

INFORME ANUAL DEL MERCADO POSTAL

GERENCIA DE SERVICIOS POSTALES

2013

Índice

INTRODUCCION.....	4
MERCADO POSTAL ARGENTINO.....	5
Estructura del Mercado	5
Composición Sector Postal Privado.....	5
Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa	6
Registro de Operadores Postales.....	7
PRINCIPALES INDICADORES.....	9
Nivel de Empleo.....	9
CALIDAD DE SERVICIO	11
Orden Nacional.....	11
Atributos a medir	11
Resultados Obtenidos	12
INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS.....	16
Control de la Actividad Postal.....	16
Auditorías Año 2013	16
Inspecciones:.....	16
Rezagos:.....	16
Reclamos y Sanciones Postales	16
Total:.....	16
Correo Oficial	17
Correos Privados:.....	17
Facturación Postal	19
Producción Postal.....	19
Correo Oficial Evolución – Porcentaje de Participación en Producción total.....	20
Facturación Telegráfica	20
Servicios Postales– Variación según mismo período del año anterior	22
Servicios Telegráficos– Variación según mismo período del año anterior	23
Servicios Monetarios– Variación según mismo período del año anterior	24
Servicios de Mensajería Urbana	24
Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio.....	25
Evolución 2013/2012 – Cantidades por tipo de servicio	26
Producción Postal por Tipo.....	27
Distribución geográfica de la producción y de las ventas de servicios postales	29
Envíos al exterior.....	30
Correo Internacional entrante	30
Evolución del PIB y de las ventas en el sector	31
Calidad de Servicio.....	32
Orden Internacional	32
UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU).....	32
UNION POSTAL DE LA AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP).....	34
Alcance de la Estrategia Postal de Doha:	35
Programa “Calidad de Servicio” para el período 2013-2016.....	36
Resultados del Control Continuo a nivel mundial año 2013.....	36
Control Continuo de Calidad de Servicio participación de Argentina en enlaces con Europa y Mercosur	37
Método de Realización del Control Continuo	37
Resultados de los distintos enlaces de Argentina con Europa y Mercosur año 2013	38
Demora promedio extremo a extremo con países de Europa - País de origen/destino Argentina.....	39
Relaciones Bilaterales con países de Europa – Origen/Destino Argentina	39
Control Continuo Calidad de Servicio – Ámbito Mercosur	40
ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES	48
Introducción	48
UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)	48
CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP) Y CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA).....	48
Calidad de Servicio	48
UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP).....	55
CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE) y REUNIONES CONEXAS.....	55
Filatelia	60

ESTUDIO EN MATERIA POSTAL

INTRODUCCION

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

Este documento recoge y sistematiza la información extraída de los datos estadísticos recolectados durante el año 2013, referidos a los servicios postales, telegráficos, monetarios, otros servicios conexos y mensajerías, del Mercado Postal Argentino. Los principales operadores de este mercado son el Correo Oficial de la República Argentina S.A. y el total de los Prestadores Postales Privados inscriptos en el Registro Nacional de Prestadores Postales (RNPPSP) y en el Subregistro de Prestadores de Servicios de Mensajería (SPSM).

También se plasman en el informe los principales actos llevados a cabo por el Organismo en materia de planificación y supervisión de los procedimientos, acciones de control y fiscalización del cumplimiento de las normas vigentes por parte del Correo Oficial, los Prestadores de Servicios Postales y demás actores del mercado postal.

Según informes de la Unión Postal Universal (UPU), el servicio tradicional de envíos de correspondencia sigue representando, en términos generales, la principal fuente de ingresos de la actividad de los Correos, ya que las cartas generan en promedio a nivel mundial el 43,9 % de los ingresos postales totales. Sin embargo, la disminución paulatina de los volúmenes de correo de las empresas obliga a prestadores postales nacionales a encarar una redefinición.

Por tal razón, tanto la UPU como la Unión Postal de las Américas España y Portugal (UPAEP), que agrupa a 27 países (25 de América más España y Portugal), ponen de manifiesto en diversos documentos, que los correos de todo el mundo están orientados a la diversificación de sus productos y servicios, para alcanzar una mejor satisfacción de las necesidades de los clientes en materia de confiabilidad, rapidez y seguridad.

Además, con el auge del comercio electrónico, se posicionan como distribuidores escogidos para compras online, facilitando considerablemente los intercambios comerciales nacionales e internacionales. El e-Commerce representa una magnífica oportunidad de ofrecer el mejor servicio a cada uno de los compradores por Internet, y a cada una de las empresas que venden a través de este canal. También permite a los prestadores de servicios postales actuar como representantes de sus clientes.

Asimismo, en opinión de los Organismos Internacionales rectores en materia postal, se pone énfasis en destacar que en un mundo globalizado como el actual, los correos deben evolucionar al ritmo que lo hacen las modalidades de comunicación de la sociedad.

Por otra parte, no debe olvidarse que la red postal es la red física más extendida del planeta. A nivel mundial cuenta con aproximadamente 5.300.000 empleados, que se desempeñan en 642.000 dependencias de correos. Durante el año 2012 se distribuyó un total de 350 mil millones de cartas y 6.500 millones de paquetes, facilitando los contactos e intercambios entre los usuarios y las empresas, lo que constituye una infraestructura fundamental para el funcionamiento de grandes sectores de la economía.

Para el 2013 la expectativa de la producción postal mundial es una disminución del 4%, según informes de la UPU.

En el mercado postal argentino la facturación derivada de los envíos de correspondencia representó en el año bajo examen el 86,2%, respecto del total de los ingresos por todo concepto de prestación. Es decir, 3 puntos por debajo de la del año 2012 (89,2%), siendo ello consecuencia de una caída promedio global de los volúmenes del 2,30%.

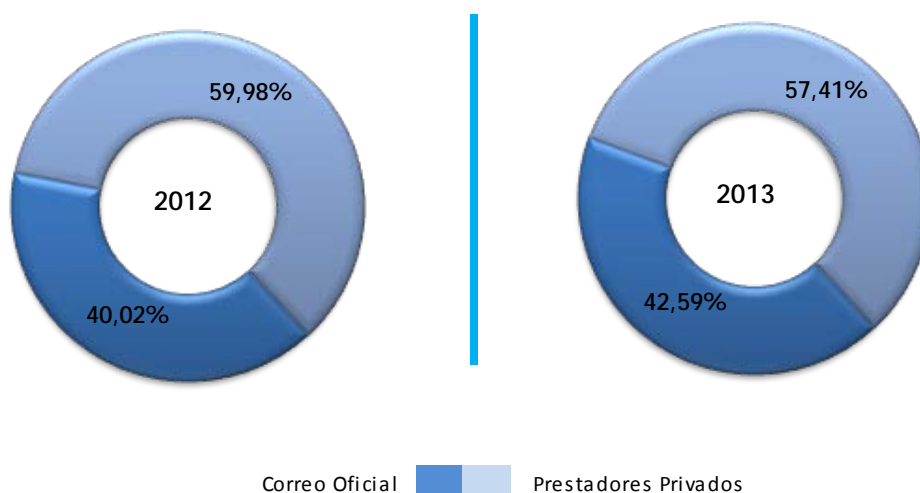
No obstante, en este contexto, la actividad postal en el año 2013 dio empleo registrado a TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TREINTA Y CUATRO (36.234) trabajadores, a quienes permitió acceder a un contexto social de inclusión garantizándoles salud, educación, seguridad y condiciones de trabajo dignas.

MERCADO POSTAL ARGENTINO

Estructura del Mercado

La facturación total del mercado postal, telegráfico, monetario, mensajerías y otros, del año 2013 fue de \$ 9.955,4 millones. El Correo Oficial de la República Argentina S.A. participó con el 42,59% (\$4.239,6 millones) y el total de los operadores postales privados inscriptos con el 57,41% (\$5.715,8 millones). Es decir, que el operador público creció en su contribución en 2,57 puntos en detrimento del conjunto de los privados, en relación con los resultados del año anterior. Corresponde destacar que este cambio en la participación del Correo Oficial se debe a la incidencia de lo recaudado en concepto de servicio electoral en el año bajo examen.

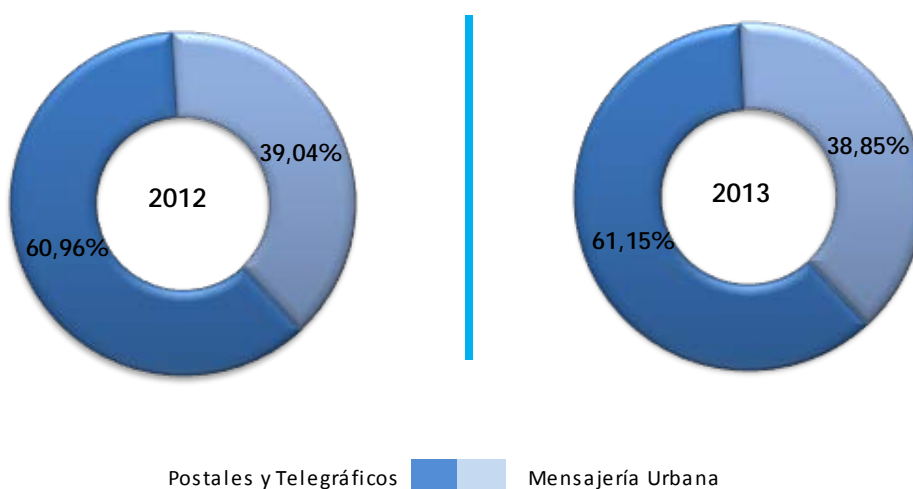
Facturación Correo Oficial vs. Prestadores Privados



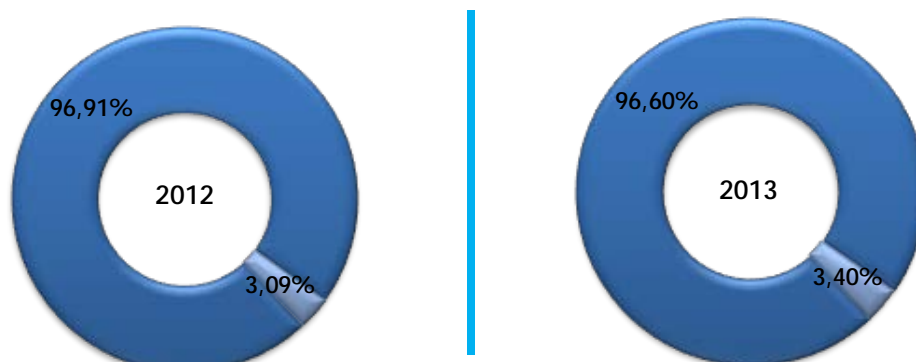
Composición Sector Postal Privado

Al cierre del año 2013, el Registro Nacional de Prestadores Postales (RNPP) quedó conformado por 139 (ciento treinta y nueve) empresas privadas, de las cuales 85 (ochenta y cinco) son Correos y 54 (cincuenta y cuatro) Mensajerías Urbanas.

RNPP - Inscriptas según servicios prestados



RNPSP - Facturación según servicios prestados



Postales y Telegráficos Mensajería Urbana

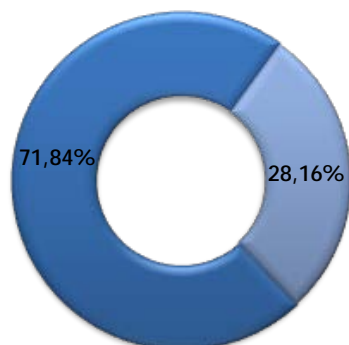
Segmentación del Mercado Postal Privado por tamaño de Empresa

A efectos de caracterizar la condición de Micro, Pequeñas y Medianas empresas, se estableció por Resolución N° 50/2013 un único parámetro para incluir en él a todo el universo según el sector, en este caso de servicios, con un valor límite de las ventas en \$63.000.000.

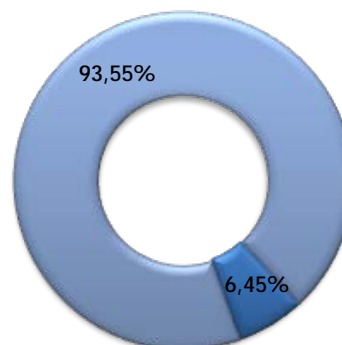
La variable a considerar para su determinación es el promedio de las ventas totales anuales de los últimos 3 (tres) años, excluido el Impuesto al Valor Agregado. Se aclara que el total de empresas que intervinieron para el cálculo son las que estuvieron inscriptas y presentaron ventas en algún momento a lo largo del año analizado, aunque no hayan completado el período. Por esa razón, es que no coinciden en el cuadro respectivo la cantidad de empresas, con el total de prestadores al cierre del año según el RNPSP.

CLASIFICACIÓN 2013					
Tipo	Facturación	Tope Res. 50/2013 Servicios	% Sobre Facturación	Cantidad	% Sobre el Total de Empresas
Grandes	\$ 3.316.862.550	> \$63.000.000	71,84%	10	6,45%
PyMEs	\$ 1.300.212.684	\$ 63.000.000	28,16%	145	93,55%
TOTALES	\$ 4.617.075.233			155	

Por facturación según tipo de empresa



Por tamaño según tipo de empresa



Grandes PyMEs

Registro de Operadores Postales

Durante el año 2013 continuamos con el seguimiento de las solicitudes de inscripción de las empresas de mensajería urbana con el objetivo de resolver las peticiones, tanto las que pretendían prestar servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, en el Gran Buenos Aires, o en alguna ciudad del interior del país.

Asimismo, seguimos trabajando en la regularización definitiva de la situación registral de diversos prestadores, cuyas solicitudes de mantenimiento de inscripción en el RNPSP se hallaban pendientes de pronunciamiento.

También centramos la atención en la modalidad de contratación de los recursos humanos afectados a la actividad postal, remarcando que los prestadores debían contar con personal debidamente registrado quienes ejercieran la condición de prestador postal en los puntos atendidos. Del mismo modo, se puso énfasis en que los planes de servicio fueran coherentes con las declaraciones juradas presentadas por los prestadores.

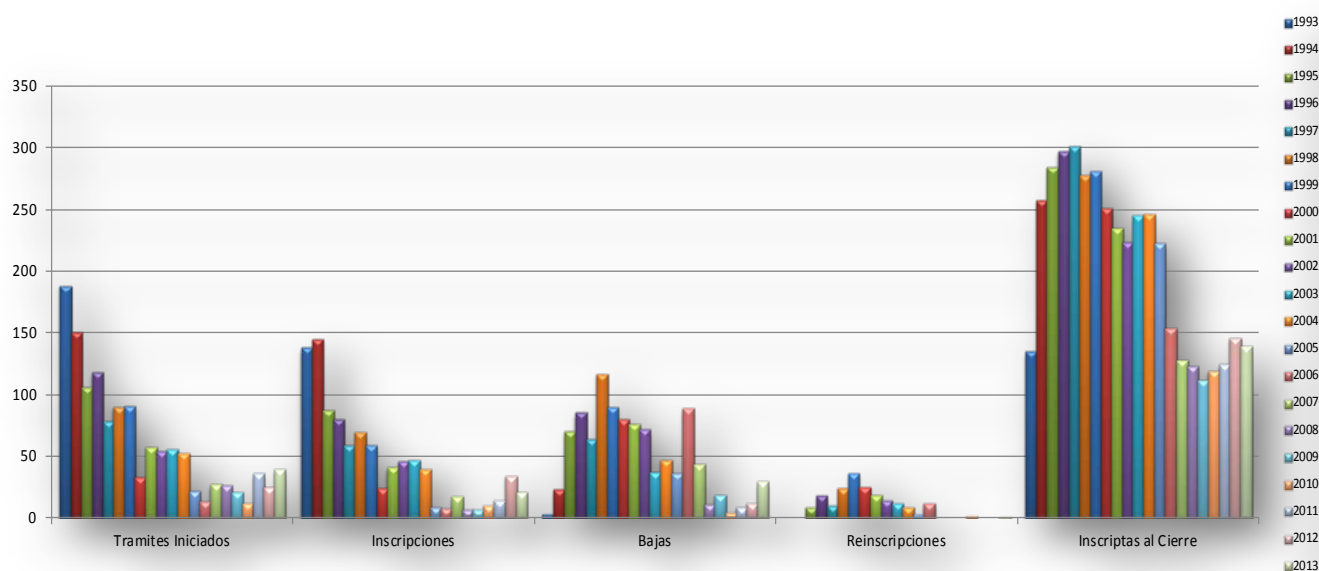
El número total de solicitudes de inscripción ingresadas – TREINTA Y NUEVE (39) - aumentó con respecto a los valores registrados en el año anterior, principalmente por lo mencionado respecto a los trámites presentados para la prestación de servicios de mensajería. No obstante, el número de inscripciones otorgadas en el corriente año – VEINTIUNO (21)- disminuyó en relación a los valores registrados en el año anterior, ya que en aquel período era reciente la creación del SPSM y además se fueron afianzando los criterios técnicos para analizar las solicitudes.

Por otra parte, la disminución en la cantidad de prestadores inscriptos al cierre del año 2013, fue poco significativa respecto al año anterior, pasando de CIENTO CUARENTA Y SEIS (146) a CIENTO TREINTA Y NUEVE (139), de los cuales un total de CINCUENTA Y CUATRO (54) correspondían a prestadores de mensajería y OCHENTA Y CINCO (85) a empresas de correo tradicional.

Finalmente, en el segundo semestre del 2013 trabajamos en la implementación de una herramienta informática que sirva de repositorio para la información del Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, la cual proveerá mayor información y seguridad. A su vez, permitirá gestionar el cobro de aranceles para diversos trámites.

Evolución RNPSP

Período	Tramites Iniciados	Inscripciones	Bajas	Reinscripciones	Inscriptas al Cierre
1993	188	138	3	0	135
1994	150	145	23	0	257
1995	106	88	70	9	284
1996	118	80	85	18	297
1997	78	58	64	10	301
1998	90	69	117	24	277
1999	91	58	90	36	281
2000	33	24	80	25	250
2001	57	41	76	19	234
2002	54	46	71	14	223
2003	55	47	37	12	245
2004	52	39	47	9	246
2005	22	9	36	3	222
2006	13	8	89	12	153
2007	27	17	43	0	127
2008	26	7	11	0	123
2009	21	7	19	0	111
2010	12	10	4	2	119
2011	36	14	9	0	124
2012	25	34	12	0	146
2013	39	21	29	1	139
01/2013	5	0	1	0	145
02/2013	3	0	3	0	142
03/2013	3	3	4	0	141
04/2013	5	0	2	0	139
05/2013	4	1	4	0	136
06/2013	1	0	2	0	134
07/2013	5	0	1	0	133
08/2013	0	0	2	0	131
09/2013	2	3	2	0	132
10/2013	4	6	3	1	136
11/2013	4	3	3	0	136
12/2013	3	5	2	0	139
Totales	1.293	960	1.015	194	139

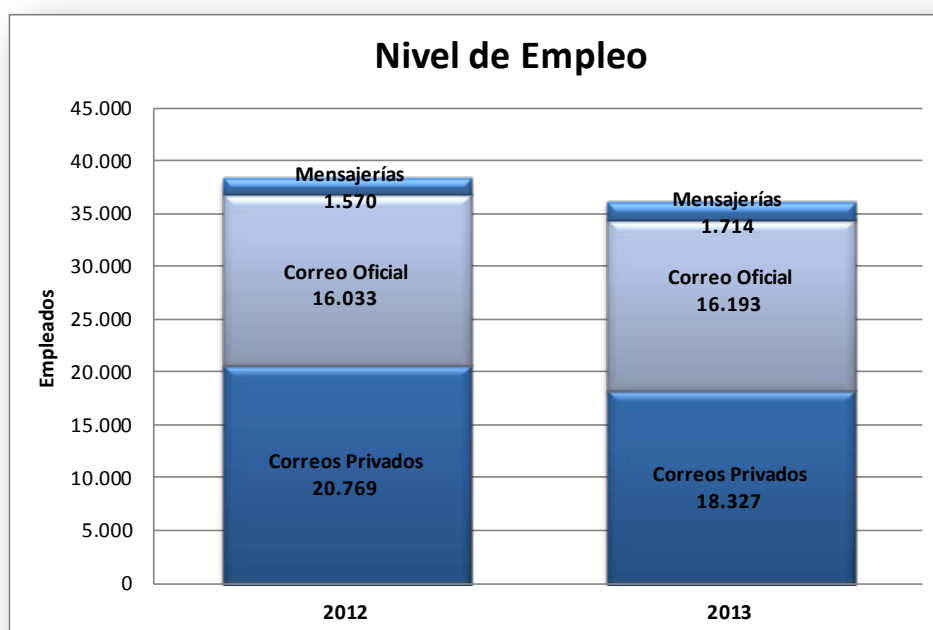


PRINCIPALES INDICADORES

Nivel de Empleo

NIVEL DE EMPLEO						
Año	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Prestadores Privados	Variación C. Privados	Total	Variación Total
2000	12.934		19.051		31.985	
2001	12.697	-1,83%	18.223	-4,35%	30.920	-3,33%
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%
2012	16.033	1,62%	22.339	-0,98%	38.372	0,09%
2013	16.193	1,00%	20.041	-10,29%	36.234	-5,57%

La caída observada en el nivel de empleo del año 2013 respecto al año anterior, se debe principalmente a dos causas. Por un lado, incidió el cambio de criterio para empresas de transporte, debido a que debieron declarar como empleados solo a aquellos afectados exclusivamente a la actividad postal. Por otra parte, hubo prestadores que fueron dados de baja del RNPSP ante la imposibilidad de acreditar la cantidad de empleados afectados a la actividades postal. Asimismo, la cantidad de personal de los nuevos prestadores inscriptos en el 2013 no compensó la cantidad representada por las empresas dadas de baja del RNPSP. Otro factor es que el número de prestadores postales inscriptos al cierre del año bajo análisis fue inferior al del 2012. No obstante, podemos decir que desde el año 2003 hasta el 2013, considerando ambos extremos, el empleo en el mercado postal creció un 29,2%.



Facturación

La facturación total del mercado postal registró en el año 2013 un incremento del 26,50%, respecto del año 2012. Este aumento obedece al efecto precio, tanto en el operador público como en los privados. En particular, de aquellos servicios que tienen un peso importante en la cantidad total de envíos postales, como la carta factura y mailings e impresos, y de otros, que por su valor agregado, tienen un alto valor comercial: cartas control, paquetes y couriers de salida.

FACTURACIÓN SEGÚN SERVICIO Y PRESTADOR			
Segmento/Empresa	2012	2013	Variación
Servicios Postales	\$ 6.785.543.922	\$ 8.583.980.916	26,50%
Correo Oficial	\$ 2.389.720.000	\$ 3.093.739.713	29,46%
Correos Privados	\$ 4.395.823.922	\$ 5.490.241.203	24,90%
Servicios Telegráficos	\$ 142.868.710	\$ 208.689.282	46,07%
Correo Oficial	\$ 119.275.000	\$ 177.603.866	48,90%
Correos Privados	\$ 23.593.710	\$ 31.085.416	31,75%
Servicios Monetarios	\$ 193.947.000	\$ 203.945.981	5,16%
Correo Oficial	\$ 193.947.000	\$ 203.945.981	5,16%
Otros conexos (electoral, logística, otros)	\$ 339.748.000	\$ 764.271.206	124,95%
Correo Oficial	\$ 339.748.000	\$ 764.271.206	124,95%
Mensajería y Cadetería	\$ 140.682.192	\$ 194.507.201	38,26%
Correos Privados	\$ 140.682.192	\$ 194.507.201	38,26%
* A - Total de Ventas Correo Oficial	\$ 3.042.690.000	\$ 4.239.560.767	39,34%
* B - Total de Ventas Correos Privados	\$ 4.560.099.825	\$ 5.715.833.820	25,34%
* C - Total de Ventas Anuales	\$ 7.602.789.825	\$ 9.955.394.586	30,94%

Producción

La cantidad de envíos postales distribuidos en 2013 fue de 1.400,3 millones de piezas. La variación respecto del 2012 fue negativa en un 2,30%, por una disminución del nivel de actividad para el Correo Oficial del 5,53% y un mínimo aumento de los operadores privados de 0,07%. Cabe aclarar que en cuanto a los volúmenes, la participación del Correo Oficial es del 40,2% y la del conjunto de los correos privados un 59,8%, razón por la cual se llegó a compensar en parte la disminución de envíos del operador público.

Los despachos telegráficos registraron un incremento del 4,48%, resultante de una variación positiva del 6,07% para el Correo Oficial y negativa del 4,92% para los operadores privados. No obstante, la caída de los privados fue compensada porque en este servicio el Correo Oficial tiene una participación superior al 82% en unidades, correspondiendo el resto a los privados.

Los servicios monetarios exclusivos del Correo Oficial mostraron una baja del 14,46%, acentuando la del año 2012 que fue del 7,45%. Las mensajerías tuvieron un crecimiento del 1,63% en la cantidad de contratos anuales y del 1,94% en los servicios eventuales, respecto del año anterior.

PRINCIPALES INDICADORES - PRODUCCIÓN TOTAL			
Segmento/Empresa	2012	2013	Variación
Servicios Postales	1.433.231.506	1.400.297.330	-2,30%
Correo Oficial	596.009.000	562.481.477	-5,53%
Correos Privados	837.222.506	837.815.853	0,07%
Servicios Telegráficos	5.352.163	5.591.690	4,48%
Correo Oficial	4.574.000	4.851.795	6,07%
Correos Privados	778.163	739.895	-4,92%
Servicios Monetarios	2.275.000	1.946.026	-14,46%
Correo Oficial	2.275.000	1.946.026	-14,46%
Mensajería y Cadetería			
Correos Privados - Contratos	414	421	1,63%
Correos Privados - Eventuales	2.386.855	2.433.154	1,94%

CALIDAD DE SERVICIO

Orden Nacional

La Gerencia de Servicios Postales, mediante el Área de Estudios en Materia Postal, realizó 12 (doce) auditorías de calidad denominadas Evaluación del Servicio Postal (ESEP) durante el año 2013; cuatro (4) de ellas en Ciudad Autónoma de Buenos Aires, cuatro (4) en la ciudad de Mendoza y cuatro (4) en San Miguel de Tucumán. Las auditorías llevadas a cabo en Mendoza y Tucumán tuvieron asistencia técnica de las Facultades de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Cuyo y de la Universidad Nacional de Tucumán, en función de los convenios celebrados al efecto entre la Comisión Nacional de Comunicaciones y las mencionadas instituciones académicas.

Atributos a medir

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

Parámetros comunes para todos los operativos:

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

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

Operativo	Empresa	Ciudad	EXPCNC	Producto	Estandar Medido	Fecha Inicio	Fecha Fin	Valor del servicio
01/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	1656/2013	Carta Simple	Correo Local	13/05/2013	24/05/2013	\$ 3,50
02/2013	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	Mendoza	1656/2013	Carta Simple	Correo Local	13/05/2013	24/05/2013	\$ 6,50
03/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Tucumán	1657/2013	Carta Simple	Correo Local	30/05/2013	12/06/2013	\$ 3,50
04/2013	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	Tucumán	1657/2013	Carta Simple	Correo Local	30/05/2013	12/06/2013	\$ 7,30
05/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	2576/2013	Carta Simple	Correo Local	06/05/2013	17/05/2013	\$ 3,50
06/2013	Organización Coordinadora Argentina S.R.L.	CABA	2576/2013	Carta Simple	Correo Local	06/05/2013	17/05/2013	\$ 6,50
07/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Mendoza	8978/2013	Carta Simple	Correo Local	28/10/2013	08/11/2013	\$ 4,00
08/2013	Correo Andreani S.A.	Mendoza	8978/2013	Carta Simple	Correo Local	28/10/2013	08/11/2013	\$ 7,50
09/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	Tucumán	8979/2013	Carta Simple	Correo Local	02/12/2013	13/12/2013	\$ 4,00
10/2013	Correo Andreani S.A.	Tucumán	8979/2013	Carta Simple	Correo Local	02/12/2013	13/12/2013	\$ 7,50
11/2013	Correo Oficial de la República Argentina S.A.	CABA	8977/2013	Carta Simple	Correo Local	30/09/2013	11/10/2013	\$ 4,00
12/2013	Correo Andreani S.A.	CABA	8977/2013	Carta Simple	Correo Local	30/09/2013	11/10/2013	\$ 7,50

Resultados Obtenidos

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	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	95,21%	66,94%	2,29 días	1,69 días	41,01%
2011	96,67%	56,90%	2,85 días	2,39 días	56,90%
2012	90,63%	47,81%	3,36 días	2,65 días	48,72%
2013	93,74%	46,68%	3,70 días	3,47 días	45,01%
Promedio 2007/12	95,49%	68,28%	2,35 días	1,75 días	47,11%
Promedio 2013	93,74%	46,68%	3,70 días	3,47 días	45,01%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2010	96,67%	0,43%	4,20 días	1,06 días	96,55%
2011	96,67%	0,00%	5,38 días	1,59 días	98,71%
2012	94,17%	0,00%	5,45 días	1,84 días	100,00%
2013	95,42%	0,00%	5,95 días	1,74 días	98,69%
Promedio 2007/10	95,84%	0,14%	5,01 días	1,50 días	98,42%
Promedio 2013	95,42%	0,00%	5,95 días	1,74 días	98,69%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - CABA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	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%
2012	96,25%	44,16%	3,39 días	2,64 días	38,10%
2013	91,67%	55,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%
Promedio 2007/12	95,14%	54,15%	2,80 días	1,98 días	41,44%
Promedio 2013	91,67%	55,45%	3,39 días	3,78 días	48,18%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	83,54%	33,73%	3,85 días	2,22 días	65,73%
2008	95,01%	52,86%	2,94 días	2,23 días	60,70%
2009	94,06%	38,87%	4,32 días	3,68 días	71,18%
2010	91,46%	34,33%	3,59 días	2,11 días	53,51%
2011	90,83%	29,69%	4,93 días	3,45 días	50,50%
2012	91,67%	28,45%	4,31 días	3,01 días	53,56%
2013	87,30%	22,58%	5,21 días	3,71 días	64,85%
Promedio 2007/12	91,09%	36,32%	3,99 días	2,78 días	59,20%
Promedio 2013	87,30%	22,58%	5,21 días	3,71 días	64,85%

ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,00%	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%
2012	93,33%	18,30%	5,73 días	3,43 días	37,05%
2013	97,08%	35,62%	3,79 días	2,51 días	50,21%
Promedio 2007/12	93,82%	29,86%	4,21 días	2,49 días	50,06%
Promedio 2013	97,08%	35,62%	3,79 días	2,51 días	50,21%

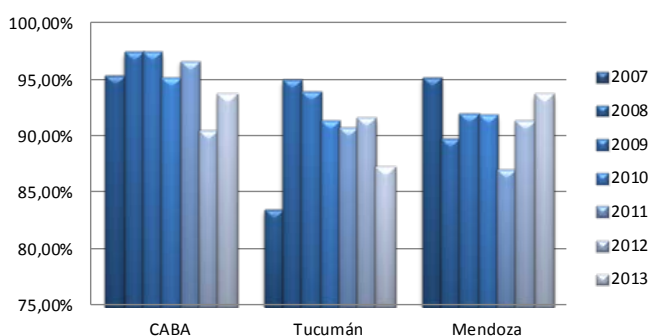
CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - TUCUMÁN					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	96,25%	17,32%	3,19 días	1,31 días	35,93%
2008	98,33%	91,10%	1,43 días	0,81 días	44,49%
2009	99,13%	43,86%	2,66 días	0,68 días	35,09%
2010	99,58%	89,96%	1,54 días	0,97 días	20,50%
2011	99,58%	84,52%	1,65 días	0,92 días	35,98%
2012	99,58%	63,60%	2,38 días	0,71 días	21,34%
2013	99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%
Promedio 2007/12	98,74%	65,06%	2,14 días	0,90 días	32,22%
Promedio 2013	99,17%	62,61%	2,39 días	1,19 días	36,97%

CORREO OFICIAL - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	95,21%	29,62%	4,92 días	3,50 días	57,16%
2008	89,79%	36,07%	4,73 días	3,64 días	57,88%
2009	92,08%	21,21%	5,35 días	3,02 días	67,00%
2010	91,88%	43,80%	3,61 días	2,78 días	75,07%
2011	87,09%	32,65%	4,53 días	3,13 días	73,63%
2012	91,46%	38,38%	3,61 días	2,43 días	77,02%
2013	93,75%	32,43%	4,38 días	3,47 días	81,76%
Promedio 2007/12	91,25%	33,62%	4,46 días	3,08 días	67,96%
Promedio 2013	93,75%	32,43%	4,38 días	3,47 días	81,76%

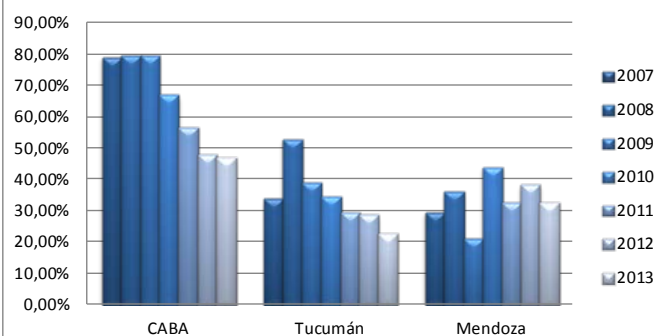
ORGANIZACIÓN COORDINADORA ARGENTINA S.R.L - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2007	85,00%	28,92%	4,06 días	2,26 días	38,24%
2008	90,83%	0,00%	5,79 días	2,18 días	33,95%
2009	90,00%	8,80%	4,55 días	1,69 días	49,07%
2010	80,42%	14,51%	4,52 días	1,90 días	49,22%
2011	88,75%	16,90%	4,00 días	1,50 días	45,54%
2012	87,92%	7,58%	5,23 días	2,46 días	26,54%
2013	79,58%	8,90%	5,39 días	2,56 días	36,65%
Promedio 2007/12	87,15%	12,79%	4,69 días	2,00 días	40,43%
Promedio 2013	79,58%	8,90%	5,39 días	2,56 días	36,65%

CORREO ANDREANI S.A. - Carta Simple (Estandar: D+2) - MENDOZA					
Año	Eficacia	Eficiencia	Demora Promedio	Desvío Estandar	Def. de Forma
2006	75,00%	33,33%	3,80 días	2,23 días	17,78%
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%
2012	95,00%	90,35%	1,97 días	0,78 días	32,02%
2013	99,58%	91,63%	1,91 días	0,66 días	12,13%
Promedio 2006/12	93,63%	67,52%	2,44 días	1,09 días	24,86%
Promedio 2013	99,58%	91,63%	1,91 días	0,66 días	12,13%

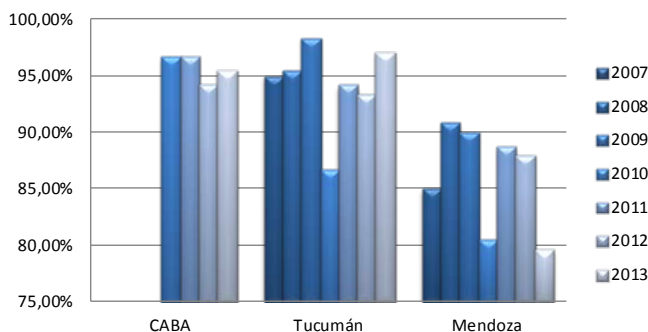
Eficacia - Correo Oficial



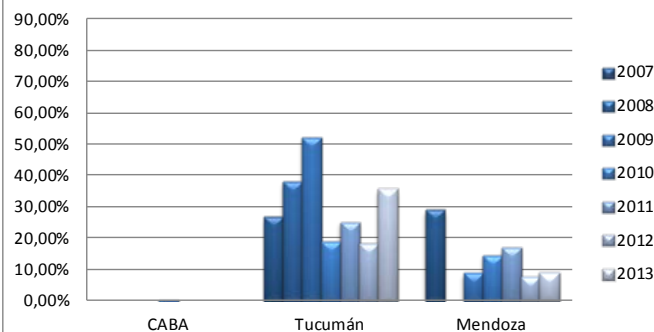
Eficiencia - Correo Oficial



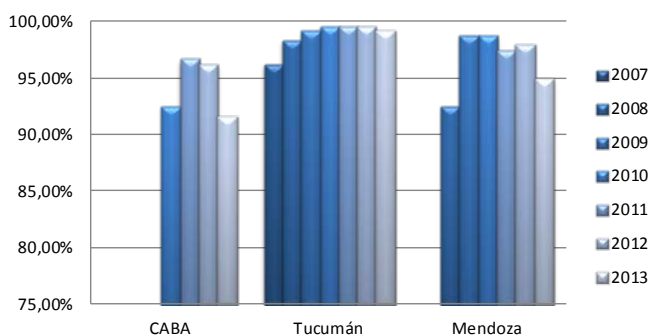
Eficacia - OCA



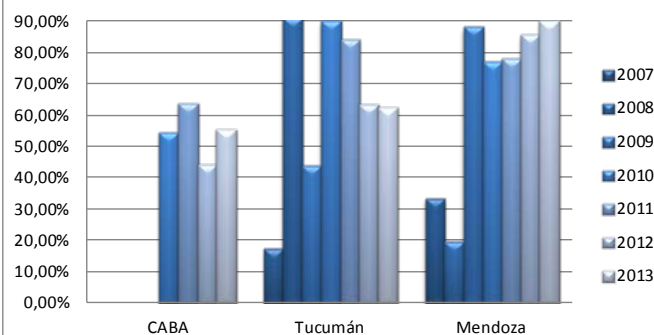
Eficiencia - OCA



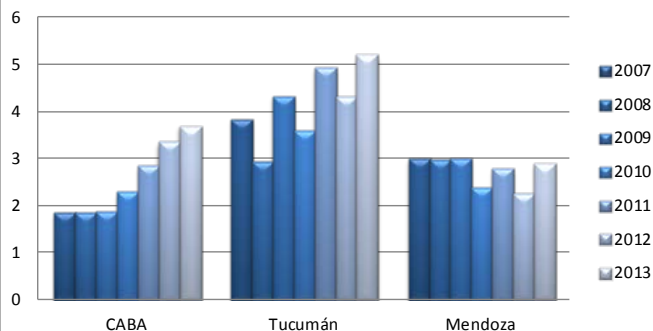
Eficacia - Andreani



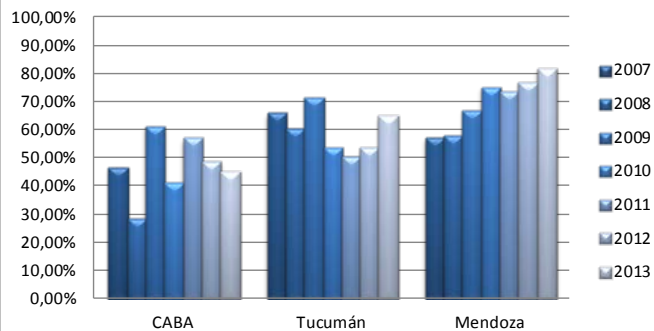
Eficiencia - Andreani



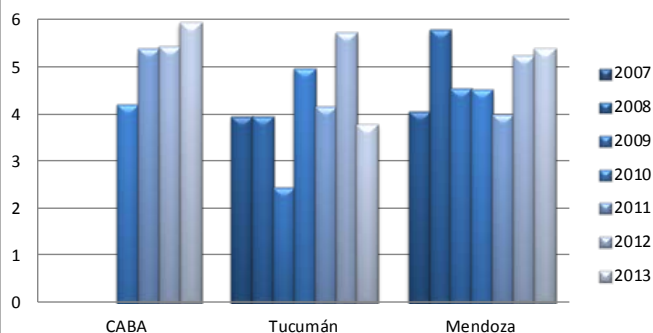
Demora - Correo Oficial



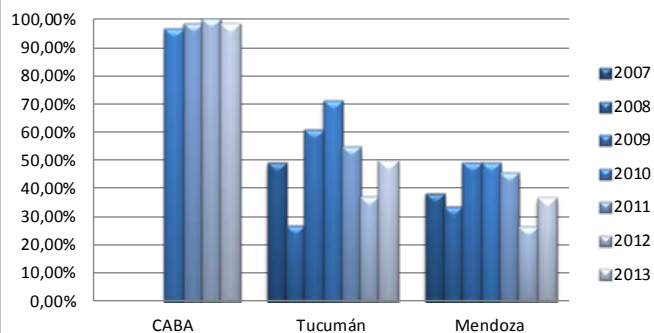
Defectos de Forma - Correo Oficial



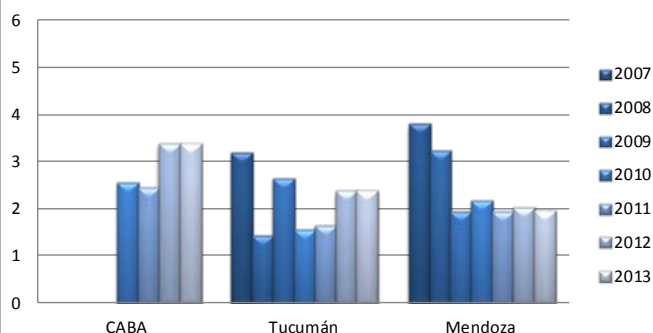
Demora - OCA



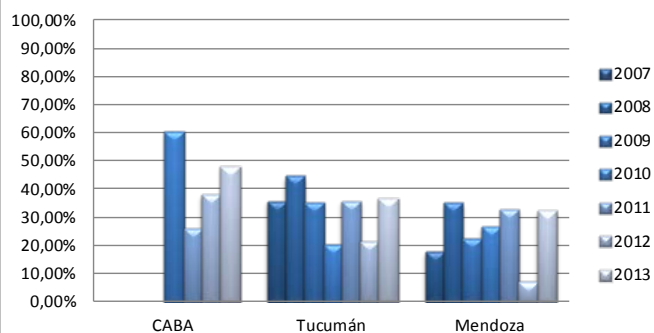
Defectos de Forma - OCA



Demora - Andreani



Defectos de Forma - Andreani



INFORMACIÓN OTRAS ÁREAS

Control de la Actividad Postal

Auditorías Año 2013

A través de la Resolución CNC 2956/2012, fue aprobado el Plan de Control Postal para el año 2013, cuyo objetivo fue:

- Fiscalizar las actividades que llevan a cabo los operadores de servicio postal (Correo Oficial de la República Argentina S.A., Organización Coordinadora Argentina S.R.L. y Correo Andreani S.A) en los diferentes domicilios denunciados como Bocas de Admisión (Unidades Postales, Agencias, Franquicias y/o Concesiones)
- Llevar a cabo las actividades no programadas correspondientes a la actividad postal irregular.
- Realizar actividades de control no programadas a otros prestadores inscriptos.

Inspecciones:



Rezagos:



Como resultado del ejercicio del Plan Anual, se llevaron a cabo en distintas ciudades del país un total de 690 actividades de control siendo, 518 inspecciones programadas y 172 inspecciones no programadas.

En referencia a los pedidos de envíos caídos en rezago, se atendieron 70 solicitudes. Gran parte de ellos fueron solicitados por el Correo Oficial (52) mientras que el restante (18) corresponde a prestadores postales inscriptos.

Reclamos y Sanciones Postales

Durante el año 2013 los resultados en materia de reclamos fueron los siguientes:

Total:



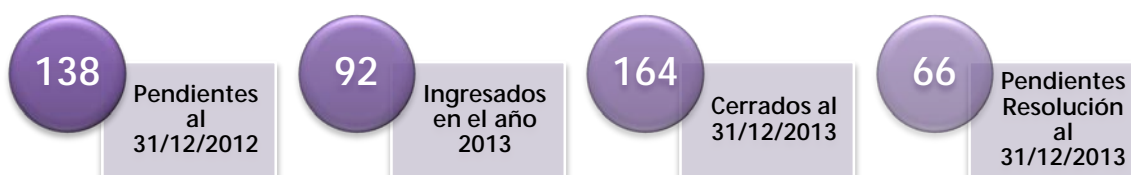
*Incluye reclamos ingresados en años anteriores.

De los reclamos mencionados, a continuación se diferencian los que corresponden al Correo Oficial y a los Prestadores Privados de Servicios Postales:

Correo Oficial



Correos Privados:



En los últimos años el crecimiento de la tecnología ha generado grandes progresos en todos los ámbitos, especialmente el desarrollo de Internet. Esto trae aparejado nuevas formas de comprar y vender bienes, por esta vía.

Especialmente en el 2013, esta nueva modalidad puso de manifiesto el surgimiento de distintos inconvenientes verificados en compras provenientes del exterior. Por un lado, irregularidades al momento de recibir el envío, como falta de entrega o sustracción de los productos adquiridos. Por otro lado, el pago de indemnización al usuario, una vez comprobada la responsabilidad del prestador postal.

Se trata de casos en los cuales el usuario efectúa una compra internacional por Internet a un proveedor del exterior y el envío no es recibido en el domicilio del destinatario o, si bien fue recibido, tiene sustracción de contenido.

Atento a los reclamos recibidos por irregularidades en la entrega de los envíos provenientes de compras al exterior, esta Comisión adoptó acciones con respecto a los distintos aspectos derivados de esta problemática.

Durante el segundo semestre de 2013, se realizaron acciones internas para mejorar los plazos de resolución de reclamos y unificar los criterios. Pusimos especial énfasis a los reclamos derivados de compras en el exterior por Internet, debido a la notoriedad y relevancia que estaba adquiriendo la problemática, impulsando al operador postal a adoptar medidas generales tendientes a prevenir y solucionar los distintos inconvenientes que afectaban a los usuarios.

Hicimos controles in situ en los centros de entrega y distribución de envíos para verificar las medidas de seguridad en el circuito de tratamiento de piezas entrantes internacionales (Centros de Distribución Domiciliaria y Centros de Tratamiento Postal del Correo Oficial).

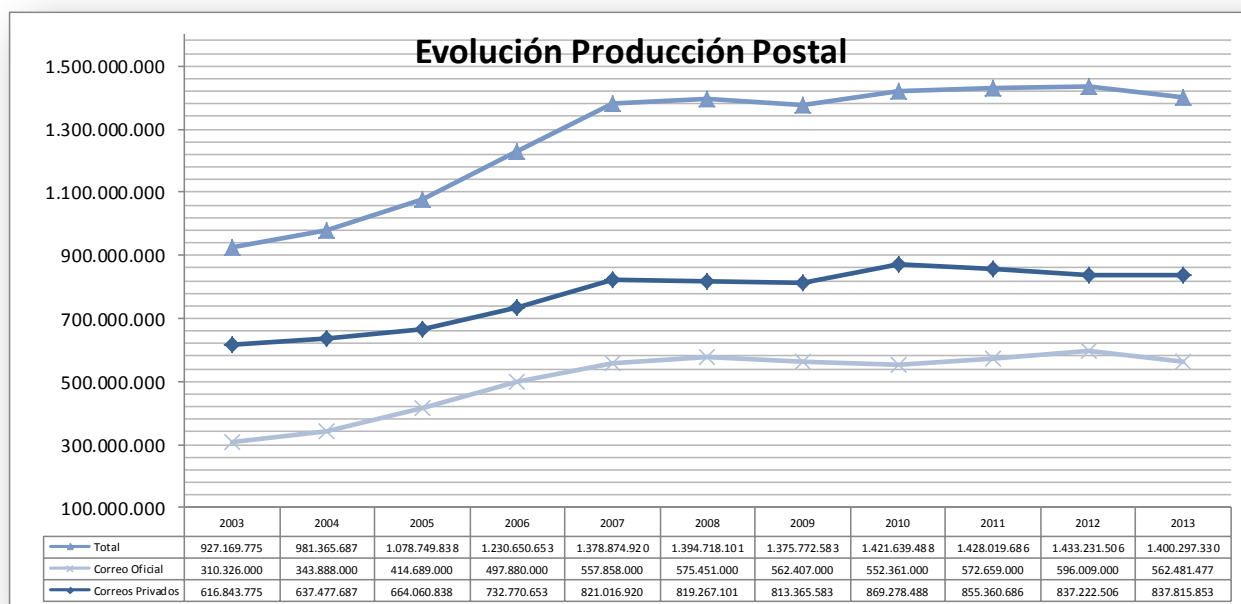
ANEXOS

Facturación Postal

VENTAS SERVICIOS POSTALES (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
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%
2012	\$ 6.785.543.922	16,94%	\$ 2.389.720.000	7,81%	\$ 4.395.823.922	22,58%
2013	\$ 8.583.980.916	26,50%	\$ 3.093.739.713	29,46%	\$ 5.490.241.203	24,90%

Producción Postal

PRODUCCIÓN SERVICIOS POSTALES (En unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 927.169.775	6,49%	\$ 310.326.000	-3,11%	\$ 616.843.775	12,07%
2004	\$ 981.365.687	5,85%	\$ 343.888.000	10,82%	\$ 637.477.687	3,35%
2005	\$ 1.078.749.838	9,92%	\$ 414.689.000	20,59%	\$ 664.060.838	4,17%
2006	\$ 1.230.650.653	14,08%	\$ 497.880.000	20,06%	\$ 732.770.653	10,35%
2007	\$ 1.378.874.920	12,04%	\$ 557.858.000	12,05%	\$ 821.016.920	12,04%
2008	\$ 1.394.718.101	1,15%	\$ 575.451.000	3,15%	\$ 819.267.101	-0,21%
2009	\$ 1.375.772.583	-1,36%	\$ 562.407.000	-2,27%	\$ 813.365.583	-0,72%
2010	\$ 1.421.639.488	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%
2012	\$ 1.433.231.506	0,36%	\$ 596.009.000	4,08%	\$ 837.222.506	-2,12%
2013	\$ 1.400.297.330	-2,30%	\$ 562.481.477	-5,63%	\$ 837.815.853	0,07%



Correo Oficial Evolución – Porcentaje de Participación en Producción total

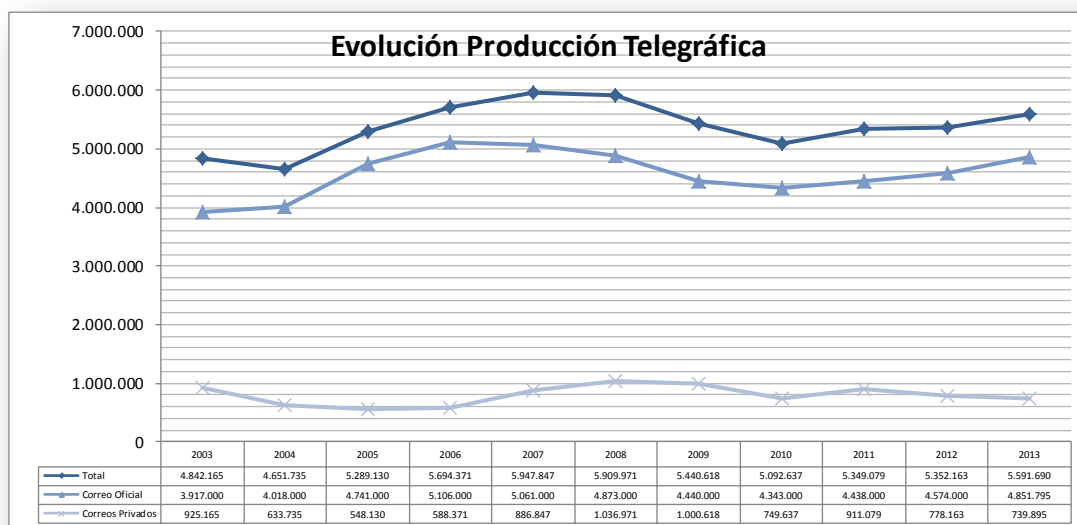
PRODUCCIÓN POSTAL (En Unidades)					
Etapas	Año	Correos Privados	Correo Oficial	Total	Participación Correo
Desregulación y Supresión del Monopolio	1.993	153.619.150	375.460.455	529.079.605	70,96%
	1.994	225.081.821	388.923.179	614.005.000	63,34%
	1.995	238.801.000	423.246.000	662.047.000	63,93%
	1.996	278.343.775	434.354.000	712.697.775	60,95%
Concesión del Correo Oficial a un Privado	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%
Reasume el Estado Nacional la gestión del Operador Público	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%
	2012	837.222.506	596.009.000	1.433.231.506	41,58%
	2013	837.815.853	562.481.477	1.400.297.330	40,17%

Facturación Telegráfica

VENTAS SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En pesos)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	\$ 36.564.920	-1,52%	\$ 27.282.000	-0,11%	\$ 9.282.920	-5,44%
2004	\$ 47.712.725	30,49%	\$ 30.554.000	11,99%	\$ 17.158.725	84,84%
2005	\$ 53.437.740	12,00%	\$ 38.367.000	25,57%	\$ 15.070.740	-12,17%
2006	\$ 63.759.037	19,31%	\$ 43.009.000	12,10%	\$ 20.750.037	37,68%
2007	\$ 69.695.940	9,31%	\$ 51.959.000	20,81%	\$ 17.736.940	-14,52%
2008	\$ 74.114.093	6,34%	\$ 62.780.000	20,83%	\$ 11.334.093	-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%
2012	\$ 142.868.710	22,70%	\$ 119.275.000	20,32%	\$ 23.593.710	36,30%
2013	\$ 208.689.282	46,07%	\$ 177.603.866	48,90%	\$ 31.085.416	31,75%

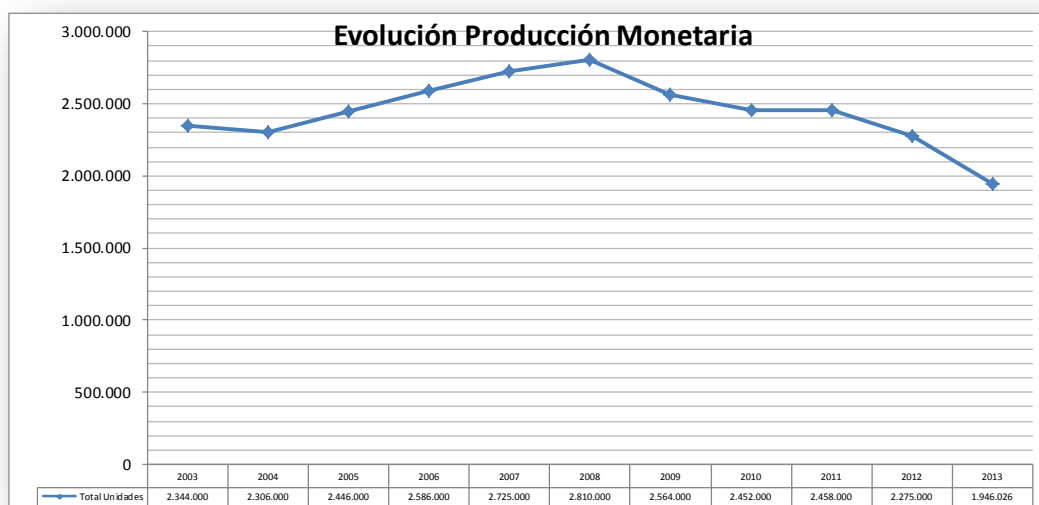
Producción Telegráfica

PRODUCCION SERVICIOS TELEGRÁFICOS (En Unidades)						
Año	Total	Variación Total	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados
2003	4.842.165	-10,09%	3.917.000	-12,04%	925.165	-0,81%
2004	4.651.735	-3,93%	4.018.000	2,58%	633.735	-31,50%
2005	5.289.130	13,70%	4.741.000	17,99%	548.130	-13,51%
2006	5.694.371	7,66%	5.106.000	7,70%	588.371	7,34%
2007	5.947.847	4,45%	5.061.000	-0,88%	886.847	50,73%
2008	5.909.971	-0,64%	4.873.000	-3,71%	1.036.971	16,93%
2009	5.440.618	-7,94%	4.440.000	-8,89%	1.000.618	-3,51%
2010	5.092.637	-6,40%	4.343.000	-2,18%	749.637	-25,08%
2011	5.349.079	5,04%	4.438.000	2,19%	911.079	21,54%
2012	5.352.163	0,06%	4.574.000	3,06%	778.163	-14,59%
2013	5.591.690	4,48%	4.851.795	6,07%	739.895	-4,92%



Servicios Monetarios – Producción y Facturación

SERVICIOS MONETARIOS				
Año	Total Ventas (sin IVA)	Variación Ventas	Total Unidades	Variación Unidades
2003	\$ 5.035.000	10,93%	\$ 2.344.000	0,47%
2004	\$ 5.447.000	8,18%	\$ 2.306.000	-1,62%
2005	\$ 7.420.000	36,22%	\$ 2.446.000	6,07%
2006	\$ 57.526.000	16,57%	2.586.000	5,72%
2007	\$ 69.730.000	21,21%	2.725.000	5,38%
2008	\$ 96.499.000	38,39%	2.810.000	3,12%
2009	\$ 113.848.000	17,98%	2.564.000	-8,75%
2010	\$ 147.349.000	29,43%	2.452.000	-4,37%
2011	\$ 172.561.000	17,11%	2.458.000	0,24%
2012	\$ 193.947.000	12,39%	2.275.000	-7,45%
2013	\$ 203.945.981	5,16%	1.946.026	-14,46%



Servicios Postales - Variación según mismo período del año anterior

Período 2013	Ventas Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	553.547.776	18,06%	198.537.423	20,52%	355.010.352	16,73%
Feb-13	561.958.247	19,42%	212.326.794	29,19%	349.631.453	14,17%
Mar-13	619.821.977	7,72%	232.002.686	6,33%	387.819.291	8,57%
Abr-13	663.469.018	31,90%	241.487.769	44,08%	421.981.249	25,82%
May-13	716.939.294	29,16%	267.778.872	41,87%	449.160.422	22,60%
Jun-13	671.711.366	21,03%	230.584.489	16,21%	441.126.876	23,72%
Jul-13	788.467.464	33,48%	281.378.494	30,10%	507.088.970	35,43%
Ago-13	741.939.552	22,64%	265.951.537	25,42%	475.988.015	21,13%
Sep-13	771.811.846	35,27%	270.911.273	41,53%	500.900.573	32,11%
Oct-13	832.545.558	37,37%	319.917.649	44,09%	512.627.908	33,49%
Nov-13	795.302.506	22,56%	282.719.415	23,47%	512.583.091	22,06%
Dic-13	866.466.314	36,16%	290.143.311	33,76%	576.323.003	37,40%
Año 2013	8.583.980.916	26,50%	3.093.739.713	29,46%	5.490.241.203	24,90%

Período 2013	Unidades Postales					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	117.754.010	-3,36%	48.353.562	-9,81%	69.400.448	1,71%
Feb-13	110.206.207	4,99%	44.207.285	1,19%	65.998.922	7,71%
Mar-13	118.810.801	2,19%	49.118.903	-4,03%	69.691.898	7,08%
Abr-13	116.512.228	3,97%	46.046.444	6,18%	70.465.784	2,58%
May-13	122.423.753	-1,34%	49.533.307	-6,79%	72.890.446	2,74%
Jun-13	109.799.250	-8,59%	43.974.746	-14,93%	65.824.504	-3,81%
Jul-13	121.963.604	-5,58%	51.686.640	-6,67%	70.276.964	-4,76%
Ago-13	115.342.955	-1,44%	46.736.665	-4,35%	68.606.290	0,65%
Sep-13	117.044.531	-1,29%	47.741.311	2,08%	69.303.220	-3,49%
Oct-13	116.898.402	-4,34%	45.858.599	-9,50%	71.039.803	-0,69%
Nov-13	113.317.496	-9,61%	43.830.775	-13,07%	69.486.721	-7,28%
Dic-13	120.224.093	-1,09%	45.393.240	-3,90%	74.830.853	0,70%
Año 2013	1.400.297.330	-2,30%	562.481.477	-5,63%	837.815.853	0,07%

Servicios Telegráficos – Variación según mismo período del año anterior

Período 2013	Ventas Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	9.763.746	41,23%	7.529.627	32,96%	2.234.119	78,67%
Feb-13	14.019.331	44,18%	12.127.838	41,30%	1.891.494	65,87%
Mar-13	15.955.699	30,86%	14.123.580	30,64%	1.832.119	32,58%
Abr-13	17.569.657	77,49%	15.126.010	76,93%	2.443.647	81,00%
May-13	20.241.708	60,25%	17.957.208	61,09%	2.284.500	53,92%
Jun-13	15.661.628	24,43%	13.537.580	23,37%	2.124.048	31,63%
Jul-13	18.135.734	70,10%	15.340.299	72,98%	2.795.434	55,82%
Ago-13	20.859.148	43,04%	18.118.285	46,24%	2.740.863	24,93%
Sep-13	19.066.343	82,68%	15.864.048	81,24%	3.202.295	90,18%
Oct-13	20.092.279	39,85%	17.271.794	51,10%	2.820.485	-3,94%
Nov-13	19.443.865	30,23%	16.605.179	44,03%	2.838.685	-16,55%
Dic-13	17.880.144	28,24%	14.002.418	32,36%	3.877.725	15,29%
Año 2013	208.689.282	46,07%	177.603.866	48,90%	31.085.416	31,75%

Período 2013	Unidades Telegráficas					
	TOTAL	Variación Resp. Año Anterior	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior	Privados	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	386.666	3,93%	325.292	1,97%	61.374	15,69%
Feb-13	432.498	3,13%	380.554	2,58%	51.944	7,37%
Mar-13	476.393	-4,84%	426.076	-3,60%	50.317	-14,18%
Abr-13	501.343	27,50%	435.702	27,40%	65.641	28,21%
May-13	564.890	21,41%	503.546	23,12%	61.344	8,99%
Jun-13	423.315	-3,40%	366.351	-2,82%	56.964	-6,91%
Jul-13	461.076	11,62%	402.178	11,72%	58.898	11,00%
Ago-13	509.003	3,06%	451.273	5,19%	57.730	-11,03%
Sep-13	465.416	21,90%	398.184	19,93%	67.232	35,00%
Oct-13	469.090	-4,31%	407.476	0,61%	61.614	-27,71%
Nov-13	447.135	-11,07%	385.179	-4,66%	61.956	-37,27%
Dic-13	454.865	-5,57%	369.984	-3,65%	84.881	-13,09%
Año 2013	5.591.690	4,48%	4.851.795	6,07%	739.895	-4,92%

Servicios Monetarios – Variación según mismo período del año anterior

Período 2013	Ventas Monetarios	
	Venta Monetarios	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	17.208.141	9,33%
Feb-13	16.349.376	8,55%
Mar-13	16.955.236	3,03%
Abr-13	17.811.819	19,64%
May-13	17.727.043	7,97%
Jun-13	16.710.127	5,53%
Jul-13	17.471.892	10,12%
Ago-13	16.841.879	1,45%
Sep-13	16.597.733	3,92%
Oct-13	17.224.339	0,21%
Nov-13	16.689.420	-0,95%
Dic-13	16.358.977	-4,16%
Año 2013	203.945.981	5,16%

Período 2013	Unidades Monetarios	
	Correo Oficial	Variación Resp. Año Anterior
Ene-13	179.079	-16,32%
Feb-13	165.077	-16,63%
Mar-13	169.978	-21,31%
Abr-13	169.435	-4,81%
May-13	173.454	-16,61%
Jun-13	150.790	-15,76%
Jul-13	164.894	-4,69%
Ago-13	161.870	-11,55%
Sep-13	155.235	-9,75%
Oct-13	162.194	-15,52%
Nov-13	152.422	-16,25%
Dic-13	141.598	-21,33%
Año 2013	1.946.026	-14,46%

Servicios de Mensajería Urbana

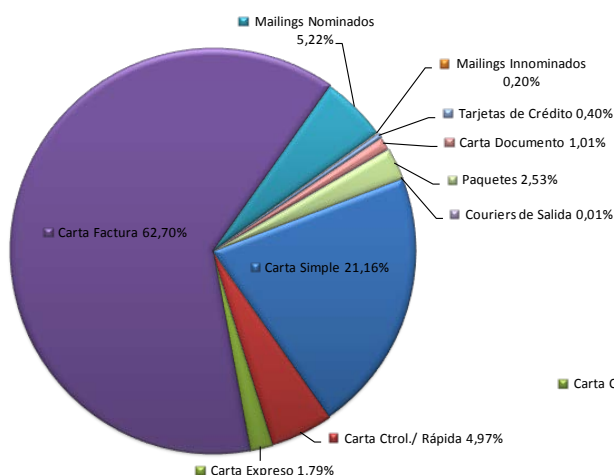
MENSAJERÍAS - CONTRATOS					
Año	Cantidad de Empresas	Promedio Contratos Anuales	Variación Unidades	Ventas	Variación Ventas
2007	21	418		\$ 11.762.294	
2008	28	373	-10,77%	\$ 17.644.261	50,01%
2009	24	254	-31,90%	\$ 19.876.051	12,65%
2010	24	285	12,20%	\$ 24.136.461	21,43%
2011	22	280	-1,75%	\$ 35.362.920	46,51%
2012	40	414	47,86%	\$ 53.955.500	52,58%
2013	53	421	1,63%	\$ 74.040.168	37,22%

MENSAJERÍAS - SERVICIOS EVENTUALES					
Año	Cantidad de Empresas	Unidades	Variación Unidades	Ventas	Variación Ventas
2007	21	1.073.551		\$ 18.463.059	
2008	28	1.975.606	84,03%	\$ 27.045.446	46,48%
2009	24	1.868.054	-5,44%	\$ 26.054.307	-3,66%
2010	24	1.494.159	-20,02%	\$ 31.110.201	19,41%
2011	30	1.509.289	1,01%	\$ 40.209.304	29,25%
2012	60	2.386.855	58,14%	\$ 86.726.692	115,69%
2013	53	2.433.154	1,94%	\$ 120.467.033	38,90%

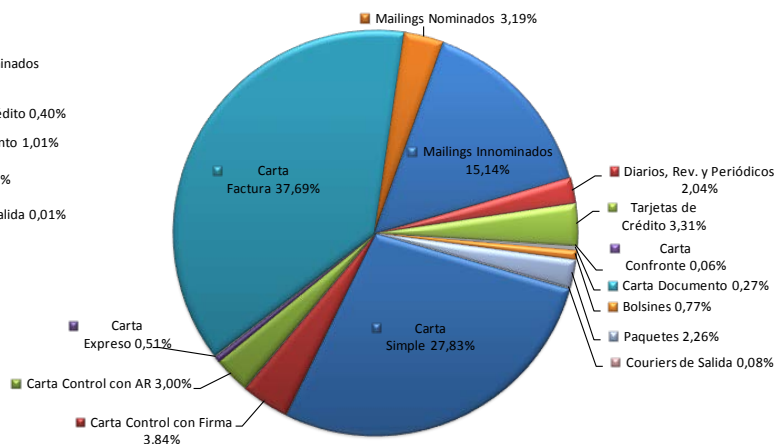
Mercado Postal por Operador y por Tipo de Servicio.

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

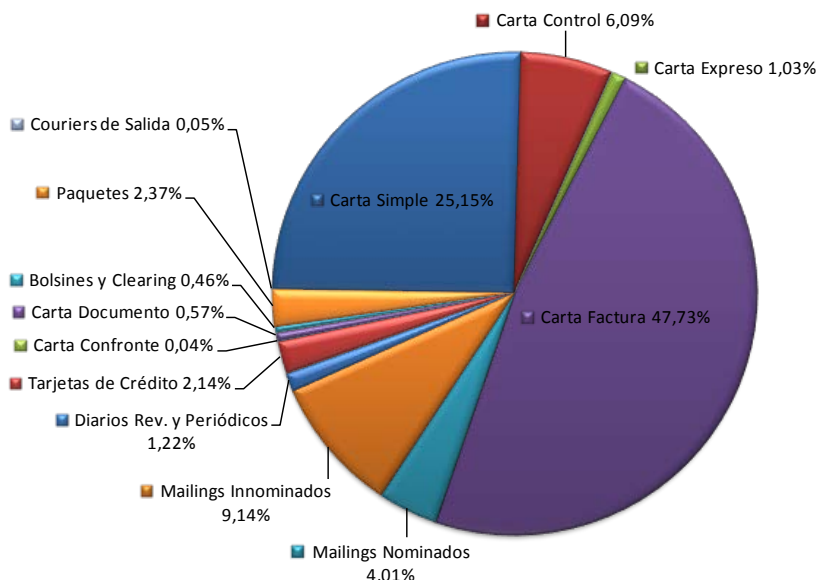
**Producción Correo Oficial -
Anual 2013**



**Producción Correos Privados -
Anual 2013**



Producción Postal Total - Anual 2013



Relación volumen vs. ventas productos postales de mayor participación

Servicio	PRIVADOS		CORREO OFICIAL	
	Participación Ventas	Participación Cantidades	Participación Ventas	Participación Cantidades
Carta Factura	13,39%	37,69%	19,18%	62,70%
Carta Simple	9,74%	27,83%	9,34%	21,16%
Mailings Innominados	0,37%	15,14%	0,13%	0,20%
Mailings Nominados	1,26%	3,19%	2,19%	5,22%
TOTAL	24,76%	83,85%	30,84%	89,28%

Evolución 2013/2012 – Cantidades por tipo de servicio

PRODUCTOS - VARIACIÓN ANUAL			
Servicio	2012	2013	Evolución 2013/2012
Carta Simple	344.363.750	352.238.184	2,29%
Correo Oficial	115.814.000	119.032.174	2,78%
Correos Privados	228.549.750	233.206.010	2,04%
Carta Control	95.907.840	85.244.813	-11,12%
Correo Oficial	39.802.000	27.956.998	-29,76%
Correos Privados	56.105.840	57.287.815	2,11%
Carta Expreso	13.997.110	14.372.245	2,68%
Correo Oficial	9.506.000	10.079.338	6,03%
Correos Privados	4.491.110	4.292.907	-4,41%
Carta Documento	8.736.791	7.982.441	-8,63%
Correo Oficial	5.803.000	5.680.505	-2,11%
Correos Privados	2.933.791	2.301.936	-21,54%
Carta Confronte	274.795	527.965	92,13%
Correos Privados	274.795	527.965	92,13%
Tarjeta de Crédito	27.815.730	30.001.349	7,86%
Correo Oficial	1.749.000	2.268.041	29,68%
Correos Privados	26.066.730	27.733.308	6,39%
Carta Factura	682.698.208	668.431.188	-2,09%
Correo Oficial	366.655.000	352.694.209	-3,81%
Correos Privados	316.043.208	315.736.979	-0,10%
Mailings e impresos	204.575.375	184.057.956	-10,03%
Correo Oficial	43.188.000	30.502.343	-29,37%
Correos Privados	161.387.375	153.555.613	-4,85%
Diarios y Revistas	13.628.126	17.081.212	25,34%
Correos Privados	13.628.126	17.081.212	25,34%
Bolsines	6.541.749	6.466.028	-1,16%
Correos Privados	6.541.749	6.466.028	-1,16%
Paquetes	33.867.928	33.144.367	-2,14%
Correo Oficial	13.448.000	14.225.795	5,78%
Correos Privados	20.419.928	18.918.572	-7,35%
Couriers de salida	824.104	749.582	-9,04%
Correo Oficial	44.000	42.074	-4,38%
Correos Privados	780.104	707.508	-9,31%
Couriers de entrada	1.054.283	1.085.154	2,93%
Correo Oficial	159.000	165.000	3,77%
Correos Privados	895.283	920.154	2,78%

Producción Postal por Tipo

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013 - CORREOS PRIVADOS

Mes	Carta Simple	Carta Control con Firma	Carta Control con AR	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios, Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines	Paquetes	Couriers de Salida	Totales
1	20.630.847	2.317.913	1.825.846	328.607	25.637.600	1.651.590	11.399.196	1.554.060	1.850.312	35.268	183.352	518.563	1.407.690	59.604	69.400.448
2	17.475.608	2.535.121	1.841.704	306.747	24.825.592	1.838.359	12.127.868	1.140.592	1.923.366	19.813	153.863	466.103	1.289.072	55.114	65.998.922
3	19.807.556	2.535.409	1.865.521	348.240	25.787.685	2.980.808	10.352.715	1.325.013	2.423.476	20.693	204.322	527.508	1.451.343	61.609	69.691.898
4	19.853.096	2.710.296	2.053.320	374.827	25.477.643	2.696.417	10.934.430	1.395.133	2.603.900	79.170	186.348	554.064	1.478.782	68.358	70.465.784
5	20.477.435	3.066.754	2.086.789	398.247	26.977.831	2.220.001	11.427.460	1.194.990	2.553.589	78.338	221.664	559.738	1.562.561	65.049	72.890.446
6	18.102.280	2.506.242	1.854.794	372.696	25.531.382	2.637.185	8.585.232	1.369.157	2.486.911	65.612	168.059	507.838	1.576.702	60.414	65.824.504
7	19.380.652	2.839.784	2.274.092	351.951	26.500.177	1.858.789	10.653.762	1.654.408	2.253.673	38.796	202.999	558.238	1.649.024	60.619	70.276.964
8	17.669.126	2.339.211	2.161.369	362.162	27.637.983	1.528.765	11.017.562	1.039.416	2.290.204	41.508	207.169	564.712	1.691.815	55.288	68.606.290
9	18.750.898	2.160.208	2.234.819	353.159	27.638.502	2.088.732	9.610.876	1.490.205	2.444.198	32.530	156.311	554.101	1.732.799	55.882	69.303.220
10	20.189.699	2.456.037	2.234.963	346.075	25.511.173	2.699.058	11.001.313	1.889.330	2.150.376	38.624	195.508	581.663	1.687.077	58.907	71.039.803
11	21.009.195	3.243.477	2.358.845	360.187	24.504.689	1.996.203	10.092.168	1.317.638	2.143.570	39.581	195.981	537.938	1.635.864	51.385	69.486.721
12	19.859.618	3.423.272	2.362.029	390.009	29.706.722	2.541.835	9.615.289	1.711.270	2.609.733	38.032	226.360	535.562	1.755.843	55.279	74.830.853
Totales	233.206.010	32.133.724	25.154.091	4.292.907	315.736.979	26.737.742	126.817.871	17.081.212	27.733.308	527.965	2.301.936	6.466.028	18.918.572	707.508	837.815.853

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013 - CORREO OFICIAL

Mes	Carta Simple	Carta Ctról./ Rápida	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Tarjetas de Crédito	Carta Documento	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	8.496.983	2.038.226	494.429	33.212.838	2.523.145	68.773	142.655	440.626	932.758	3.128	48.353.562
2	9.472.564	2.333.984	1.083.941	27.846.200	2.000.020	64.402	103.976	387.715	911.619	2.865	44.207.285
3	10.607.308	2.512.158	802.273	30.800.298	2.538.454	60.032	134.351	465.987	1.194.730	3.312	49.118.903
4	8.944.940	1.701.934	540.316	30.428.340	2.046.584	115.784	428.970	543.923	1.291.857	3.796	46.046.444
5	9.077.140	3.217.889	1.119.250	31.462.708	2.270.012	97.128	201.654	549.173	1.534.484	3.868	49.533.307
6	9.079.916	2.354.542	748.057	27.545.705	2.487.497	67.910	142.880	470.671	1.074.115	3.454	43.974.746
7	11.293.675	2.325.336	1.098.730	32.583.959	2.384.148	87.726	178.021	496.464	1.234.994	3.587	51.686.640
8	10.563.208	2.505.467	676.317	28.466.042	2.489.921	110.417	180.312	464.041	1.277.800	3.139	46.736.665
9	9.462.492	2.245.967	624.800	30.503.730	2.810.099	162.942	157.925	465.568	1.304.317	3.470	47.741.311
10	10.209.868	3.032.371	768.794	27.018.120	2.509.830	112.393	192.916	511.159	1.499.125	4.022	45.858.599
11	10.293.426	2.407.085	855.208	25.530.371	2.849.930	68.249	223.866	434.884	1.164.131	3.626	43.830.775
12	11.530.654	1.282.037	1.267.223	27.295.898	2.474.540	102.407	180.515	450.293	805.864	3.808	45.393.240
Totales	119.032.174	27.956.998	10.079.338	352.694.209	29.384.180	1.118.163	2.268.041	5.680.505	14.225.795	42.074	562.481.477

PRODUCCIÓN POSTAL AÑO 2013 - CORREO OFICIAL + CORREOS PRIVADOS														
Mes	Carta Simple	Carta Control	Carta Expreso	Carta Factura	Mailings Nominados	Mailings Innominados	Diarios Rev. y Periódicos	Tarjetas de Crédito	Carta Confronte	Carta Documento	Bolsines y Clearing	Paquetes	Couriers de Salida	Total
1	29.127.830	6.181.985	823.036	58.850.438	4.174.735	11.467.969	1.554.060	1.992.967	35.268	623.978	518.563	2.340.448	62.732	117.754.010
2	26.948.172	6.710.809	1.390.688	52.671.792	3.838.379	12.192.270	1.140.592	2.027.342	19.813	541.578	466.103	2.200.691	57.979	110.206.207
3	30.414.864	6.913.088	1.150.513	56.587.983	5.519.262	10.412.747	1.325.013	2.557.827	20.693	670.309	527.508	2.646.073	64.921	118.810.801
4	28.798.036	6.465.550	915.143	55.905.983	4.743.001	11.050.214	1.395.133	3.032.870	79.170	730.271	554.064	2.770.639	72.154	116.512.228
5	29.554.575	8.371.432	1.517.497	58.440.539	4.490.013	11.524.588	1.194.990	2.755.243	78.338	770.837	559.738	3.097.045	68.917	122.423.753
6	27.182.196	6.715.578	1.120.753	53.077.087	5.124.682	8.653.142	1.369.157	2.629.791	65.612	638.730	507.838	2.650.817	63.868	109.799.250
7	30.674.327	7.439.212	1.450.681	59.084.136	4.242.937	10.741.488	1.654.408	2.431.694	38.796	699.463	558.238	2.884.018	64.206	121.963.604
8	28.232.334	7.006.047	1.038.479	56.104.025	4.018.686	11.127.979	1.039.416	2.470.516	41.508	671.210	564.712	2.969.615	58.427	115.342.955
9	28.213.390	6.640.994	977.959	58.142.232	4.898.831	9.773.818	1.490.205	2.602.123	32.530	621.879	554.101	3.037.116	59.352	117.044.531
10	30.399.567	7.723.371	1.114.869	52.529.293	5.208.888	11.113.706	1.889.330	2.343.292	38.624	706.667	581.663	3.186.202	62.929	116.898.402
11	31.302.621	8.009.407	1.215.395	50.035.060	4.846.133	10.160.417	1.317.638	2.367.436	39.581	630.865	537.938	2.799.995	55.011	113.317.496
12	31.390.272	7.067.338	1.657.232	57.002.620	5.016.375	9.717.696	1.711.270	2.790.248	38.032	676.653	535.562	2.561.707	59.087	120.224.093
Total	352.238.184	85.244.813	14.372.245	668.431.188	56.121.922	127.936.034	17.081.212	30.001.349	527.965	7.982.441	6.466.028	33.144.367	749.582	1.400.297.330

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

VENTAS (Sin IVA) por Provincias					PRODUCCIÓN POSTAL por Provincias				
Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %	Provincias	Correo Oficial	C. Oficial %	Privados	Privados %
Capital Federal y GBA	\$ 2.004.520.404	64,79%	\$ 3.659.889.421	66,66%	Capital Federal y GBA	392.059.609	69,70%	495.139.012	59,10%
Buenos Aires (Pcia)	\$ 287.549.863	9,29%	\$ 586.376.862	10,68%	Buenos Aires (Pcia)	62.608.275	11,13%	151.822.918	18,12%
Catamarca	\$ 7.465.246	0,24%	\$ 12.207.973	0,22%	Catamarca	1.232.719	0,22%	1.693.067	0,20%
Chaco	\$ 33.027.093	1,07%	\$ 32.394.190	0,59%	Chaco	8.213.950	1,46%	7.725.191	0,92%
Chubut	\$ 33.577.402	1,09%	\$ 65.027.167	1,18%	Chubut	4.670.342	0,83%	5.465.243	0,65%
Cordoba	\$ 183.518.573	5,93%	\$ 296.418.889	5,40%	Cordoba	24.309.901	4,32%	59.501.823	7,10%
Corrientes	\$ 21.525.465	0,70%	\$ 17.208.800	0,31%	Corrientes	1.922.954	0,34%	3.057.682	0,36%
Entre Rios	\$ 45.305.196	1,46%	\$ 44.034.631	0,80%	Entre Rios	6.404.627	1,14%	5.401.052	0,64%
Formosa	\$ 7.488.540	0,24%	\$ 8.615.200	0,16%	Formosa	1.130.989	0,20%	932.426	0,11%
Jujuy	\$ 13.299.065	0,43%	\$ 10.412.898	0,19%	Jujuy	1.103.444	0,20%	2.481.335	0,30%
La Pampa	\$ 13.823.910	0,45%	\$ 18.199.204	0,33%	La Pampa	1.819.643	0,32%	5.796.076	0,69%
La Rioja	\$ 6.984.465	0,23%	\$ 11.898.158	0,22%	La Rioja	504.050	0,09%	1.449.286	0,17%
Mendoza	\$ 58.785.178	1,90%	\$ 103.453.648	1,88%	Mendoza	12.398.917	2,20%	15.396.491	1,84%
Misiones	\$ 19.927.845	0,64%	\$ 34.862.467	0,63%	Misiones	1.343.946	0,24%	2.811.325	0,34%
Neuquen	\$ 30.208.823	0,98%	\$ 62.897.184	1,15%	Neuquen	4.787.106	0,85%	10.540.627	1,26%
Rio Negro	\$ 24.654.770	0,80%	\$ 51.447.936	0,94%	Rio Negro	3.528.858	0,63%	5.534.210	0,66%
Salta	\$ 19.772.361	0,64%	\$ 63.411.438	1,15%	Salta	511.967	0,09%	5.509.577	0,66%
San Juan	\$ 14.793.349	0,48%	\$ 25.009.308	0,46%	San Juan	2.705.672	0,48%	3.038.531	0,36%
San Luis	\$ 7.301.903	0,24%	\$ 24.865.741	0,45%	San Luis	336.153	0,06%	3.004.486	0,36%
Santa Cruz	\$ 19.331.371	0,62%	\$ 19.791.994	0,36%	Santa Cruz	1.940.412	0,34%	1.727.351	0,21%
Santa Fe	\$ 186.843.431	6,04%	\$ 221.616.737	4,04%	Santa Fe	22.553.098	4,01%	25.509.401	3,04%
Santiago del Estero	\$ 11.683.868	0,38%	\$ 39.124.772	0,71%	Santiago del Estero	709.527	0,13%	9.853.305	1,18%
Tierra del Fuego	\$ 9.585.295	0,31%	\$ 14.620.715	0,27%	Tierra del Fuego	1.218.139	0,22%	1.638.797	0,20%
Tucuman	\$ 32.766.299	1,06%	\$ 66.455.866	1,21%	Tucuman	4.467.176	0,79%	12.786.641	1,53%
TOTAL	\$ 3.093.739.713	100%	\$ 5.490.241.203	100%	TOTAL	562.481.476	100%	837.815.853	100%

Se realizaron ajustes sobre la distribución por provincias de los prestadores privados, respecto a lo publicado en la página web, para el 1º y 2º trimestre de 2013.

Envíos al exterior

ENVÍOS DESPACHADOS AL EXTERIOR 2013 - CORREO OFICIAL									
Mes	Mercosur	Resto América del Sur	América Central	América del Norte	Europa	Africa	Asia	Oceanía	Totales
1	12.641	19.378	682	22.241	41.179	357	10.545	3.431	110.453
2	10.421	15.261	550	19.762	36.142	181	8.523	2.580	93.421
3	13.073	17.299	673	23.272	40.356	343	10.873	2.528	108.418
4	13.284	19.148	712	21.012	35.460	370	11.121	2.703	103.811
5	15.611	21.014	722	21.429	38.676	435	10.949	3.185	112.021
6	12.800	21.972	726	18.506	33.734	407	8.915	2.575	99.637
7	12.928	20.201	1.015	18.774	36.059	287	8.503	2.816	100.583
8	15.801	22.417	991	21.230	38.748	307	9.754	2.646	111.894
9	12.551	19.326	1.037	18.913	37.805	1.865	10.811	2.423	104.732
10	14.848	18.595	1.317	20.810	40.218	198	10.335	2.645	108.965
11	12.353	15.748	1.002	21.436	41.614	309	11.214	2.832	106.509
12	10.739	19.933	906	23.529	44.688	340	10.303	2.987	113.426
Totales	157.048	230.293	10.335	250.915	464.679	5.400	121.846	33.353	1.273.869

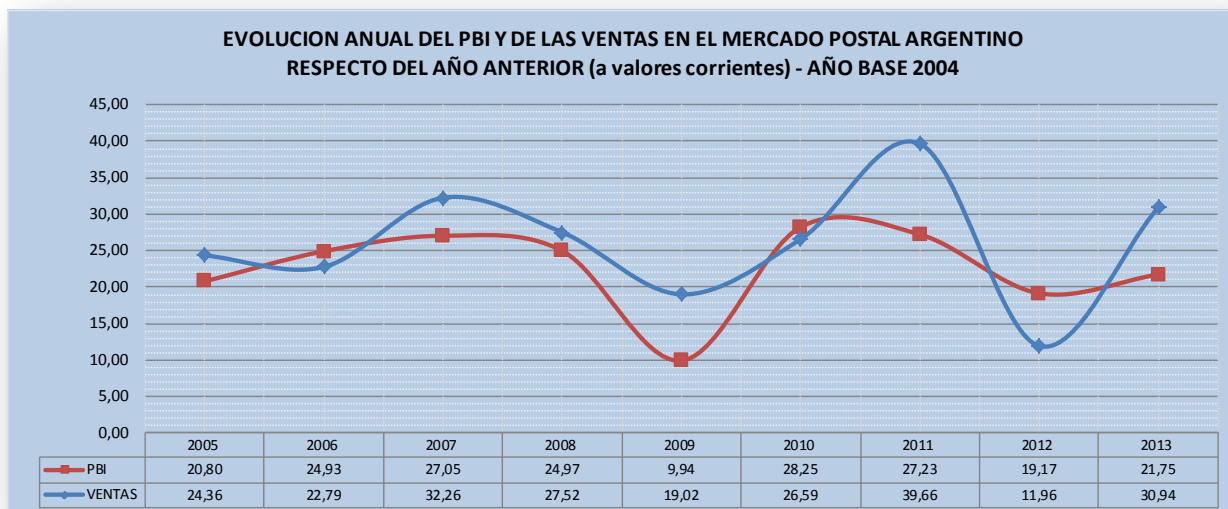
PIEZAS EXPEDIDAS AL EXTERIOR						
Destino	Correo Oficial	% por zona Correo Oficial	Correos Privados	% por zona C. Privados	Totales	Distribución Total por zona
Mercosur	157.048	46,92%	177.659	53,08%	334.707	15,22%
Resto Am. del Sur	230.293	60,40%	150.980	39,60%	381.273	17,33%
América Central	10.335	19,39%	42.954	80,61%	53.289	2,42%
América del Norte	250.915	51,71%	234.289	48,29%	485.204	22,06%
Europa	464.679	69,41%	204.745	30,59%	669.424	30,43%
Africa	5.400	18,60%	23.634	81,40%	29.034	1,32%
Asia	121.846	59,90%	81.560	40,10%	203.406	9,25%
Oceanía	33.353	77,05%	9.933	22,95%	43.286	1,97%
Totales	1.273.869	57,91%	925.754	42,09%	2.199.623	100,00%

Correo Internacional entrante

Internacional Entrante Correo Argentino	
Mes	Unidades
1	2.205.140
2	3.574.260
3	2.205.140
4	2.310.640
5	2.298.133
6	2.298.133
7	3.729.237
8	4.238.133
9	3.729.237
10	4.238.133
11	4.998.133
12	9.710.133
Totales	45.534.453

Incluye cartas, tarjetas, sacas, encomiendas y otros servicios. No incluye el servicio EMS (Express Mail Service), courrier internacional que comercializa el Correo Oficial, habiéndose incluido el mismo en el servicio de "Courriers de Entrada".

Evolución del PIB y de las ventas en el sector



Envíos por habitante y por año

País	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
EE.UU de América	N/D	706,1	660,0	646,9	N/D	N/D	667,0	704,0	621,0	667,0	N/D	ND	ND	ND
Francia	447,6	435,8	295,0	286,0	317,7	312,6	290,0	301,0	301,0	291,0	N/D	ND	ND	ND
Gran Bretaña	336,5	N/D	354,3	360,8	361,1	355,9	344,0	335,0	315,0	N/D	317,5	297,37	286,06	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	45,75	40,82
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	34,72	33,61
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	13,29	12,84
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	1,23	1,01

Precios

Precio promedio global de los servicios postales:

PRECIOS						
Año	Correo Oficial	Variación C. Oficial	Correos Privados	Variación C. Privados	Precio Global	Variación Global
2000	\$ 0,92		\$ 0,79		\$ 0,84	
2001	\$ 0,87	-5,64%	\$ 0,79	-0,21%	\$ 0,82	-2,44%
2002	\$ 1,01	15,92%	\$ 0,93	17,65%	\$ 0,96	16,77%
2003	\$ 1,18	17,25%	\$ 0,99	6,68%	\$ 1,06	10,11%
2004	\$ 1,21	2,08%	\$ 1,17	18,00%	\$ 1,18	12,08%
2005	\$ 1,20	-0,52%	\$ 1,32	12,96%	\$ 1,28	7,79%
2006	\$ 1,23	2,11%	\$ 1,54	16,18%	\$ 1,41	10,60%
2007	\$ 1,47	19,48%	\$ 1,72	11,74%	\$ 1,62	14,97%
2008	\$ 1,77	20,75%	\$ 2,32	35,38%	\$ 2,10	29,24%
2009	\$ 2,24	26,21%	\$ 2,66	14,40%	\$ 2,49	18,51%
2010	\$ 2,83	26,53%	\$ 3,11	16,96%	\$ 3,00	20,66%
2011	\$ 3,87	36,75%	\$ 4,19	34,73%	\$ 4,06	35,33%
2012	\$ 4,01	3,61%	\$ 5,25	25,30%	\$ 4,73	16,50%
2013	\$ 5,50	37,18%	\$ 6,55	24,82%	\$ 6,13	29,60%

Calidad de Servicio

Orden Internacional

La globalización ha incrementado la interdependencia operativa de la red postal. La importancia de la calidad de servicio y la necesidad de los clientes de contar con servicios confiables son elementos determinantes para el futuro de los Operadores Designados y el conjunto del sector postal en un mercado cada vez más liberalizado.

De ahí lo destacado del rol que le cabe a los entes de control, en cuanto a estar obligados a verificar las condiciones en que son prestados los servicios postales, y el grado de cumplimiento de los estándares de calidad pactados con los clientes/usuarios, en un mercado cada vez más abierto y competitivo. En nuestro país el artículo 42° de la Constitución Nacional garantiza el derecho de los ciudadanos de contar con servicios públicos brindados con calidad y eficiencia.

UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)

La cooperación para el desarrollo es uno de los componentes principales de la misión de la UPU. El Organismo Internacional tiene como función fundamental fomentar el desarrollo sostenible de un servicio postal universal de calidad, asequible y permanente, y servir como facilitadora para promover acciones de asistencia internacional eficaz y de proximidad.

De esta manera, la cooperación se convierte en un importante instrumento dentro de la Estrategia Postal de Doha (EPD) para el período 2013-2016, ayudando a los países en desarrollo a adaptarse a enfrentar la evolución del entorno del sector postal, así como reducir la brecha postal respecto de los países industrializados.

La Oficina Internacional de la UPU, en conjunto con la Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), definieron las herramientas para ejecutar la política de cooperación que vincule las prioridades regionales con las metas de la estrategia mundial para el período 2013-2016. A saber:

- Plan de Desarrollo Regional (PDR)
- Planes Integrales de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP)
- Proyectos Integrados Plurianuales (PIP)
- TRAINPOST (e-learning)
- Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS)
- Fondo de Urgencia y Solidaridad (FUS)
- Presencia de la UPU en el terreno.

El PDR es el principal elemento de desarrollo postal a nivel regional, pues enmarca las acciones conjuntas de la UPU y la UPAEP en materia de cooperación, las que serán financiadas con los presupuestos ordinarios de ambos organismos. Asimismo, se promueve la búsqueda de financiación complementaria a nivel bilateral, multilateral, contribuciones voluntarias y fondos especiales.

La regionalización es una realidad política y económica, por lo que el enfoque regional es un método esencial que proporciona un marco que facilita el crecimiento y la innovación de los operadores designados en las regiones a que pertenecen.

Para dar impulso a estas acciones, el Congreso de la UPU realizado en Doha (Qatar) en el año 2012, estableció a través de la Resolución C 14/2012 incrementar la colaboración entre la UPU y las Uniones restringidas, invitando a estas últimas a:

- Aumentar la interacción entre sí a fin de promover el intercambio de mejores prácticas. Especialmente, en materia de prestación sostenible de un servicio postal universal de calidad, de gestión eficaz y apropiada de los mercados, de calidad de servicio y reglamentación postal para cada región, a fin de compartir la información con todos los Países miembros de la UPU, bajo la orientación del Consejo de Administración y del Consejo de Explotación Postal.
- Esforzarse por establecer objetivos y una perspectiva a nivel regional, a fin de desarrollar y promover el sector postal.
- Seguir contribuyendo a la elaboración de la Estrategia de la UPU participando en las mesas redondas organizadas a tal efecto.
- Participar activamente en las actividades de la UPU, en cooperación con la Oficina Internacional, y contribuir así al cumplimiento de la misión y de los objetivos a alcanzar.
- Seguir aplicando los planes de desarrollo regional como principal elemento del desarrollo postal a nivel zonal.

Complementando la norma anterior, por Resolución C 63/2012, el Congreso estableció la Política de la UPU en materia de cooperación para el desarrollo en el periodo 2013-2016, resolviendo:

- Utilizar el enfoque regional bajo la forma de planes de desarrollo regional y proyectos (estructurantes o de intervención limitada), como herramienta principal de aplicación de la política de cooperación para el desarrollo de la Unión, en el marco de la EPD.
- Continuar los esfuerzos en favor de los países en desarrollo, a fin de ayudarlos a llevar a cabo la reforma del sector postal, en especial mediante planes integrales de renovación y desarrollo postal.
- Ayudar a los operadores postales designados a dotarse de las estructuras que les permitan prestar un servicio postal universal de calidad y mejorar su posición en el mercado postal nacional.
- Continuar prestando ayuda a los países menos adelantados y a los que se encuentran en situaciones particulares, en forma de planes de negocios y proyectos integrados plurianuales nacionales, y tener asimismo en cuenta las necesidades prioritarias de los otros países en desarrollo.
- Proseguir con el desarrollo de programas de formación/ capacitación, en especial, la formación a distancia (e-learning), aprovechando el sistema TRAINPOST de la UPU, concebido para desarrollar el perfeccionamiento profesional de los dirigentes y agentes de las administraciones y empresas postales de los países miembros de la UPU. Este programa contiene una serie de cursos a distancia vía Internet encaminados a ampliar y reforzar la formación profesional del personal postal, haciendo hincapié en los ámbitos que favorecen la transferencia de conocimientos prácticos y el intercambio de buenas prácticas.
- Respalidar los esfuerzos de los países y de la Oficina Internacional tendientes a obtener financiación para el sector postal en instituciones financieras, a fin de permitirles llevar a cabo proyectos de inversión y modernización de los servicios postales.
- Reforzar las asociaciones con las instituciones de formación y los organismos de las Naciones Unidas en materia de cooperación para el desarrollo, estudiando la posibilidad de que la UPU participe en el Grupo de Evaluación de las Naciones Unidas (UNEG)
- Reforzar el dispositivo de ayuda de urgencia mediante el Fondo de Urgencia y Solidaridad (FUS) de la UPU, adoptado por el CA en 2010.

Para poder dar cumplimiento a la política de cooperación expuesta precedentemente se invita:

- A las uniones restringidas a apoyar la ejecución conjunta de los planes de desarrollo regional y a suministrar los recursos necesarios para su realización.

- A los países industrializados y otros donantes a que ayuden y apoyen la ejecución de dichos planes, aportando competencias y recursos financieros.
- A todos los países miembros de la Unión a contribuir con el Fondo Especial, para poder financiar las actividades de asistencia técnica, en particular, en el ámbito de la formación.

Se encarga además al Consejo de Administración, al Consejo de Explotación Postal y a la Oficina Internacional que tomen en cuenta el papel transversal de la cooperación para el desarrollo, reforzando para ello el intercambio de información y la cooperación de los diferentes órganos de la UPU en sus tareas a favor de los países miembros y particularmente de los países en desarrollo.

Los análisis realizados por la UPU conjuntamente con la UPAEP en materia de calidad de servicio, mostraron que los operadores designados de América Latina tienen en general dificultades de orden técnico y económico que impiden establecer procesos operativos estandarizados y controlados técnicamente. Dichos procesos contribuirían a mejorar los plazos de entrega y la seguridad de los servicios postales de la región, los que en el control continuo de calidad de servicio han mostrado un importante deterioro respecto del grado de cumplimiento de la norma mundial (80% de entrega en el plazo D+5).

UNION POSTAL DE LA AMERICAS, ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP)

En el ámbito de la UPAEP, que aglutina a 27 Administraciones Postales (25 de América, más España y Portugal), se destaca como hecho importante del año 2013 la Estrategia Postal de la Habana para el período 2014/2017. Emanó del 22º Congreso de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, llevado a cabo del 9 al 13 de Setiembre de 2013 en la ciudad de La Habana, Cuba. Su lema fue "Por la equidad y el desarrollo postal".

Un objetivo importante fue analizar el Plan de Acción para el próximo período 2014-2017, los Acuerdos de Cooperación, el Plan de Desarrollo Regional para América Latina y la Región de la UPAEP, el Proyecto sobre la Calidad del Servicio Postal, el Sistema de Encomiendas Postales y los Servicios Financieros Postales, las características generales del mercado y las demandas de los clientes, el desarrollo de las nuevas tecnologías como soporte para nuevos productos, la potencialidad del comercio electrónico y las necesidades de diversificación de los operadores para competir en el actual mercado.

La Estrategia Postal 2014-2017 determinó como misión y visión las siguientes:

Misión de la Unión: fortalecer la reforma, modernización e integración del Sector Postal, promoviendo un servicio de calidad accesible a todas las personas a través de la cooperación, propiciando, además, el desarrollo sostenible.

Visión de la Unión: ser el Organismo Regional Intergubernamental líder del sector postal, que contribuya al Desarrollo Económico y Social de sus miembros.

La Estrategia tiene 4 ejes y 12 objetivos estratégicos que cumplen con las prioridades regionales definidas para América Latina en la EPD año 2012. A saber:

Eje 1: Promover el mejoramiento de la interoperabilidad de las redes.

Eje 2: Promover la Reforma y Modernización del Sector Postal y la prestación del SPU.

Eje 3: Fomentar la Cooperación para el desarrollo postal.

Eje 4: Apoyar los planes de desarrollo sostenible, de los mercados y servicios postales.

Los temas más relevantes que se abordaron en el evento fueron: las características generales del mercado y las demandas de los clientes -enfatiéndose sobre el desarrollo de las nuevas tecnologías como soporte para nuevos productos -; la potencialidad del comercio electrónico y la necesidad de diversificación de los operadores para competir en el actual mercado. Mientras la industria postal está perdiendo tasa de usuarios y consumidores frente al desarrollo de la e-revolución con Internet a la cabeza, todavía existe un alto potencial para desarrollar el mercado postal, debido a la necesidad de entrega y logística que surge de la evolución o desarrollo del e-commerce.

Dentro de la meta 1, se encuentra el programa “Mejoramiento de la calidad de servicio, la fiabilidad y la eficacia de las redes postales”, que hacen al tema que nos ocupa. Es decir, las acciones propuestas por los organismos rectores de la actividad postal para mejorar la calidad de servicio de los envíos de correspondencia.

El objetivo general de este programa es el de asegurar que se cuenta con las herramientas necesarias para garantizar la eficiencia y calidad en el intercambio de los envíos postales a nivel internacional, ya sea a través de la red postal física, digital/electrónica o financiera.

Las experiencias de trabajo en la región demostraron que, tanto la reforma del sector postal como el mejoramiento de la calidad de los servicios y el desarrollo de la cadena logística, son áreas totalmente vinculadas, por lo que no se deben tratar por separado.

El nuevo enfoque de la reforma postal deberá buscar integrar las acciones de reforma con las de calidad, para así lograr un proceso estructurado que lleve a potencializar el sector postal en los países que cuenten con los requisitos para ello.

Durante el ciclo 2009-2012 la UPU y la UPAEP, en una acción conjunta, apoyaron a los países para que elaboraran sus Planes Nacionales de Calidad Postal. Ahora se requiere promover la puesta en marcha de esos planes de calidad, así como la participación de los operadores designados en los controles de la calidad y seguridad, con miras a lograr mejores niveles de desempeño en los servicios postales.

En el marco del convenio de cooperación UPU/ UPAEP, Plan de Desarrollo Regional, un aspecto que se trató fue el desarrollo sostenible, dado que el sector postal tiene un alto impacto en aspectos económicos, sociales y medioambientales. Se lo definió como un proceso solidario y equitativo que debe ser tenido en cuenta como criterio de orientación para las políticas económicas de los Estados a escala universal, regional y local, para el logro de un desarrollo compatible con la preservación del medio ambiente en el ámbito postal regional.

Se destacó, como un escollo importante en la calidad de servicio, el no contar con sistemas de códigos postales. Aproximadamente 60 países miembros de la UPU están en esa situación. Esto origina un impacto negativo en los negocios, pues se hace lenta la comunicación entre empresas o entre consumidores. También, desde el punto de vista social, el contar con direcciones postales mejoraría la distribución logística de productos sociales como vacunas, medicamentos, libros, etc. El Código Postal constituye una herramienta fundamental para los ciudadanos del mundo y con el uso del comercio electrónico se acrecienta su empleo cada día más.

En opinión de la UPAEP y en el marco del 22º Congreso se concluyó que en el plano estructural la región de América Latina muestra un sector postal poco desarrollado en la mayoría de los países, con marcos legales desactualizados.

Alcance de la Estrategia Postal de Doha:

A nivel mundial la EPD continua siendo la hoja de ruta para la UPU, organismo especializado de las Naciones Unidas integrado por 192 Países miembros. Por consiguiente, los órganos de la UPU, con el apoyo de todos los países miembros y las Uniones restringidas, deben abordar las cuatro metas estratégicas establecidas y sus programas asociados.

A nivel regional, cada región y su respectiva Unión restringida deberían definir las actividades que desean realizar, en el marco de la Estrategia, siguiendo las grandes líneas establecidas en los Planes Regionales de Desarrollo (PDR). Las cuatro metas constituyen una orientación general, pero las actividades que se lleven a cabo para lograrlas pueden diferir de los programas establecidos para la Estrategia en su conjunto.

A nivel nacional, cada país tendrá la libertad de fijar su propia política postal. Los operadores designados pueden definir la estrategia que más les convenga, en función de las oportunidades y de los desafíos que enfrentan.

Programa “Calidad de Servicio” para el período 2013-2016

El objetivo inicial de la EPD apunta a mejorar la interoperabilidad de la red postal internacional. El mejoramiento de la calidad de servicio, así como la fiabilidad y la eficacia de las redes postales, es un medio para alcanzar ese objetivo. El Programa “Calidad de Servicio” 2013-2016 está centrado principalmente en el uso de nuevas tecnologías innovadoras, a fin de agregar valor a los productos y servicios, y obtener un mejoramiento sostenido de la calidad de los servicios postales para responder a las necesidades de los clientes y así aumentar su satisfacción.

La UPU apoyará activamente la integración digital, social, financiera y tecnológica de los países en desarrollo para la organización de sus redes postales respectivas, sobre todo de los menos avanzados.

Tal como en el ciclo anterior 2009-2012, dos factores claves pueden contribuir a concretar dicho objetivo: el mejoramiento de las infraestructuras y el desarrollo de nuevos productos y servicios, promoviendo la interacción con los grupos pertinentes de la UPU.

Resultados del Control Continuo a nivel mundial año 2013

En el marco del control continuo de la UPU, se evaluaron sólo los enlaces en los que interviene por lo menos un país en desarrollo. En 2013 participaron en el mismo 119 operadores designados y se evaluaron 474 enlaces. Los resultados acumulados (sin ponderar) se presentan en el cuadro siguiente:

Indicador	
Porcentaje de envíos distribuidos según la norma D+5	37,60%
Porcentaje de envíos distribuidos según la norma D+8	64,60%
Plazo de tránsito promedio de extremo a extremo	8,5 días
Porcentaje de envíos distribuidos en más de 15 días	11,60%
Porcentaje de enlaces en los cuales por lo menos el 85% de los envíos se distribuyó según la norma D+5	10,80%

Si se consideran los 297 enlaces controlados en forma ininterrumpida durante los últimos 3 (tres) años, se observa un deterioro de la calidad de servicio. El desempeño global para la norma D+5 disminuyó cerca de 3 puntos porcentuales, y la cantidad de enlaces en la que se alcanzó el objetivo de 85% de envíos distribuidos según la norma D+5 también disminuyó, y pasó de 13,2% a 10,3%.

Concepto/Años	2011	2012	2013
Porcentaje de envíos distribuidos en D+5 –objetivo 80%	40,40%	40,10%	37,60%
Porcentaje de enlaces con el 85% de los envíos distrib. en D+5 (objetivo a alcanzar en forma gradual en el año 2016)	13,20%	13,00%	10,30%
Plazo de entrega promedio (en días)	8,40	8,70	8,60

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.

Los transpondedores son suministrados por la UPU, para los enlaces controlados por el método diagnóstico. 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 participación de Argentina en enlaces con Europa y Mercosur

En el cuadro siguiente se sintetizan los resultados obtenidos para los enlaces en que participó ARGENTINA. La información fue extraída de la página web de la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal, en lo que se refiere al Correo de Salida y de Entrada, del operativo de control continuo de la calidad del servicio del producto carta simple internacional de 20 gramos, realizado entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2013.

Principales Parámetros	
Administraciones Postales participantes	Brasil, Uruguay, Paraguay, Italia, Bélgica, España, Argentina (CNC)
Enlaces de Salida	Argentina envió cartas de prueba a: Brasil, Italia, España, Paraguay, Uruguay y Bélgica.
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	1/01/2013 al 31/12/2013
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	356 cartas de prueba por enlace.
Corresponsales	3 por país interviniente
Norma de Distribución Mundial (UPU) Res. 52C/2008 a alcanzarse en 2013	80% En D+5 días laborables
Norma de Distribución Mundial (UPU) Res. 40/2012 (85% en D+5) a alcanzarse gradualmente entre 2013/ 2016	No aplica en el ejercicio bajo examen

Los corresponsales de Argentina fueron 3 (tres), con residencia en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires.

Método de Realización del Control Continuo

En el año 2012 la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal modificó el diseño del Control continuo, conforme se resume en el siguiente cuadro:

Parámetros	Diseño Actual	Modificación
Cantidad de corresponsales por equipo	6	3
Cantidad de envíos de prueba enviados por enlace	12	6
Control diagnóstico (con transpondedores RFID)	Sin modificación: 12 a 20 transpondedores ofrecidos por enlaces si hay equipos RFID "activos" en ambos extremos.	
Cantidad máxima de enlaces controlados por equipo	6 enlaces de salida, 6 enlaces de llegada (sin modificación)	
Cantidad máxima de envíos de prueba controlados diariamente por un corresponsal	2 (sin modificación)	

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. El sistema 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 (Plazo T).

El objetivo del Control Continuo de Calidad de Servicio fue medir el cumplimiento de la norma mundial, la cual para el período bajo examen fue 80% en D+5, siendo 80% el objetivo y el plazo para la entrega 5 (cinco) días hábiles desde la fecha de imposición (se identifica a esta última con la letra D).

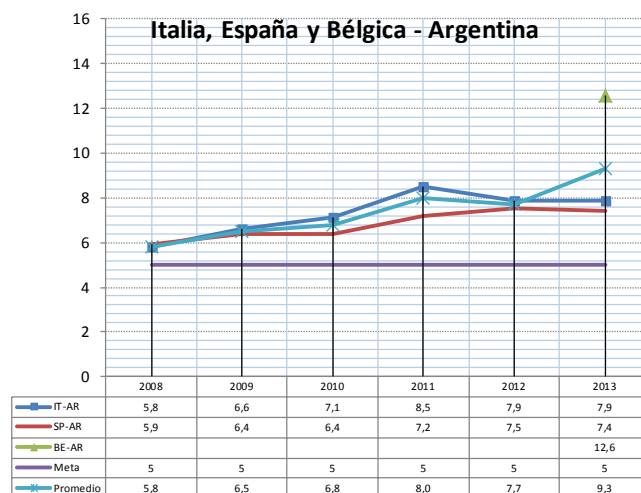
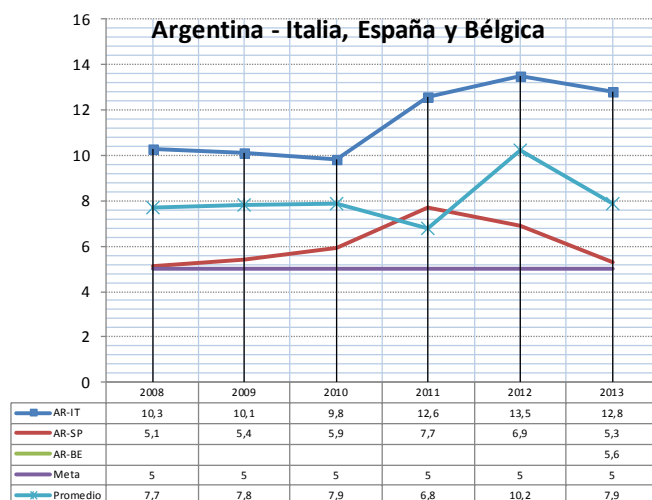
Cabe destacar que se dispuso discontinuar el Control Continuo de Calidad de Servicio Internacional a partir del 31/01/2014. Fue dispuesto por Resolución C 39/2012 emanada del XXV Congreso de la UPU, celebrado en Doha – QATAR, e informado por la Oficina Internacional de la UPU mediante Oficio 0600 (DOT. PPL) 1104 de fecha 11/09/2013. Se reemplazó por una medición similar ensamblada con el Sistema de Control Mundial, que tiende a vincular la calidad de servicio con el pago de los gastos terminales de los operadores designados. El nuevo control estará a cargo del Correo Oficial de la República Argentina S.A. (anteriormente lo realizaba el área Estudios en Materia Postal de la Gerencia de Servicios Postales).

Resultados de los distintos enlaces de Argentina con Europa y Mercosur año 2013

Administración		Cartas		% Entrega promedio en D+5	Demora Promedio Días Hábiles
Expedidora	Destinataria	Enviadas	Analizadas		
Argentina	Brasil	356	272	80,9%	4,9
Argentina	Uruguay	356	269	44,6%	6,6
Argentina	Italia	356	220	4,5%	12,8
Argentina	Paraguay	356	191	67,0%	5,6
Argentina	Bélgica	356	216	59,3%	5,6
Argentina	España	356	272	64,7%	5,3
Totales		2.136	1.440	53,5%	6,8
Brasil	Argentina	356	242	0,4%	13,6
Paraguay	Argentina	356	274	13,1%	9,5
Uruguay	Argentina	356	164	36,0%	7,9
Italia	Argentina	356	226	28,3%	7,9
Bélgica	Argentina	356	198	2,0%	12,6
España	Argentina	356	256	34,4%	7,4
Totales		2.136	1.360	19,0%	9,8

Confiabilidad del Servicio	Correo Saliente	Correo Entrante
Total de cartas enviadas	2136 (100%)	2136 (100%)
Total de cartas analizadas UPU	1440 (67,4%)	1360 (63,7%)
Piezas perdidas	696 (32,6%)	776 (36,3%)
Celeridad del Servicio		
Demora promedio general días hábiles	6,8 días	9,8 días
Eficiencia del Servicio		
Porcentaje de entrega en plazo (80% en D+5)	53,5%	19,0%

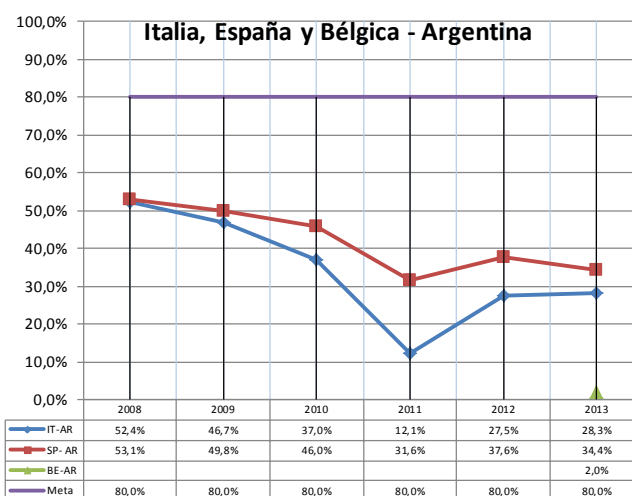
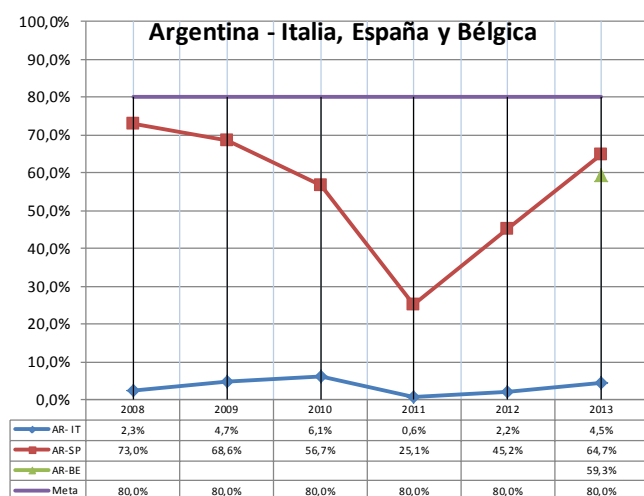
Demora promedio extremo a extremo con países de Europa - País de origen/destino Argentina



Nota: Bélgica (BE) se incorporó al control continuo en el año 2013

Los resultados muestran que la demora promedio para cada uno de los enlaces, tanto en la correspondencia de entrada como en la de salida de Argentina, por año y país, no cumplen con el estándar de entrega en plazo igual a D+5.

Relaciones Bilaterales con países de Europa - Origen/Destino Argentina



Nota: Bélgica (BE) se incorporó al control continuo en el año 2013

Los gráficos precedentes muestran el grado de cumplimiento del objetivo de la norma mundial (80% en D+5) para enlaces de entrada y de salida de Argentina con Europa. Como puede observarse, el porcentaje fijado por la UPU no fue alcanzado en el período cuya evolución se grafica - años 2008 al 2013 -por ninguno de los enlaces.

Control Continuo Calidad de Servicio – 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.

Dada la importancia que tiene la Región para cada uno de los países integrantes, la consolidación de los datos de los distintos enlaces (AR-BR, AR-PY, AR-UY; BR-AR, BR-PY; BR-UY; PY-AR, PY-BR, PY-UY; UY-AR, UY-BR y UY-PY) tuvo siempre un tratamiento especial, a cuyo efecto la Oficina Internacional (OI) de la UPU suministraba trimestralmente información de cada uno de los enlaces, que sirviera de base para la confección de informes con la periodicidad indicada sobre calidad de servicio en el ámbito del MERCOSUR.

Ello permitió efectuar año tras año, desde el 2004, el análisis global del comportamiento de los distintos indicadores: cumplimiento de la norma mundial de calidad de servicio (objetivo (80%) y estándar (D+5) que coincidía con la definida para la región del MERCOSUR, a través de las Resoluciones MERCOSUR /GSM/RES. N° 49/2007, N° 01/2009 y N° 36/2011; la demora promedio extremo a extremo por enlace; la confiabilidad (es decir la cantidad de piezas recibidas respecto de las impuestas según la muestra); la cantidad de transpondedores intercambiados y/o leídos por el equipamiento diagnóstico; la cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible, entre los más significativos.

Parámetros de Diseño	
Administraciones Postales Participantes	Correos de Brasil, Uruguay, Paraguay, y Correo Oficial de la República Argentina S.A.
Ciudades Relevadas	San Pablo, 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 2013 al 31 de diciembre de 2013
Metodología de Evaluación	Cartas Testigo
Muestra Estadística	3744 (936 por trimestre todos los enlaces de la región).
Cantidad de Impositores /Receptores	3 (tres) por país
Norma de Distribución Mercosur	(80% en D+5 – días laborables)

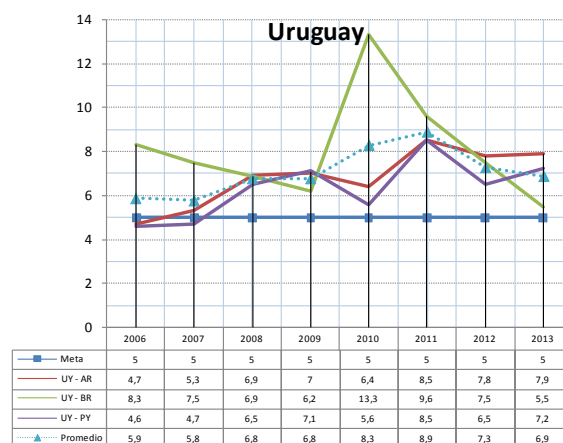
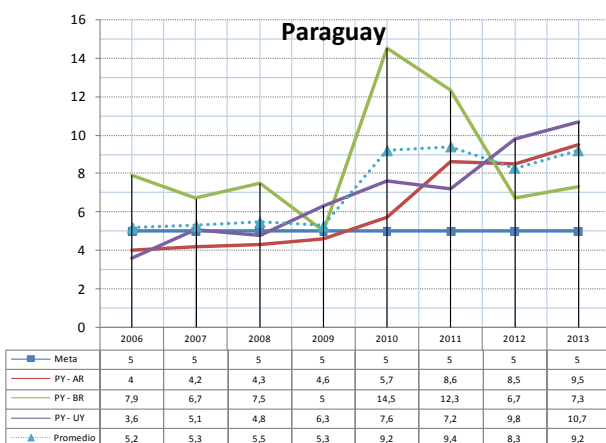
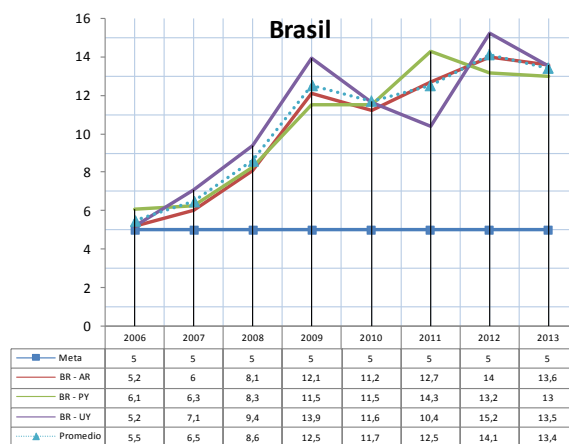
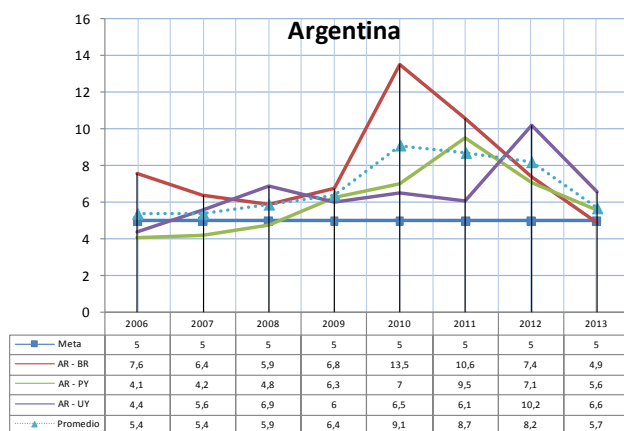
1. Finalidad

La norma de distribución Mercosur se aplicó entre las siguientes ciudades:

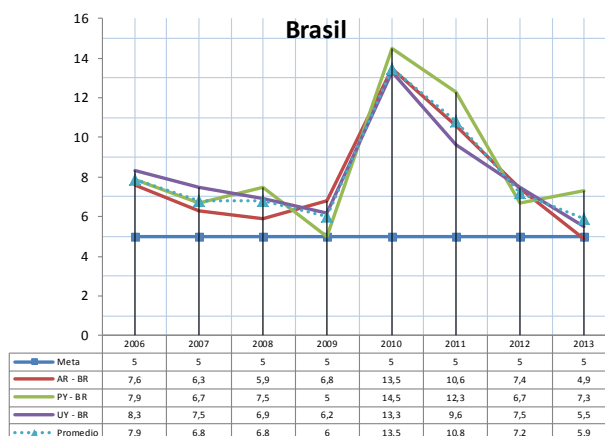
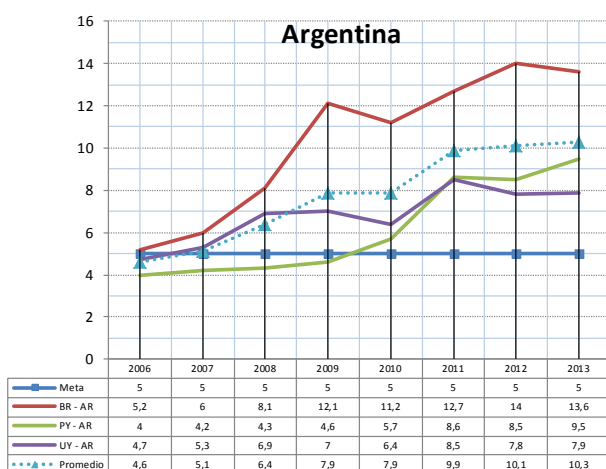
- Argentina: Buenos Aires (área metropolitana- códigos postales 1000 a 1893)
- Brasil: San Pablo
- Paraguay: Asunción
- Uruguay: Montevideo

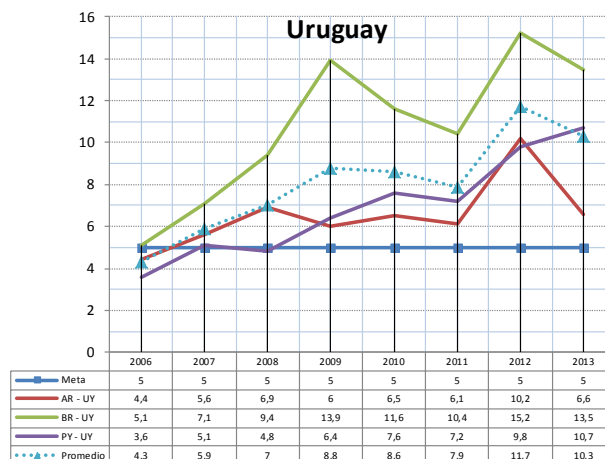
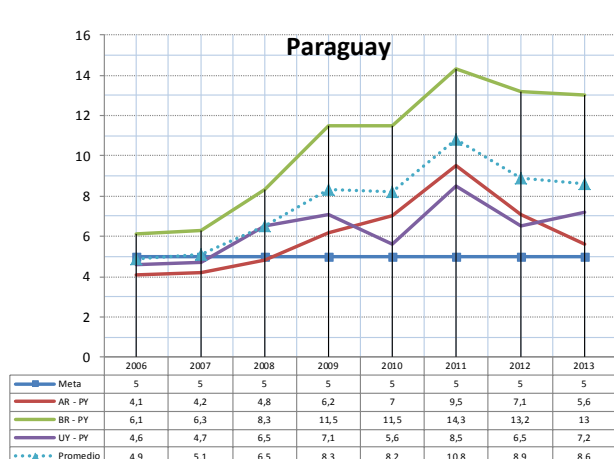
2. Análisis de los resultados

2.1. Demora promedio extremo a extremo por país de origen (en días hábiles): Los resultados muestran que la demora promedio total para la región, por año y por país de origen, no cumplió con el estándar.



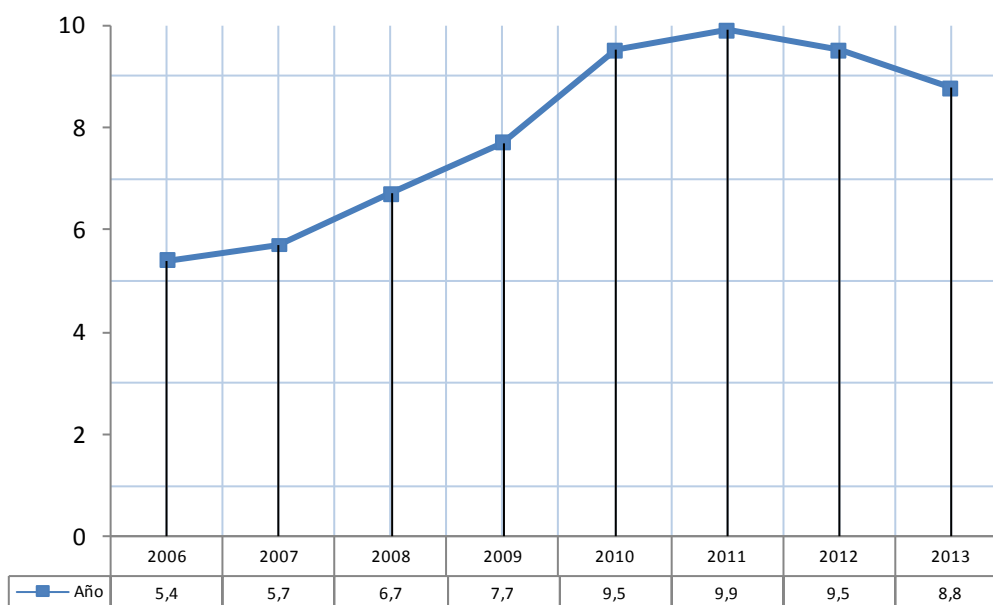
2.2. Demora promedio extremo a extremo por país de destino (en días hábiles): el plazo de entrega para la región es D+5. La demora promedio total para la región, por año y país de destino, cumplió con el estándar sólo en el año 2006 en las cartas de prueba enviadas a Argentina, Paraguay y Uruguay con 4.6, 4.9 y 4.3 días hábiles respectivamente.





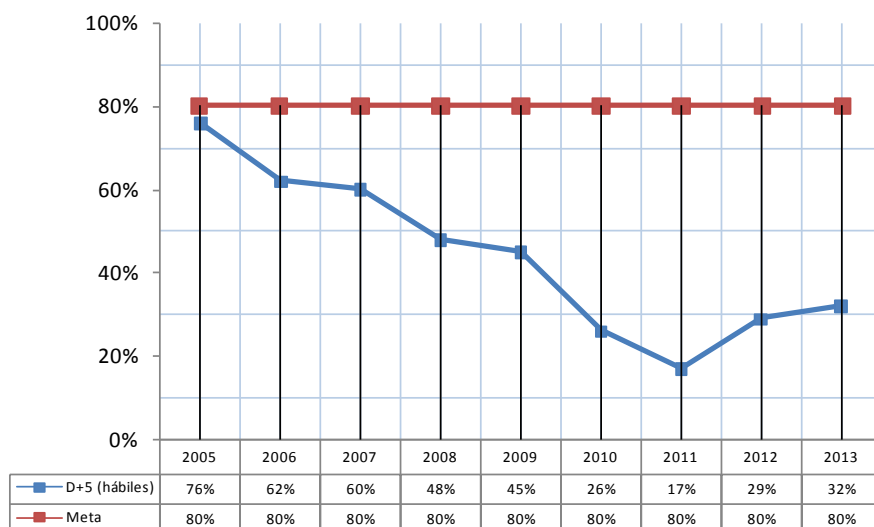
2.3. Evolución demora promedio total anual para la región años 2006/2013: en el año 2013 la demora promedio total para la región fue de 8,8 días hábiles, estando por debajo del resultado de los años 2010/2012 en 0,7, 1,1 y 0,7 días respectivamente, pero manteniéndose alejado del D+5 en 3,8 puntos. Los mejores resultados de la serie fueron los alcanzados en los años 2006 y 2007 con un promedio de 5,4 y 5,7 días hábiles.

Demora Promedio Total Anual

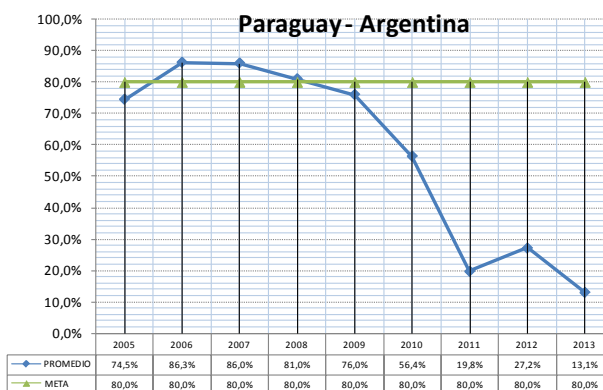
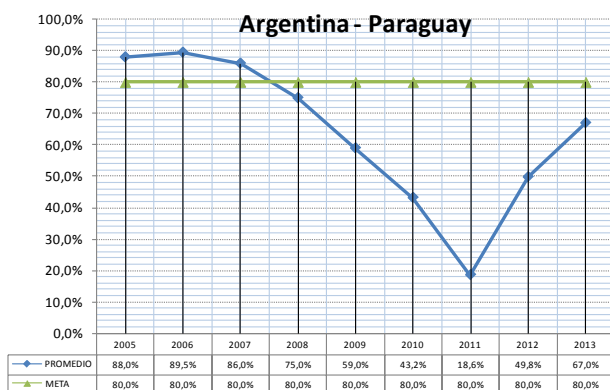
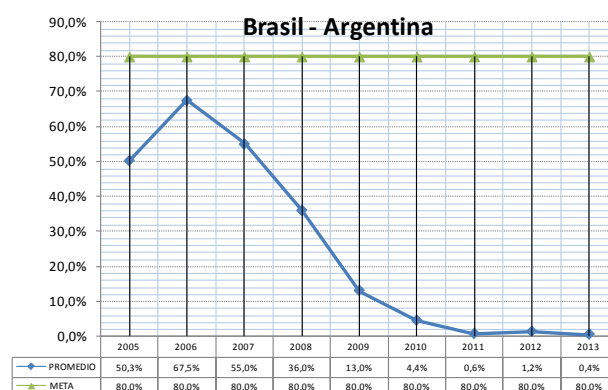
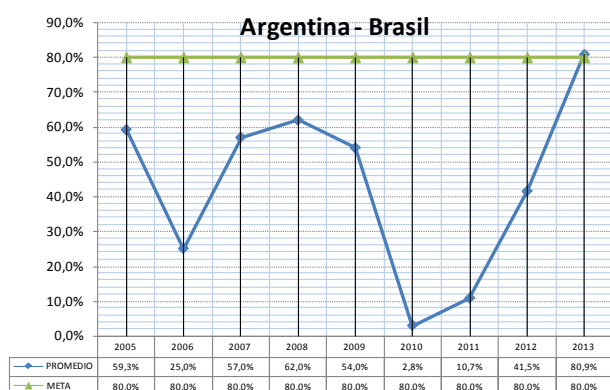


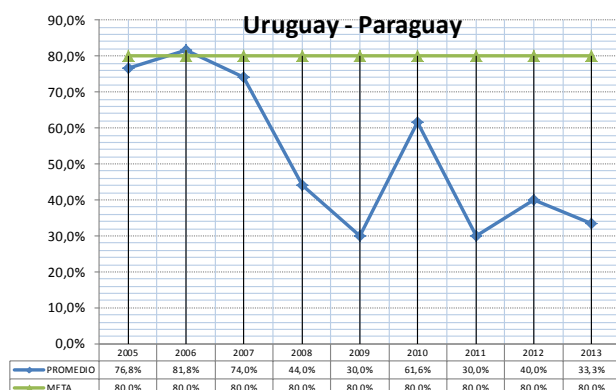
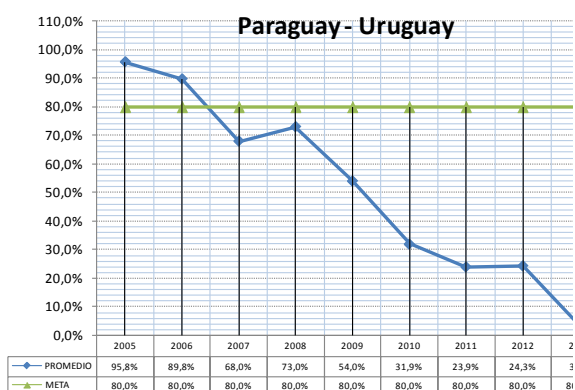
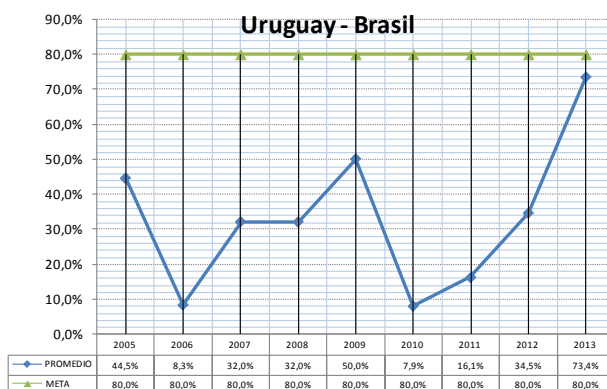
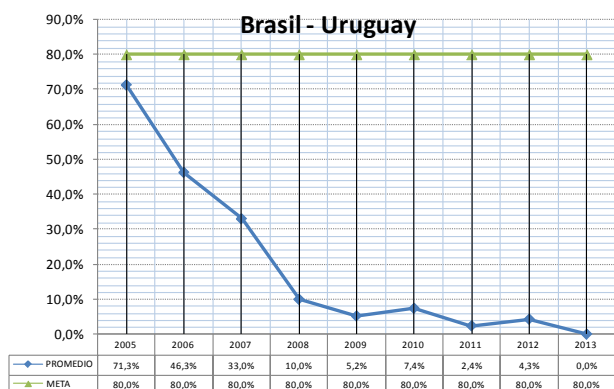
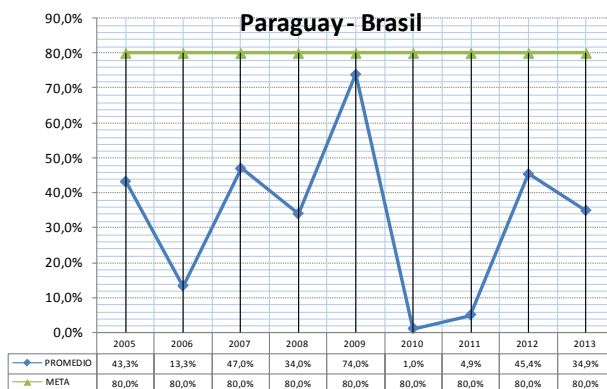
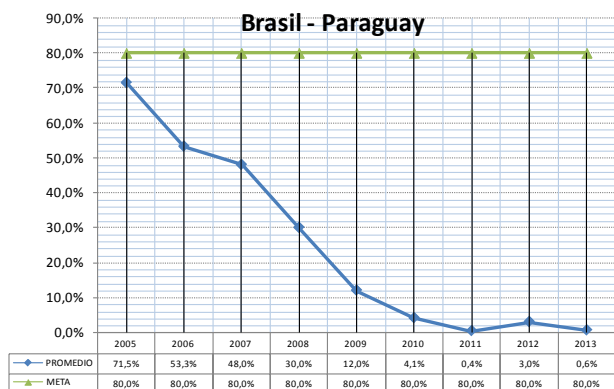
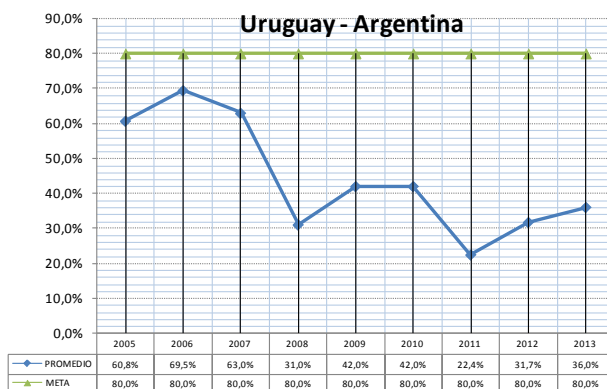
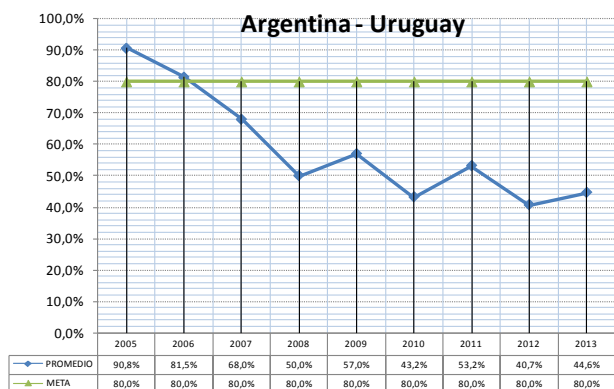
2.4 Evolución porcentaje total de entrega en plazo: en el gráfico siguiente se puede observar el comportamiento de este parámetro en la serie 2005/2013, como valor promedio, para el Mercosur. El total de cartas de prueba recibidas dentro de la norma para la Región (80% en D+5) fue en el año 2013 del 32%. Como puede observarse, el objetivo de la norma Mercosur no se alcanzó en ningún año de la serie, sino que por el contrario se observa un permanente deterioro del mismo, con algunos sesgos positivos en los años 2012/2013, pero que no alteran la tendencia decreciente, si se tiene en cuenta el nivel alcanzado en el año 2005 (76%).

% Total Entrega en Plazo



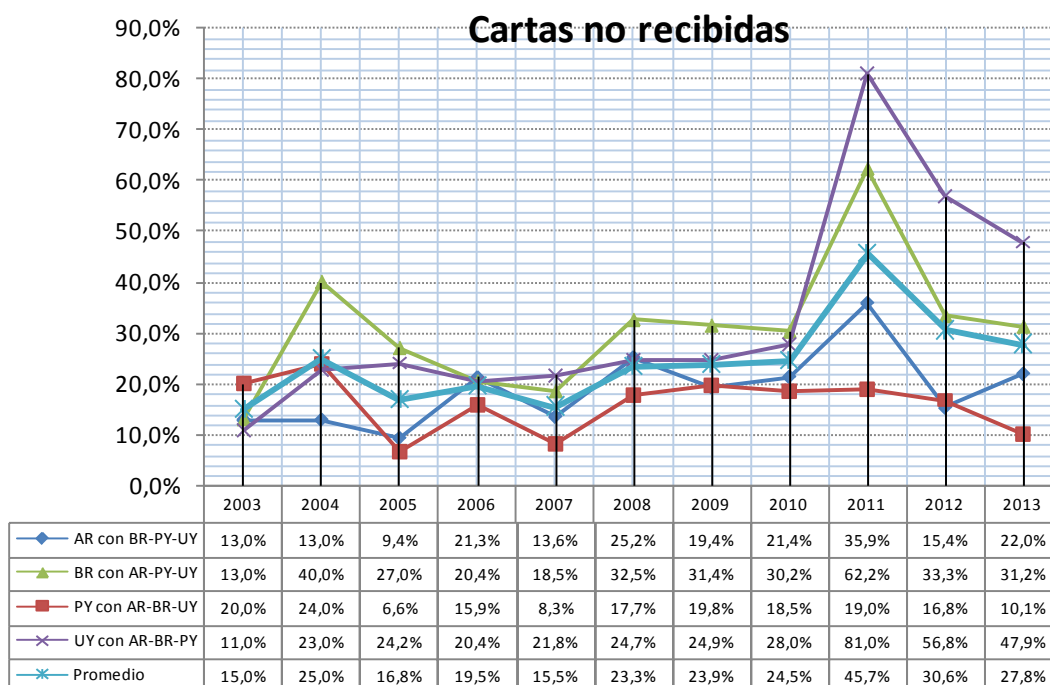
2.4.1. Relaciones bilaterales: los gráficos muestran el grado de cumplimiento del objetivo por enlace (80% en D+5). Es decir, el porcentaje de distribución de cartas de prueba dentro del estándar. Los enlaces que en valores promedio anuales alcanzaron la meta y en algunos casos la superaron, fueron: AR-PY años 2005, 2006 y 2007 con 88%, 89,5% y 86% respectivamente; AR-UY años 2005 y 2006 con 90,8% y 81,5% respectivamente; PY-UY años 2005 y 2006 con 95,8% y 89,8% respectivamente; PY-AR años 2006 y 2007 con 86% y 2008 con 81% respectivamente y AR-BR primero, segundo y cuarto trimestre de 2013 con 85,9%, 84,1% y 80,9% respectivamente, promedio anual 80,9%.



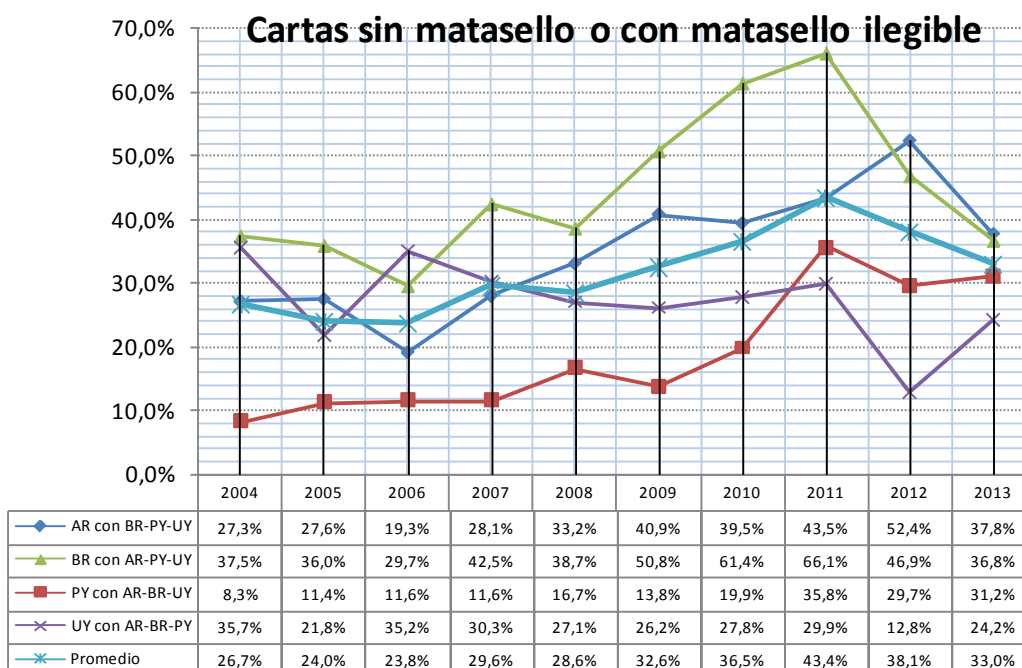


2.5. Aspectos cualitativos del control:

2.5.1 El promedio total de cartas no recibidas o no informadas para el año 2013 fue del 27,8%, es decir, que estuvo 2,8 puntos por debajo del resultado alcanzado en el año 2012 (30,6%), registrando una mejora. No obstante, en relación al promedio de la serie 2004/2012 (25%) fue superior en 2,8 puntos (2002/2003 fue prueba piloto).



2.5.2 La cantidad de cartas de prueba recibidas sin matasello o con matasello ilegible fue para el año 2013, en valor promedio simple, del 33%. Es decir, que disminuyó en 5,1 puntos respecto del resultado del año 2012 (38,1%). No obstante, si se compara dicho porcentaje con el promedio simple resultante de la serie 2004/2012 del 31,5%, lo supera en 1,5 puntos. El porcentaje siguió siendo alto si se considera la importancia que tiene para el usuario/cliente la información proveniente de los matasellos, dado que en ellos se puede verificar la boca y fecha de imposición de las cartas.

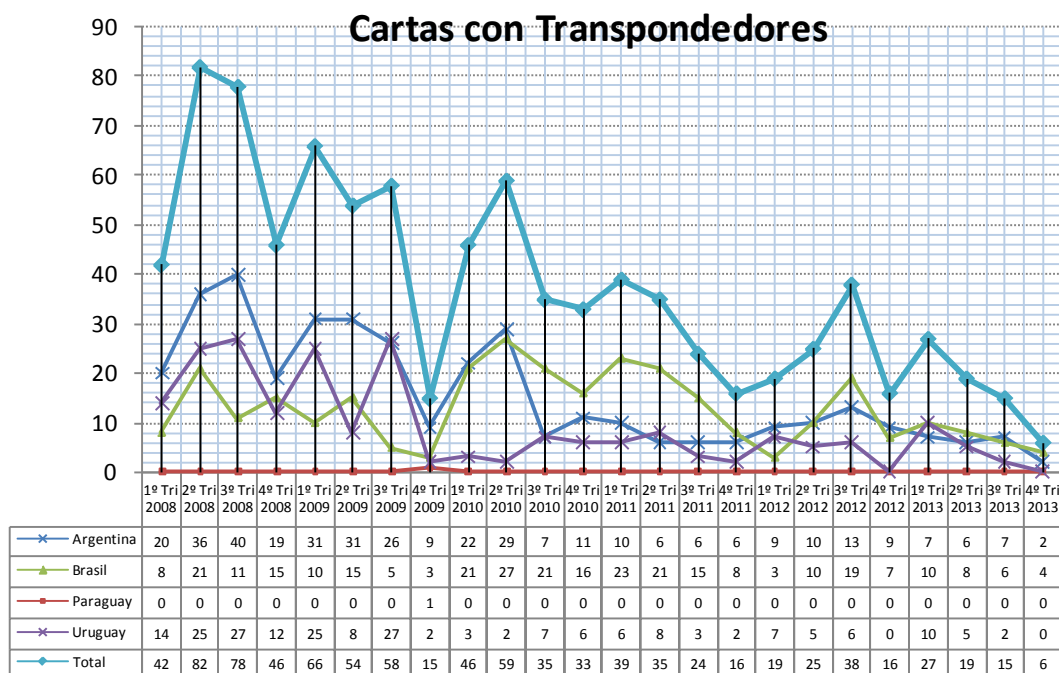


2.5.3 Porcentaje de cartas de prueba con transpondedores (control diagnóstico): el gráfico refleja la cantidad de transpondedores (cartas electrónicas de prueba sistema RFID) intercambiados y leídos por las antenas de los equipos diagnósticos de los países que tienen instalado el Sistema de Monitoreo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

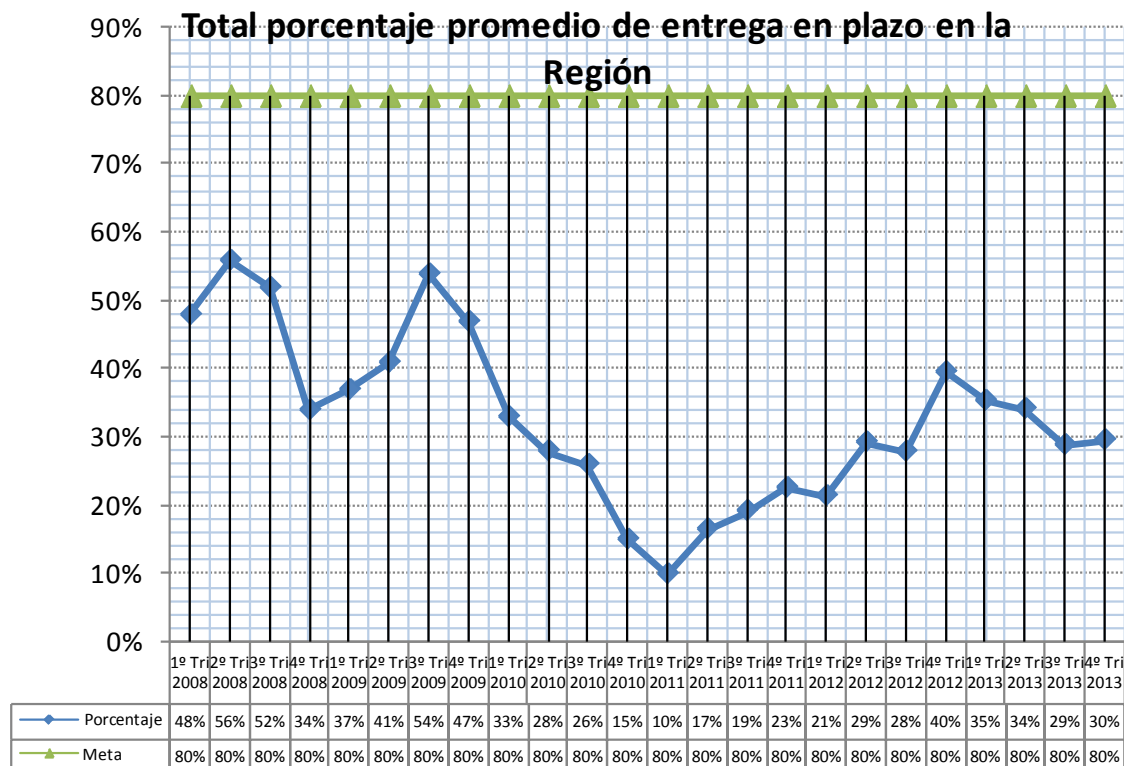
Este recurso también permite conocer los tiempos que demandan los plazos de encaminamiento en el país de origen (Plazo A), transporte aéreo internacional (Plazo B), distribución en el país de destino (Plazo H) y plazo total (Plazo T).

El porcentaje de transpondedores utilizados, provistos por la Oficina Internacional de la UPU (OI-UPU), siempre fue poco significativo en relación con el total de cartas de prueba enviadas y recibidas en los países del MERCOSUR. Además, el Correo Oficial de la República Argentina S.A. y el Correo del Uruguay tuvieron en el período bajo examen dificultades en el funcionamiento de las antenas lectoras, que forman parte del equipamiento del control diagnóstico.

La situación expuesta incidió negativamente en el alcance del análisis del control diagnóstico, pues la información suministrada por la OI (UPU) no reflejaba en forma integral el intercambio real de cartas de prueba con transpondedores para los enlaces entre Argentina y Uruguay, al no existir la lectura de los mismos ni a la entrada ni a la salida de las oficinas de cambio de los respectivos países.



2.5.4 Porcentaje total de cartas de prueba entregadas en plazo: el gráfico muestra la evolución trimestral del porcentaje de entrega en plazo para toda la región en el período 2008/2013. El mismo se relaciona con el objetivo del 80% de entrega en D+5. Como puede observarse, el rendimiento a nivel global alcanzó su máximo nivel en el segundo trimestre de 2008 con un 56% de rendimiento, manteniendo posteriormente una tendencia decreciente, con algunos sesgos positivos a partir del año 2011.

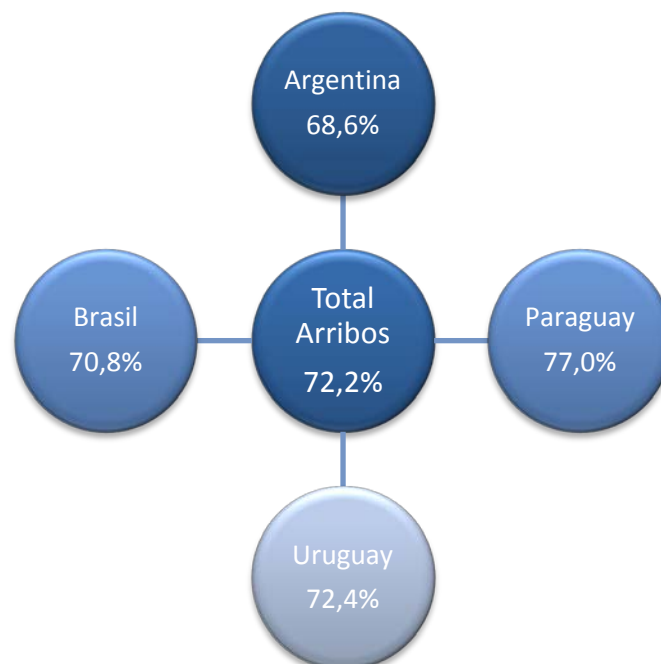


2.5.5 Confiabilidad: el diagrama siguiente expone el porcentaje de cartas de prueba recibidas por país respecto del total de las impuestas por cada uno de acuerdo a la muestra (936 piezas por país).

El porcentaje total de arribos del año 2013 fue de 72,2%. Respecto de 2012 (69,4%) mejoró 2,8 puntos. En cuanto al comportamiento de los distintos países del Mercosur en relación al año anterior la situación fue la siguiente: Argentina cayó 16 puntos, Brasil mejoró 4,1 puntos, Paraguay bajó 6,2 puntos y Uruguay mejoró 29,2 puntos.

ENTREGAS OBSERVADAS POR PAÍSES

Piezas recibidas por los destinatarios - Total año 2013



ACTUACION DE LA ADMINISTRACION ARGENTINA ANTE ORGANISMOS POSTALES INTERNACIONALES

Introducción

Durante el año 2013 la política de la Administración en materia de gestión internacional en la actividad postal a nivel regional, se focalizó en la celebración del XXII Congreso Ordinario de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) de La Habana.

En el ámbito mundial, luego del Congreso de Doha de 2012, durante el cual la Administración Argentina ha sido honrada con la reelección como país miembro del Consejo de Administración (CA) y del Consejo de Explotación Postal (CEP), nuestro país ha renovado su compromiso con las actividades de la Unión Postal Universal en su aporte al desarrollo del sector postal, asumiendo importantes responsabilidades.

En el ámbito Subregional del MERCOSUR, durante el año 2013, Argentina participó de dos reuniones de la Comisión Temática de Asuntos Postales (CTAP) del Subgrupo N° 1 "Comunicaciones", celebradas en Montevideo (República Oriental del Uruguay) y Caracas (República Bolivariana de Venezuela), respectivamente.

A continuación, se enuncia una síntesis de los resultados de lo actuado por la Administración Nacional en los organismos internacionales especializados durante el 2013.

UNION POSTAL UNIVERSAL (UPU)

CONSEJO DE EXPLOTACIÓN POSTAL (CEP) Y CONSEJO DE ADMINISTRACION (CA)

Luego del Congreso de Doha del 2012, la Administración Argentina participó de las dos reuniones conjuntas del Consejo de Explotación Postal y el Consejo de Administración de la UPU, en su calidad de País miembro re-electo para un nuevo ciclo durante el mencionado Congreso. Se celebraron en la ciudad de Berna, Suiza, del 8 al 25 de abril y del 31 de octubre al 15 de noviembre de 2013, respectivamente. La primera de ellas fue la que dio inicio al nuevo ciclo 2013-2016 y estuvo signada por la definición de las estructuras definitivas de ambos Consejos, la aprobación de los planes de trabajo, basados en los mandatos que emanan de las Resoluciones de Doha, y la composición de los Grupos de Proyecto.

Asimismo, se trataron todas las proposiciones tendientes a modificar los Reglamentos de Envíos de Correspondencia y de Encomiendas derivadas por el Congreso al Consejo de Explotación Postal.

En cuanto a responsabilidades específicas de la Administración, Argentina fue seleccionada para ocupar la Vicepresidencia del Consejo de Administración por la Región 1 y la Vicepresidencia del Grupo de Proyecto "Actas de la Unión" de la Comisión 1: "Cuestiones de Gobernanza y Reglamentación" del Consejo de Administración.

Además, en el ámbito del mismo Consejo, se comprometió la participación activa en los siguientes Grupos de Trabajo: Reforma de la Unión, Cuestiones Reglamentarias, Futura Estrategia, Cooperación Técnica y Desarrollo del Sector Postal y Comité Consultivo.

Por su parte, en el marco del CEP, algunos de los Grupos de Proyecto identificados de interés para el Correo Oficial de la República Argentina S.A. (CORASA), en coordinación con la Administración Nacional, durante el ciclo 2013-2016 son: Remuneración (Envíos de Correspondencia); Normas, Examen de las cuestiones operacionales y contables; Transporte, Aduanas, Evaluación y mejora de la Calidad (Envíos de Correspondencia), Evaluación y mejora de la Calidad (Encomiendas), Reglamentación y Normas y Servicios Financieros Postales.

En cuanto al Consejo de Explotación Postal, los principales resultados durante el 2013 fueron:

Calidad de Servicio

El tema será abordado por la Comisión 3 del CEP "Servicios Físicos" esencialmente en dos ámbitos: el Grupo "Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Envíos de Correspondencia" - GEMCSEC - y el Grupo "Evaluación y Mejoramiento de la Calidad del Servicio de Encomiendas Postales" - GEMCSEC

En cuanto a envíos de correspondencia:

- El objeto es favorecer el mejoramiento de la red postal, mediante el desarrollo de las infraestructuras y de los productos y servicios. Asimismo, se identificó la transversalidad del tema de la calidad y su vinculación con el desarrollo de las infraestructuras, por lo que se trabajará estrechamente: normas, redacción de la dirección, aduana, transporte, seguridad postal, entre otros.
- En cuanto al Plan de Trabajo, Argentina intervino para incluir a los Gobiernos y Reguladores en los temas y actividades vinculadas al diseño de herramientas, para escuchar la opinión de los usuarios/clientes, no sólo en materia de calidad sino en cuanto a políticas públicas del sector postal. Fueron aprobadas las sugerencias.
- Se informaron los resultados del nivel de cumplimiento del objetivo de distribución del 80% de los envíos en J+5. El promedio mundial general es del 41,1%. El control, realizado mediante el sistema UNEX, arrojó un porcentaje dentro del plazo del 94,7 %. El tercer sistema utilizado es el Sistema de Control Mundial, arrojando un resultado de envíos entregados en plazos del 55,4%. Países Árabes, África y América Latina son las zonas con desempeño más bajo.
- En cuanto al sistema de certificación de la gestión de la calidad de la UPU, se elaborará una nueva versión revisada en 2013. Argentina intervino para sugerir la incorporación de la Recomendación 47 del Congreso de Doha sobre Terminología ISO 9000 en el sistema revisado, lo que fue aprobado por el grupo.
- Sistema de Control Mundial: a través de la aplicación GMS STAR, la base de datos central del SCM, la Oficina Internacional de la UPU suministra a los operadores designados que participan en el SCM informes sobre la calidad, que les permiten identificar y corregir los defectos para mejorar su calidad de servicio.

Se desarrolló una versión GMS Light para permitir el acceso a los operadores designados que reciben pequeños volúmenes de correo internacional (menos de 100 toneladas por año). GMS Light se encuentra actualmente en una etapa de prueba. Todos los Países miembros de la UPU serán invitados a participar en el SCM ampliado para la evaluación de extremo a extremo a partir de 2014. Por consiguiente, el control continuo de la UPU se interrumpiría en enero de 2014.

En cuanto a encomiendas:

- Se informó sobre el estado de avance en la elaboración de informes complementarios de evaluación de desempeño relativos al servicio de encomiendas y sobre los trabajos realizados en materia de elaboración de especificaciones mínimas para el periodo 2013-2016.
- Por otra parte, se creó un grupo de trabajo para avanzar en una versión mejorada de la Guía de Estadísticas y Contabilidad relativa a las encomiendas postales.
- En cuanto al sistema de reclamaciones por Internet, se presentaron propuestas de modificación del Reglamento, dado su carácter de obligatorio a partir del 2012. Asimismo, se informaron sobre los avances en el desarrollo y aplicación del sistema de reclamaciones por Internet mejorado –desarrollado por IPC-Rugby para EMS e Ibis para encomiendas.
- Devolución de mercaderías: se analizaron las proposiciones que son consecuencia de la introducción de este servicio en el Convenio.
- Finalmente, se analizó el sistema de gestión de procesos comerciales y validación de las normas de distribución para las encomiendas (BPMS). Se trata de una herramienta cuyo objeto es validar las normas de distribución y aquellas que se vinculan a las especificaciones mínimas para percibir la remuneración por desempeño y ver que no afecte el pago de las cuotas partes de distribución en el futuro. Se hará una prueba piloto con 10 países.

Servicios Electrónicos

- En este ámbito, se trabajará en promover la modernización de la red postal, fomentando el uso de infraestructura informática en las oficinas de correos, donde está previsto un proyecto piloto con la UIT – Unión Internacional de Telecomunicaciones. Se procurará que los reglamentos de la UPU sobre servicios y productos electrónicos se elaboren en colaboración con otros Organismos Internacionales. Asimismo, se propone crear un Foro para los clientes del comercio electrónico y establecer asociaciones público-privadas, a fin de desarrollar servicios postales electrónicos que brinden beneficios sociales y económicos a

los clientes. En todo momento estuvo presente la necesidad de intensificar los esfuerzos por reducir la brecha digital, siendo también la UPU miembro de la Comisión de Banda Ancha.

- Se resolvió la creación de un Grupo ".post" y se adoptaron algunas medidas para "proteger" el dominio ".post", en el ámbito de ICANN. Esto tiene que ver con la imposibilidad de que se puedan aprobar dominios similares, como ser ".mail" o "e-post".
- Se aprobó la realización de un Foro sobre Comercio Electrónico en 2014. Argentina expresó la importancia de incluir las expectativas de los clientes, y de tener en cuenta, dentro de las presentaciones, a los reguladores, en especial el tema de atención de reclamos.

Servicios Financieros Postales

- Se discutieron las propuestas de modificación al Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios Postales de Pago, remitidas por el Congreso de Doha. Una de ellas fue la presentada por Argentina sobre calidad de servicio relacionada con la adecuación del Reglamento, la cual fue aprobada.
- Asimismo, se presentaron los avances en la elaboración del Acuerdo Multilateral relativo a los Servicios Postales de Pago y la Guía de Operaciones para apoyar los intercambios electrónicos de datos, que deberán aprobarse en el 2014.
- Finalmente, se presentó el Reglamento de la marca colectiva, propiedad de la UPU. Los OD podrán utilizarla previo pago de la licencia correspondiente.
- Se creó el Grupo de Usuarios de los Servicios Postales de Pago. Funciones y programa de actividades.

En cuanto al Consejo de Administración, los principales resultados durante el 2013 fueron:

Comité de Gestión del Consejo de Administración

- Argentina integra el Comité de Gestión, en su calidad de Vicepresidente del Consejo de Administración. Los países que detentan las otras Vicepresidencias en representación de las restantes zonas geográficas son: Bulgaria, Costa de Marfil y Turquía. Asimismo participaron los Presidentes de las cuatro Comisiones del CA así como la Presidenta del Comité Consultivo.

Estrategia de la Unión

- Los trabajos en esta materia para el ciclo 2013-2016 alcanzan tres ámbitos: "Programa y Presupuesto – Definición de Prioridades y Asignaciones Presupuestarias", "Seguimiento y Evaluación" y "Futura Estrategia"
- En cuanto al primer punto, el objeto es aplicar y revisar el mecanismo de priorización de proyectos aprobado por el Congreso. Se detalló el mecanismo de determinación de las resoluciones menos prioritarias y se creó un pequeño grupo de trabajo para perfeccionarlo. El mismo estará conformado por Canadá, Brasil, España, Uganda y Argentina, presidido por Rumania.
- En cuanto al Seguimiento y Evaluación, se analizarán algunos indicadores de desempeño a fin de sugerir ajustes, de ser necesario, para lograr la implementación de la Estrategia de Doha.
- Finalmente, en cuanto a la "Futura Estrategia", se presentó la metodología para la elaboración de la próxima estrategia postal, Estambul 2016. Las etapas serán: análisis contextual/estratégico: examinar el entorno, el funcionamiento, y la eficacia de la Organización. Identificar retos y oportunidades; Definición de las orientaciones estratégicas y de la estrategia: misión, visión, objetivos generales, metas inmediatas; áreas de actividad donde se esperan resultados, desviaciones y logro de resultados; y métodos y herramientas necesarias para la aplicación de la estrategia.

Actas de la Unión

- Argentina ejerce la Vicepresidencia del Grupo que trabaja sobre las Actas de la Unión.
- El primer objetivo es hacer una reformulación de la Actas. Reorganizar los textos del Convenio y los Reglamentos, y reacomodar los contenidos. En segundo lugar, analizarán los textos a fondo para detectar disposiciones obsoletas o bien susceptibles de mejorarse. Este trabajo se deberá hacer en coordinación

estrecha con el CEP. Finalmente, se realizará un estudio de impacto de la transformación del Convenio en un Acta Permanente.

- Se crean dos grupos Ad Hoc. Uno de ellos sobre la Revisión General del Convenio y sus Reglamentos para mejorar y acelerar el proceso de toma de decisiones en el seno del CEP. El segundo Grupo Ad Hoc, sobre el uso y la definición de los términos y expresiones que figuran en las Actas. Argentina integra ambos grupos. Asimismo, se aprobó la contratación de un consultor externo para llevar a cabo un trabajo completo de revisión del Convenio y los Reglamentos.

Reforma de la Unión

- En cumplimiento de la Resolución C 26/2012, la OI presentó un informe detallando la condición, funcionamiento, actividades y misiones del CEP y el CA, con el objeto de evaluar posibles adaptaciones de su estructura o mejoras en el proceso de toma de decisiones de ambos órganos.
- Se presentó un análisis comparativo de diversos artículos del Reglamento General, sobre las funciones y atribuciones del CA y del CEP con el objeto de identificar y, llegado el caso, corregir eventuales superposiciones entre las de carácter reglamentario y operativo.
- Por otra parte, se presentó un análisis y una serie de recomendaciones vinculadas al Comité Consultivo. Composición, procedimiento de solicitud de adhesión, niveles de contribuciones y nuevas propuestas sobre estos puntos, tendientes a ampliar la participación de nuevos miembros y aumentar la contribución de ellos a los gastos de la Unión.
- Finalmente, se trató el tema de los gastos de apoyo correspondientes a las actividades de los órganos subsidiarios financiados por los usuarios. Al respecto, la OI realizó un estudio sobre los diferentes métodos que implementan diversas organizaciones internacionales para recuperar dichos costos. Para avanzar en el tema, cada órgano subsidiario presentará el valor agregado que porta a la Unión y sus objetivos, para ver si deberían ser total o parcialmente financiados por la Unión.

Otras Cuestiones Reglamentarias

Las mismas se centrarán fundamentalmente en los siguientes puntos:

- Las condiciones para un estudio relacionado con la oferta de productos (IPS, IPS Light, Post Net, Post Clear) y servicios de la UPU, y el establecimiento de una política y criterios de gobernanza al respecto, ante la demanda y participación creciente de actores del sector postal ampliado.
- La realización de un estudio preliminar sobre las cuestionares reglamentarias, operativas y económicas relacionadas con la presencia de varios operadores designados en un país.
- El análisis preliminar para la creación de un mecanismo de sanción para las deudas de larga data relacionadas con el pago de los gastos terminales
- La actualización de las respuestas al cuestionario sobre Oficinas de Cambio Extraterritoriales (OCEs).
- La actualización de la Información resultante de la encuesta sobre Servicio Postal Universal, considerando alcance y definición, financiamiento, acceso, satisfacción del cliente, estándares de calidad, etc.

Macroeconomía del Sector Postal

- Trató del desarrollo y aprobación de una metodología que permita la realización de análisis e investigaciones macroeconómicas, herramientas de evaluación, indicadores e informes sobre los análisis relativos a la economía postal.

Desarrollo Sostenible

- Durante el ciclo se apuntará a publicar los resultados del cuarto inventario de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector postal, cuyas cifras serán obtenidas parcialmente gracias a la colaboración con OACI (emisiones vinculadas al transporte aéreo); continuar las acciones de la UPU en materia medio ambiental; desarrollar el contenido TRAINPOST sobre cuestiones de desarrollo sostenible; extender las campañas de sensibilización a más pandemias y enfermedades no transmisibles; promover la igualdad de género, la diversidad y la lucha contra la discriminación; organizar y animar seminarios regionales sobre el desarrollo sostenible y el diálogo social; favorecer la adopción, por los operadores designados, de una

política de compras ecológica y socialmente responsable; promover la creación y las actividades del fondo postal de compensación carbono y mejorar la comunicación e información sobre desarrollo sostenible.

- Finalmente, se decidió crear un grupo de trabajo para la reducción de riesgos con aportes financieros y técnicos de Japón.

Inclusión Financiera

- Para el ciclo 2013-2016 se prevé: la organización de un foro anual sobre inclusión financiera (en el marco del CA); elaborar una encuesta y sacar la edición 2016 del Panorama Mundial de la Inclusión Financiera Postal; elaborar principios generales de la inclusión financiera postal; elaborar principios generales de cooperación entre la UPU y el sector privado para el desarrollo de la inclusión financiera; elaborar un método de intervención en el terreno y crear una red de expertos en la materia. Finalmente, se ofrecerá colaboración a los países que lo soliciten para la elaboración de una estrategia y metodología de asistencia técnica en materia de inclusión financiera priorizando a los PMA.

Cooperación para el Desarrollo

- Presupuesto de la cooperación para el desarrollo: el 68,49 % del monto global se destina a los PED (países en desarrollo). El presupuesto restante del 31,51% se destina a financiar la presencia en el terreno a través de los siete Coordinadores Regionales de los proyectos UPU.

1. América Latina y Caribe : 16,43 %
2. África: 38,46 %
3. Asia Pacífico: 22,96 %
4. Países Árabes y Palestina: 13,29 %
5. Europa y CEI: 8,86%

- Las actividades para el periodo 2013-2016 se basarán en el mandato de la Resolución C 63 de Doha, sobre Política de Cooperación para el desarrollo de la UPU. Los 5 ejes fundamentales de la cooperación son: los Planes de Desarrollo Regional (PDR), la reforma postal, la formación, proyectos integrados plurianuales quinquenales a favor de los PMA y el Fondo de Urgencia y Solidaridad.

- Estrategia de la UPU en materia de reforma postal: el Congreso aprobó una serie de principios de acción de la reforma del sector postal, tales como:

- Continuar el apoyo a los países en desarrollo que han formulado los PIDEP.
- Aplicar un enfoque y metodología de "coaching en reforma postal", teniendo en cuenta los recursos y las necesidades de cada región.
- Promover la reforma postal en las instituciones financieras internacionales.
- Continuar reforzando el rol de las uniones restringidas.
- Aplicar los mecanismos de evaluación de la reforma.
- Difundir las buenas prácticas.
- Aplicar los indicadores validados por el proceso PIDEP para seguimiento de la reforma postal en las regiones.

Se informó que hasta la fecha 76 Gobiernos decidieron formular un PIDEP. No obstante, se identifican importantes dificultades en el avance de estos procesos de reforma. Por tal motivo, la estrategia interregional para el seguimiento y el acompañamiento de los procesos de reforma estará constituida de 4 ejes esenciales:

- Implementación de una metodología de coaching a distancia.
- Apoyo en el campo de la regulación postal, a través del intercambio de conocimientos y experiencias en el marco de los foros anuales sobre regulación durante el CA.
- Inclusión de la problemática de la inclusión financiera en los procesos de reforma postal y desarrollo del sector postal.
- Inclusión de la necesidad de financiamiento de la reforma postal en la estrategia de movilización de recursos tratados en la Comisión 4. Se elaborará una "Guía práctica para la financiación de la reforma postal."

- Estrategia de la UPU en materia de formación para los países miembros: los ejes de la formación para el ciclo 2013-2016 serán: la formación presencial, la formación individual, la formación colectiva, la formación en línea, la evaluación de resultados apuntando al mejoramiento continuo, el fortalecimiento de la asociación con las escuelas de formación, la comunicación y el financiamiento.

- Planes de Desarrollo Regional 2013-2016: el Congreso de Doha decidió continuar con el enfoque regional de la Estrategia Postal, a través de la aplicación de los Planes de Desarrollo Regional. La UPU junto con las Uniones Restringidas llevaron a cabo un proceso de priorización regional para el ciclo 2013-2016, basados en tres niveles de proyectos. La aplicación de los PRD se hará mediante tres tipos de proyectos: a) proyectos regionales de alto impacto (2 proyectos); b) PIP regionales, Proyectos temáticos de alcance limitado (6 proyectos) y c) PIP nacionales, proyectos de asistencia técnica para PMA (se activan con una serie de condiciones).

- Se propone la elaboración de una "Guía práctica de gestión de proyectos", que se espera finalizar a fines de 2014.

Conferencia Estratégica del 2014

Se realizarán en Costa de Marfil, en octubre del 2014.

En cuanto al Comité Consultivo, los principales resultados durante el 2013 fueron:

- Se procedió a elegir a los dos miembros faltantes para conformar el Comité de Gestión del CC, que debían ser de miembros gubernamentales, quedando seleccionados Argentina y Grecia. Como Vicepresidente del CC fue electa España.
- La OI presentó la propuesta de Reglamento Interno del CC, la cual contenía las adecuaciones relacionadas con las disposiciones del 25º Congreso de Doha. Al respecto, se decidió conformar un Grupo Ad-hoc, con el fin de revisar todo el Reglamento y adecuarlo conforme los Reglamentos del CA y del CEP, quedando España a cargo de la tarea, con la colaboración de ALACOPP, FEDMA y Argentina.
- La OI presentó el modelo de las 3C, el cual pasará a estudio del Grupo de Proyecto Reforma de la Comisión 1 del CA.
- Por otra parte, se planteó la posibilidad que el CC organizara una Conferencia Anual, donde se solicitó se pensara en posibles temas a tratar. Entre ellos, se mencionó: la privacidad, la innovación, la sustitución junto con la generación de nuevos negocios, el acceso múltiple. Argentina planteó la necesidad de volver a pensar en el cliente, no sólo desde la perspectiva de la calidad de servicio y la satisfacción, sino desde las distintas herramientas que pueden tener los correos, los reguladores y los gobiernos para conocer sus opiniones y necesidades; y cómo esto puede ayudar a la hora de regular y de establecer nuevos productos y servicios. La idea fue aceptada, e incluso se sugirió que la Conferencia Anual podría girar en torno al tema del cliente.
- Finalmente, se resaltó la necesidad de un trabajo conjunto entre el CC, y otros órganos de la UPU, en temas relacionados con las emisiones de carbono, a fin de ampliar la encuesta sobre las emisiones de CO2 a todos los operadores (no sólo los OD). Respecto a Macroeconomía del Sector Postal, se sugirió búsqueda de información de todo el sector postal (incluyendo el sector privado). En cuanto al tema de "Direcciones", se apuntó a lograr avances en el desarrollo de sistemas y métodos de direcciones (compartiendo experiencias de los países que las posean), la búsqueda de la integración y la asociación público-privada, y el desarrollo de nuevos productos y servicios, ej. el Correo Híbrido.

FORO .post

- El día 4 de noviembre tuvo lugar el "Foro .post". El ".post" es una plataforma integradora para innovar en los servicios que actualmente se ofrecen a través de diversas soluciones. Constituye el dominio de nivel superior patrocinado en Internet (sTLD), creado exclusivamente para el sector postal, el cual hace más fácil localizar e identificar las entidades postales en Internet. El dominio es una infraestructura de seguridad, estabilidad y confianza, destinado a servir a las necesidades de la comunidad postal mundial y la prestación de servicios postales a ciudadanos de Países miembros de la UPU.

También el ".post" es el identificador estándar para la comunidad postal en el ciberespacio, dando a sus miembros una identidad única que los diferencia claramente de las entidades no postales que utilizan actualmente "post" en sus URLs.

- Una encuesta reciente muestra que Correos de todo el mundo han desarrollado al menos 55 tipos de servicios-e postales en los últimos 20 años, los cuales son considerados estratégicamente importantes para su futuro. La plataforma global “.post” apoya a los servicios de correos electrónicos con normas y reglamentos internacionales, que facilitarán su extensión a otros países. De este modo, nuevos servicios pueden ser desarrollados y ofrecidos en un entorno seguro a través de las fronteras. La marca postal se fortalece, se moderniza y se reconoce al instante en la web.
- Las aplicaciones típicas abarcan correo postal, comercio-e y gobierno-e, e incluyen los siguientes tipos de aplicaciones: Aplicaciones de comunicaciones electrónicas: carta electrónica de registro, buzón electrónico, el correo híbrido; Direccionamiento: dirección postal Web Universal (mapeo de direcciones físicas y electrónicas), cambio de la dirección, venta al por menor, E- Identidad, E –shop, Correo / expreso, seguimiento de envíos, recogida y entrega a tiempo y la ubicación de personalización; Gobierno: voto electrónico, E –learning; Pago: el pago móvil, transferencia electrónica de dinero.
- El Plan de trabajo para 2013-2014 del Grupo de Trabajo, tiene en cuenta los siguientes aspectos: 1) Aspecto de Gobernanza – 2) Plataforma “.post” y la tecnología – 3) Educación. 4) Encuesta para evaluar expectativas y el modelo de negocios más conveniente. Actualmente, se está ejecutando un proyecto piloto.

Conferencia sobre Regulación Postal

- La Conferencia sobre Regulación Postal se realizó en el marco del Consejo de Administración de noviembre de 2013. Las sesiones de presentaciones estuvieron organizadas por Regiones. Asistieron autoridades tanto de Ministerios, Organismos reguladores, como del sector privado:
 - Europa: Suiza, Turquía, Rumanía, Federación Rusa.
 - África: Kenia, Mauricio, Senegal.
 - Región Asia-Pacífico: Nueva Zelanda, China, Arabia Saudita.
 - América del Norte y América Latina: Estados Unidos, Uruguay, México (Sector Privado).
- Se destaca esta última región por ser la República Argentina parte integrante de la misma. Uruguay expuso sobre la Reforma postal, el por qué de su necesidad y el rol que le compete al Gobierno. Estados Unidos, sobre “Las tareas del Regulador”: fijación de tasas, supervisión de la calidad de servicio, entre otras. México, sobre el sector postal privado en ese país.
- En cuanto a las exposiciones de las demás regiones, se destaca:
 - La necesidad de revisar las obligaciones del SPU. Entre ellas, evaluar la importancia de la entrega casi todos los días de la semana vs. la importancia de que los envíos lleguen al destinatario (sin importar la demora), sobre todo en zonas rurales y de difícil acceso.
 - La ventaja de tener oficinas “multipunto”, donde se brinden diversos servicios y haya mayor integración con la comunidad.
 - La complementariedad entre los servicios básicos y los servicios competitivos. Cómo los servicios están virando de lo tradicional (envío de correspondencia) a la logística, el almacenamiento, los servicios financieros (en muchos casos asociados a bancos propios, como el caso de China con el PSBC), los servicios móviles virtuales, las plataformas de gobierno-e y de comercio-e, etc.
 - La importancia del acercamiento a los consumidores, para conocer sus necesidades y apreciaciones de los servicios.
 - Para todo ello, los Reguladores deben estar preparados. Si bien la función de los Gobiernos no es la de buscar servicios rentables, sino la de garantizar la prestación del SPU, la regulación debe acompañar el desarrollo del mercado.
 - A modo de conclusión, al cierre de la Conferencia se destacó la importancia de trabajar para garantizar a todos los ciudadanos del mundo el Servicio Postal Universal, advirtiendo que el desafío es lograrlo más allá de la realidad cambiante. Desde el 2007 a la actualidad, el número de Reguladores ascendió de 60 a 100, al tiempo que se subrayó el rol creciente y su importancia no sólo para los operadores, sino para el sector postal en general.

UNION POSTAL DE LAS AMERICAS ESPAÑA Y PORTUGAL (UPAEP) **CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO (CCE) y REUNIONES CONEXAS**

Del 10 al 17 de mayo de 2013, la Administración Argentina participó del Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP y las siguientes reuniones conexas:

- ✓ REUNION Y FOROS DE LOS GRUPOS DE TRABAJO "COOPERACIÓN TÉCNICA", "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA" Y "GRUPO AD-HOC FINANZAS"
- ✓ REUNION DEL COMITÉ DE GESTIÓN
- ✓ REUNIÓN DEL COMITÉ DE COORDINACIÓN INTERGRUPOS
- ✓ REUNION DEL CONSEJO CONSULTIVO Y EJECUTIVO

Argentina integró e intervino en las reuniones y foros sobre "Cooperación Técnica", "Planificación estratégica" y Grupo Ad-Hoc Finanzas". Se debatieron y acordaron importantes medidas para el saneamiento financiero de la organización, así como nuevas disposiciones en materia de cooperación técnica, y el debate final sobre el proyecto de Plan Estratégico a presentarse al Congreso de La Habana para su adopción.

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".

Análisis de las proposiciones al 22° Congreso UPAEP de La Habana

El eje central de este Consejo versó sobre la preparación del 22° Congreso de La Habana.

Argentina, en calidad de Co-Presidente del Sub Grupo de Reforma UPU/UPAEP, remitió todas las proposiciones de modificación de las Actas, resultantes de la supresión del cargo de Consejero, en el Reglamento General (Arts. 114 y 119), y en el Reglamento de la Secretaría General (Arts. 2, 3, 4 y 16). Asimismo, aportó otras dos propuestas de modificación al Reglamento General en los Art. 134 "Sanciones automáticas" y 129 "Contribución de los países o territorios miembros".

22° CONGRESO ORDINARIO DE LA UPAEP

Reunión constitutiva del Consejo Consultivo y Ejecutivo

Durante la reunión constitutiva del Consejo Consultivo y Ejecutivo, se llevó a cabo la elección de los miembros del Comité de Gestión. El CG está integrado por siete países miembros, siendo Cuba automáticamente electa por ser país sede del Congreso y Presidente del CCE. El resto de los países electos para integrar el CG son: Argentina, Brasil, Canadá, España, Uruguay y República Dominicana. Canadá y Uruguay asumen la Primera y Segunda Vicepresidencia del Consejo Consultivo y Ejecutivo, respectivamente, por cantidad de votos obtenidos.

Elección del Secretario General

El Congreso procedió a la elección del cargo de Secretario General. Resultó electo el candidato de Ecuador, Lic. Roberto Cavanna, Gerente General de Correos del Ecuador. El otro candidato era el actual Consejero de la Unión, Sr. Edwin Vizcarra, por el Estado Plurinacional de Bolivia.

Gestión de la Calidad

Argentina, en calidad de Presidente, presentó el Informe del ciclo que culmina. Por otro lado, mediante Resolución 25, impulsó la continuidad del Grupo de Trabajo y su nuevo mandato, del que se destacan: continuar promoviendo el desarrollo de sistemas de gestión en los operadores designados, impulsar el Programa Calidad de Servicio en la región, y realizar el seguimiento de la aplicación de la Guía Práctica para la Formulación de Planes Nacionales para el Desarrollo de la Calidad.

Filatelía

Argentina coordinó y elaboró el Informe relativo a la selección de los temas de los sellos postales “América”. Mediante Resolución 16, se aprobaron los siguientes temas para el ciclo 2014-2017:

Año 2014: Próceres y Líderes

Año 2015: Lucha contra la Trata

Año 2016: Olimpíadas

Año 2017: Lugares Turísticos

Por otra parte, se resolvió la creación de una Relatoría sobre Filatelía y su mandato, mediante Resolución 17. Finalmente, varios países y territorios miembros de la UPAEP, entre ellos Argentina, acordaron la emisión conjunta de estampillas alegóricas a la vida y obra del líder de la Revolución Bolivariana, Comandante Hugo Chávez, para el año 2014. Fue a modo de homenaje con el objetivo de “perpetuar su memoria” y sus ideas.

Regulación Postal

Mediante Resolución 21 se aprobó la continuidad y el nuevo mandato del Grupo de Trabajo Asuntos Regulatorios, asumiendo Argentina una de sus Vicepresidencias. Entre los objetivos del próximo ciclo figuran identificar necesidades concretas de la región en materia regulatoria, profundizar el análisis e implementación de una estrategia integral de capacitación e investigación en regulación y reforma y fortalecer el ámbito de debate abierto entre todas las partes interesadas del sector postal.

Reforma UPU/UPAEP

Argentina, en calidad de Co-presidente, conjuntamente con Portugal, elaboró y presentó el Informe y la Resolución 23, que aprobó la continuidad del Grupo de Trabajo y su mandato para el próximo ciclo, cuyo foco estará en el perfeccionamiento de la estructura y funciones de la Secretaría General de la UPAEP, la realización de un estudio comparativo de Uniones Restringidas, la actualización de la normativa vigente y la identificación de sinergias con los trabajos de reforma de la Unión Postal Universal.

Comité de Contacto UPAEP- CITEL

Argentina, en calidad de Presidente, elaboró el Informe y lo presentó al Congreso. Asimismo, mediante Resolución 24, se aprobó la continuidad de los trabajos bajo la forma de Relatoría con la nueva denominación de “Temas de interés en materia de TIC/Sociedad de la Información”. Los objetivos centrales serán: detectar temas de interés común con otros Organismos Internacionales relacionados con las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y con la Sociedad de la Información; presentar casos de mejores prácticas donde se hayan aplicado nuevas tecnologías para el desarrollo de productos y servicios postales; informar sobre avances en la implementación del Acuerdo vigente entre la UPAEP y la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), y finalmente, sobre los trabajos de la Unión Postal Universal (UPU) en materia de servicios electrónicos.

Comité de Coordinación Intergrupos – CCI

Por otra parte, los Co-presidentes del Subgrupo Reforma UPU/UPAEP, Argentina y Portugal presentaron nueva propuesta sobre Estructura de los Grupos de Trabajo de la UPAEP, mediante la incorporación de relatorías y una reingeniería de grupos agrupándolos en dos pilares centrales: uno económico-operativo y otro gubernamental-regulatorio. La nueva estructura fue aprobada por Resolución 12.

El Congreso decidió la continuidad de los siguientes grupos y sus respectivos mandatos, además presididos por Argentina, mencionados anteriormente:

- Grupo de Acción Seguridad (Resolución 27)
- Grupo de Trabajo Remuneración (Resolución 20), bajo la Presidencia de Argentina

- Grupo de Trabajo Finanzas de la Unión (Resolución 6)
- Grupo de Trabajo Aspectos Operativos (Resolución 14), bajo la Presidencia de Argentina
- Grupo de Trabajo Planificación Estratégica (Resolución 18)
- Grupo de Trabajo Cooperación Técnica (Resolución 15)
- Relatoría Preparación del Congreso de la UPU ((Resolución 26)

Planificación Estratégica y Gestión de la Secretaría General

En cuanto a la Gestión de la Secretaría General, se presentaron los resultados de la gestión del ciclo 2010-2013, el Plan Estratégico y los topes Presupuestarios de la Unión para el ciclo 2014-2017.

También se aprobaron una serie de medidas sugeridas por el Grupo Ad hoc sobre Finanzas, relacionadas con la optimización y transparencia en el uso de los recursos. Entre ellas se dispuso la supresión del cargo de Consejero y aumentar la unidad contributiva mínima a aportar por un país o territorio miembro de 1 a 1,25.

Finalmente, mediante Resolución 11, se aprobó la Política en materia de Cooperación Técnica para el ciclo 2014-2017.

Proposiciones de interés para la Administración Nacional

Además de las proposiciones mencionadas anteriormente, la Administración argentina elaboró y presentó las siguientes proposiciones, todas ellas aprobadas por el Congreso de La Habana:

- 1) Normativa vigente de la Unión (Resolución 13).
- 2) Niveles de contribución de los países y territorios miembros de la Unión (Resolución 7).
- 3) Todas las modificaciones al Reglamento General (2 proposiciones) y al Reglamento de la Secretaría General (5 proposiciones), vinculadas a la supresión del cargo de Consejero.
- 4) Art. 9 del Reglamento de Cooperación Técnica – Ámbito de aplicación del Fondo de Alícuotas. Financiamiento para asistir a reuniones de la UPU y de la UPAEP.
- 5) Art. 114 del Reglamento General sobre financiamiento para la participación de los miembros de la Unión en el Comité Consultivo y Ejecutivo

Sede del próximo Congreso de la UPAEP – 2017

Venezuela será sede del Congreso de la UPAEP del 2017, aprobada por el Congreso mediante Resolución 29.

Nuevas responsabilidades asumidas por Argentina para el ciclo 2014-2017:

La Administración:

- ✓ Co-Presidencia del Grupo de Trabajo “Reforma UPU/UPAEP” junto con Portugal
- ✓ Vicepresidencia del Grupo “Asuntos Regulatorios”
- ✓ Co-Relator de la Relatoría “Temas de Interés en materia de TIC/Sociedad de la Información”

Correo Oficial de la República Argentina (CORASA):

- ✓ Presidencia del Grupo de Trabajo “Gestión de la Calidad”
- ✓ Presidencia del Grupo de Trabajo “Aspectos Operativos”
- ✓ Presidencia del Grupo de Trabajo “Remuneración”
- ✓ Co-Relator de la Relatoría “Filatelia”

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

Durante el 2013, se llevaron a cabo acciones en el marco de 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 llevó a cabo, del 6 al 8 de marzo, una acción de cooperación técnica y capacitación compartida con la URSEC – Unidad Reguladora de los Servicios de Comunicaciones – de Uruguay.

Por otro lado, se participó del Foro Estratégico “El Sector Postal de la UPAEP en la era de las TIC’s y las nuevas demandas de la clientela”, celebrado en la ciudad de Montevideo (URUGUAY), del 20 al 22 de noviembre de 2013.

MERCOSUR

En el ámbito del MERCOSUR, durante el 2013, el tema postal se trató en el marco de la Comisión Temática de Asuntos Postales del Subgrupo de Trabajo N° 1 “Comunicaciones”, reunida en dos ocasiones: del 18 al 20 de marzo en la Ciudad de Montevideo (URUGUAY), y entre los días 18 al 20 de noviembre en la ciudad de Caracas (REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA).

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, regulatoria y de cooperación bi y multilateral en el sector postal de cada país.
- En cuanto a la Calidad del Servicio, el Operador Designado de Brasil presentó los resultados del control de extremo a extremo relativas al tercer y cuarto trimestre de 2012.

En ese contexto, se reitera la propuesta presentada en reuniones anteriores, sobre la posibilidad de adhesión al sistema GMS - Global Monitoring System (SCM – Sistema de Control Mundial de la UPU), cuya instalación puede ser financiada con recursos del FMQS de la UPU. Esto posibilitará la colocación de transponders pasivos en las cartas testigos a un menor costo, así como otras funcionalidades que permiten el control y la gestión de la calidad. Ello propiciará también experiencia en el uso del sistema de medición utilizado para el cálculo de 10s gastos terminales, que será obligatorio a partir de 2016. Argentina presentó la propuesta de incluir más productos en las mediciones, tales como: EMS, Encomiendas Internacionales y, cuando estén disponibles, LCIAO Certificados. Ambos temas serán estudiados en profundidad por los Estados Partes.

- En cuanto a productos, Argentina informó los resultados de su asesoría al Operador Designado de Colombia, en materia de implementación de centros de distribución de paquetería.

Uruguay compartió información sobre nuevos productos recientemente lanzados en su país:

- Casilla Mía (servicio que le brinda a sus clientes una dirección física real en los Estados Unidos, en la cual pueden recibir sus compras hechas por Internet y cursarlas a su domicilio en Uruguay) - Correo Uruguayo como Hub Logístico para la región: se han realizado pruebas de entregas a Brasil y Argentina en forma exitosa mediante el nuevo procedimiento de Encomiendas Internacionales de mercaderías almacenadas en depósitos intra y extra portuarios, con destino al exterior del territorio nacional. - Correo Uruguayo, como herramienta para el Programa “Yo Ahorro”, ofrece la posibilidad a uruguayos radicados en el exterior de ahorrar por medio de giros electrónicos, para acceder a la vivienda propia. El servicio se establece en acuerdo con la Agencia Nacional de Vivienda, el Ministerio de Vivienda, el Banco Hipotecario, Ministerio de Relaciones Exteriores, y el Correo Uruguayo.

Brasil comentó la celebración de acuerdos comerciales con el Operador Designado de Francia, Italia y Filipinas en el sector de servicios electrónicos, operadores móviles virtuales, intercambios culturales, filatelia, servicio postal universal y organización de grandes eventos internacionales.

El Operador Designado de Venezuela comentó su experiencia en los nuevos productos asociados a la ejecución de políticas públicas del Estado, en particular con los proyectos “Canaimitas” (computadoras

portátiles para niños y adolescentes en educación básica y media) y “Diseño, impresión y distribución nacional de textos escolares de la colección bicentenario” (para los niveles de educación básica, media y diversificada).

- En materia filatélica, y en cumplimiento de la Resolución 48/00 sobre Emisiones Filatélicas con temática común MERCOSUR, los Operadores Designados anunciaron sus emisiones sobre “Internet”, tema elegido para el 2013.

- En el marco de las acciones tendientes a un posicionamiento común en foros internacionales, las acciones tuvieron su foco en la celebración del 22° Congreso de la UPAEP, a celebrarse en La Habana (Cuba), en septiembre de 2013. En ese sentido, los Estados Partes analizaron los temas más relevantes, coordinaron la presentación de diversas proposiciones de bloque, así como las candidaturas a las que aspiran, solicitando al resto el apoyo correspondiente.

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

Filatelia

A continuación, se detallan las Emisiones Postales Extraordinarias y/o Conmemorativas del Correo Oficial de la República Argentina S.A., correspondientes al año 2013, tramitadas ante la Secretaría de Comunicaciones:



Sellos Postales de Uso Corriente UP "TURISMO"
TRECNC 1784/2013



200° Años de la Asamblea General
Constituyente de 1813
S01:0068635/2013



Fiestas Populares VI
EXP-S01:0068629/2013



100 Años del Partido de Esteban Echeverría
TRI-S01:0016587/2013



125° Años Comité Olímpico Internacional
TRI-S01:0043520/2013



Inicio del Pontificado de S.S. Francisco
TRI-S01:0028345/2013



AMÉRICA UPAEP: Lucha contra la
Discriminación
TRI-S01:0063410/2013



Temática Infantil (concurso) Abuelas



200° Años del Combate De San Lorenzo y
muerte de Cabral
TRI-S01:0063418/2013



50° Años de la Organización p/ la Unidad
Africana
TRI-S01:0057012/2013



Aves Argentinas (Macá tobiano y otros)
TRI-S01: 0057014/2013



100° Aniversario de Villa Carlos Paz (Córdoba)
TRI-S01: 0060136/2013



Exposición Mundial BRASILIANA 2013
TRI-S01:0067915/2013



Recuperación de la Dignidad: Correo Oficial
TRI-S01:0068714/2013



200 Años de la Aprobación del Himno Nacional
TRI-S01:0072032/2013



Navidad
TRI-S01:0072029/2013



400° Años de la Universidad de Córdoba
TRI-S01:0073138/2013



Filatelia Argentina "Deportes Extremos"
TRI-S01:0075339/2013



200° Años de la Acuñación de la 1ra. Moneda
Patria
TRI-S01:0075340/2013

También se autorizaron los siguientes temas en Enteros Postales:



" SAN MARTIN Y EL PUEBLO " (TRI-S01:0063401/2013)



50 Años de " A.C.F.A. " (TRI-S01:0063427/2013)



Juegos Juveniles Parapanamericanos (TRI-S01:0057009/2013)



100 Años del fall. De Lesya Ukrainka (TRI-S01:0057013/2013)



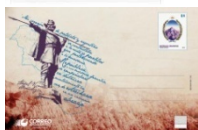
125 Años de SO.FI.RA. (TRI-S01:0063427/2013)



50 Años del Centro Filatélico y Num. Villa Carlos Paz
(TRI-S01:0074933/2013)



20 Años de la SI.GE.N. (TRI-S01:0074934/2013)



150 Años del Asesinato de Peñaloza (EXP-S01:0165049/2013)