	0,08%
TOTALES	2.851.127.796,34	109	100,00%	100,00%

Con el mismo criterio, el comportamiento de estas variables en los últimos tres años; es el siguiente:

TIPO	2009		2010		2011	
	FACTURACION	CANTIDAD	FACTURACION	CANTIDAD	FACTURACION	CANTIDAD
GRANDES	76,65%	10,45%	80,14%	15,18%	81,83%	17,43%
MEDIANAS	19,45%	27,61%	17,35%	34,82%	15,97%	35,78%
PEQUEÑAS	3,61%	35,82%	2,34%	33,93%	2,12%	35,78%
MICROEMPR.	0,30%	26,12%	0,17%	16,07%	0,08%	11,01%

Las cantidades de empresas dentro de cada grupo registraron leves variaciones respecto del año 2010.

Esto se debe en gran parte a que la normativa aplicada está basada en los topes del total de ventas para el sector servicios, que es la variable de la cual depende esta clasificación y que no fueron modificados desde el año 2007.

Evolución del PIB y de las ventas en el sector

En el año 2011, a precios de 1993, el PIB aumentó un 8,9%. Los sectores productores de servicios lideraron el impulso sobre la actividad con un crecimiento del 9,3% y los sectores productores de bienes también crecieron un (7,4%). En esta expansión del PIB el agregado del sector servicios “Transportes, almacenamiento y comunicaciones” contribuyó con un 9,1%.

La facturación del mercado postal creció un 39,66% respecto del año 2010. Dicho porcentaje superó el crecimiento de 27,7% del PIB a valores corrientes, es decir considerando las variables cuantitativas y de precios. El gráfico de la página 32 del Anexo 1, 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	2010	2011
EE.UU de AMERICA	N/D	706,11	659,99	646,85	N/D	N/D	667	704	621	667	N/D	ND
FRANCIA	447,57	435,78	294,99	286	317,69	312,59	290	301	301	291	N/D	ND
GRAN BRETAÑA	336,48	N/D	354,27	360,77	361,11	355,94	344	335	315	N/D	317,5	ND
BRASIL	50,90	56,11	56,07	48,45	44,11	38,79	46,95	46,69	48,79	43,30	46,22	45,00
ARGENTINA	28,49	27,46	24,02	24,48	25,67	27,95	31,58	35,04	35,07	34,28	35,46	34,91
URUGUAY	7,53	7,92	7,61	6,94	6,34	5,67	6,16	7,03	8,22	9,48	10,81	12,21
PARAGUAY	0,31	0,26	0,19	0,19	0,11	0,31	0,35	0,43	0,40	0,42	0,53	0,69

FUENTE: 2000/2011- Estadísticas de los servicios postales – UPU y Administraciones Postales respectivas (Mercosur)

Precios

El precio promedio global de los servicios postales fue de \$4,06 registrando un incremento del 35,33% respecto del año anterior. Este valor es consecuencia de un aumento de los precios globales del Correo Oficial y del total de los Operadores Privados que fueron del 36,75% y del 34,73% respectivamente.

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
2010	3,00	2,83	3,11
2011	4,06	3,87	4,19

Nivel de empleo

El nivel de empleo en el mercado postal continuó con la tendencia de crecimiento, acompañando el sendero positivo que ha tenido la tasa de desocupación en los últimos años.

Para el año bajo examen el crecimiento global de esta variable fue del 3,86%, respecto del año 2010. Este porcentaje se construye con el aporte del 6,51% de aumento en el Correo Oficial, en tanto que en el total de los Operadores Privados creció un 2,09%.

Todo esto es un buen augurio con vista a consolidar el empleo estable, siendo función del ente regulador velar por este importante activo social, sin dejar de garantizar una prestación eficiente y de calidad.

AÑO	C.ARGENTINO	VAR.% C. OFICIAL	C.PRIVADOS	VAR.% C. PRIV.	TOTALES	VAR.% TOTAL
2000	12.934		19.051		31.985	
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,33%
2002	12.383	-2,47%	16.457	-9,69%	28.840	-6,73%
2003	11.873	-4,12%	16.169	-1,75%	28.042	-2,77%
2004	12.162	2,43%	15.740	-2,65%	27.902	-0,50%
2005	12.703	4,45%	16.522	4,97%	29.225	4,74%
2006	12.833	1,02%	18.438	11,60%	31.271	7,00%
2007	13.423	4,60%	20.023	8,60%	33.446	6,96%
2008	14.223	5,96%	20.765	3,71%	34.988	4,61%
2009	14.638	2,92%	20.779	0,07%	35.417	1,23%
2010	14.814	1,20%	22.100	6,36%	36.914	4,23%
2011	15.778	6,51%	22.561	2,09%	38.339	3,86%

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

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

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

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

Los parámetros a medir son los siguientes:

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

En el año 2011 se realizaron 12 (doce) operativos distribuidos de la siguiente forma:

4 (cuatro) operativos en la ciudad de San Miguel de Tucumán;
4 (cuatro) en la ciudad de Mendoza;
4 (cuatro) en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

En todos ellos el estándar medido fue el correo local (intercambio de cartas de prueba dentro de una misma ciudad) y los parámetros comunes fueron:

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

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

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio:	\$2,00
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	02/05/2011 al 13/05/2011
Unidad Ejecutora:	Estudios en Materia Postal Gerencia Servicios Postales

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	232	Porcentaje de arribos:	96,67%
Piezas perdidas:	7	Porcentaje de pérdidas:	2,92%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0,00%
Piezas no analizadas:	1	Porcentaje de no analizadas:	0,41%

Celeridad del Servicio

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

Se registraron irregularidades en el 52,58% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Eficiencia del Servicio:

ESEP URBANO 01/2011
ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

ESEP URBANO 02/2011

Empresa Evaluada:	Organización Coordinadora Argentina S.R.L
Ciudad Relevada:	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio:	\$4,20
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	02/05/2011 al 13/05/2011
Unidad Ejecutora:	Estudios en Materia Postal
	Gerencia Servicios Postales

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	96,67%
Piezas recibidas:	232	Porcentaje de pérdidas:	3,33%
Piezas perdidas:	8	Porcentaje devueltas al remitente:	0,00%
Piezas devueltas al remitente:	0		

El prestador evaluado logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del 96,67%, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 5,38 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 1,59 días

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

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 98,71% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Sin Matasello:	0,86%
Matasello ilegible:	0,86%
Mal Fechadas:	77,59%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	19,40%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, ninguna de las piezas analizadas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 02/2011 ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESUDIO				
01	02/05/2011	0	0	0	8	6	5	5	24	4,58	1,86	0	0	0	24
02	03/05/2011	0	0	0	5	9	4	2	20	4,15	0,93	4	0	0	24
03	04/05/2011	0	0	0	0	2	6	15	23	6,35	1,47	1	0	0	24
04	05/05/2011	0	0	0	0	1	5	17	23	6,48	1,53	1	0	0	24
05	06/05/2011	0	0	0	0	2	8	12	22	6,09	1,48	2	0	0	24
06	09/05/2011	0	0	0	6	5	8	5	24	4,54	1,18	0	0	0	24
07	10/05/2011	0	0	0	4	7	7	6	24	4,83	1,40	0	0	0	24
08	11/05/2011	0	0	0	1	4	6	13	24	5,63	1,35	0	0	0	24
09	12/05/2011	0	0	0	0	0	9	15	24	6,17	1,27	0	0	0	24
10	13/05/2011	0	0	0	2	8	6	8	24	4,96	1,20	0	0	0	24

TOTALES:	0	0	0	26	44	64	98	232	5,38	1,59	8	0	0	0	240
-----------------	----------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	----------	----------	----------	----------	------------

% SIMPLE	0,00	0,00	0,00	11,21	18,97	27,59	42,24	100,00
% ACUMULADO	0,00	0,00	0,00	11,21	30,17	57,76	100,00	

ESEP URBANO 03/2011

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	01/08/2011 al 12/08/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	88,33%
Piezas recibidas:	212	Porcentaje de pérdidas:	11,67%
Piezas perdidas:	28	Porcentaje devueltas al remitente:	0,00%
Piezas devueltas al remitente:	0		

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del 88,33%, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,71 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 3,06 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 51,89% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente forma:

Sin Matasello:	0,00%
Matasello ilegible:	30,19%
Mal Fechadas:	14,15%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	7,55%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el 25% de las piezas analizadas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 03/2011 ORIGEN-DESTINO: SAN MIGUEL DE TUCUMÁN

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No	No	Devueltas al	Total
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5	Recibidas	MEDIA	DESUDIO	Recibidas	Analizadas	Remitente	Enviadas
01	01/08/2011	0	0	5	5	8	3	2	23	3,74	1,45	1	0	0	24
02	02/08/2011	0	1	3	7	3	3	6	23	4,78	3,10	1	0	0	24
03	03/08/2011	0	1	4	1	3	0	12	21	5,33	2,87	3	0	0	24
04	04/08/2011	0	1	1	3	1	7	9	22	5,23	2,09	2	0	0	24
05	05/08/2011	0	1	4	1	4	4	7	21	4,71	2,35	3	0	0	24
06	08/08/2011	0	1	9	4	2	2	4	22	3,68	2,36	2	0	0	24
07	09/08/2011	0	4	4	2	2	1	7	20	4,95	4,71	4	0	0	24
08	10/08/2011	0	2	3	2	2	4	6	19	5,00	3,53	5	0	0	24
09	11/08/2011	0	3	1	2	4	2	7	19	5,00	3,37	5	0	0	24
10	12/08/2011	0	2	3	5	4	3	5	22	4,82	3,94	2	0	0	24

TOTALES:	0	16	37	32	33	29	65	212	4,71	3,06	28	0	0	0	240
-----------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	-----------	----------	----------	----------	------------

% SIMPLE	0,00	7,55	17,45	15,09	15,57	13,68	30,66	100,00
% ACUMULADO	0,00	7,55	25,00	40,09	55,66	69,34	100,00	

ESEP URBANO 04/2011

Empresa Evaluada:	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$4,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	01/08/2011 al 12/08/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	94,17%
Piezas recibidas:	226	Porcentaje de pérdidas:	5,42%
Piezas perdidas:	13	Porcentaje devueltas al remitente:	0,41%
Piezas devueltas al remitente:	1		

El prestador evaluado no logró satisfacer el objetivo buscado ya que el porcentaje total de las cartas que llegaron a destino fue del 94,17%, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,16 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 2,51 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 54,87% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	0,00%
Matasello ilegible:	7,08%
Mal Fechadas:	42,92%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	4,87%

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 25,22% de las piezas recibidas según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 04/2011 ORIGEN-DESTINO: SAN MIGUEL DE TUCUMÁN

IMPOSICION		DEMORA (en días)								Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5	Recibidas	MEDIA	DESUDIO					
01	01/08/2011	0	0	6	5	4	3	6	24	4,63	2,87	0	0	0	0	24
02	02/08/2011	0	1	3	6	2	5	6	23	4,83	2,79	0	0	0	1	24
03	03/08/2011	0	1	7	1	6	2	6	23	4,30	2,62	1	0	0	0	24
04	04/08/2011	0	2	1	8	4	4	3	22	4,32	2,73	2	0	0	0	24
05	05/08/2011	0	0	4	6	8	2	3	23	4,26	2,80	1	0	0	0	24
06	08/08/2011	0	5	7	5	3	0	3	23	2,87	1,79	1	0	0	0	24
07	09/08/2011	0	5	5	3	1	4	5	23	3,65	2,60	1	0	0	0	24
08	10/08/2011	0	1	4	1	8	5	1	20	3,75	1,33	4	0	0	0	24
09	11/08/2011	0	1	0	7	9	1	4	22	4,05	1,46	2	0	0	0	24
10	12/08/2011	0	0	4	4	4	6	5	23	4,87	2,97	1	0	0	0	24

TOTALES:	0	16	41	46	49	32	42	226	4,16	2,51	13	0	1	240
-----------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	-----------	----------	----------	------------

% SIMPLE	0,00	7,08	18,14	20,35	21,68	14,16	18,58	100,00
% ACUMULADO	0,00	7,08	25,22	45,58	67,26	81,42	100,00	

ESEP URBANO 05/2011

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	01/08/2011 al 12/08/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	92,92%
Piezas recibidas:	223	Porcentaje de pérdidas:	7,08%
Piezas perdidas:	17	Porcentaje devueltas al remitente:	0,00%
Piezas devueltas al remitente:	0		

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

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4,49 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 2,97 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 74,44% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	31,39%
Matasello ilegible:	11,21%
Mal Fechadas:	22,87%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	8,97%

Eficiencia del Servicio:

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el 30,94% de las piezas analizadas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimientos siguiente.

ESEP URBANO 05/2011
ORIGEN – DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA – PROVINCIA DE MENDOZA

IMPOSICION		DEMORA (en días)								Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	Recibidas	MEDIA	DESVIO				
01	01/08/2011	0	3	6	2	1	1	8	21	4,62	3,46	3	0	0	0	24
02	02/08/2011	0	7	1	2	1	3	7	21	4,57	3,78	3	0	0	0	24
03	03/08/2011	0	5	4	0	4	1	9	23	4,48	3,10	1	0	0	0	24
04	04/08/2011	0	3	0	3	4	6	7	23	5,17	2,98	1	0	0	0	24
05	05/08/2011	0	0	6	5	5	1	6	23	4,48	2,63	1	0	0	0	24
06	06/08/2011	0	5	3	4	0	2	9	23	4,13	2,53	1	0	0	0	24
07	07/08/2011	0	1	5	1	4	4	8	23	4,48	2,04	1	0	0	0	24
08	08/08/2011	0	8	1	2	2	3	5	21	4,10	3,65	3	0	0	0	24
09	09/08/2011	0	4	1	3	3	6	6	23	4,87	3,29	1	0	0	0	24
10	12/08/2011	0	2	4	4	6	0	6	22	3,95	2,30	2	0	0	0	24

TOTALES:	0	38	31	26	30	27	71	223	4,49	2,97	17	0	0	0	240
-----------------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	-----------	----------	----------	----------	------------

% SIMPLE	0,00	17,04	13,90	11,66	13,45	12,11	31,84	100,00
% ACUMULADO	0.00	17.04	30.94	42.60	56.05	68.16	100.00	

ESEP URBANO 06/2011

Empresa Evaluada:	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.
Ciudad Relevada:	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio:	\$4,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	01/08/2011 al 12/08/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Confiabilidad del Servicio (Eficacia)

Total de piezas:	240 (100%)	Porcentaje de arribos:	88,75%
Piezas recibidas:	213	Porcentaje de pérdidas:	11,25%
Piezas perdidas:	27	Porcentaje devueltas al remitente:	0,00%
Piezas devueltas al remitente:	0		

El prestador evaluado no alcanzó el objetivo buscado ya que solo el 88,75% de las piezas llegaron a destino, siendo el nivel de confianza mínimo esperado el 95%.

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 4 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 1,50 días

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

Irregularidades

Se registraron irregularidades en el 45,54% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	0,94%
Matasello ilegible:	18,78%
Mal Fechadas:	21,60%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	4,23%

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 16,90% de las piezas recibidas según Cuadro de Rendimientos siguiente:

ESEP URBANO 06/2011
ORIGEN – DESTINO: CIUDAD DE MENDOZA

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No	No	Devueltas al	Total
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO	Recibidas	Analizadas	Remitente	Enviadas
01	01/08/2011	0	1	7	3	8	0	2	21	3,29	1,45	3	0	0	24
02	02/08/2011	0	0	3	8	1	4	6	22	4,18	1,65	2	0	0	24
03	03/08/2011	0	0	8	3	3	6	2	22	3,64	1,56	2	0	0	24
04	04/08/2011	0	0	0	6	12	3	1	22	3,95	0,79	2	0	0	24
05	05/08/2011	0	0	3	10	4	5	0	22	3,50	1,01	2	0	0	24
06	08/08/2011	0	0	2	12	3	2	3	22	3,73	1,42	2	0	0	24
07	09/08/2011	0	0	8	3	1	7	2	21	3,62	1,53	3	0	0	24
08	10/08/2011	0	0	4	3	8	3	3	21	3,90	1,30	3	0	0	24
09	11/08/2011	0	0	0	5	1	7	7	20	5,25	1,80	4	0	0	24
10	12/08/2011	0	0	0	1	8	3	8	20	5,05	1,28	4	0	0	24

TOTALES:	0	1	35	54	49	40	34	213	4,00	1,50	27	0	0	0	240
-----------------	----------	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------	-------------	-------------	-----------	----------	----------	----------	------------

% SIMPLE	0,00	0,47	16,43	25,35	23,00	18,78	15,96	100,00
% ACUMULADO	0,00	0,47	16,90	42,25	65,26	84,04	100,00	

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	19/09/2011 al 30/09/2011
Unidad Ejecutora:	Estudios en Materia Postal
	Gerencia Servicios Postales

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	232	Porcentaje de arribos:	96,67%
Piezas perdidas:	8	Porcentaje de pérdidas:	3,33%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0.00%

Celeridad del Servicio

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

Se registraron irregularidades en el 61,21% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	2,16%
Matasello ilegible:	35,34%
Mal Fechadas:	18,97%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	4,74%

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, solo el 58.62% de las piezas recibidas cumplió con el estándar previsto según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 07/2011
ORIGEN-DESTINO: CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESUDIO				
01	19/09/2011	0	9	7	5	1	0	1	23	2,13	1,39	1	0	0	24
02	20/09/2011	0	10	8	2	2	0	1	23	2,00	1,28	1	0	0	24
03	21/09/2011	0	15	1	1	1	2	2	22	2,14	1,93	2	0	0	24
04	22/09/2011	0	9	3	4	3	1	4	24	3,17	2,60	0	0	0	24
05	23/09/2011	0	2	8	6	2	4	2	24	3,29	1,83	0	0	0	24
06	26/09/2011	0	9	3	6	3	0	3	24	2,79	2,06	0	0	0	24
07	27/09/2011	0	1	12	5	1	0	5	24	3,17	1,81	0	0	0	24
08	28/09/2011	0	6	9	1	1	3	1	21	2,48	1,57	3	0	0	24
09	29/09/2011	0	11	2	2	6	3	0	24	2,50	1,59	0	0	0	24
10	30/09/2011	0	3	8	8	3	0	1	23	2,74	1,45	1	0	0	24
TOTALES:		0	75	61	40	23	13	20	232	2,65	1,82	8	0	0	240
% SIMPLE		0,00	32,33	26,29	17,24	9,91	5,60	8,62	100,00						
% ACUMULADO		0,00	32,33	58,62	75,86	85,78	91,38	100,00							

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	24/10/2011 al 04/11/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	224	Porcentaje de arribos:	93,33%
Piezas perdidas:	16	Porcentaje de pérdidas:	6,66%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0.00%

Celeridad del Servicio

Demora promedio general: 5,15 días
Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 3,84 días

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

Se registraron irregularidades en el 49,11% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	0,89%
Matasello ilegible:	25,89%
Mal Fechadas:	16,52%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	5,80%

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 solo el 34,38% de las piezas recibidas según Cuadro de Rendimiento siguiente:

ESEP URBANO 09/2011
ORIGEN-DESTINO: SAN MIGUEL DE TUCUMÁN

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVO				
01	24/10/2011	0	6	3	3	0	0	9	21	5,43	4,59	3	0	0	24
02	25/10/2011	1	7	4	2	0	0	10	24	5,42	5,19	0	0	0	24
03	26/10/2011	0	5	7	0	0	0	12	24	5,50	4,54	0	0	0	24
04	27/10/2011	0	4	2	1	0	1	14	22	5,50	3,11	2	0	0	24
05	28/10/2011	0	3	2	0	2	6	8	21	5,67	3,71	3	0	0	24
06	31/10/2011	0	0	4	6	2	4	8	24	5,13	3,26	0	0	0	24
07	01/11/2011	0	3	9	2	4	1	3	22	3,18	2,06	2	0	0	24
08	02/11/2011	0	3	1	7	3	2	7	23	5,22	3,90	1	0	0	24
09	03/11/2011	0	1	6	2	4	0	7	20	4,70	3,06	4	0	0	24
10	04/11/2011	0	3	3	5	1	0	11	23	5,65	3,88	1	0	0	24
TOTALES:		1	35	41	28	16	14	89	224	5,15	3,84	16	0	0	240
% SIMPLE		0,45	15,63	18,30	12,50	7,14	6,25	39,73	100,00						
% ACUMULADO		0,45	16,07	34,38	46,88	54,02	60,27	100,00							

Empresa Evaluada:	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada:	San Miguel de Tucumán
Valor del Servicio:	\$4,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	24/10/2011 al 04/11/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Tucumán

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	239	Porcentaje de arribos:	99,58%
Piezas perdidas:	1	Porcentaje de pérdidas:	0,42%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0.00%

Celeridad del Servicio

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 0,92 días

Irregularidades

Sin Matasello:	0,42%
Matasello ilegible:	13,81%
Mal Fechadas:	17,15%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	4,60%

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 84.52% de las piezas recibidas según Cuadro de Rendimiento siguiente:

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESUDIO				
01	24/10/2011	0	13	5	6	0	0	0	24	1,71	0,86	0	0	0	24
02	25/10/2011	0	16	5	2	0	1	0	24	1,54	0,98	0	0	0	24
03	26/10/2011	0	15	8	0	1	0	0	24	1,46	0,72	0	0	0	24
04	27/10/2011	1	22	0	1	0	0	0	24	1,04	0,46	0	0	0	24
05	28/10/2011	0	1	16	5	2	0	0	24	2,33	0,70	0	0	0	24
06	31/10/2011	2	11	9	2	0	0	0	24	1,46	0,78	0	0	0	24
07	01/11/2011	0	12	11	1	0	0	0	24	1,54	0,59	0	0	0	24
08	02/11/2011	0	17	6	0	1	0	0	24	1,38	0,71	0	0	0	24
09	03/11/2011	0	13	5	3	2	1	0	24	1,88	1,19	0	0	0	24
10	04/11/2011	0	10	4	3	6	0	0	23	2,22	1,28	1	0	0	24
TOTALES:		3	130	69	23	12	2	0	239	1,65	0,92	1	0	0	240
% SIMPLE		1,26	54,39	28,87	9,62	5,02	0,84	0,00	100,00						
% ACUMULADO		1,26	55,65	84,52	94,14	99,16	100,00	100,00							

Empresa Evaluada:	Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio:	\$2,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	17/10/2011 al 28/10/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	195	Porcentaje de arribos:	81,25%
Piezas perdidas:	45	Porcentaje de pérdidas:	18,75%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0.00%

Celeridad del Servicio

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.

Se registraron irregularidades en el 72,82% de las cartas recibidas. Ese porcentaje se compone de la siguiente manera:

Sin Matasello:	11,79%
Matasello ilegible:	7,69%
Mal Fechadas:	48,72%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	4,62%

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto solo el 34,36% de las piezas recibidas según Cuadro de Rendimiento siguiente:

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D>5	Recibidas	MEDIA	DESVIO				
01	17/10/2011	1	5	5	1	1	0	7	20	4,35	3,88	4	0	0	24
02	18/10/2011	0	5	3	4	0	0	8	20	4,60	3,99	4	0	0	24
03	19/10/2011	0	2	4	0	1	1	13	21	6,24	3,85	3	0	0	24
04	20/10/2011	0	4	0	1	4	1	10	20	5,35	3,27	4	0	0	24
05	21/10/2011	0	0	0	8	3	3	6	20	5,15	2,85	4	0	0	24
06	24/10/2011	0	6	4	4	1	0	6	21	3,52	2,75	3	0	0	24
07	25/10/2011	0	6	6	2	0	2	2	18	2,72	2,19	6	0	0	24
08	26/10/2011	0	5	0	0	4	4	6	19	4,68	2,83	5	0	0	24
09	27/10/2011	0	4	0	5	2	0	7	18	4,72	3,21	6	0	0	24
10	28/10/2011	0	1	6	4	0	1	6	18	4,17	2,66	6	0	0	24
TOTALES:		1	38	28	29	16	12	71	195	4,57	3,28	45	0	0	240
% SIMPLE		0,51	19,49	14,36	14,87	8,21	6,15	36,41	100,00						
% ACUMULADO		0.51	20.00	34.36	49.23	57.44	63.59	100.00							

Empresa Evaluada:	Correo Andreani S.A.
Ciudad Relevada:	Ciudad de Mendoza
Valor del Servicio:	\$4,50
Tipo de Servicio:	Carta Simple
Estándar Medido:	Correo Local
Fecha del Operativo:	17/10/2011 al 28/10/2011
Unidad Ejecutora:	Gerencia Servicios Postales con asistencia técnica de la Facultad de Ciencias Económicas de Mendoza

Total de piezas:	240 (100%)		
Piezas recibidas:	235	Porcentaje de arribos:	97,92%
Piezas perdidas:	5	Porcentaje de pérdidas:	2,08%
Piezas devueltas al remitente:	0	Porcentaje devueltas al remitente:	0.00%

Celeridad del Servicio

Regularidad Promedio General (Desvío Estándar): 1,01 días

Irregularidades

Sin Matasello:	0,00%
Matasello ilegible:	4,68%
Mal Fechadas:	2,55%
Matasello Ilegible y Mal Fechadas:	0,00%

En este caso el estándar comprometido por el Correo auditado es D+2. De acuerdo con esto, cumplieron con el estándar previsto el 85,53% de las piezas recibidas; según Cuadro de Rendimiento siguiente:

IMPOSICION		DEMORA (en días)							Total	DEMORAS		No Recibidas	No Analizadas	Devueltas al Remitente	Total Enviadas
DIA	FECHA	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+5	Recibidas	MEDIA	DESVIO				
01	17/10/2011	0	0	17	5	1	0	1	24	2,63	1,66	0	0	0	24
02	18/10/2011	0	0	19	2	0	0	1	22	2,41	1,50	2	0	0	24
03	19/10/2011	0	4	16	3	1	0	0	24	2,04	0,69	0	0	0	24
04	20/10/2011	0	0	19	3	0	1	0	23	2,26	0,69	1	0	0	24
05	21/10/2011	0	19	3	0	1	0	0	23	1,26	0,69	1	0	0	24
06	24/10/2011	0	0	22	1	1	0	0	24	2,13	0,45	0	0	0	24
07	25/10/2011	0	3	17	4	0	0	0	24	2,04	0,55	0	0	0	24
08	26/10/2011	0	1	16	5	0	1	0	23	2,30	0,76	1	0	0	24
09	27/10/2011	0	3	20	1	0	0	0	24	1,96	0,55	0	0	0	24
10	28/10/2011	0	20	2	1	0	0	1	24	1,38	1,10	0	0	0	24
TOTALES:		0	50	151	25	4	2	3	235	2,04	1,01	5	0	0	240
% SIMPLE		0,00	21,28	64,26	10,64	1,70	0,85	1,28	100,00						
% ACUMULADO		0,00	21,28	85,53	96,17	97,87	98,72	100,00							

Síntesis de los principales parámetros – Período 2007/2011

Esta es una reseña de los resultados correspondientes a los últimos cuatro 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%
2010	96,67%	68,10%	2,13 días	1,50 días	34,91%
2010	93,75%	65,78%	2,45 días	1,88 días	47,11%
2011	96,67%	55,17%	3,05 días	2,95 días	52,58%
2011	96,67%	58,62%	2,65 días	1,82 días	61,21%

OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE 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%
2010	93,33%	26,79%	3,77 días	1,99 días	54,46%
2010	89,58%	41,86%	3,41 días	2,22 días	52,56%
2011	88,33%	25,00%	4,71 días	3,06 días	51,89%
2011	93,33%	34,38%	5,15 días	3,84 días	49,11%

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 días	3,65 días	62,16%
2008	87,08%	39,71%	4,45 días	3,63 días	53,59%
2009	94,58%	6,61%	6,75 días	3,32 días	66,08%
2009	89,58%	35,81%	3,95 días	2,72 días	67,91%
2010	90,00%	45,37%	3,54 días	2,70 días	75,46%
2010	93,75%	42,22%	3,67 días	2,85 días	74,67%
2011	92,92%	30,94%	4,49 días	2,97 días	74,44%
2011	81,25%	34,36%	4,57 días	3,28 días	72,82%

De los controles de calidad realizados al Correo Oficial en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el año 2011, los resultados promedios de los distintos parámetros medidos desmejoraron respecto del 2010, salvo la eficacia o confiabilidad que aumentó 1,5 puntos. A la misma conclusión se arriba si se los compara con el promedio de la serie de resultados de los años 2007/2010.

Si se analizan los resultados promedio de los controles realizados en el ámbito de la ciudad de Mendoza y de San Miguel de Tucumán en 2011, respecto de los obtenidos en el año 2010, también promedios, en general

desmejoraron excepto los defectos de forma que disminuyeron en 1,4 y 3 puntos respectivamente respecto del año anterior. Si comparamos con el promedio 2007/2010 para la ciudad de San Miguel de Tucumán todos los resultados desmejoraron excepto los defectos de forma que disminuyeron 3 puntos; para Mendoza la confiabilidad cayó 5,1 puntos y los defectos de forma crecieron 9,4 puntos, mejorando el resto de los parámetros.

OPERATIVOS URBANOS EN CAPITAL FEDERAL					
OCA S.R.L.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR: D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2010	96,67%	0,43%	4,2	1,06	96,55%
2011	96,67%	0,00%	5,38	1,59	98,71%

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%
2010	86,67%	18,75%	4,98 días	2,77 días	71,63%
2011	94,17%	25,22%	4,16 días	2,51 días	54,87%

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	85,00%	28,92%	4,06 días	2,26 días	38,24%
2008	90,83%	0,00%	5,79 días	2,18 días	33,95%
2009	90,00%	8,80%	4,55 días	1,69 días	49,07%
2010	80,42%	14,51%	4,52 días	1,90 días	49,22%
2011	88,75%	16,90%	4,00 días	1,50 días	45,54%

OPERATIVOS URBANOS EN CAPITAL FEDERAL					
CORREO ANDREANI S.A.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR: D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2010	92,50%	54,50%	2,55 días	1,69 días	60,36%
2011	96,67%	63,79%	2,45 días	1,62 días	25,86%

OPERATIVOS URBANOS EN SAN MIGUEL DE TUCUMAN					
CORREO ANDREANI S.A.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR: D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2007	96,25%	17,32%	3,19 días	1,31 días	35,93%
2008	98,33%	91,03%	1,43 días	0,81 días	35,17%
2009	99,13%	43,86%	2,66 días	0,68 días	35,09%
2010	99,58%	89,96%	1,54 días	0,97 días	20,50%
2011	99,58%	84,52%	1,65 días	0,92 días	35,98%

OPERATIVOS URBANOS EN MENDOZA					
CORREO ANDREANI S.A.	SERVICIO EVALUADO: CARTA SIMPLE (ESTANDAR : D+2)				
	EFICACIA	EFICIENCIA	DEM. PROM.	DSV. STD.	DEF. DE FORMA
2007	92,50%	19,82%	3,24 días	0,99 días	35,14%
2008	98,75%	88,18%	1,95 días	0,59 días	22,36%
2009	98,75%	77,22%	2,17 días	0,86 días	26,58%
2010	97,50%	78,21%	1,94 días	1,20 días	32,91%
2011	97,92%	85,53%	2,04 días	1,01 días	7,23%

Los correos privados Organización Coordinadora Argentina S.R.L. y Correo Andreani S.A. fueron auditados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en Mendoza Capital y en la ciudad de San Miguel de Tucumán. Respecto de los resultados se efectúan las siguientes observaciones:

OCA SRL: En C.A.B.A los distintos parámetros evaluados desmejoraron, con excepción de la eficacia o confiabilidad que se mantuvo en el mismo porcentaje que el año 2010 (96,67%). Los controles realizados en las ciudades de Mendoza y San Miguel de Tucumán registraron una mejora en todos los parámetros medidos, también respecto del año anterior. Si relativizamos los resultados del año 2011 respecto de los promedios de los años 2007/2010, en Mendoza sólo los defectos de forma no registraron una mejora; en la ciudad de San Miguel de Tucumán haciendo la misma operatoria la confiabilidad estuvo por encima del promedio y los restantes parámetros cayeron.

Correo Andreani S.A.: Los controles realizados en C.A.B.A y en la ciudad de Mendoza mostraron que todos los parámetros mejoraron respecto de los alcanzados en el año 2010. En cuanto a la evaluación efectuada en la ciudad de San Miguel de Tucumán los resultados reflejaron que la confiabilidad se mantuvo en el nivel del año 2010, la eficiencia o porcentaje de entrega en plazo cayó 5,4 puntos, la demora y el desvío estándar mostraron un leve deterioro y los defectos de forma también desmejoraron en 15,5 puntos. Si relativizamos los resultados del año 2011 respecto de los promedios de los años 2007/2010, en la ciudad de Mendoza todos los parámetros mostraron una mejora; en la ciudad de San Miguel de Tucumán haciendo la misma operatoria, todos los parámetros mejoraron con excepción de los defectos de forma que crecieron 4,31 puntos.

Control de calidad en el orden internacional

Introducción

El mejoramiento de la calidad del servicio postal sigue siendo un objetivo primordial para el organismo internacional como la Unión Postal Universal y regional como la Unión Postal de las Américas, España y Portugal; y también uno de los desafíos más importantes para los operadores postales de todo el mundo

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

Unión Postal Universal (UPU)

Durante el período de sesiones del año 2011 el Consejo de Explotación Postal (CEP) presentó el estado de avance de los proyectos asignados al Grupo “Mejoramiento de la Calidad” y que se refieren a los siguientes temas: principales indicadores de desempeño; fichas de evaluación del Programa “Calidad de Servicio” de la UPU; metodología de certificación de la UPU; enfoque regional en materia de apoyo en el terreno a los operadores designados; mejoramiento del suministro de información; resultados del control continuo de la UPU en el año 2011, y aplicación de la Resolución 52/2008 del 24º Congreso- Cumplimiento de 80% de la norma D+5.

De todos los aspectos arriba mencionados, en el presente informe sólo se va a hacer referencia al Control Continuo que es el programa de calidad de servicio para la carta simple internacional de 20 grs de peso, diseñado por la Oficina Internacional de la UPU y en el que participa la República Argentina con la intervención directa de la Comisión Nacional de Comunicaciones en su carácter de Administración Postal, a través del área específica de la Gerencia de Servicios Postales; el resto de los temas están más vinculados al accionar de los operadores designados.

Respecto de la Resolución 52/2008 del 24 Congreso de la UPU, es válido recordar que la misma identificó “la necesidad de fijar una norma de servicio y un objetivo en materia de calidad de servicio para el servicio postal internacional” que debería alcanzarse en el año 2012 mediante objetivos anuales que irían aumentando progresivamente.

En las páginas siguientes se brinda en forma detallada una visión de los resultados del control continuo a nivel mundial para los años 2009, 2010 y 2011 suministrados por la UPU (CEP), como así también los correspondientes a los países del ámbito MERCOSUR y los resultados del año 2011 de los enlaces de Argentina con países de Europa como España e Italia.

Por último, cabe destacar que el Consejo de Explotación Postal aprobó en el año 2011 una nueva metodología para el sistema de control continuo a aplicar en el 2012, previéndose integrar el mismo con el sistema de control mundial (SCM), entre el 2012 al 2014. Este último sistema busca vincular el pago de gastos terminales con la calidad de servicio y ya se encuentra en aplicación con la participación de 50 países/territorios.

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

Los beneficiosos resultados de compartir recursos provenientes de la cooperación UPU-UPAEP en proyectos comunes dio paso a la formulación de los Planes de Desarrollo Regional – PDR. Ello permitió valorar la importancia de desarrollar acciones coordinadas, coherentes y entrelazadas a favor de los países de la región. Los ejes estratégicos para llevar a cabo este proyecto en la región de la UPAEP fueron: Reforma del Sector Postal, Calidad de Servicio y Mejoramiento de las Operaciones; Despliegue de los giros postales electrónicos.

El enfoque regional destinado a apoyar en el terreno a los operadores designados, busca promover la fiabilidad y la viabilidad de la red postal, mejorando las capacidades de cada operador designado en materia de calidad de servicio. Poniendo énfasis en la elaboración de métodos modernos de mejoramiento de la calidad, de tecnologías y de sistemas de evaluación de última generación, de políticas y estructuras para certificar la calidad de servicio.

En América Latina, se inició un proyecto de elaboración de planes nacionales de calidad del servicio postal. En el desarrollo del proyecto participan los siguientes países: Costa Rica, Cuba, Rep. Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras (Rep.), México, Nicaragua, Panamá (Rep.) y Paraguay. Sobre el particular se realizaron tres talleres.

En este marco cabe destacar el accionar del Grupo de Trabajo “Gestión de la Calidad” integrado por Chile, Uruguay, Costa Rica, Guatemala, Paraguay, Nicaragua, El Salvador, República Dominicana, España, Argentina (Presidente) y Colombia, creado por Resolución 14 del 21º Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal realizado en la ciudad de Santiago de Chile en el año 2009.

El alcance de la tarea puede sintetizarse en lo siguiente:

- a) Promover la generación de una cultura en materia de gestión de la calidad a través del desarrollo y la implementación de sistemas de gestión de la calidad de las entidades postales de los países miembros de la Unión.
- b) Realizar el seguimiento sistemático de los resultados de las mediciones, así como la evolución de los indicadores y estándares de calidad y las acciones de mejora en el marco de la Estrategia Postal Mundial de Nairobi “Calidad de servicio y Eficiencia de la red postal”.
- c) Organizar actividades de capacitación y cooperación en apoyo a los objetivos antes citados.

Este Grupo presenta informes periódicos al Consejo Consultivo y Ejecutivo (CCE) de la UPAEP sobre el avance de cada uno de los trabajos realizados en relación con los apartados mencionados y que están descriptos en el capítulo Actuación de la Administración Argentina ante Organismos Postales Internacionales, del presente informe.

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, 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.

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 ante pedidos puntuales y en forma anual se comunica mediante oficio de la Oficina Internacional los resultados de todos los países participantes.

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).

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 2011 del Control Continuo. A través de los mismos puede observarse que la calidad continua descendiendo.

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

INDICADORES	2010	2011
Cantidad de operadores postales designados	112	113
Enlaces activos	600	602
Enlaces válidos (con 200 envíos validos como mínimo)	486	459
Enlaces con menos de 200 envíos válidos.	114	143
Envíos válidos	207.003	205.454
Promedio de envío válidos	72%	71%

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

II. Resultados de los enlaces controlados en forma ininterrumpida – Período 2009/2011

En total se controlaron 341 enlaces en forma ininterrumpida. Los principales indicadores de calidad totales (sin incluir el peso) figuran en el siguiente cuadro:

AÑOS	2009	2010	2011
Porcentaje de envíos distribuidos en D+5	53%	47,4	45,1
Porcentaje de enlaces con el 80% de los envíos distrib. en D+5	26,1%	22,6%	22,3%
Plazo de entrega promedio (en días)	6,6	7,6	7,9

Como puede observarse, todos los indicadores muestran un descenso de la calidad. La comparación enlace por enlace realizada por la UPU sobre la base de controles estadísticos para el período 2009/2011, lo fue utilizando como indicador el porcentaje de envíos distribuidos en D+5 que es el estándar definido a nivel mundial, con un objetivo del 50% fijado por Resolución N° 29 C/2004, norma que está en revisión de acuerdo con lo establecido en Resolución N° 52C/2008 del Congreso UPU de Nairobi.

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

Categorías de desempeño	2009	2010	2011
80% de envíos distribuidos según la norma D+5	89(26,1%)	77(22,6%)	76(22,3%)
Nivel medio 50% <= D+5 < 80%	96(28,2%)	82(24%)	68(19,9%)
Menos del 50% de envíos distribuidos según la norma D+5	156 (45,7%)	182(53,4%)	197(57,8%)

Si bien el principal indicador global muestra un descenso del desempeño, la cantidad de enlaces que han satisfecho el objetivo de 80% de los envíos distribuidos según la norma D+5, adoptado por el 24º Congreso de la UPU, ha permanecido estable. No obstante, la tendencia general es negativa, mostrando que la calidad se deteriora.

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 aérea, 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 suministradas por la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal y de la página web de dicho Organismo, 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 1º de enero y el 31 de diciembre del 2011.

Principales Parámetros

Administraciones Postales participantes:	Brasil, Uruguay, Paraguay, Italia, España, Argentina (CNC) y Chile.
Enlaces de Salida:	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Italia, España, Paraguay, Uruguay y Chile.
Enlaces de Llegada:	Argentina recibió cartas de los mismos países.
Tipo de Servicio:	Carta Simple Internacional de 20 gr.
Modo de encaminamiento:	Por avión
Estándar medido:	Control de extremo a extremo de encaminamiento del correo ordinario
Fecha del Operativo:	1/01/2011 al 31/12/2011
Unidad Ejecutora:	Oficina Internacional Unión Postal Universal, la Gerencia de Servicios Postales y Administración Postal República Federativa del Brasil.
Método de Evaluación:	Imposición de cartas de prueba
Muestra Estadística:	626 cartas de prueba por enlace.
Corresponsales:	6 por país interviniente.
Norma de Distribución Mundial (UPU) (Res. 29C/2004) y Res. 52/2008)	50% en D+5 días laborales. 80% en D+5 días laborales a alcanzar en 2012 y a definir en el 25º Congreso de la UPU -24/09 al 15/10/2012.

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

Principales Resultados:

ADMINISTRACION EXPEDIDORA	ADMINISTRACION DESTINATARIA	CARTAS ENVIADAS	CARTAS ANALIZADAS	DEMORA PROMEDIO DIAS CORRIDOS	DEMORA PROMEDIO DIAS HABILES
ARGENTINA	BRASIL	626	532	15,8	10,6
ARGENTINA	CHILE (*)	626	ND	ND	ND
ARGENTINA	URUGUAY	626	566	8,6	6,1
ARGENTINA	ITALIA	626	464	18,6	12,6
ARGENTINA	PARAGUAY	626	280	13,8	9,5
ARGENTINA	ESPAÑA	626	590	11,4	7,7
TOTALES		3756	2432	13,6	9,3
BRASIL	ARGENTINA	626	466	19,2	12,7
CHILE	ARGENTINA (*)	626	ND	ND	ND
ITALIA	ARGENTINA	626	397	13,2	8,9
PARAGUAY	ARGENTINA	626	529	12,7	8,6
URUGUAY	ARGENTINA	626	388	12,5	8,5
ESPAÑA	ARGENTINA	626	552	10,4	7,2
TOTALES		3756	2332	13,6	9,2

Confiabilidad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Total de cartas enviadas:	3756 (100%)	3756 (100%)
Total de cartas analizadas por UPU	2432 (64,7%)	2332 (62,1%)
Piezas perdidas:	1324 (35,3%)	1424 (37,9%)

Celeridad del Servicio

	Correo Saliente	Correo Entrante
Demora Promedio General (días corridos):	13,6 días	9,3 días
Demora Promedio General (días hábiles):	13,6 días	9,2 días

NOTA (*): El Correo de Chile si bien se inscribió como país para participar del control continuo y de los enlaces Argentina-Chile; Chile-Argentina, no completó el año pues sólo lo hizo hasta principios del mes de agosto según informó la Oficina Internacional de la UPU. Por esta razón no se exponen resultados para estos enlaces.

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: 18,6
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	0	0	0	0	0	3	7	19	435	464
% SIMPLE	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	1,5	4,1	93,8	100,0
% ACUMULADO	0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,6	2,2	6,3	100,0	

PLAZO H												
PLAZO H												Media en días: 9,8
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	1	0	3	3	2	11	4	5	4	13	46
% SIMPLE	0,0	2,2	0,0	6,5	6,5	4,3	23,9	8,7	10,9	8,7	28,3	100,0
% ACUMULADO	0,0	2,2	2,2	8,7	15,2	19,6	43,5	52,2	63,0	71,7	100,0	

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

En Días Hábiles												
PLAZO T											Media en días: 12,6	
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	0	0	0	3	22	35	42	47	315	464
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,2	0,0	0,6	4,7	7,5	9,1	10,1	67,9	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,8	5,6	13,1	22,2	32,3	100,0	

En Días Hábiles												
PLAZO H											Media en días: 6,7	
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	3	1	4	11	5	7	7	1	2	5	46
% SIMPLE	0,0	6,5	2,2	8,7	23,9	10,9	15,2	15,2	2,2	4,3	10,9	100,0
% ACUMULADO	0,0	6,5	8,7	17,4	41,3	52,2	67,4	82,6	84,8	89,1	100,0	

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

En Días Corridos												
PLAZO T											Media en días: 13,2	
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	0	0	0	0	0	0	7	20	39	42	289	397
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	5,0	9,8	10,6	72,8	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	6,8	16,6	27,2	100,0	

En Días Corridos												
PLAZO A											Media en días: 2,3	
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	5	10	10	7	7	3	1	0	0	0	0	43
% SIMPLE	11,6	23,3	23,3	16,3	16,3	7,0	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	11,6	34,9	58,1	74,4	90,7	97,6	100,0	100,0	100,0	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: 8,9	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	15	33	61	68	44	53	123	397
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	8,3	15,4	17,1	11,1	13,4	31,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	3,8	12,1	27,5	44,6	55,7	69,0	100,0	

En Días Hábiles												
PLAZO A											Media en días: 1,5	
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	5	17	16	4	1	0	0	0	0	0	0	43
% SIMPLE	11,6	39,5	37,2	9,3	2,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	11,6	51,1	88,3	97,6	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En el enlace AR-IT los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 18,6 días; y Plazo H 9,8 días. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 12,6días y Plazo H: 6,7 días.

Para el enlace IT- AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T:13,2 días; Plazo A: 2,3 días. Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 8,9 días; Plazo A: 1,5 días.

Cabe destacar que de los enlaces analizados precedentemente, 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: 11,4												
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	0	0	3	11	48	62	66	55	345	590
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	1,9	8,1	10,5	11,2	9,3	58,5	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	2,4	10,5	21,0	32,2	41,5	100,0	

PLAZO A												
Media en días: 5,4												
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	4	0	0	0	4	0	0	0	3	13
% SIMPLE	0,0	15,4	30,8	0,0	0,0	0,0	30,8	0,0	0,0	0,0	23,1	100,0
% ACUMULADO	0,0	15,4	46,2	46,2	46,2	46,2	76,9	76,9	76,9	76,9	100,0	

PLAZO B												
Media en días: 1												
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
% SIMPLE	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	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: 6,3												
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	2	14	19	35	36	30	15	14	4	33	202
% SIMPLE	0,0	1,0	6,9	9,4	17,3	17,8	14,9	7,4	6,9	2,0	16,3	100,0
% ACUMULADO	0,0	1,0	7,9	17,3	34,7	52,5	67,3	74,8	81,7	83,7	100,0	

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												
Media en días: 7,7												
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	0	4	13	53	78	119	67	84	57	115	590
% SIMPLE	0,0	0,0	0,7	2,2	9,0	13,2	20,2	11,4	14,2	9,7	19,5	100
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,7	2,9	11,9	25,1	45,3	56,6	70,8	80,5	100,0	

PLAZO A												
Media en días: 3,4												
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	4	3	1	0	0	3	0	0	0	13
% SIMPLE	0,0	15,4	30,8	23,1	7,7	0,0	0,0	23,1	0,0	0,0	0,0	100
% ACUMULADO	0,0	15,4	46,2	69,2	76,9	76,9	76,9	100,0	100,0	100,0	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	6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
% SIMPLE	46,2	53,8	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
% ACUMULADO	46,2	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: 4,3												
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	10	32	48	37	31	14	15	2	3	10	202
% SIMPLE	0,0	5,0	15,8	23,8	18,3	15,3	6,9	7,4	1,0	1,5	5,0	100
% ACUMULADO	0,0	5,0	20,8	44,6	62,9	78,2	85,1	92,6	93,6	95,0	100,0	

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

En Días Corridos												
PLAZO T												Media en días: 10,4
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	1	0	11	24	48	77	70	61	260	552
% SIMPLE	0,0	0,0	0,2	0,0	2,0	4,3	8,7	13,9	12,7	11,1	47,1	100
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,2	0,2	2,2	6,5	15,2	29,2	41,8	52,9	100,0	
PLAZO A												Media en días: 2,3
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	2	85	35	32	15	11	3	4	2	0	0	189
% SIMPLE	1,1	45,0	18,5	16,9	7,9	5,8	1,6	2,1	1,1	0,0	0,0	100
% ACUMULADO	1,1	46,0	64,6	81,5	89,4	95,2	96,8	98,9	100,0	100,0	100,0	
PLAZO B												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	12	2	1	0	0	0	0	0	0	0	15
% SIMPLE	0,0	80,0	13,3	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100
% ACUMULADO	0,0	80,0	93,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	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	0	0	2	3	2	5	1	0	1	1	15
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	13,3	20,0	13,3	33,3	6,7	0,0	6,7	6,7	100
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	13,3	33,3	46,7	80,0	86,7	86,7	93,3	100,0	

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

PLAZO T												Media en días: 7,2
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	0	1	25	60	87	120	76	63	27	92	552
% SIMPLE	0,2	0,0	0,2	4,5	10,9	15,8	21,7	13,8	11,4	4,9	16,7	100,0
% ACUMULADO	0,2	0,2	0,4	4,9	15,8	31,5	53,3	67,0	78,4	83,3	100,0	
PLAZO A												Media en días: 1,7
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	6	96	56	20	5	4	2	0	0	0	0	189
% SIMPLE	3,2	50,8	29,6	10,6	2,6	2,1	1,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	3,2	54,0	83,6	94,2	96,8	98,9	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	
PLAZO B												Media en días: 0,9
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	1	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
% SIMPLE	6,7	93,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	6,7	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: 3,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	1	2	5	4	1	2	0	0	0	0	15
% SIMPLE	0,0	6,7	13,3	33,3	26,7	6,7	13,3	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	6,7	20,0	53,3	80,0	86,7	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En el enlace AR-ES los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 11,4 días; Plazo A 5,4 días; Plazo B 1,0 días y Plazo H 6,3 días, es decir que la mayor demora se registró en la etapa de distribución de las cartas de prueba, dentro del territorio de España (Plazo H). Los resultados en días hábiles para el mismo enlace fueron: Plazo T: 7,7 días; Plazo A: 3,4 días; Plazo B: 0,5 días; Plazo H: 4,3 días; puede observarse que la demora mayor se dio también en el tramo de distribución en el país de destino (España). Cabe destacar que en el enlace AR-ES las demoras totales y parciales (en particular Plazo A) desmejoraron en el año 2011 respecto de los resultados del año 2010.

Para el enlace ES-AR los tiempos promedios en días corridos fueron: Plazo T: 10,4 días; Plazo A: 2,3 días; Plazo B: 1,3 días y Plazo H: 5,7 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: 7,2 días; Plazo A: 1,7 días; Plazo B: 0,9 días y Plazo H: 3,5 días; observándose la mayor demora también en la distribución en el país de destino (Argentina). Respecto de este enlace los resultados de los Plazos T y A desmejoraron en relación con los del año 2010, en cambio los plazos B y H se redujeron prácticamente a la mitad en lo que a demora concierne.

Por último, cabe destacar que ningún enlace en días hábiles cumplió con la norma mundial de calidad (50% en D+5 días laborales).

Control Continuo – Ámbito Mercosur

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

Principales Parámetros

Administraciones Postales Participantes:	Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudades Relevadas:	San Pablo, Río de Janeiro, Montevideo, Asunción, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.
Tipo de Servicio:	Carta Simple internacional 20 grs.
Estándar Medido:	Correo Internacional extremo a extremo
Fecha del Operativo:	Control permanente anual
Unidad Ejecutor	Administraciones Postales intervinientes y la Gerencia de Servicios Postales de la CNC
Período de evaluación:	1 de Enero 2011 al 31 de diciembre de 2011
Metodología de Evaluación:	Cartas Testigo
Muestra Estadística:	7488 (1872 por trimestre todos los enlaces de la región).
Cantidad de Impositores /Receptores:	6 por país
Norma de Distribución Mercosur (80% en D+5 – días laborables)	

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 2011, 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, que hasta el cierre del año 2011 no ha sido oficialmente modificada.

Cabe recordar además, que 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 adoptó la Resolución C 52/2008 – Programa “ Calidad de Servicio” para el período 2009-2012, y decidió en particular fijar la norma internacional de calidad de servicio en D+5 y el objetivo de cumplimiento en 80%, el que deberá alcanzarse en el año 2012 mediante objetivos anuales que irán aumentando progresivamente.

El dictado de dicha Resolución ha dado lugar a estudios continuos y a la presentación de recomendaciones al Consejo de Explotación Postal (CEP) de la UPU en Documento del 5/05/2011:

a) El objetivo recomendado para 2011 debería ser D+5 para el 80% de cada enlace internacional de ciudad a ciudad, norma que seguramente será definida en el 25º Congreso de la UPU a realizarse en Doha (Qatar) entre el 24/09 AL 15/10/2012.

b) A la realización de presentaciones con un enfoque ascendente, como parte de los proyectos futuros de enfoque regional; y analizar las posibilidades que podrían derivar de la aplicación del Sistema de Control Mundial (SCM), que relaciona el pago de Gastos Terminales con la calidad de servicio, y el actual sistema de control continuo.

c) La nueva norma mundial de calidad figura en uno de los documentos a tratar en el 25º Congreso de la UPU, que se realizará en Doha (Qatar) entre el 24/09 AL 15/10/2012.

3. Análisis de los resultados

Previo al análisis de los resultados corresponde recordar que la norma MERCOSUR vigente para el año 2011 fue la siguiente: 80% en D+5 (días hábiles).

3.1. En las Tablas N° 1/21 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 N° 13, ningún enlace alcanzó en el promedio anual del año 2011 la meta de calidad de servicio MERCOSUR (80% de entrega en D+5).

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

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

3.2. El total de cartas de prueba recibidas dentro del plazo de entrega de la meta MERCOSUR (80% en D+5) ascendió en el promedio anual al 17,6%, es decir que estuvo muy por debajo del objetivo a alcanzar y también desmejoró en 8,4 puntos, respecto del porcentaje anual del año 2010 (26%).

3.3. En el Anexo N° 3 se observa que el porcentaje anual de cartas de prueba no recibidas en el año 2011 fue del 31,4%, esto es 6,9 puntos más que el registrado en el año 2010 (24,5%). 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 44,8%, Brasil con un 38,4%, seguido por Argentina y Paraguay con 26,4% y 16,0% respectivamente. En relación con los resultados del año anterior, los países que desmejoraron en este aspecto fueron Uruguay, Brasil y Argentina con un aumento de 16,8, 8,2 y 5,0 puntos más de cartas no arribadas respectivamente, en tanto que Paraguay mejoró al disminuir 2,5 puntos.

3.4. La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue del 43,4% según puede verse en cuadros del Anexo N° 3 – Total anual año 2011, es decir 6,9 puntos por arriba del resultado del año 2010 (36,5%); correspondiendo a Brasil y Argentina los mayores índices observados: 66,1% y 43,5% respectivamente, seguido por Uruguay con el 29,9% y Paraguay con el 35,8%.

3.5. Conforme surge del Anexo N° 4 la demora promedio anual registrada durante el año 2011 fue de 9,8 días hábiles, lo que refleja un leve deterioro respecto del resultado obtenido en el año 2010, que fue de 9,5 días hábiles. Se mantienen las disparidades de plazos entre los distintos enlaces, registrándose las mayores demoras en los siguientes enlaces: Paraguay – Brasil 12,3 días hábiles; Brasil - Paraguay 14,3 días hábiles y Brasil – Argentina con 12,7 días hábiles. Todos los enlaces estuvieron por arriba de la meta de D+5 días hábiles, la mejor performance fue la del enlace Argentina – Uruguay con 6,1 días hábiles, es decir 1 (un) día hábil por arriba del estándar.

3.6. Según puede observarse en el gráfico de la pág. 69 y a contar desde el año 2007, la evolución en el uso de transpondedores fue variando con altas y bajas. A contar de esa fecha el máximo nivel se alcanzó en el 2º trim. de 2008 con 82 unidades equivalentes al 5,9% de las cartas recibidas, no volviéndose a alcanzar ese porcentaje en los trimestres restantes de la serie. Es decir que los porcentajes de utilización siguen siendo bajos y dificultan el análisis por tramo del intercambio de correspondencia (encaminamiento en el país de origen, transporte aéreo y distribución en el país de destino), para la identificación de las acciones correctivas.

A ello debe adicionarse las dificultades técnicas registradas en la lectura del paso de los transpondedores para los enlaces vinculados con Argentina y Uruguay, como consecuencia de:

- a) Desde mediados de setiembre de 2009 estuvo suspendido en Argentina 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. Recién a mediados del mes de noviembre del 2011 se reinstalaron las antenas lectoras en la referida oficina de cambio.
- b) En relación con el Correo de 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 que no estaba resuelta al cierre del ejercicio bajo análisis.

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

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

4. Comentarios sobre el comportamiento de la norma Mercosur período 2004/2011

Después de 8 años de aplicación del control continuo en la región del MERCOSUR, corresponde evaluar diversos aspectos de calidad del servicio y el grado de cumplimiento del estándar de la región en relación con:

- a) La Norma Mundial establecida por la Unión Postal Universal (UPU) (entrega del 50% de la correspondencia en un plazo D+5).
- b) Las distintas Normas Regionales emanadas de las Resoluciones MERCOSUR/GSM/RES N° 38/2004 Y N° 49/2007 para distintos períodos a saber:
 - 1) Norma Regional años 2004/2005: 80% en D+5 días hábiles
 - 2) Norma Regional años 2006/ 1er Semestre 2008: 80% en D+4 días hábiles
 - 3) Norma Regional a contar 1/07/2008: 80% en D+5 días hábiles.

Del análisis de los valores medios globales de la Región Mercosur, para el período 2004/ 4º Trim 2011 que obran en las Tablas N° 6/13, se concluye que:

- a) La norma UPU vigente, 50% de entrega en D+5, se cumplió en todos y cada uno de los trimestres, con excepción de los siguientes: 1º y 4º de 2008; 1º, 2º y 4º de 2009, 1º, 2º, 3º y 4º de 2010 y 2011.
- b) La norma UPU proyectada para 2008 - 65% en D+5, se cumplió en general hasta el tercer trimestre del año 2005 y en el tercer trimestre de 2007.
- c) La norma Mercosur vigente hasta Diciembre 2005, 80% de distribución en D+5, no se cumplió nunca desde el 2005 hasta el último período bajo análisis.
- d) La Norma Mercosur para los años 2006/2007, 80% de distribución en D+4, no se alcanzó en ninguno de los trimestres de los años de su vigencia.
- e) La Norma Mercosur a/c 1/07/2008 (80% en D+5), no se alcanzó en ninguno de los trimestres de su vigencia.
- f) En el año 2011 el nivel promedio del plazo de entrega fue de 9,8 días hábiles, mostrando una leve desmejora respecto del resultado del año 2010 (9,5 días hábiles). No obstante, es muy importante el deterioro de este parámetro en relación con los promedios anuales alcanzados en los años 2007/2009 de 5,7; 6,7 y 7,7 días hábiles respectivamente, como así también respecto del estándar fijado en D+5 días hábiles para la región del MERCOSUR.

Del análisis de los resultados de cada uno de los enlaces bilaterales (cuadros N° 7 a 13) se desprenden las siguientes observaciones:

a) Meta MERCOSUR (80% en D+5) el comportamiento fue el siguiente:

En el año 2005 sólo 3 de los 12 enlaces bilaterales cumplieron, en el promedio anual, con el objetivo Mercosur, Argentina-Paraguay (88%), Argentina-Uruguay (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 promedio anual del año 2008 sólo el enlace PY-AR (81%) superó la meta (80% en D+5).

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

En el primer trimestre del año 2010 sólo el enlace UY-PY superó la meta con un 82,6% de rendimiento en el plazo D+5 días hábiles; en el segundo, tercero y cuarto trimestre ningún enlace la alcanzó y tampoco en el promedio anual.

En el año 2011 ningún enlace alcanzó el objetivo de la meta (80%)

b) Meta Mercosur (80% en D+4) el comportamiento fue el siguiente:

En el año 2006 sólo un (1) enlace PY-UY (81%) superó la meta a nivel de promedio anual y el enlace AR-PY estuvo a sólo un (1) punto de alcanzarla con un 79%.

En el año 2007 ningún enlace alcanzó dicha meta a nivel de promedio anual y sólo un (1) enlace Argentina-Paraguay se ubicó en el porcentaje del 80% en el primer trimestre del año.

En el primer semestre del año 2008, último período de vigencia de esta meta, ningún enlace alcanzó el 80% en D+4. No obstante, los enlaces AR-PY y PY-AR alcanzaron en el 2º trimestre un 74% y 76% respectivamente, es decir una buena performance.

4. CONCLUSIONES

Los resultados del control siguen mostrando problemas de aplicación que comprometen su calidad y confiabilidad:

- En el período bajo examen el porcentaje de cartas de prueba no recibidas aumentó en 6,9 puntos respecto del alcanzado en el año 2010.
 - El índice de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible sigue siendo elevado (43,4%). Al respecto cabe hacer referencia a la importancia que tiene para este tipo de control y también para el cliente, la información proveniente de los matasellos de los correos aplicados sobre las cartas, dado que en los mismos se puede verificar la boca de imposición y la fecha en que las cartas fueron impuestas.
 - El resultado global para la región del porcentaje de la entrega en plazo de las cartas de prueba para la meta MERCOSUR (80% en D+5) desmejoró en 8,4 puntos en relación al alcanzado en el año 2010. Dicho porcentaje, muestra aún una brecha muy amplia respecto de la meta MERCOSUR.
 - El plazo de entrega, promedio general de extremo a extremo, prácticamente se mantuvo en el nivel del año 2010, persistiendo no obstante el deterioro en relación con los promedios anuales de los años 2007/2009.
 - Se insiste en la importancia de lograr el incremento del índice de utilización de transpondedores y la instalación de antenas diagnósticas en el Paraguay, para que la ejecución del control continuo de calidad de servicio internacional constituya una importante herramienta que permita mejorar permanentemente la calidad de las redes postales del MERCOSUR, lo que proporcionará también el fortalecimiento del bloque económico como un todo.
-

ANEXO 1 – 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 2011

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	1	3	10	44	83	98	135	112	126	579	1191
% SIMPLE	0,0	0,1	0,3	0,8	3,7	7,0	8,2	11,3	9,4	10,6	48,6	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,1	0,3	1,2	4,9	11,8	20,1	31,4	40,8	51,4	100,0	

Tabla N°2: 2º Trimestre 2011

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	7	21	67	125	122	152	120	146	574	1334
% SIMPLE	0,0	0,0	0,5	1,6	5,0	9,4	9,1	11,4	9,0	10,9	43,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,5	2,1	7,1	16,5	25,6	37,0	46,0	57,0	100,0	

Tabla N°3: 3º Trimestre 2011

CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	2	5	28	72	146	180	171	139	125	449	1317
% SIMPLE	0,0	0,2	0,4	2,1	5,5	11,1	13,7	13,0	10,6	9,5	34,1	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,2	0,5	2,7	8,1	19,2	32,9	45,9	56,4	65,9	100,0	

Tabla N°4: 4º Trimestre 2011

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	4	5	45	94	145	189	157	125	103	430	1297
% SIMPLE	0,0	0,3	0,4	3,5	7,2	11,2	14,6	12,1	9,6	7,9	33,2	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,3	0,7	4,2	11,4	22,6	37,2	49,3	58,9	66,8	100,0	

Tabla N° 5 – Promedio anual 2011

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	20	104	277	499	589	615	496	500	2032	5139
% SIMPLE	0,0	0,1	0,4	2,0	5,4	9,7	11,5	12,0	9,7	9,7	39,5	100
% ACUMULADO	0,0	0,1	0,5	2,5	7,9	17,6	29,1	41,1	50,7	60,5	100,0	

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 17,6%, es decir que el resultado estuvo 62,4 puntos por debajo de la misma. Tampoco alcanzó el objetivo de la meta UPU (50% en D+5). En relación con el año 2010 (26%), el porcentaje de rendimiento anual del año bajo examen fue inferior en 8,4 puntos.

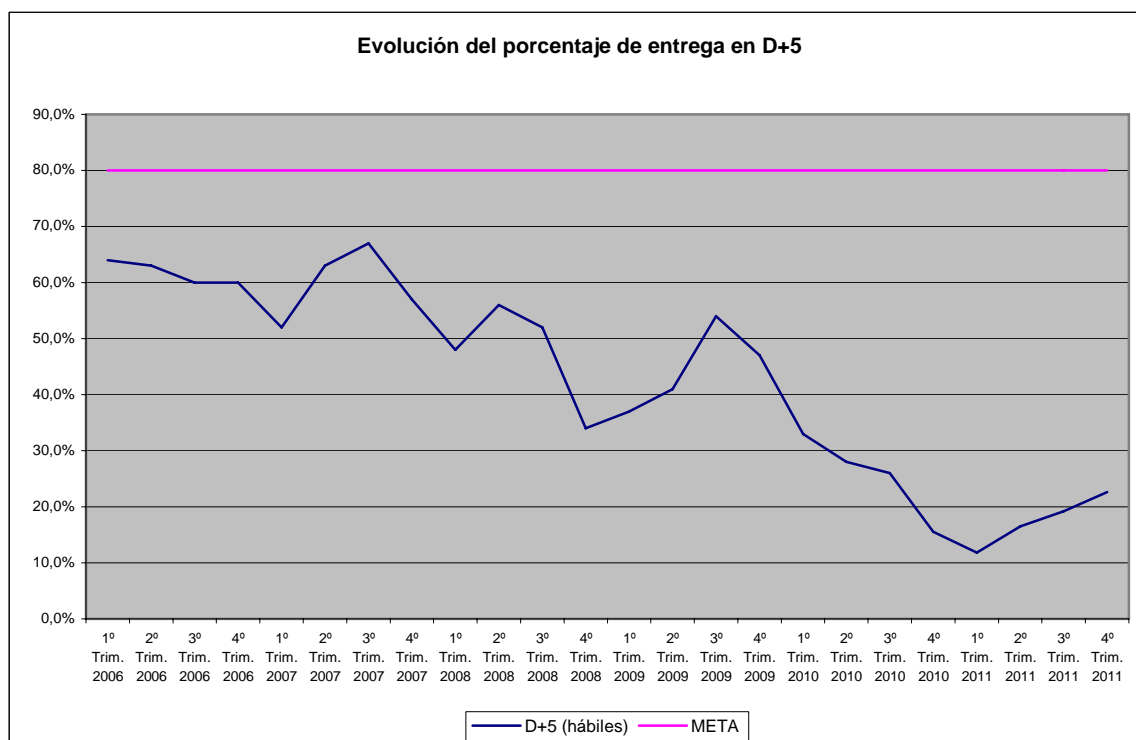
Evolución del porcentaje de entrega en plazo

En la Tabla N° 6 y el Gráfico N° 1 se muestra la evolución histórica del porcentaje de piezas entregadas dentro del plazo D+5 (días hábiles) como valor promedio de la región Mercosur. (Meta 80% en D+5)

Tabla N° 6

PERIODO	D+5 (hábiles)	META
1º Trim. 2006	64,0%	80%
2º Trim. 2006	63,0%	80%
3º Trim. 2006	60,0%	80%
4º Trim. 2006	60,0%	80%
1º Trim. 2007	52,0%	80%
2º Trim. 2007	63,0%	80%
3º Trim. 2007	67,0%	80%
4º Trim. 2007	57,0%	80%
1º Trim. 2008	48,0%	80%
2º Trim. 2008	56,0%	80%
3º Trim. 2008	52,0%	80%
4º Trim. 2008	34,0%	80%
1º Trim. 2009	37,0%	80%
2º Trim. 2009	41,0%	80%
3º Trim. 2009	54,0%	80%
4º Trim. 2009	47,0%	80%
1º Trim. 2010	33,0%	80%
2º Trim. 2010	28,0%	80%
3º Trim. 2010	26,0%	80%
4º Trim. 2010	15,5%	80%
1º Trim. 2011	11,8%	80%
2º Trim. 2011	16,5%	80%
3º Trim. 2011	19,2%	80%
4º Trim. 2011	22,6%	80%

Gráfico N°1



Resumen resultados Relaciones Bilaterales año 2005/2011 - Meta 80% en D+5 (días hábiles)

Tabla N°7 : AÑO 2005

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DÍAS				
	1º Trim. 2005	2º Trim. 2005	3º Trim. 2005	4º Trim. 2005	PROMEDIO 2005	1º Trim. 2005	2º Trim. 2005	3º Trim. 2005	4º Trim. 2005	PROMEDIO 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	n/d	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 Nº 8: Año 2006

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2006	2º Trim. 2006	3º Trim. 2006	4º Trim. 2006	PROMEDIO 2006	1º Trim. 2006	2º Trim. 2006	3º Trim. 2006	4º Trim. 2006	PROMEDIO 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 DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2007	2º Trim. 2007	3º Trim. 2007	4º Trim. 2007	PROMEDIO 2007	1º Trim. 2007	2º Trim. 2007	3º Trim. 2007	4º Trim. 2007	PROMEDIO 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
PY-UY	63%	64%	79%	66%	68%	5,3	5,3	4,3	5,5	5,1
UY-PY	73%	80%	75%	69%	74%	4,7	4,5	4,6	5,2	4,7

Tabla Nº 10: Año 2008

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2008	2º Trim. 2008	3º Trim. 2008	4º Trim. 2008	PROMEDIO 2008	1º Trim. 2008	2º Trim. 2008	3º Trim. 2008	4º Trim. 2008	PROMEDIO 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 N° 11: Año 2009

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2009	2º Trim. 2009	3º Trim. 2009	4º Trim. 2009	PROMEDIO 2009	1º Trim. 2009	2º Trim. 2009	3º Trim. 2009	4º Trim. 2009	PROMEDIO 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	12,2
AR-PY	45%	53%	66%	70%	59%	6,8	6,0	6,9	5,1	6,2
PY-AR	75%	71%	80%	77%	76%	4,6	5,5	4,1	4,2	4,6
AR-UY	59%	47%	63%	60%	57%	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

Tabla N° 12: Año 2010

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	PROMEDIO 2010	1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	PROMEDIO 2010
AR-BR	0,0%	0,0%	3,5%	6,5%	2,8%	18,1	12,5	12,3	11,2	13,5
BR-AR	8,3%	4,9%	3,2%	1,0%	4,4%	13,5	9,6	9,7	13,0	11,2
AR-PY	63,3%	50,8%	33,9%	13,7%	43,2%	5,2	6,0	8,7	8,8	7,0
PY-AR	71,3%	64,1%	55,2%	26,8%	56,4%	4,8	5,0	5,8	7,7	5,7
AR-UY	63,3%	26,5%	42,4%	42,4%	43,2%	5,5	7,6	6,1	6,8	6,5
UY-AR	54,0%	61,4%	37,4%	13,2%	42,0%	6,0	5,8	6,0	8,1	6,4
BR-PY	10,3%	4,5%	0,0%	0,0%	4,1%	12,8	10,1	11,3	12,4	11,5
PY-BR	0,0%	0,0%	2,7%	1,5%	1,0%	18,6	13,2	11,4	14,4	14,5
BR-UY	0,0%	7,0%	13,1%	7,5%	7,4%	17,3	11,3	8,8	10,1	11,6
UY-BR	0,0%	8,8%	13,1%	11,7%	7,9%	21,9	11,5	8,9	8,9	13,3
PY-UY	19,6%	36,3%	42,1%	28,8%	31,9%	8,0	7,8	7,1	7,6	7,6
UY-PY	82,6%	71,6%	48,5%	33,3%	61,6%	4,4	4,9	6,5	7,1	5,6

Tabla N° 13: Año 2011

ENLACES	% ENTREGA EN D+5					PLAZO DE ENTREGA EN DIAS				
	1º Trim. 2011	2º Trim. 2011	3º Trim. 2011	4º Trim. 2011	Promedio 2011	1º Trim. 2011	2º Trim. 2011	3º Trim. 2011	4º Trim. 2011	Promedio 2011
AR-BR	7,0%	11,8%	13,7%	10,4%	10,7%	11,5	9,4	8,9	12,2	10,6
BR-AR	0,0%	1,4%	0,8%	0,0%	0,6%	15,0	13,4	12,3	10,4	12,7
AR-PY	1,3%	12,9%	22,7%	39,1%	18,6%	12,6	9,9	8,1	7,4	9,5
PY-AR	4,7%	21,2%	20,0%	31,0%	19,8%	9,6	8,5	9,2	7,1	8,6
AR-UY	49,3%	58,7%	58,4%	45,2%	53,2%	6,6	6,0	5,7	6,0	6,1
UY-AR	2,2%	20,7%	21,7%	44,2%	22,4%	10,5	8,8	7,9	6,9	8,5
BR-PY	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,4%	17,1	13,8	14,6	11,7	14,3
PY-BR	0,0%	0,8%	0,0%	10,1%	4,9%	13,4	13,7	10,0	12,1	12,3
BR-UY	3,2%	3,3%	2,3%	0,9%	2,4%	11,1	9,8	10,7	10,3	10,4
UY-BR	9,4%	9,6%	28,7%	18,5%	16,1%	9,9	9,8	7,4	10,7	9,6
PY-UY	29,4%	22,9%	16,3%	28,3%	23,9%	7,2	7,4	7,6	6,5	7,2
UY-PY	13,8%	21,1%	30,5%	61,2%	30,0%	9,9	9,7	8,4	5,3	8,5

De los guarismos expuestos en los cuadros precedentes puede observarse, en la columna del promedio anual de entrega en plazo del año 2011, para la meta Mercosur 80% en D+5, las siguientes variaciones respecto del año 2010:

Porcentaje de entrega en D+5: *Positivas* para los enlaces AR-BR 7,9 puntos, AR-UY 10 puntos, PY-BR 3,9 puntos y UY-BR 8,2 puntos; *Negativas* para el resto de los enlaces a saber: BR-AR 3,8 puntos, AR-PY 24,6 puntos, PY-AR 36,6 puntos, UY-AR 19,6 puntos; BR-PY 3,7 puntos, BR-UY 5,0 puntos, y PY-UY 8,0 puntos y UY-PY 31,6.

En el promedio anual del año 2011, ningún enlace alcanzó la meta Mercosur (80% en D+5) y sólo 1 (uno) superó la meta UPU (50% en D+5): AR-UY con el 53,2%.

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°14 muestra los resultados extremo a extremo del enlace AR-BR. Para este enlace el rendimiento de entrega en plazo fue de un 10,7%, porcentaje que resultó superior en 7,9% puntos al alcanzado en el año 2010 y que está muy distante de los objetivos previstos para el Mercosur (80% en D+5) y por la UPU (50% en D+5).

TABLA N°14 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico - Enlace AR/BR - Promedio Anual - Días Hábiles

En Días Hábiles												
PLAZO T						Media en días: 10,6						
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	2	15	39	48	68	66	54	239	532
% SIMPLE	0,0	0,0	0,2	0,4	2,8	7,3	9,0	12,8	12,4	10,2	44,9	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,2	0,6	3,4	10,7	19,7	32,5	44,9	55,1	100,0	

PLAZO H												
PLAZO H						Media en días: 7,2						
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	0	1	0	3	4	4	2	5	2	1	5	27
% SIMPLE	0,0	3,7	0,0	11,1	14,8	14,8	7,4	18,5	7,4	3,7	18,5	100,0
% ACUMULADO	0,0	3,7	3,7	14,8	29,6	44,4	51,9	70,4	77,8	81,5	100,0	

Tabla N° 15 - Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace BR-AR. Promedio Anual - Días Hábiles

PLAZO T												
PLAZO T						Media en días: 12,7						
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	0	0	0	2	1	14	20	38	55	336	466
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,2	3,0	4,3	8,2	11,8	72,1	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,4	0,6	3,6	7,9	16,1	27,9	100,0	

PLAZO A												
PLAZO A						Media en días: 5,35						
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	3	5	8	8	4	1	0	1	31
% SIMPLE	0,0	0,0	3,2	9,7	16,1	25,8	25,8	12,9	3,2	0,0	3,2	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	3,2	12,9	29,0	54,8	80,6	93,5	96,8	96,8	100,0	

PLAZO B												
PLAZO B						Media en días: 0,66						
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
% SIMPLE	33,3	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	33,3	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

PLAZO H												
PLAZO H						Media en días: 3						
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	1	0	1	2	0	0	0	1	0	0	0	5
% SIMPLE	20,0	0,0	20,0	40,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	20,0	20,0	40,0	80,0	80,0	80,0	80,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En la Tabla N° 15 para el enlace BR-AR el resultado fue de 0,6% de entrega en plazo, es decir que registró una caída de 3,8 puntos respecto del año 2010 (4,4%). 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° 16.

No obstante, dicho análisis para el período bajo examen se vio dificultado como consecuencia del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A. (oficina de cambio), iniciado a mediados de setiembre de 2009, ya que el control por medio de portales y transpondedores en el arribo y salida del país (control diagnóstico), estuvo prácticamente suspendido todo el año 2011. Recién a mediados del mes de noviembre del 2011 se finalizó la tarea de reinstalación de los portales en dicha oficina de cambio, por tal razón los datos del control diagnóstico, para estos enlaces, no reflejan todo el período bajo examen sino sólo la de los meses en que hubo lectura del pase por las computadoras de las cartas electrónicas.

Respecto de los otros trimestres, puede observarse la falta de datos en la mayoría de los casilleros de la Tabla 16(ND).

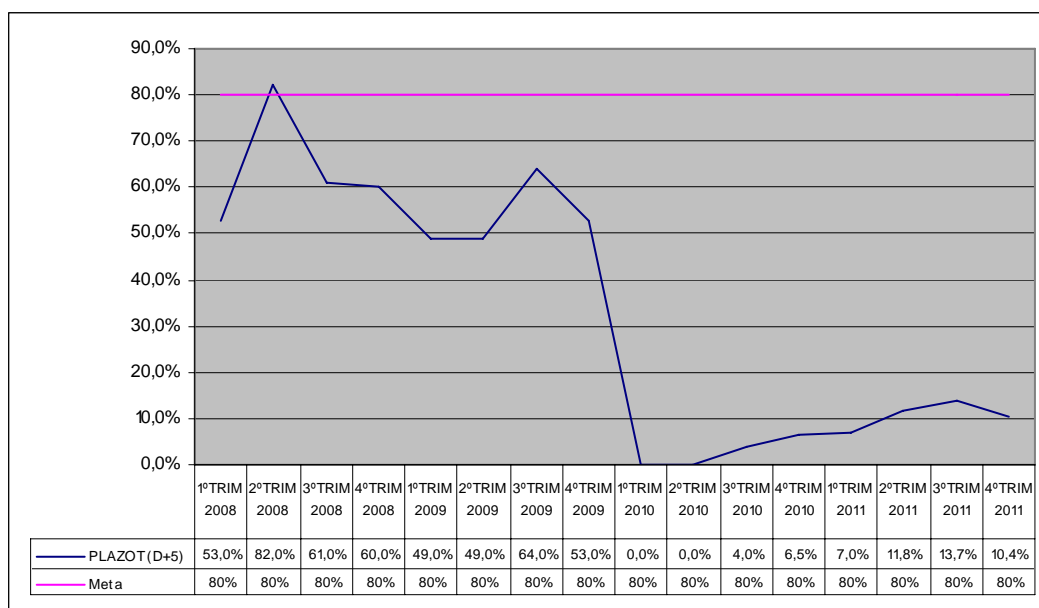
No obstante ello, de los resultados promedios anuales obtenidos de información de la UPU sólo se puede concluir lo siguiente en relación con los enlaces bajo examen: la demora en la distribución de las cartas de prueba en territorio de Brasil (Plazo H), para el enlace AR-BR fue de 7,2 días hábiles, es decir mayor que el plazo demandado por Argentina de 3,0 días hábiles para similar operatoria en el enlace BR-AR. No se puede hacer ningún análisis de los otros plazos (B) y (A) por no contar con datos que permitan efectuar dicha comparación en ambos enlaces.

Tabla N° 16- Media del Plazo Diagnóstico

ENLACE	PLAZO	1° Trim 2011	2° Trim 2011	3° Trim 2011	4°Trim.2011	Total 2011
AR>BR	A	ND	ND	ND	ND	ND
	B	ND	ND	ND	ND	ND
	H	5,7	6,3	8,5	6,8	7,2
TOTAL (A+B+H)		11,5	9,4	8,9	12,2	10,6
TOTAL TRANSPOND.		10	6	6	5	27
BR>AR	A	6,1	5,6	4,2	5,0	5,3
	B	ND	ND	ND	0,7	0,7
	H	N D	ND	ND	3,0	3.0
TOTAL (A+B+H)		15	13,4	12,3	10,4	12,7
TOTAL TRANSPOND.		9	10	6	6	31

Evolución porcentaje de Rendimiento de entrega en plazo

Enlace AR - BR



Enlace BR - AR

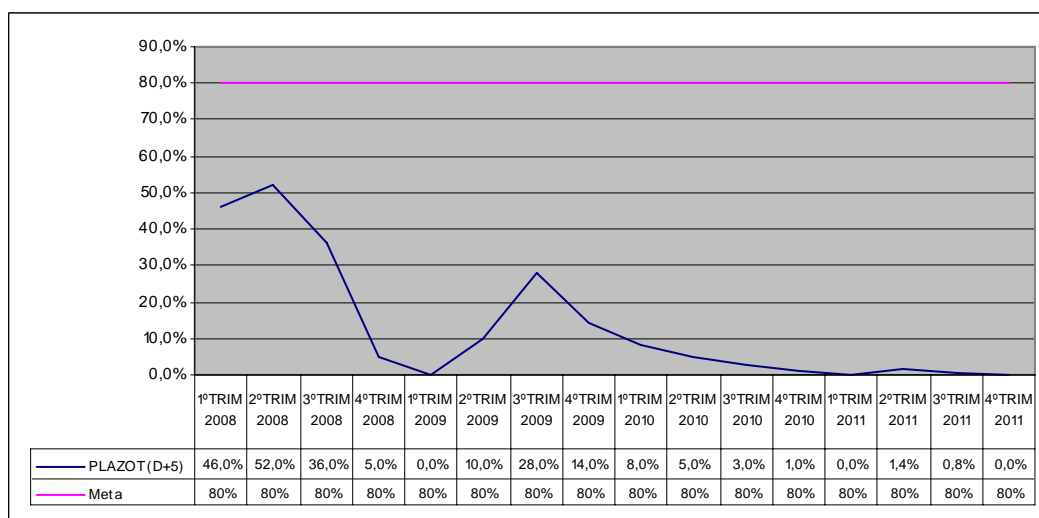
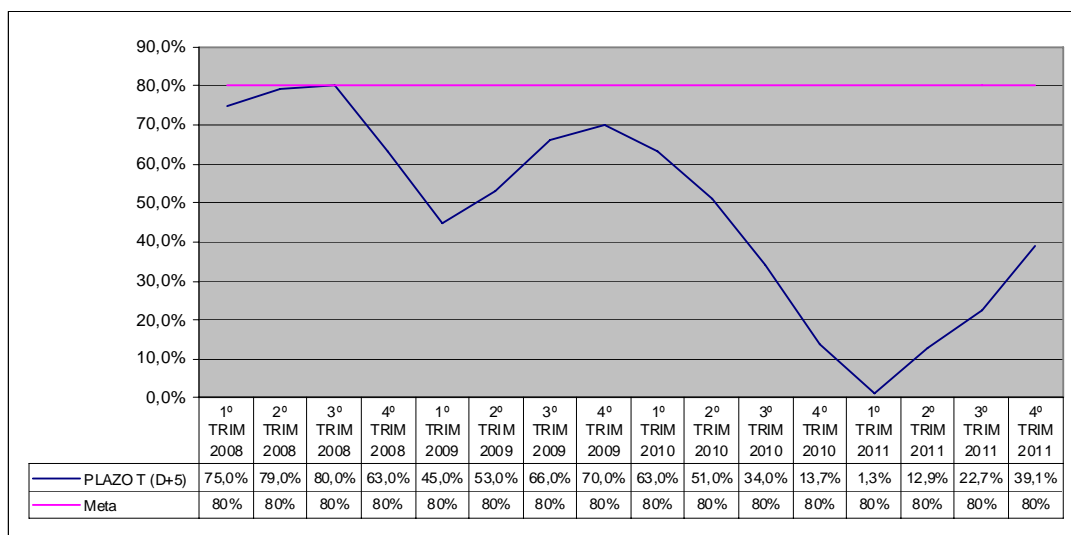


Tabla N°17- Distribución de Frecuencias del Plazo Diagnóstico- Enlace AR-PY- Promedio anual - Días Hábiles

En Días Hábiles												
PLAZO T												
Media en días: 9,5												
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	1	0	8	16	27	31	30	25	29	113	280
% SIMPLE	0,0	0,4	0,0	2,9	5,7	9,6	11,1	10,7	8,9	10,4	40,4	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,4	0,4	3,2	8,9	18,6	29,6	40,4	49,3	59,6	100,0	



Enlace PY – AR

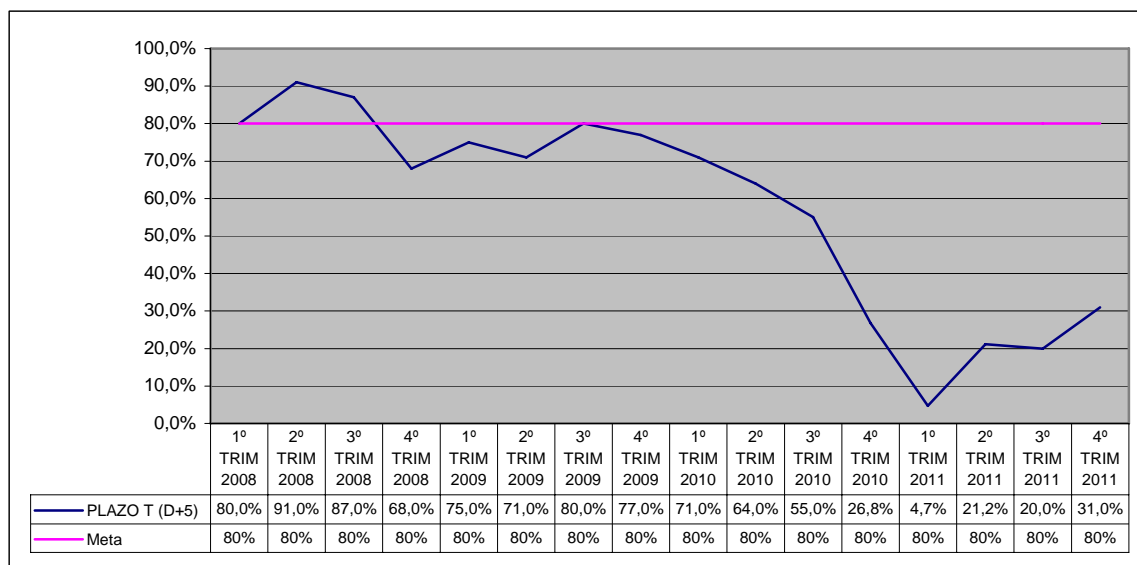


Tabla 19- Distribución de Frecuencia del Plazo Diagnóstico - Enlace AR-UY - Promedio Anual – Días Hábiles.

En Días Hábiles

PLAZO T													Media en días: 6,1	
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total		
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas		
CARTAS PRUEBA	0	0	10	55	109	127	110	50	29	22	54	566		
% SIMPLE	0,0	0,0	1,8	9,7	19,3	22,4	19,4	8,8	5,1	3,9	9,5	100,0		
% ACUMULADO	0,0	0,0	1,8	11,5	30,7	53,2	72,6	81,4	86,6	90,5	100,0			

PLAZO A													Media en días: 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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0		
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0			

En el enlace Argentina - Uruguay el resultado medio de extremo a extremo fue del 53,2% de entrega en plazo, es decir 10 puntos por arriba del resultado del año 2010 (43,2%).

Dicho porcentaje no alcanzó la meta prefijada de 80% en D+5 días hábiles, pero sí superó en 3,2 puntos la meta UPU (50% en D+5).

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

En Días Hábiles												
PLAZO T												Media en días: 8,5
CONCEPTO	DEMORA (en días)											Total
	D	D+1	D+2	D+3	D+4	D+5	D+6	D+7	D+8	D+9	> D+9	Recibidas
CARTAS PRUEBA	0	0	1	12	22	52	44	56	39	29	133	388
% SIMPLE	0,0	0,0	0,3	3,1	5,7	13,4	11,3	14,4	10,1	7,5	34,3	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,3	3,4	9,0	22,4	33,8	48,2	58,2	65,7	100,0	

PLAZO H												
												Media en días: 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	0	1	0	0	0	0	0	1
% SIMPLE	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0
% ACUMULADO	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

En el enlace Uruguay - Argentina el resultado medio de extremo a extremo fue del 22,4%, es decir que el porcentaje cayó 19,6 puntos respecto del alcanzado en el año 2010 (42,0%). Estuvo 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

Si bien los plazos de extremo a extremo expuestos precedentemente pueden ser mejor comprendidos al analizar la comparación de los plazos diagnósticos entre los enlaces AR-UY y UY-AR presentados en la Tabla N° 21, cabe mencionar que en el año bajo examen tanto el Correo Oficial de Argentina, por el traslado de la oficina de cambio sita en el Aeropuerto de Ezeiza, como el del Correo de la República Oriental del Uruguay por daños registrados en el equipamiento de lectura de transpondedores (antenas), hizo que el control diagnóstico en dichos enlaces se mantuviera discontinuo es decir que no registrara lecturas en todos los tramos.

Cabe destacar que el Correo Oficial de la República Argentina reinstaló las antenas lectoras a mediados de noviembre del 2011, en tanto que el Correo del Uruguay prevé solucionarlo para mediados del año 2012.

El resultado promedio anual del 2011 según información de la UPU, muestra sólo lecturas parciales para los tramos A y H (encaminamiento y distribución en el país de origen y destino, en este caso Argentina), que no permiten efectuar un análisis comparativo con el otro país (Uruguay) en el que no se registró lectura alguna.

Tabla N° 21 - Media del Plazo Diagnóstico - Enlaces AR y UY - En días Hábiles

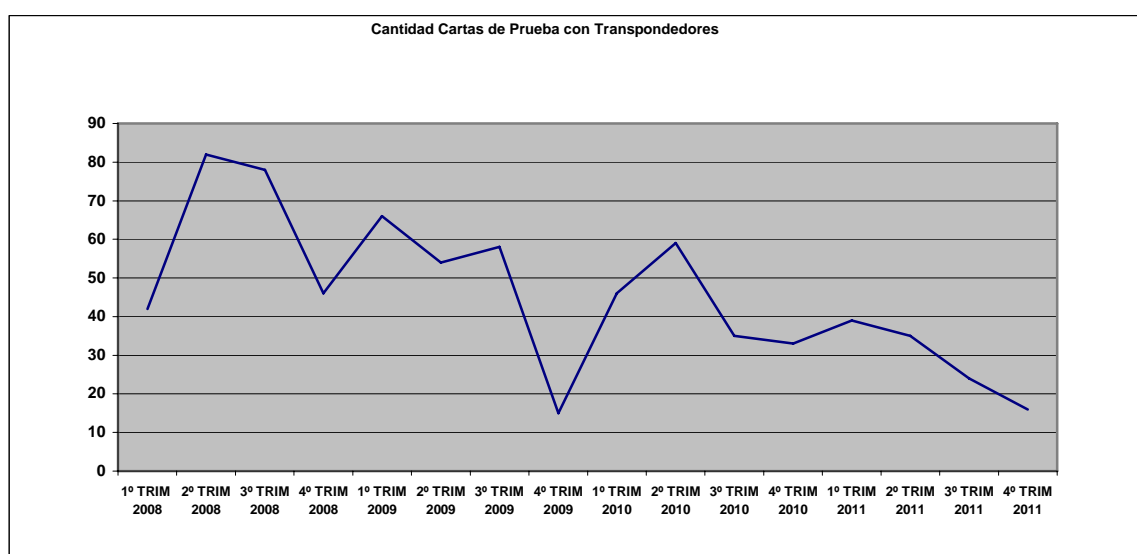
ENLACE	PLAZO	1º Trim 2011	2º Trim 2011	3º Trim 2011	4º Trim 2011	TOTAL 2011
AR>UY	A	ND	ND	ND	6	6
	B	ND	ND	ND	ND	ND
	H	ND	ND	ND	ND	ND
TOTAL (A+B+H)		6,6	6,0	5,7	6,0	6,1
Total de Transpondedores		0	0	0	1	1

UY>AR	A	ND	ND	ND	ND	ND
	B	ND	ND	ND	ND	ND
	H	ND	ND	ND	5	5
TOTAL (A+B+H)		10,5	8,8	7,9	6,9	8,5
Total de Transpondedores		0	0	0	1	1



Cantidad de transpondedores enviados años 2008/2011

PAISES ORIGEN	2008				2009				2010				2011			
	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	20	36	40	19	31	31	26	9	22	29	7	11	10	6	6	6
BR	8	21	11	15	10	15	5	3	21	27	21	16	23	21	15	8
PY	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
UY	14	25	27	12	25	8	27	2	3	2	7	6	6	8	3	2
TOTAL TRANSP.	42	82	78	46	66	54	58	15	46	58	35	33	39	35	24	16
TOTAL CTAS. RECIB.	1607	1400	1377	1359	1504	1443	1461	1376	1445	1431	1497	1278	1191	1334	1317	1297
% TRANSP.	2,6%	5,9%	5,7%	3,4%	4,4%	3,7%	3,9%	1,1%	3,2%	4,1%	2,3%	2,6%	3,3%	2,6%	1,8%	1,2%



En el cuadro y gráfico precedentes, puede observarse que la cantidad de transpondedores utilizados para el control diagnóstico sigue siendo poco significativa en relación al total de cartas de prueba enviadas a los distintos enlaces del MERCOSUR, hecho que dificulta el análisis por tramos del intercambio de correspondencia (encaminamiento en el país de origen, transporte aéreo y distribución en el país de destino).

A esto debe adicionarse las dificultades técnicas registradas en la lectura del paso de los transpondedores para los enlaces vinculados con Argentina y Uruguay, como consecuencia que:

a) Desde mediados de setiembre de 2009 estuvo suspendido en Argentina el control de transpondedores por medio de portales en el arribo y salida del país, con motivo del traslado de la oficina de Ezeiza del Correo Oficial de la República Argentina S.A. Recién a mediados del mes de noviembre del 2011 se reinstalaron las antenas lectoras en la referida oficina de cambio.

b) En relación con el Correo de 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 que no estaba aún resuelta al cierre del 2011.

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

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

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:

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

Exportación

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2011	2º TRIM 2011	3º TRIM 2011	4º Trimestre 2011			
					Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	27,99%	25,43%	26,50%	468	348	120	25,6%
BR	AR-PY-UY	48,08%	31,84%	32,69%	468	277	191	40,8%
PY	AR-BR-UY	25,21%	15,81%	10,26%	468	409	59	12,6%
UY	AR-BR-PY	44,23%	41,88%	49,15%	468	263	205	43,8%
TOTAL		36,38%	28,74%	29,65%	1872	1297	575	30,7%

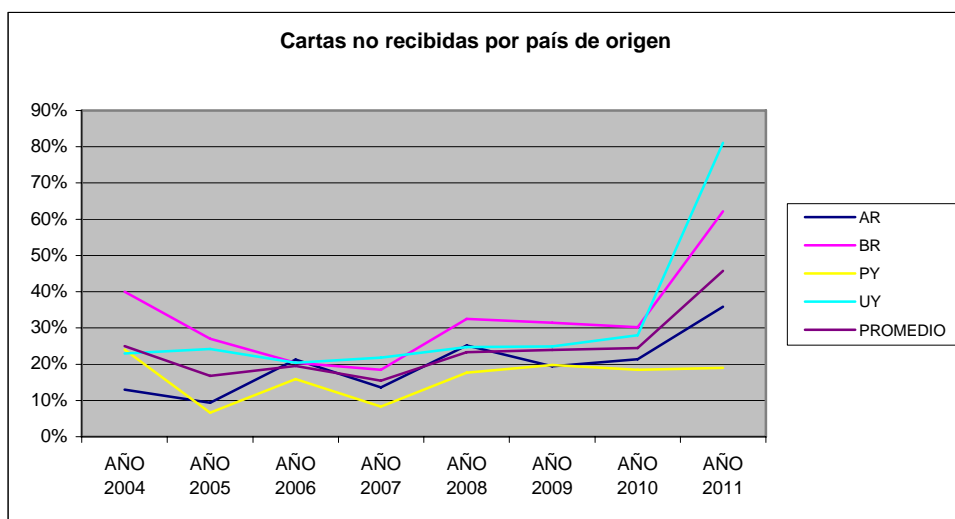
Total anual de cartas de prueba no recibidas o no informadas

Exportación

Origen	Destino	AÑO 2011			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cantidad No Recibida	
AR	BR-PY-UY	1872	1378	494	26,4%
BR	AR-PY-UY	1872	1154	718	38,4%
PY	AR-BR-UY	1872	1573	299	16,0%
UY	AR-BR-PY	1872	1034	838	44,8%
General		7488	5139	2349	31,4%

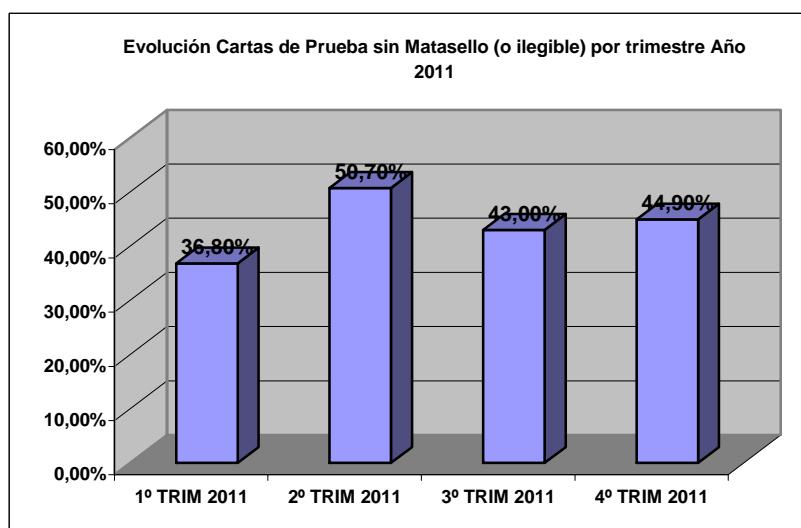
Evolución porcentaje cartas de prueba extraviadas o no informadas.

PAIS ORIGEN	AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
AR	13%	9,4%	21,3%	13,6%	25,2%	19,4%	21,4%	26,4%
BR	40%	27%	20,4%	18,5%	32,5%	31,4%	30,2%	38,4%
PY	24%	6,6%	15,9%	8,3%	17,7%	19,8%	18,5%	16,0%
UY	23%	24,2%	20,4%	21,8%	24,7%	24,9%	28,0%	44,8%
PROMEDIO	25%	16,8%	19,5%	15,5%	23,3%	23,9%	24,5%	31,4%



Cartas de prueba sin matasello o con matasello ilegible Año 2011

PAISES ORIGEN	PAISES DE DESTINO	1º TRIM 2011	2º TRIM 2011	3º TRIM 2011	4º TRIM 2011
AR	BR-PY-UY	38,6%	40,7%	43,6%	52,3%
BR	AR-PY-UY	70,4%	63,9%	65,7%	72,9%
PY	AR-BR-UY	26,9%	37,1%	40,5%	39,1%
UY	AR-BR-PY	18,7%	67,6%	16,8%	14,8%
PROMEDIO		36,8%	50,7%	43%	44,9%

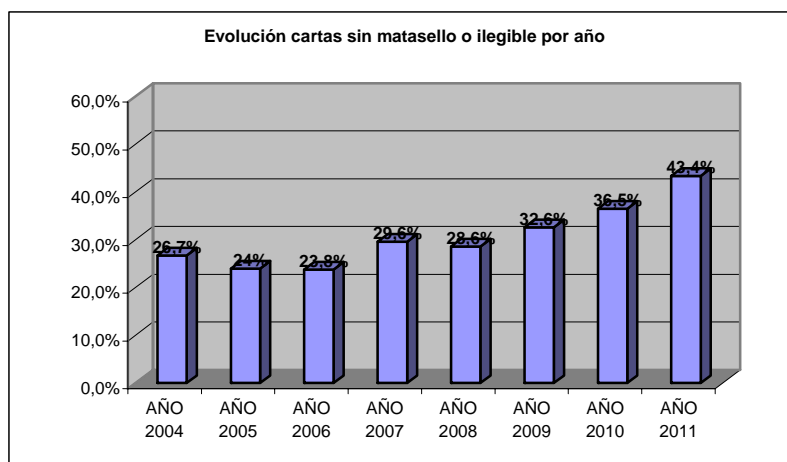


Cartas sin matasello total año 2011

Origen	Destino	AÑO 2011			
		Previstas Recibir	Cantidad Recibida	Cant. S/ Matasello (o ileg.)	
AR	BR-PY-UY	1872	1378	599	43,5%
BR	AR-PY-UY	1872	1154	763	66,1%
PY	AR-BR-UY	1872	1573	564	35,8%
UY	AR-BR-PY	1872	1034	309	29,9%
General		7488	5139	2235	43,4%

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

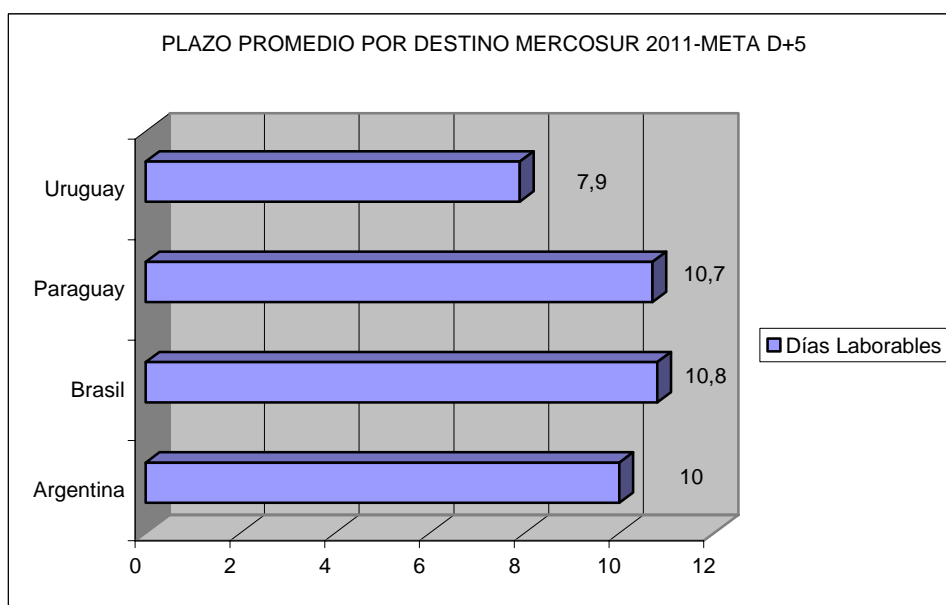
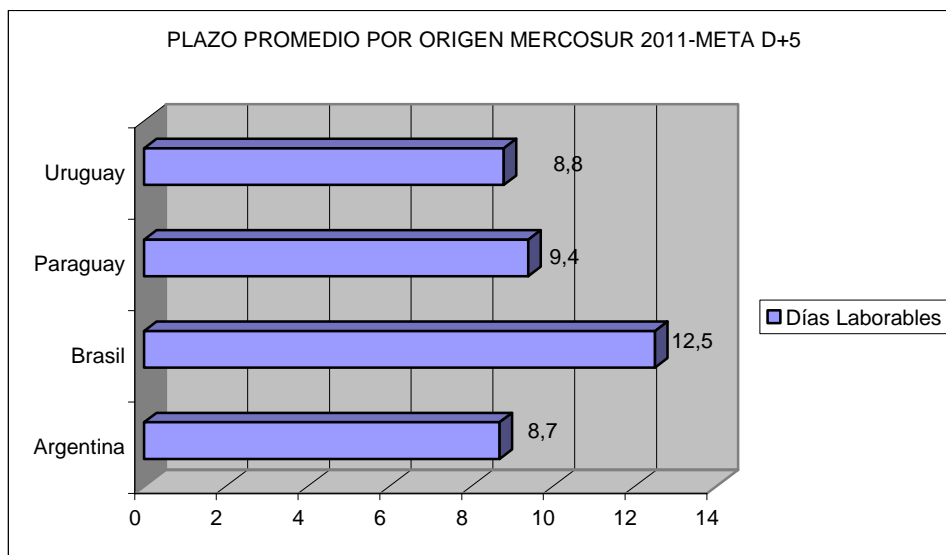
		AÑO 2004	AÑO 2005	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011
AR	BR-PY-UY	27,3%	27,6%	19,3%	28,1%	33,2%	40,9%	39,5%	43,5%
BR	AR-PY-UY	37,5%	36,0%	29,7%	42,5%	38,7%	50,8%	61,4%	66,1%
PY	AR-BR-UY	8,3%	11,4%	11,6%	11,6%	16,7%	13,8%	19,9%	35,8%
UY	AR-BR-PY	35,7%	21,8%	35,2%	30,3%	27,1%	26,2%	27,8%	29,9%
TOTAL		26,7%	24%	23,8%	29,6%	28,6%	32,6%	36,5%	43,4%



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

PAIS DE ORIG.	PAIS DE DEST.	PROM AÑO 2006	PROM AÑO 2007	PROM AÑO 2008	PROM AÑO 2009	1º TRIM 2010	2º TRIM 2010	3º TRIM 2010	4º TRIM 2010	PROM AÑO 2010	1º TRIM 2011	2º TRIM 2011	3º TRIM 2011	4º TRIM 2011	PROM AÑO 2011
AR	BR	7,6	6,4	5,9	6,8	18,1	12,5	12,4	11,2	13,5	11,5	9,4	8,9	12,2	10,6
	PY	4,1	4,2	4,8	6,3	5,2	6,0	8,6	8,8	7,0	12,6	9,9	8,1	7,4	9,5
	UY	4,4	5,6	6,9	6,0	5,5	7,6	6,1	6,8	6,5	6,6	6,0	5,7	6,0	6,1
MEDIA - ORIGEN AR		5,4	5,4	5,9	6,4	9,6	8,7	9,0	8,9	9,1	10,2	8,4	7,6	8,5	8,7
BR	AR	5,2	6,0	8,1	12,1	13,5	9,6	9,7	13,0	11,2	15,0	13,4	12,3	10,4	12,7
	PY	6,1	6,3	8,3	11,5	12,8	10,1	11,3	12,4	11,5	17,1	13,8	14,6	11,7	14,3
	UY	5,2	7,1	9,4	13,9	17,3	11,3	8,9	10,1	11,6	11,1	9,8	10,7	10,3	10,4
MEDIA - ORIGEN BR		5,5	6,5	8,6	12,5	14,5	10,3	9,9	11,8	11,7	14,4	12,3	12,5	10,8	12,5
PY	AR	4,0	4,2	4,3	4,6	4,8	5,0	5,8	7,7	5,7	9,6	8,5	9,2	7,1	8,6
	BR	7,9	6,7	7,5	5,0	18,6	13,2	11,4	14,4	14,5	13,4	13,7	10	12,1	12,3
	UY	3,6	5,1	4,8	6,3	8,0	7,8	7,1	7,6	7,6	7,2	7,4	7,6	6,5	7,2
MEDIA - ORIGEN PY		5,2	5,3	5,5	5,3	10,5	8,7	7,9	9,9	9,2	10,1	9,9	8,9	8,6	9,4
UY	AR	4,7	5,3	6,9	7,0	6,0	5,8	6,0	8,1	6,4	10,5	8,8	7,9	6,9	8,5
	BR	8,3	7,5	6,9	6,2	21,9	11,5	8,9	8,9	13,3	9,9	9,8	7,4	10,7	9,6
	PY	4,6	4,7	6,5	7,1	4,4	4,9	6,5	7,1	5,6	9,9	9,7	8,4	5,3	8,5
MEDIA - ORIGEN UY		5,9	5,8	6,8	6,8	10,8	7,4	7,0	8,0	8,3	10,3	9,4	7,9	7,6	8,8
BR	AR	5,2	6,0	8,1	12,1	13,5	9,6	9,7	13,0	11,2	15,0	13,4	12,3	10,4	12,7
PY		4,0	4,2	4,3	4,6	4,8	5,0	5,8	7,7	5,7	9,6	8,5	9,2	7,1	8,6
UY		4,7	5,3	6,9	7,0	6,0	5,8	6,0	8,1	6,4	10,5	8,8	7,9	6,9	8,5
MEDIA-DESTINO AR		4,6	5,1	6,4	7,9	8,1	6,8	7,2	9,6	7,9	11,7	10,2	9,8	8,1	10,0
AR	BR	7,6	6,3	5,9	6,8	18,1	12,5	12,4	11,2	13,5	11,5	9,4	8,9	12,2	10,6
PY		7,9	6,7	7,5	5,0	18,6	13,2	11,4	14,4	14,5	13,4	13,7	10	12,1	12,3
UY		8,3	7,5	6,9	6,2	21,9	11,5	8,9	8,9	13,3	9,9	9,8	7,4	10,7	9,6
MEDIA-DESTINO BR		7,9	6,8	6,8	6,0	19,5	12,4	10,8	11,5	13,5	11,6	11,0	8,8	11,7	10,8
AR-	PY	4,1	4,2	4,8	6,2	5,2	6,0	8,6	8,8	7,0	12,6	9,9	8,1	7,4	9,5
BR		6,1	6,3	8,3	11,5	12,8	10,1	11,3	12,4	11,5	17,1	13,8	14,6	11,7	14,3
UY		4,6	4,7	6,5	7,1	4,4	4,9	6,1	7,1	5,6	9,9	9,7	8,4	5,3	8,5
MEDIA-DESTINO PY		4,9	5,1	6,5	8,3	7,5	7,0	8,7	9,4	8,2	13,2	11,1	10,4	8,1	10,7
AR-	UY	4,4	5,6	6,9	6,0	5,5	7,6	6,1	6,8	6,5	6,6	6,0	5,7	6,0	6,1
BR		5,1	7,1	9,4	13,9	17,3	11,3	8,9	10,1	11,6	11,1	9,8	10,7	10,3	10,4
PY		3,6	5,1	4,8	6,4	8,0	7,8	7,1	7,6	7,6	7,2	7,4	7,6	6,5	7,2
MEDIA-DESTINO UY		4,3	5,9	7,0	8,8	10,3	8,9	7,2	8,2	8,6	8,3	7,7	8,0	7,6	7,9
MEDIA GENERAL		5,4	5,7	6,7	7,7	11,3	8,8	8,5	9,7	9,5	11,2	10,0	9,2	8,9	9,8

Gráfico Plazos de Entrega (por origen y por destino) de cartas de prueba en MERCOSUR en días laborables- año 2011



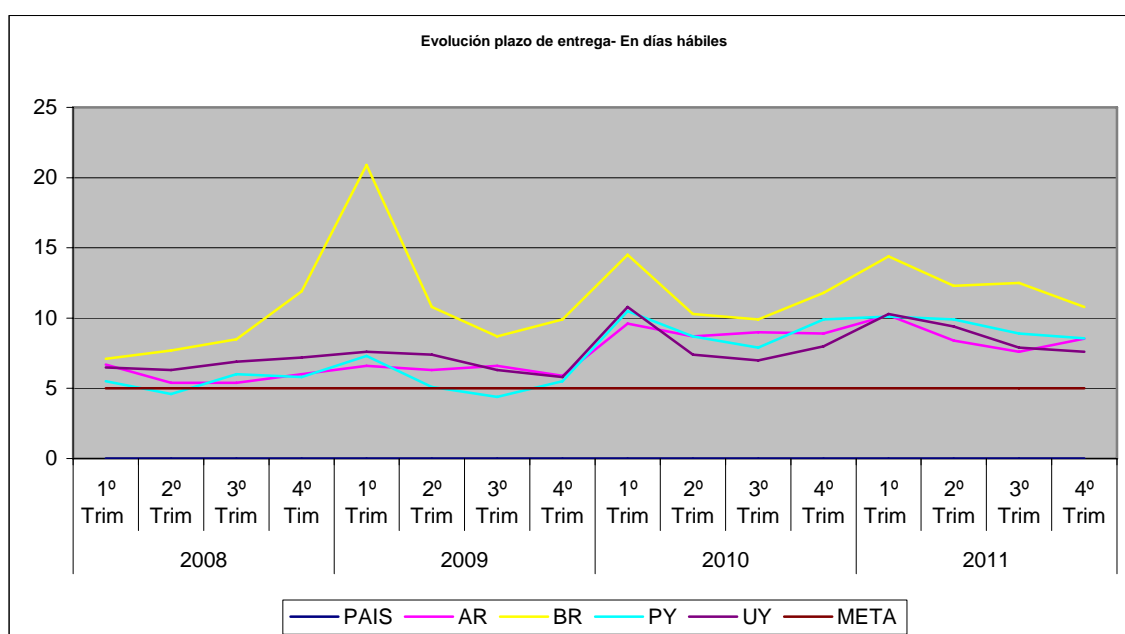
El plazo promedio global del año 2011 fue de 9,8 días hábiles, es decir levemente superior al promedio del año 2010 (9,5 días hábiles). Este parámetro tuvo un desvío de casi 5 días respecto del estándar MERCOSUR y el de la meta UPU, igual a D+5 días hábiles desde la fecha de imposición de las cartas de prueba.

Índice de desempeño MERCOSUR - Demora En Días Hábiles

Promedio Exportación

	2008				2009				2010				2011			
PAIS	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	6,7	5,4	5,4	6,0	6,6	6,3	6,6	5,9	9,6	8,7	9,0	8,9	10,2	8,4	7,6	8,5
BR	7,1	7,7	8,5	11,9	20,9	10,8	8,7	9,9	14,5	10,3	9,9	11,8	14,4	12,3	12,5	10,8
PY	5,5	4,6	6,0	5,8	7,3	5,1	4,4	5,5	10,5	8,7	7,9	9,9	10,1	9,9	8,9	8,6
UY	6,5	6,3	6,9	7,2	7,6	7,4	6,3	5,8	10,8	7,4	7,0	8,0	10,3	9,4	7,9	7,6
META	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0

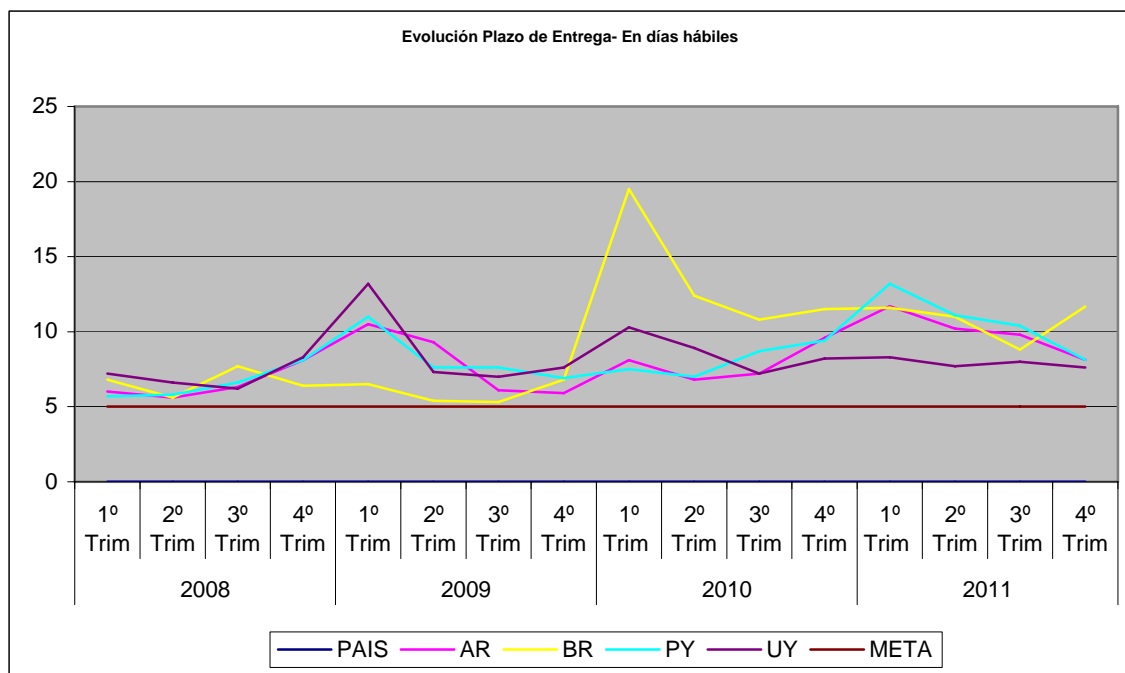
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



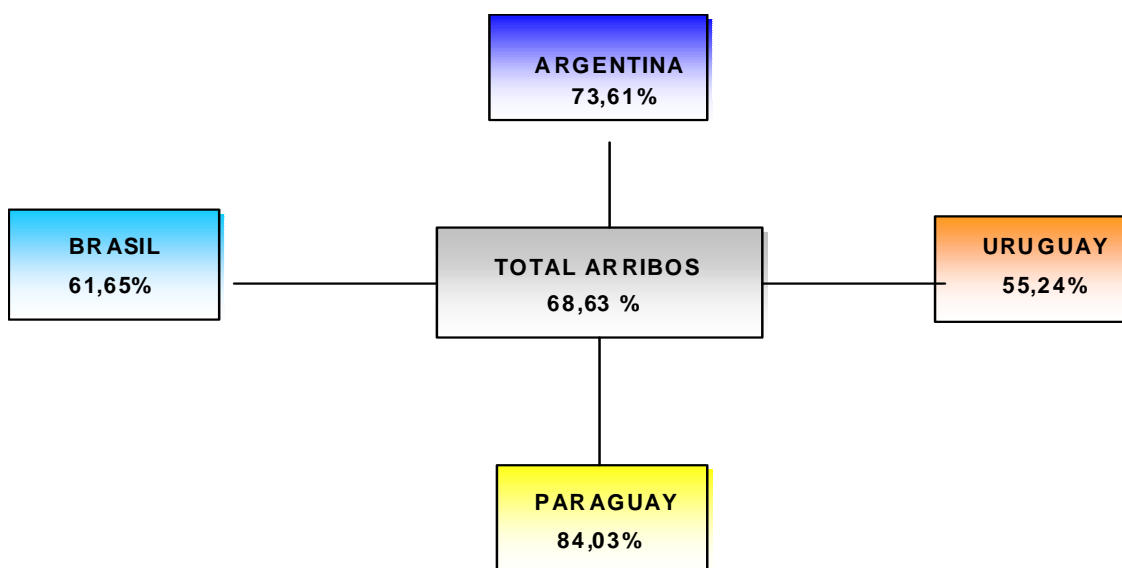
Promedio Importación

	2008				2009				2010				2011			
PAIS	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	6,0	5,6	6,3	8,1	10,5	9,3	6,1	5,9	8,1	6,8	7,2	9,6	11,7	10,2	9,8	8,1
BR	6,8	5,6	7,7	6,4	6,5	5,4	5,3	6,8	19,5	12,4	10,8	11,5	11,6	11,0	8,8	11,7
PY	5,7	5,8	6,6	8,1	11	7,6	7,6	6,9	7,5	7,0	8,7	9,4	13,2	11,1	10,4	8,1
UY	7,2	6,6	6,2	8,3	13,2	7,3	7,0	7,6	10,3	8,9	7,2	8,2	8,3	7,7	8,0	7,6
META	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0

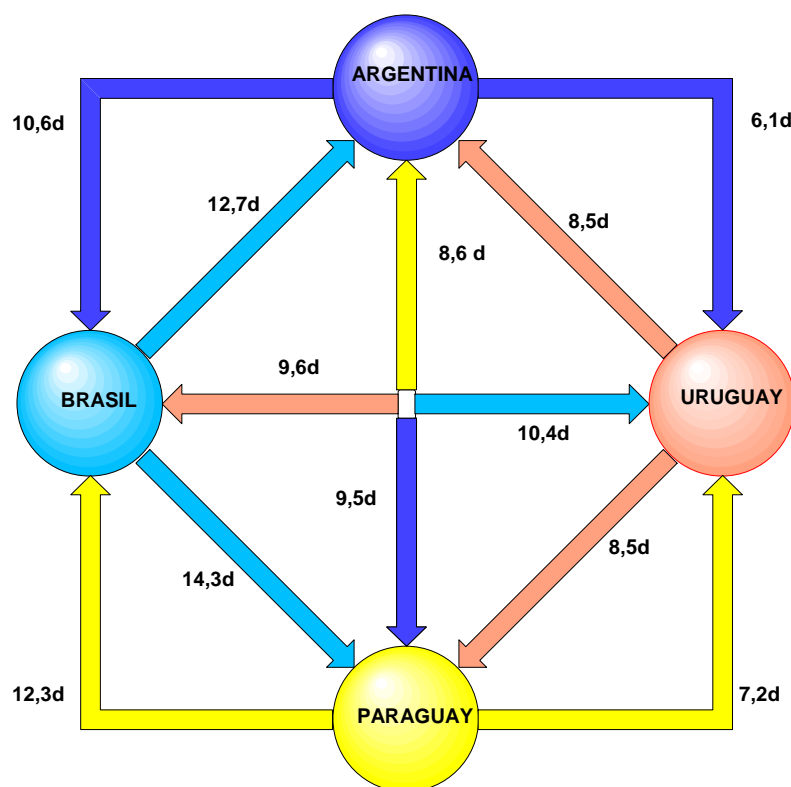
NOTA: Meta MERCOSUR a/c 1/07/2008



Entregas observadas por países
Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2011



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 año 2011, la Comisión Nacional de Comunicaciones dictó la Resolución N° 604, que marca un importante hito en la regulación del sector al crear el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPSM) en la esfera del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales (RNPSP). La citada norma, en su artículo 2° define con precisión las características del servicio de mensajería urbana, posibilitando su diferenciación de las actividades de correo tradicional.

Durante la primera etapa del año, se adoptó un rol activo en el proceso de migración de aquellas mensajerías que se encontraban inscriptas en el RNPSP hacia el nuevo Subregistro, así como también se efectuó la difusión de la normativa, tanto a empresas que realizan el servicio como a clientes que demandan este segmento de prestaciones.

Posteriormente, los resultados de esa tarea comenzaron a vislumbrarse tanto en la inscripción de nuevos prestadores en el Subregistro, como en el importante número de solicitudes de inscripción que ingresaron hacia finales de año, el cual totalizó VEINTICINCO (25) peticiones entre los meses de noviembre y diciembre de 2011.

Por otra parte, se puso especial énfasis en lograr la regularización definitiva de la situación registral de diversos prestadores, cuyas solicitudes de mantenimiento de inscripción en el RNPSP se hallaban pendientes de pronunciamiento. En dicha tarea se aplicaron los diversos criterios técnicos que se fueron generando y consolidando en los últimos años.

En relación a tales criterios técnicos, en el período en trato, al analizar las solicitudes de mantenimiento de inscripción, se destacó que la condición de prestador postal constituye un título “intuito personae”, es decir no susceptible de transmisión, arriendo o cualquier tipo de modalidad de contratación que implique que otra persona realice la actividad postal, ya que debe ser personal dependiente de la empresa el que ejerza la condición de prestador postal en los puntos atendidos.

Con respecto a las solicitudes de inscripción, el número total de peticiones ingresadas –**TREINTA Y SEIS (36)**– triplicó los valores registrados en el año 2010, principalmente debido al dictado y difusión de la Resolución CNC 604/11, tal como se explicó en los párrafos precedentes.

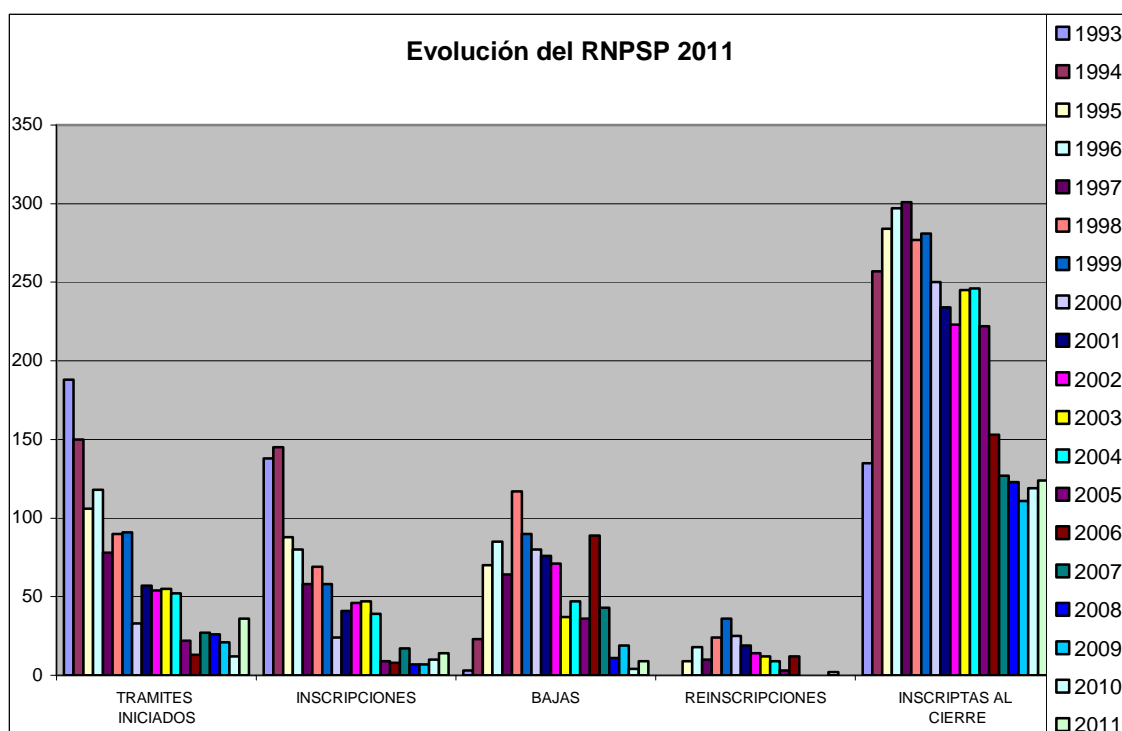
Si bien el número de inscripciones otorgadas en el corriente año –**CATORCE (14)**– se ha elevado con respecto a los valores registrados en los últimos cuatro años, el mayor impacto en la cantidad de nuevos inscriptos se proyecta para el próximo año, considerando la cantidad de solicitudes ingresadas hacia fines de 2011.

Acerca del número total de prestadores inscriptos al cierre del período en trato, se destaca que nuevamente aumentó con respecto al año anterior, pasando de **CIENTO DIECINUEVE (119)** a **CIENTO VEINTICUATRO (124)** operadores registrados, relacionándose el incremento con el ingreso de nuevos prestadores de mensajería.

Finalmente, durante la segunda mitad del año se trabajó con las áreas del Organismo involucradas en el desarrollo de soluciones informáticas, realizándose el relevamiento de los procesos del Registro de Operadores Postales, la especificación de los datos y las relaciones funcionales que debería contemplar la herramienta, entre otras cuestiones atinentes al logro del objetivo de poder contar con un sistema informático integral. Para el año próximo se proyecta continuar con las actividades mencionadas para avanzar en la construcción del sistema informático.

Evolución del RNPSP

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	89	12	153
2007	27	17	43	0	127
2008	26	7	11	0	123
2009	21	7	19	0	111
2010	12	10	4	2	119
2011	36	14	9	0	124
Ene-11	0	1	0	0	120
Feb-11	1	2	1	0	121
Mar-11	0	0	0	0	121
Abr-11	3	0	0	0	121
May-11	0	0	1	0	120
Jun-11	1	0	0	0	120
Jul-11	1	0	0	0	120
Ago-11	1	4	0	0	124
Sep-11	2	0	3	0	121
Oct-11	2	3	1	0	123
Nov-11	20	2	2	0	123
Dic-11	5	2	1	0	124
2011	36	14	9	0	124
TOTALES	1193	907	974	193	124



FUENTE: CNC-GSP- RNPSP

Control de la actividad postal

A través de la Resolución CNC N° 6/2011, fue aprobado el plan de control postal para el año 2011, cuyo objetivo fue:

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

Como resultado del mismo, se realizaron CUATROCIENTAS NOVENTA Y CINCO (495) inspecciones programadas a diferentes prestadores inscriptos,

Por otra parte, se efectuaron OCHENTA Y SIETE (87) inspecciones no programadas, mayormente en lo que respecta al control de la actividad ilegal, como así también se efectuaron en menor medida inspecciones por solicitudes provenientes de otras áreas de la Gerencia de Servicios Postales, iniciándose las actuaciones correspondientes en aquellos casos que lo ameritaron.

Asimismo, se llevó a cabo y como prueba piloto una medición del estándar de calidad de algunos productos postales que poseen seguimiento, a saber: carta certificada, carta expreso y encomienda, en DOCE (12) prestadores y el Correo Oficial de la República Argentina S.A., obteniendo un resultado satisfactorio, razón por la cual, en el año 2012 se ampliará este tipo de mediciones, tanto en el tiempo como en los prestadores a fin de contar con información más específica de los tiempos de entrega.

Por último, se atendieron SESENTA Y UN (61) pedidos de envíos caídos en rezago, de los cuales CUARENTA Y SIETE (47) fueron solicitados por el Correo Oficial, mientras que CATORCE (14) pedidos fueron realizados por prestadores postales, todo de acuerdo con la Resolución CNCT N° 5/1996 y la Resolución CNC 2504/2003.

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

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

Reclamos y Sanciones Postales

Seguidamente se expone el cuadro de situación de los reclamos postales: el stock al cierre del año 2010, los ingresados durante el año 2011, los resueltos y el total de los pendientes al cierre del año bajo examen, como así también las causas que en términos genéricos dieron origen a los mismos. Se explicitan además otras acciones llevadas a cabo como parte de las funciones inherentes al Área Reclamos y Sanciones Postales.

Detalle de Reclamos:

Correo Oficial de la República Argentina S.A.

Total de reclamos pendientes al 31/12/2010: **164**

Total de reclamos ingresados en el año 2011: 195

Total de reclamos cerrados al 31/12/2011: 136

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/2012: **223**

Correos Privados:

Total de reclamos pendientes al 31/12/2009: **80**

Total de reclamos ingresados en el año 2011: 67

Total de reclamos cerrados al 31/12/2011: 41

Total de reclamos pendientes de resolución al 31/12/2012: **106**

Los motivos más frecuentes de reclamos por parte de los usuarios son: la falta de entrega del envío y la sustracción total o parcial del contenido.

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

Por otro lado, es importante destacar, que en cumplimiento del poder de policía que esta Comisión ejerce, la Gerencia de Servicios Postales, realiza múltiples acciones preventivas y de difusión, de manera de ilustrar a los clientes, públicos y privados, sobre los deberes y obligaciones que impone la normativa postal vigente en nuestro país.

El área Reclamos y Sanciones Postales, lleva a cabo, además, acciones sancionatorias, por la realización de actividades en infracción al régimen, a fin de garantizar, una legítima competencia en el mercado.

Filatelía

Las emisiones postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A. correspondientes al año 2011, que fueran tramitadas por ante la Secretaría de Comunicaciones y que aún no fueron aprobadas por la citada Secretaría, son las siguientes:

- 1.- HOMENAJE AL DR. NÉSTOR CARLOS KIRCHNER (EXPCNC 1030/11)
- 2.- 2011 – AÑO INTERNACIONAL DE LOS BOSQUES (EXPCNC 2584/11)
- 3.- 100º ANIVERSARIO DE LA UPAEP (EXPCNC 2631/11)
- 4.- XXXIV REUNIÓN CONSULTIVA DEL TRATADO ANTARTICO (3358/11)
- 5.- BUENOS AIRES, CAPITAL MUNDIAL DEL LIBRO 2011 (EXPCNC 3673/11)
- 6.- DÍA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE (EXPCNC 4515/11)
- 7.- 1778-1811: 200º ANIV. DEL FALLECIMIENTO DE M. MORENO (4516/11)
- 8.- 2011-AÑO DEL TRABAJO DECENTE, SALUD Y SEGURIDAD (5074/11)
- 9.- CONMEMORACIONES II: 200º ANIV. NACIMIENTO D.F. SARMIENTO
- 10.- CONMEMORACIONES III: 200º AN. PIRAMIDE DE MAYO (5808/11)
- 11.- COPA AMÉRICA – ARGENTINA 2011 (EXPCNC 6221/11)
- 12.- TECNOLOGÍA ESPACIAL (EXPCNC 7148/11)
- 13.- FILATELIA ARGENTINA: MINERALES I (EXPCNC 8041/11)
- 14.- AMÉRICA – UPAEP: BUZONES (EXPCNC 8212/11)
- 15.- ORQUÍDEAS NATIVAS ARGENTINA (EXPCNC 9339/11)
- 16.- CONMEMORACIONES IV: 100 AÑOS DE LA SOC. PEDIATRIA (EXPCNC 9341/11)
- 17.- TURISMO: TREN DE LAS NUBES (EXPCNC 9343/11)
- 18.- FIESTAS POPULARES IV (EXPCNC 8881/11)
- 19.- NAVIDAD (EXPCNC 10894/11)
- 20.- ANIMALES DE PRODUCCIÓN: PORCINOS (EXPCNC 10895/11)
- 21.- IDOLOS DEL DEPORTE III (EXPCNC 11900/11)
- 22.- CERTAMEN NACIONAL DE DIBUJO INFANTIL (EXPCNC 12302/11)

Se deja expresa constancia que se concurrió a la mayoría de los eventos de lanzamiento de los sellos postales correspondientes. La Asociación de Cronistas Filatélicos de la Argentina, el Correo Oficial de la República Argentina y la Administración de Correos del Uruguay organizaron una Muestra Binacional de Literatura Filatélica denominada LITFIL URUGUAY 2011, a la cual se asistió y se disertó en los temas filatélicos, como representante de la Comisión Nacional Asesora de Filatelia de Argentina, y que se desarrolló desde el 16 al 19 de noviembre en el edificio sede de la UPAEP, que como se sabe esta ubicado en la ciudad de Montevideo (Rep. Oriental del Uruguay).

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

- 1.- Comodoro Rivadavia, Capital Provincial de las Colectividades Extranjeras
 - 2.- Día Mundial de los Humedales
 - 3.- 3er. Campeonato Mundial de Aerodelismo de Vuelo Libre
 - 4.- 100 Años de la Unión General Armenia de Beneficencia
 - 5.- Exposición Filatélica Nacional – Philafest 2011
-

6.- Mutualismo**7.- 7ª. Exposición Filatélica Binacional Argentino-Armenia – ARAFEX 2011****8.- Exposición Filatélica Nacional Juvenil JUVENEX 2011**

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

1.- Sellos Postales de Uso corriente para Unidades Postales (TRECNC 2347/11)**2.- Súper Promo – Súper Premios (TRECNC 2411/11)****3.- Felices Fiestas 2011 (sobres prefranqueados) (TRECNC 27828/11)**

ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES

INTRODUCCION

Durante el año 2011, la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en el cumplimiento de los compromisos asumidos por nuestro país en el marco del XXI Congreso Ordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) de Santiago de Chile 2009, para el período 2010-2013.

En el ámbito mundial, la Administración participó activamente de 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 2011, Argentina intervino en las dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 "Comunicaciones", bajo la Coordinación Nacional de la República del Paraguay y la República Oriental del Uruguay, respectivamente.

Se menciona a continuación un breve enunciado de lo actuado por la Administración Nacional en los organismos internacionales especializados así como los principales resultados de sus actividades durante el 2011.

UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU) CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP):

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Explotación Postal de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 26 de abril al 13 de mayo de 2011, en su calidad de País miembro electo durante el Congreso de Ginebra de 2008.

Argentina integra, como miembro desde 2008, 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, la Administración Argentina participó de las Comisiones y reuniones plenarias, destacándose los siguientes resultados:

Comisión 1 (Envíos de Correspondencia)

- Se aprobaron proposiciones para modificar el Reglamento relativo a Envío de Correspondencia, sobre cuestiones relacionadas con tasas, fórmulas CN, etc.,
 - Se aprobaron las proposiciones sobre los envíos de correspondencia que contengan pilas y baterías de litio, impulsada por el Grupo de Seguridad Postal, y que entraron en vigor el 1/10/2011.
 - Se aprobaron proposiciones relativas a correo electrónico postal certificado y buzón electrónico postal.
 - Se presentaron los resultados del estudio sobre la aplicación de la tasa de una carta prioritaria de 20 gramos del régimen interno para el cálculo de las tasas de gastos terminales en el sistema objetivo.
 - Se aprobaron las normas y los objetivos de calidad para los gastos terminales, así como el valor del epk para 2012 y 2013.
 - Presentaron los resultados del estudio de factibilidad de la elaboración de un informe específico para los participantes en el sistema de relación con la calidad de servicio, basado en el diseño técnico del Sistema de Control Mundial. La Comisión 1 decidió que la participación en el informe específico será facultativa y señaló que esta opción se propondrá únicamente al país de destino, y que su opción será obligatoria para todos los participantes en el sistema de relación con la calidad de servicio. Todos los gastos que se generen correrán por cuenta de los participantes en el informe específico.
-

- Se aprobó la tasa básica para el transporte aéreo en 0,528 milésimo de DEG por kilogramo de peso bruto y por kilómetro para 2012.
- Se aprobó el acuerdo marco del Comité de Contacto IATA–UPU para los contratos de transporte aéreo. El mismo podrá ser utilizado y adaptado por los operadores, en función de sus condiciones locales, para reglamentar sus relaciones con las compañías aéreas en materia de transporte del correo.

Comisión 2 - Encomiendas

- Se aprobaron proposiciones para modificar el Reglamento relativo a Encomiendas Postales con entrada en vigor el 1/01/2012.
- Se aprobó una proposición formulada por el Grupo Remuneración de la Comisión 2 tendiente a modificar la bonificación otorgada por el intercambio de datos relativos a los acontecimientos EMC, EMD, EMH y EMI; y otra con el fin de promover, en colaboración con la Organización Mundial de Aduanas, la ratificación del capítulo 2 del Anexo Específico del Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros (Convenio de Kyoto revisado).
- Se creó un Grupo Ad-Hoc integrado por miembros de las Comisiones 1 y 2, y por la Asesora Jurídica de la OI, para continuar los trabajos relativos a suprimir el derecho del destinatario a reclamar una indemnización, a menos que el expedidor renuncie a sus derechos en su favor (artículos 21 y 24 del Convenio).
- Se resolvió mantener, para las cuotas-parte territoriales de llegada de 2012, los objetivos mínimos relacionados con los acontecimientos EMD (llegada a la oficina de cambio) en el mismo nivel que para las cuotas-parte territoriales de llegada de 2011.
- Se aprobó una proposición consistente en utilizar un período uniforme de seis meses para la evaluación del desempeño de los operadores designados en materia de seguimiento y localización con miras a la evaluación de las cuotas-parte territoriales de llegada a partir de 2012. Este período de seis meses podría reducirse a dos meses como mínimo cuando los operadores designados comiencen a transmitir mensajes relativos a los acontecimientos EMC, EMD, EMH y/o EMI.
- Se creó un Grupo Ad-Hoc integrado por miembros de las Comisiones 1, 2 y 3, y la Cooperativa EMS, para trabajar en el desarrollo de los servicios de envíos contra reembolso.
- Finalmente, la Comisión 2 señaló que es necesario incorporar aduanas, transporte y seguridad, como áreas de la cadena logística, a la estrategia de las encomiendas y estudiar cuáles serían en el futuro las mejores disposiciones para estos grupos en el seno de la estructura del Consejo de Explotación Postal.

Comisión 3 – Servicios Financieros Postales

- Se repasaron los resultados del taller sobre los nuevos desafíos que enfrenta el desarrollo de los servicios financieros postales. Algunas de los temas fueron: a) el desarrollo de la microfinanciación en el mundo, estudios de caso en Bangladesh, Brasil (Banco Postal) y China (Rep. Pop.) (Postal Savings Bank – Caja de Ahorro Postal); y b) la conexión de las zonas rurales a la red mundial de pagos postales electrónicos, exposición de Burkina Faso que adoptó, en las oficinas de Correos rurales, terminales de venta portátiles que funcionan con pilas y se comunican a través de telefonía móvil.
- En cuanto al Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago, el mismo es un documento evolutivo que puede ser adaptado todos los años, por lo cual, se aprobaron algunas modificaciones al mismo.
- También se puso en marcha un estudio con el fin de analizar el Acuerdo y su Reglamento, y eventuales proposiciones para presentar al próximo Congreso.
- Se creó un Grupo Ad-Hoc de expertos para trabajar con el Grupo «Desarrollo» en la redacción de definiciones y criterios precisos con relación a las normas de calidad de servicio para los servicios postales de pago electrónicos.
- Se estableció la fecha para emitir la primera versión de la “compilación de informes” de los servicios postales de pago así como para el análisis de un pliego de condiciones para el sistema de reclamaciones a través de Internet, teniendo en cuenta las cuestiones operativas de gobernanza.
- En cuanto al tema de “marca colectiva”, se ha avanzado en el logotipo y en el nombre, quedando pendiente de resolución por parte de los Países miembros signatarios del Acuerdo, el tema de la financiación de la marca colectiva y a la necesidad de presentar proposiciones en este sentido.
- Se informó sobre el estado de avance del acuerdo de interconexión entre la UPU y Eurogiro, tendiente a garantizar que se cumplan todas las exigencias en materia de compatibilidad y conformidad con el Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago antes de que se concrete la interconexión. Varios Países miembros ya confirmaron su urgente necesidad de participar en los proyectos piloto de interconexión.

-
- También está en proceso de elaboración un proyecto de desarrollo y suministro de soluciones técnicas para un nuevo servicio de giros postales urgentes (15 minutos). Este servicio ya existe sobre la base de un acuerdo bilateral entre dos operadores designados.
Se enviará un cuestionario para determinar el estado de desarrollo de los pagos postales por telefonía móvil y la preparación de nuevas definiciones al respecto para su inclusión en el Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago.
 - Se decidió crear un Grupo Ad-Hoc, compuesto por Emiratos Árabes Unidos, España, Francia, Marruecos, Rusia, Túnez y Uruguay, para analizar los proyectos de normas de calidad para este servicio.
 - Finalmente, se informó sobre estado de avance del proyecto piloto “Clearing*SPP” en América Latina y el Reglamento de Compensación y Reglamento Interno del Grupo de Usuarios del proyecto piloto “Clearing*SPP”.

Comisión 4 – Normas y Tecnologías

- Se aprobó el documento de la Política de Gestión del dominio .post, tomando en cuenta los principios adoptados por el Consejo de Administración en 2010, el proyecto de política de nombres reservados presentado en la última reunión del Grupo y otros comentarios y sugerencias que surgieron de las consultas a diversos miembros de la UPU.
- También se aprobó una proposición tendiente a incluir dos nuevos servicios opcionales: el correo electrónico postal certificado y el buzón electrónico postal en el Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia.
- Se revisó y aprobó una proposición del Grupo Servicios Electrónicos para establecer un proyecto piloto relativo al correo certificado internacional .post, cuyo alcance y objetivos implican poner a prueba la viabilidad de establecer una plataforma para el intercambio seguro de mensajes (y correspondencia digital) entre los Países miembros de la UPU y sus Operadores Designados.
- Se informó sobre el avance de los trabajos en el área de la asistencia para la redacción de direcciones, en particular con relación al enfoque regional que tuvo como resultado un proyecto desarrollado para la región de Asia y el Pacífico, con el objeto de desarrollar modelos de direcciones de conformidad con la norma S42, y cuatro proyectos con el objetivo de fortalecer las capacidades en África occidental, la región árabe y Europa del sudeste, así como en el Caribe.
- Se informó de la validación del proyecto sobre el establecimiento de una relación entre el sistema de la UPU para la certificación de la gestión de la calidad y la redacción de la dirección como elemento mensurable en la gestión de la calidad.
- Se informó que la Organización Internacional de Normalización (ISO) había adoptado la norma S42 de la UPU para la redacción de la dirección postal como una norma ISO.

Sesiones Plenarias

- Se tomó nota del método de elaboración del Programa y Presupuesto 2012.
 - Se realizó la elección de los miembros del Consejo Fiduciario del Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS), resultando electos Estados Unidos (Región 1), Suiza (Región 3) e India (Región 4).
También se resolvió crear un Grupo Ad-Hoc para elaborar recomendaciones sobre diferentes aspectos del FMCS para presentar al Congreso.
 - Se presentaron los informes del Grupo de Usuarios UPU*Clearing, de la Cooperativa EMS y de la Cooperativa Telemática.
 - En cuanto al 25º Congreso, se informó acerca de la conformación de comisiones, la agenda y la logística del evento a cargo del País Sede, Qatar.
 - En el marco del Acuerdo de Cooperación entre la UPU y el Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola (FIDA), se presentaron los resultados del primer proyecto realizado en África; y se presentaron los dos nuevos proyectos previstos para Asia Central y Asia/Pacífico.
 - También se informó sobre la firma de un Protocolo de Acuerdo entre la UPU y el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones (ETSI), y se aprobó la iniciativa de firmar un Acuerdo de Cooperación entre la UPU y COMESA (Mercado Común para África Oriental y Meridional).
 - Finalmente, el Director General informó de la creación de una nueva Unión Restringida de Países del Mediterráneo, que será presidida por Egipto.
-

CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA):

La Administración Argentina participó de la reunión anual del Consejo de Administración de la UPU, celebrada en la ciudad de Berna, Suiza, del 1 al 13 de noviembre de 2011, 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 relevantes.

Comisión 1 - Grupo de proyecto Actas de la Unión

- Luego de aprobar el Informe de la reunión precedente, el Grupo analizó el texto final del Reglamento General a ser remitido para aprobación del Congreso. Asimismo, se aprobó un proyecto de Resolución para el Congreso que aprueba el Reglamento General reformulado.
- En cuanto a la iniciativa de Japón de darle carácter permanente del Convenio, se analizó una hoja de ruta según se apruebe o no esta iniciativa y las modificaciones que harían falta hacer a las Actas si se decide avanzar en la propuesta. Finalmente, se resolvió elaborar un proyecto de resolución para dar continuidad al trabajo que será presentado a la Plenaria del CA de febrero de 2012.
- Se presentó el cronograma para la entrada en vigor de las Actas. Las mismas entrarán en vigor el 1 de enero de 2014, pero las Decisiones distintas de las que modifican las Actas lo harán inmediatamente luego del Congreso.
- El Grupo de Proyecto culmina sus trabajos y el tema del Convenio y Actas en general posiblemente se trabajare en la órbita del Grupo Reforma de la Unión, durante el próximo ciclo.

Comisión 1 - Grupo de proyecto Reforma de la Unión

- El Grupo Ad-Hoc reducido, integrado por Estados Unidos, Bélgica, Brasil, Francia y Canadá, presentó un reporte sobre las actividades realizadas hasta la fecha. Se reunieron en dos oportunidades. Trataron los siguientes temas:
- 1. Organización de los trabajos del CA luego del Congreso de Doha (Estructura). En cuanto a las Comisiones del CA, sugieren 3 comisiones; C1 Gobernanza, Política y Gestión del Trabajo de la Unión; C2 (Mixta CA/CEP) Desarrollo y Cooperación y C3 (Mixta CA/CEP) Planificación Estratégica. Además, proponen crear dos comités técnicos, uno sobre finanzas y otro sobre recursos humanos. Pendiente de decisión.
 2. Proceso de gestión y estructura del CEP. A través de un modelo denominado "Business Reference Model" se analizó la estructura actual del CEP que culmina con una serie de recomendaciones para optimizar su gestión. Requiere mayor estudio y análisis.
 3. Reformulación general del Convenio y sus Reglamentos: Se agregó un proyecto de Proposición de orden general sobre "Reformulación general del Convenio y sus Reglamentos después del 25º Congreso." El objetivo es descartar las disposiciones obsoletas y ver que normativa se puede trasladar del Convenio a los Reglamentos para hacer más ágil el proceso de toma de decisiones.
 4. Estudio sobre el sistema de contribuciones obligatorias de la UPU: Se evaluará la posibilidad de preparar una proposición de orden general para promover un modelo de financiación basado en tres elementos:
 - Pilar 1: Presupuesto ordinario
 - Pilar 2: Actividades subsidiarias financiadas por el usuario
 - Pilar 3: Voluntarias y contribuciones sector ampliado bajo el principio "Paga y Participa"
 5. Se presentó un informe del Grupo Ad-Hoc sobre los principios del modelo "paga y participa" para la UPU, basado en el usuario como en la implementación de una cultura de cobertura de costos. Requiere mayor estudio y análisis.
 6. Se presentó un informe sobre el modelo "3C" para la participación en la UPU de las partes interesadas del sector postal ampliado, que serían: Consultiva, Colaborativa y Contributiva, pero se acordó que requiere mayor estudio y análisis.

-
- Gran Bretaña presentó un proyecto de proposición sobre procedimiento de arbitraje y una modificación de la Constitución como consecuencia de la anterior, las que fueron aprobadas.
 - La UPU y la Corte Internacional de Justicia: Se aprobó una proposición de Orden General para gestionar una solicitud de autorización ante la Asamblea General de Naciones Unidas para presentar solicitudes de opiniones consultivas a la CIJ.
 - Actividades extrapresupuestarias: Se aprobaron dos proposiciones de orden general para la organización de los órganos subsidiarios financiados por los usuarios y otra sobre Gastos de apoyo a las actividades extrapresupuestarias.
 - Observadores en las reuniones de la UPU: Se aprobaron varias proposiciones para incluir en el Reglamento General artículos sobre observadores en los órganos de la Unión.
 - Se aprobó presentar al Congreso de Doha una proposición para la supresión del cargo de Decano.
 - Difusión de la información postal: Se presenta proposición de orden general con una serie de medidas para la difusión de la información postal de manera electrónica y segura a través de direcciones genéricas suministradas por los países miembros. Se va a analizar en profundidad y se resolverá su aprobación o no en la reunión de 2012.
 - Protección de los datos personales de los usuarios de servicios postales: Se presentaron proposiciones de modificación del Convenio y otras anexas. Se va a analizar en profundidad y se resolverá su aprobación o no en la reunión de 2012.
 - Protección de los datos comerciales. Se presentó una proposición de modificación del Reglamento General para que la OI garantice la confidencialidad y seguridad de la información comercial suministrada por los países o por los operadores. Se va a analizar en profundidad y se resolverá su aprobación o no en la reunión de 2012.
 - Se aprobó un proyecto de proposición de orden general tendiente al fortalecimiento del papel de las Uniones restringidas y la optimización de las sinergias existentes.

Comisión Mixta 2 (CA/CEP) – Grupo de Proyecto Cooperación Técnica y Reforma Postal

- Presentación de la OI sobre el apoyo al proceso de reforma postal, en especial los PIDEP. Se presentaron las 17 recomendaciones de apoyo a los PIDEP adoptadas por el CA del 2010: 8 ya se cumplieron, 6 están en proceso y 3 faltan aplicarse.
- Presentación de España sobre la Guía para el financiamiento de la Reforma del Sector Postal. Resalta como esencial incluir los PIDEP en los planes de desarrollo nacionales como requisito básico para solicitar financiamiento en agencias multilaterales y bilaterales.
- Presentación de la UPAEP sobre los avances del proceso de coaching en materia de reforma postal en América Latina. Consiste en un proceso de acompañamiento para realizar el seguimiento de los PIDEP en cada país que lo haya implementado. Primer proyecto piloto hecho en URUGUAY en el 2010 (Servicio Universal y determinación de Política Sectorial). En la región ya hay nueve coachings acompañando los PIDEP en varios países.
- Se presentó un informe del Grupo Ad-Hoc sobre la “Evaluación de los proyectos de cooperación para el desarrollo”, destinado a analizar la metodología de control y evaluación de proyectos.
- Modalidades de gestión del Fondo de Urgencia y Solidaridad (FUS) de la UPU: Se presentó una propuesta de modificación del Reglamento Financiero de la UPU para incluirlo. Asimismo, se presentó un proyecto de Reglamento relativo a la gestión administrativa y financiera del FUS. Lo deberá aprobar la Comisión 2.
- La Oficina Internacional presentó las principales realizaciones en materia de cooperación para el desarrollo en el período 2009-2012 y el proyecto de documento sobre “Política de la UPU en materia de cooperación para el desarrollo en el período 2013-2016.

Comisión Mixta 2 (CA/CEP) – Grupo de Proyecto Desarrollo y Cooperación

- Presentación de un reporte con las realizaciones en materia de cooperación para el desarrollo en el período 2009-2012.
 - Se aprobó el Proyecto de Documento y proposición de orden general sobre la “Política de la UPU en materia de cooperación para el desarrollo para el período 2013-2016” a ser presentado al Congreso de Doha.
 - Se presentó el informe sobre el Grupo de Proyecto “Cooperación Técnica y Reforma Postal” y se aprobó el proyecto de “*Reglamento relativo a la gestión administrativa del Fondo de Urgencia y Solidaridad*”.
-

-
- Se presentaron los informes del Grupo de Proyecto “Economía Postal” y de “Desarrollo Sostenible” y se aprobó un proyecto de proposición de orden general para dar continuidad a los trabajos sobre desarrollo sostenible.
 - Se presentó el informe del Grupo de Proyecto “Desarrollo del Comercio Electrónico” que concluye en que el comercio electrónico debiera ser un elemento esencial de la próxima estrategia. Propone asimismo, la celebración de un foro anual sobre comercio electrónico, donde participen clientes, operadores y gobiernos.

Comisión Mixta 4 (CA/CEP) - Estrategia de la Unión

- Se presentó un proyecto de informe de evaluación sobre la ejecución del Programa y Presupuesto de la UPU durante el 2009-2010.
- Se presentó un informe con la implementación y actualización de los indicadores de la Estrategia Postal de Nairobi al 31 de junio de 2011.
- Se presentó un informe sobre el proceso de elaboración de la Estrategia Postal de Doha (EPD) desde sus comienzos, analizándose la versión 4. en tal sentido, se presentaron los resultados del cuestionario realizado a los países miembros sobre el proyecto de la EPD y la priorización de las actividades de la UPU.
- Se analizaron los indicadores de cada Programa y se creó un grupo Ad-Hoc (España, Brasil, Argentina, Italia, EEUU, Ucrania, Argelia) para terminar de definirlos tomando en cuenta los comentarios de los países miembros durante esta reunión.
- Se presentó una nueva herramienta llamada Plan de Actividades de Doha así como una serie de proposiciones de modificación del Reglamento General sobre presentación de informes sobre la Estrategia.
- Presentación de un informe sobre la gestión de las resoluciones del Congreso y descripción de la incidencia en el Programa y Presupuesto. El problema a resolver es la cantidad de proposiciones que aprueba el Congreso y la falta de presupuesto para cumplirlas en su totalidad. Una solución que se plantea es dar al CA la potestad para priorizar.
- Presentación del informe del Grupo de Proyecto “Informes sobre la Estrategia”. Se aprobaron dos propuestas sobre: 1) Presentación de informes regulares sobre la ejecución del Programa y Presupuesto y 2) Pasar de un informe bienal a uno anual sobre las actividades de la Oficina Internacional.
- Se informó sobre los resultados de la consulta sobre la tercera versión de la Estrategia Postal de Doha, sometiéndose a votación las priorizaciones de los programas pendientes de resolución.

Sesión conjunta de la Comisión Mixta 2 - Desarrollo y Cooperación y de la Comisión Mixta 4 - Estrategia de la Unión – Plenarias

- Presentación conjunta de las Comisiones 2 y 4 sobre la coordinación de las actividades de ambas comisiones mixtas: cómo se articulan la estrategia global y la asignación de recursos de cooperación técnica para las prioridades identificadas a nivel regional. La estrategia global se traduce a nivel regional en Planes de Desarrollo Regional (PDR) y éste en proyectos y actividades.
- Presentación sobre las Mesas Redondas regionales y el proceso de priorización regional. Los resultados de estas mesas se volcarán en matrices regionales que se agregarán a la versión final de la Estrategia Postal de Doha (EPD). Está en curso una matriz general con identificación de prioridades comunes en todas las regiones: 2 prioridades por zona recibirán el 70% del presupuesto de cooperación.
- Presentación del proyecto de la Estrategia Postal de Doha que se aprobará en el Congreso de Doha. En cuanto a la aplicación de la EPD, se hará a través de una herramienta denominada Plan de Actividades.

La Administración Argentina pone a disposición una propuesta de redacción de la visión que refleje las preocupaciones y comentarios realizados por los países miembros en el sentido de un texto más amplio, positivo y proactivo, a saber: *“El sector postal, constituyendo un elemento fundamental de la economía mundial, se consolide como promotor del desarrollo social y económico de la comunidad internacional”*. Se hará una consulta y continuará el debate en febrero de 2012.

Comisión 1: Cuestiones de Gobernanza – Plenaria

- En el período de sesiones de febrero (2012), se volverán a reunir los Grupos de Proyecto: “Reforma de la Unión”, “Interconectividad”, y “Gastos terminales – Cuestiones de Gobernanza”.
-

- Sólo se aprobaron las proposiciones relacionadas con la revisión de las Actas y sobre la organización, una vez al año, de un evento sobre “regulación postal”.
- “Gastos terminales – Cuestiones de Gobernanza”, los países insistieron en la importancia del tema, en continuar analizando la reclasificación de países, los indicadores que se toman para ello, y los plazos fijados.
- Quedaron pendientes de resolución por falta de consenso los siguientes temas: “.post” y “marca colectiva para los servicios postales de pago”. El principal obstáculo para avanzar en estos proyectos es la falta de presupuesto y/o de contribuciones voluntarias.

Comisión 3: Finanzas y Administración – Plenaria

- Se presentó el informe sobre la Gestión Financiera correspondiente al ejercicio 2009-2010. A partir del ahora los períodos contables serán anuales y se va a informar según las normas IPSAS.
- Se presentaron los informes de Gestión Financiera 2010 correspondientes a las cuentas extrapresupuestarias, la Cooperativa Telemática, la Cooperativa EMS, y el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio.
- Se presentaron los informes de la Auditoría externa y de Auditoría Interna correspondiente a cada uno de los arriba mencionados.
- Se informó sobre la aplicación del sistema de sanciones automáticas. Se condonaron intereses sobre contribuciones atrasadas a Costa de Marfil y Mauritania.
- Se presentó el informe de evaluación del Programa y Presupuesto 2009-2010. Se aclaró que el 2010-2011 se fusionaron proyectos y se pasaron recursos de los proyectos que no avanzaban a los que lo hacían más rápido. El 38% de los proyectos está atrasado.
- Se aprobó el Programa y Presupuesto para 2012 por un total de CHF 37.235.000.- Quedando el valor de la Unidad Contributiva en CHF 41.770.- Se pasaron CHF 1.660.000.- del Fondo de Reserva para gastos del 25º Congreso.
- Se informó que el proyecto de modernización del sistema contable y pasaje a las normas IPSAS está concluido.
- Se presentó el informe de los trabajos de la Dependencia Común de Inspección de la NU, y el seguimiento de sus recomendaciones, algunas de las cuales serán derivadas al Grupo de Proyecto “Reforma de la Unión”.
- Se informó sobre la deontología y la gobernanza en la OI y las actividades de la Oficina de Ética. No existe acuerdo sobre mantener una Oficina de Ética, también gerenciada por el área de jurídicos o aceptar los servicios de la UIT. Se presentará un documento en febrero de 2012.
- Se presentó un informe sobre la gestión de los RR.HH. se pidió tener más en cuenta el tema de la representación geográfica al momento de contratar nuevos agentes, ya que el 50% del personal de la OI es de Europa. Se acordó que los cargos vacantes se publiquen en la página web, pero que al menos se distribuya una copia papel a los Países miembros, con los requisitos bien claros.
- La OI presentó un documento sobre la adaptación de las estructuras de la OI. El mismo generó mucho debate sobre si los cambios debían autorizarse o se debía esperar a después del Congreso de Doha. Finalmente se aprobaron los cambios.
- El Grupo de Reflexión sobre el tema de los RR.HH, también presentó su informe. El informe completo está disponible en la página web de la UPU. Van a preparar algunas proposiciones para presentar al Congreso.
- También se presentaron los informes del Consejo de Fundación de la Caja de Previsión y del Consejo de Gestión del Fondo Social.
- Finalmente se presentó el Proyecto de informe al Congreso sobre las finanzas de la Unión.

Sesiones Plenarias Generales

- Se presentó el informe del Comité de Gestión del CA, junto con un anexo conteniendo una modificación a su Reglamento Interno.
- El Secretario General presentó un informe sobre las relaciones con las organizaciones del sistema de las NU y otras organizaciones internacionales.
- Se presentaron los documentos relacionados con el 25º Congreso de Doha: documentación, comisiones, agenda, invitados, medios de comunicación, decano (se contactó al anterior Director General de Correos de Marruecos). Qatar realizó una presentación, y en la página web de la UPU hay una sección especial dedicada al Congreso.
- Se presentó el cronograma de sesiones del CA y del CEP para 2013-2015.
- Se trató el tema de la situación con respecto al intercambio de correo entre Palestina y los Países miembros de la Unión. El conflicto entre Palestina e Israel sigue sin resolverse.

Foro sobre Regulación Postal de la Unión Postal Universal

El 10 de noviembre de 2011, se celebró en Berna y en el marco del Consejo de Administración, el Foro sobre Regulación Postal, en el que se trataron los siguientes temas:

- El rol de la regulación postal en la era de la liberalización y la sustitución electrónica: obligación del SPU, regulación ex ante o ex post, defensa del consumidor, normalización.
- Identificación de la mejor política sectorial para la sustentabilidad del sector: modernización del sector en Brasil, desafíos para el correo de EE.UU., y el caso de Tanzania.

UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)

CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE)

La Administración Argentina participó en las reuniones del Consejo Consultivo y Ejecutivo 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 21 al 25 de marzo de 2011.

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

Por otra parte, Argentina integró e intervino en los Grupos de Trabajo "Planificación estratégica", "Delegación Filatélica 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:

Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal – V Foro de Regulación Postal

En la tarde del martes 22 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP, el V Foro sobre Regulación Postal, bajo la coordinación de la Administración Argentina, durante el cual se contaron con las siguientes exposiciones:

- Presentación del proyecto "Sitio web del Grupo Permanente de Regulación Postal" (Argentina)
- Fortalecimiento de la regulación postal y la promoción de experiencias de desarrollo del sector postal en China - Supervisión del servicio universal y el servicio exprés" (República Popular China)
- Servicios de entrega para un mundo digital: la experiencia de la Unión Europea". (Comisión Europea)
- Conclusiones del Primer Encuentro Regulatorio Público/Privado – Buenos Aires (Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados -ALACOPP)
- El establecimiento de la función reguladora en Ecuador (Agencia Nacional Postal de Ecuador)

Reunión de Aspectos Operativos

El lunes 21 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP la III Reunión de Aspectos Operativos, con el objetivo de tratar todos los temas vinculados a la operatoria de los servicios postales en la región.

En la reunión se trató esencialmente el tema de la Red Postal Internacional en la Región y su problemática, en la que se relevaron y analizaron algunos de los elementos básicos del estado de situación del servicio postal internacional entre los países miembros de la UPAEP. De dicho análisis, surgieron un conjunto de recomendaciones, que luego fueran aprobadas por el Consejo, mediante Decisión 22.-

Asimismo, el evento cuestionario generó un alto nivel de debate entre los países asistentes sobre el tema relacionado con el transporte aéreo en la región y como resultado del mismo, se recomendó la creación de un Grupo de Trabajo Ad-Hoc, bajo la Presidencia de Argentina, cuya misión y alcance es el de relevar la situación actual de encaminamientos internacionales entre los países de la región y generar propuestas tendientes a la mejora del proceso operativo de encaminamientos aéreos y la negociación de tarifas de transporte aéreo con los operadores del sector.

Foro Correo - Mercado

El miércoles 23 de marzo se celebró en la sede de la UPAEP el I Foro Correo – Mercado, con el objetivo de tratar todos los temas vinculados a la operatoria de los servicios postales en la región.

Se abordaron en esta reunión los siguientes temas:

- Indicadores del Mercado Mundial (UPU)
- El mercado postal en la región de la UPAEP: Tendencias (UPAEP)
- Diversificación del Negocio Postal (Correos de Costa Rica)
- La gestión del Correo en tiempos de crisis (Correos de Portugal)
- Atención al Cliente (Correo Uruguayo)
- Cambios en Beneficio del Cliente (Correo de Bélgica)
- E- Gobierno: Oportunidad o amenaza en el mercado postal actual (Correos de Brasil)
- E-Commerce: ¿Están preparados los Correos de la UPAEP? (Correo Uruguayo)

La importancia del debate sobre estos temas derivaron en la recomendación de repetir la celebración de este tipo de foro en sucesivos Consejos.

Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal

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

- Conclusiones del Primer Encuentro Regulatorio Público Privado
- Proyecto de Agenda del V Foro de Regulación Postal de la UPAEP
- Proyecto de Decisión para la aprobación del proyecto “Página web del Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal”.
- Informe del Subgrupo de Trabajo “Reforma UPU/UPAEP”
- Informe del Subgrupo de Trabajo “Preparación del 25° Congreso de la UPU”.

Asimismo, se procedió a realizar una presentación del piloto de la página web del GRUPO DE Trabajo Permanente de Regulación Postal. Al respecto, se acordó generar un proyecto de decisión para lanzar el proyecto para su análisis definitivo en el CCE del año 2012.

El proyecto “Página web del Grupo de Trabajo Permanente de Regulación Postal” fue aprobado por el Consejo mediante Decisión 24.

Sub-Grupo de Trabajo Reforma UPU/UPAEP

Argentina, en calidad de Co-Presidente, junto con Portugal, elaboró y presentó, en coordinación con los países integrantes del GT, el Informe correspondiente, cuyo detalle pormenorizado figura como Anexo 4 del Doc. 15.

Continuando con los sucesivos informes presentados desde el CCE 2006, el reporte contiene una síntesis de lo acontecido en materia de reforma y temas conexos durante el Consejo de Administración de la UPU, celebrado del 1 al 12 de noviembre de 2010.

Los principales asuntos abordados fueron: Reforma de la Unión, Actas y Comité Consultivo.

En cuanto a la reforma de la UPAEP, se aguardan los resultados del Grupo de Proyecto “Reforma de la Unión” de la UPU, para el análisis de su impacto en la región por parte del grupo.

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

Adicionalmente, dos temas de relevancia fueron encomendados a este Subgrupo:

1. Revisión del Reglamento Interno del Consejo Consultivo y Ejecutivo
2. Estudio comparativo con otros organismos internacionales

Comité de Contacto UPAEP-CITEL

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró, en coordinación con Uruguay, el Informe correspondiente.

En dicho documento se procedió a informar sobre los temas tratados por la Relatoría sobre cuestiones de interés común para la CITEI y la UPAEP, que luego de celebrarse la V Asamblea de la CITEI en marzo de 2010 pasó a llamarse “Relatoría sobre cuestiones de interés común para la CITEI y otros Organismos”.

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

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

Finalmente, como recomendación, se mencionó la iniciativa de UIT conocida como “ITU-IMPACT” referida a la Alianza Internacional Multilateral contra el Ciberterrorismo, como tema de interés a analizar e informar a los Países y territorios miembros, en pos de un uso eficiente y seguro.

Grupo de Trabajo Gestión de la Calidad

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró y presentó el Informe al CCE, con los siguientes temas:

- “Informe sobre Indicadores de Calidad de Servicio en la Región de la UPAEP”
- Relevamiento de costos y beneficios potenciales del Sistema de Control Mundial vinculados a los gastos terminales, en los 7 países participantes del piloto en la región de la UPAEP – Caso Perú.
- Evaluación de la incorporación de las herramientas básicas de los Sistemas de Gestión de Calidad en los 10 países participantes del PDR 2010.
- Red de Responsables de Calidad de la Región. Actualización 2011.

En cuanto al “Informe Anual sobre calidad en la Unión Postal Universal” correspondiente al período 2010, que tiene el fin de facilitar el seguimiento de las actividades vinculadas a la Calidad en el ámbito de la UPU, la Presidencia elaborará y distribuirá el Informe Anual luego del período de sesiones del CEP de abril de 2011.

Presupuesto de la Unión

Mediante Decisión 5, el Consejo determinó la creación de un Grupo Ad-Hoc, de duración limitada, con el propósito de estudiar la situación del Presupuesto de la Unión y formular recomendaciones al respecto al CCE 2012.

Dicho grupo estaría presidido por Canadá e integrado por Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Paraguay, Portugal y la Secretaría General. Los Presidentes de los Grupo de Trabajo de Planificación Estratégica y de Cooperación Técnica tendrán participación coordinada con el equipo de trabajo.

Plan de Acción y Finanzas de la Unión

- La Rendición de Cuentas del 2010 se aprobó mediante CCE/11 Decisión 2.
- El proyecto de Presupuesto para el 2012 se aprobó mediante CCE/11 Decisión 4.
- de Acción de la SG del 2011 se aprobó mediante CCE/11 Decisión 15.

Ajuste de salarios

Mediante Decisión 6, el Consejo aprobó la aplicación del 100% de la variación ocurrida entre el costo de vida y la evolución del dólar estadounidense con respecto al peso uruguayo, para el período 1º de julio de 2010 al 30 de junio de 2011.

Fecha del CCE 2012

Mediante CCE/11 Decisión 20, se fijó la fecha de la próxima reunión del Consejo Consultivo y Ejecutivo del 28 al 30 de marzo de 2012, a efectuarse en la sede de la Unión en la ciudad de Montevideo.

Reunión del Comité de Gestión (CG)

Argentina es uno de los siete países electos para integrar el Comité de Gestión del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP durante el período 2009-2012. Conforme el artículo 116 del Reglamento General de la UPAEP, se establece que el CG reporta al CCE y lo asiste en el seguimiento, análisis y evaluación de las actividades de la Unión.

MESA REDONDA REGIONAL SOBRE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (UPAEP/UPU)

La Administración Argentina participó de la Mesa Redonda Regional sobre Planificación Estratégica, celebrada en la ciudad de Santiago (República de Chile), los días 4 y 5 de octubre de 2011.

El evento, organizado conjuntamente entre la UPU y la UPAEP tuvo como objetivos esenciales:

- Recoger los puntos de vista con relación a elaboración y la ejecución de la Estrategia Postal de Doha (EPD) a ser aprobada por el Congreso del 2012.
- Evaluar el grado actual de ejecución de la Estrategia Mundial Postal de Nairobi (EPN) vigente en la región.
- Identificar las prioridades en la región y reforzar los medios por los cuales los países y la UPAEP pueden dar su máximo apoyo a la ejecución de la futura estrategia.
- Establecer las bases para las prioridades regionales que van a componer el Plan de Desarrollo Regional (PDR) conjunto para el período 2013-2016.

SEMINARIO DE FORMACIÓN SOBRE NORMAS JURÍDICAS Y PRÁCTICAS OPERATIVAS EN MATERIA ADUANERA

Entre los días 9 y 11 de enero de 2011, se realizó en la ciudad de Buenos Aires, el Seminario de Formación sobre normas jurídicas y prácticas operativas en materia aduanera, en una iniciativa conjunta de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, la Unión Postal Universal y La Poste de Francia.

El objetivo del evento fue debatir sobre los aspectos reglamentarios y operacionales que otorguen una adecuada facilitación a la intervención de la Aduana a los envíos postales que circulan en la extensa y compleja red mundial del Correo.

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

Otro de los ejes sobre los que se trabajó en el 2011 fue la cooperación técnica internacional a través del uso de los recursos humanos, técnicos y financieros que dispone la Administración para la promoción del sector postal a nivel nacional e internacional:

En tal sentido, se facilitó el uso de los recursos financieros disponibles para la Administración Argentina a través de su alícuota de cooperación técnica en la UPAEP, por parte del Correo Oficial de la República Argentina S.A. para asistir a reuniones técnicas, seminarios y talleres de su interés, tales como:

- Tercer Taller en materia de Calidad de Servicio – Formulación de un Plan Nacional de Calidad – San Salvador (EL SALVADOR), del 17 al 21 de enero de 2011.
 - Taller sobre Formulación, Evaluación y Presentación de Proyectos – Montevideo (URUGUAY), del 21 al 25 de febrero de 2011.
 - Curso de Contabilidad Internacional - Montevideo (URUGUAY), del 23 al 27 de mayo de 2011.
 - Curso sobre Organización Postal Básica – Lisboa (PORTUGAL), del 27 de junio al 5 de julio de 2011.
 - Reunión del Grupo de Trabajo de Gastos Terminales – San José de Costa Rica (COSTA RICA), del 14 al 17 de junio de 2011.
-

MERCOSUR

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2011, 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 2 al 4 de Mayo de 2011, en la Ciudad de Asunción (REPÚBLICA DEL PARAGUAY), y entre los días 21 a 23 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. Se destaca el Acuerdo de Cooperación entre Brasil y la UPU cuya finalidad sería aplicar un método que permita replicar el Proyecto “Exportaciones por Envíos Postales a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas”, en los países miembros. El mencionado proyecto comprende la confección de un Manual del Proyecto, una Guía de Implementación, un Cuestionario de Informaciones Preliminares y un Curso de Formación para la preparación de expertos de la UPU.
- En cuanto a la Calidad del Servicio, se evaluó el grado de cumplimiento del estándar regional, aprobado mediante Resolución GMC N° 38/04, en consonancia con la Norma Mundial establecida por la UPU. Asimismo, los Estados Partes concluyeron las consultas internas sobre el proyecto de Resolución GMC N° 11/10 “Servicios Postales: Estándares de Calidad en el MERCOSUR” que modifica y deroga las anteriores en la materia.
- 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.
- Los Estados Partes avanzaron en el proyecto, coordinado por Argentina, de reforma integral del Estudio sobre el Establecimiento de un Mercado Único de Servicios Postales en la región del MERCOSUR, con el objetivo de renovar su enfoque para convertirlo así en una importante herramienta para los tomadores de decisiones del sector en los distintos países.
- En cuanto a la internalización de las Resoluciones MERCOSUR, durante el 2011, Brasil incorporó a su ordenamiento jurídico nacional la Resolución GMC N.º 15/2008: “Directrices para el Establecimiento del Marco Regulatorio del Sector Postal del Mercado Común del Sur (MERCOSUR)”, a través de una norma del Ministerio de Comunicaciones.
- En el marco de las acciones tendientes a un posicionamiento común en foros internacionales, los Estados Partes repasaron los resultados de los trabajos de la Unión Postal Universal así como las negociaciones MERCOSUR – UNIÓN EUROPEA, en el capítulo sobre Servicios Postales.

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