



Montevideo, 6 de diciembre de 2017.-

R. de D. N°543 /2017

Acta 989

EE2017-67-001-001181

VISTO: lo establecido en los artículos 8° y 9° de la Ley N° 18.381, de fecha 17 de octubre de 2008, y los artículos: 19 y siguientes del Decreto 232/10, de fecha 2 de agosto de 2010.

RESULTANDO: I) que de acuerdo al informe producido conjuntamente por la Cra. Marcela Puyol y el Ing. Alvaro Serio del Área Planificación y Control de Gestión, en el cual se señala que la información contenida en la “Medición de Satisfacción de Clientes” debería clasificarse como reservada por parte de ésta Administración; II) que la ANC para garantizar la calidad del Servicio Postal, monitorea en forma periódica indicadores asociados a la satisfacción de nuestros clientes. III) que esta información es utilizada por las Unidades de Gestión de la Empresa (desde el Comité Ejecutivo hasta las Unidades de Venta), quienes velan por mantener óptimos niveles de servicio de la Empresa, resultando la calidad ofrecida y la percibida por los clientes, diferenciales claves al momento de competir en un mercado abierto. IV) que su difusión o acceso público pudiera: *“Suponer una pérdida de ventajas competitivas para Correo Uruguayo o pueda dañar su proceso de producción”*. V) que el período por el cual se solicita la reserva de dicho documento es por el plazo máximo permitido por ley o hasta que URSEC exija a todos los actores publicar esta información.

CONSIDERANDO: I) lo dispuesto por el literal E) del artículo 9 de la Ley N° 18.381, en cuanto prevé que podrá clasificarse como información reservada aquella cuya difusión o acceso pudiera: *“Suponer una pérdida de ventajas competitivas para el sujeto obligado o pueda dañar su proceso de producción”*. II) que la citada norma interesa a los efectos de la protección del proceso de producción, de la planificación empresarial, y de la protección del análisis estratégico y competitivo de ésta Administración; III) que existen elementos objetivos que permiten determinar que, de difundirse o de permitir el acceso a la información contenida en la “Medición de Satisfacción de Clientes”, podría ser útil para los competidores. IV) que de dicha Medición surgen elementos a considerar en el conjunto de objetivos trazados, tales como la orientación comercial y la estrategia político institucional de la empresa para competir en el mercado postal nacional. V) que la ANC al encontrarse compitiendo con otros prestadores del servicio postal en el mercado, la difusión y/o acceso de la información contenida en la Medición de Satisfacción de Clientes procesada por esta Administración, acarrearía un grave daño institucional y la ubicaría en una situación de manifiesta desventaja, dado que de la misma se extraen elementos comerciales del modelo a seguir por la empresa. Sin perjuicio de reunir información gráfica de lo que es el negocio en sí, pertinente al grado de satisfacción ó insatisfacción de nuestros clientes, en cuanto a los servicios brindados por la empresa, que es una diferencia clave en un régimen de competencia. VI) que es el jerarca del Organismo quien debe decidir sobre la reserva determinada por ley, según el tema y su competencia.

ATENTO: a lo dispuesto por el 5° de la Carta Orgánica, aprobada por el art. 747 de la Ley 16.736, de fecha 5 de enero de 1996; en la redacción dada por el Art. 39 de la Ley 19.009 del 22/11/2012; en la ley N° 18.381 de fecha 17 de octubre de 2008; en su Decreto Reglamentario N° 232, de fecha 2 de agosto de 2010; y en el Reglamento para la Clasificación, Desclasificación y Rotulación de la Información Pública en poder de la Administración Nacional de Correos, aprobado por Resolución de Directorio N° 409/2013, de fecha 19 de diciembre de 2013.-

EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE CORREOS

R E S U E L V E:

- 1) Clasificar como información reservada durante el plazo máximo establecido legalmente, “...permaneciendo con tal carácter hasta un período de quince años...” a contar a partir de la fecha de la presente resolución, la “Medición de Satisfacción de Clientes”.
- 2) Procédase por parte de la Oficina en la cual se hallare dicha información, a la agregación en el documento de referencia, de una carátula que identifique el carácter reservado de la información, estampando en el encabezado de cada carilla del documento, un sello con la leyenda de: “Reservado” (Rotulación), con el objetivo de poner en conocimiento de las personas, la clase de información contenida en el documento.
- 3) Transcríbase para conocimiento a las Gerencias de Área y Asesorías de Directorio a quienes se les comete la comunicación a su personal respectivo, y a la Unidad de Comunicación Corporativa para su difusión en la intranet.
- 4) Pase a la Unidad de Acceso a la Información Pública a los efectos del informe semestral, indicado en el artículo 7º de la Ley N° 18.381 y art. 22 del Decreto N° 232/10.

**SRA. MARÍA SOLANGE MOREIRA DIAZ
PRESIDENTA**

**DRA. BLANCA SCALA
SECRETARIA GENERAL**