



## MINISTERIO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

Acuérdose las siguientes reformas al Acuerdo Ministerial número 1165-2003 de fecha 17 de octubre de 2003 y sus reformas, que contiene el Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala.

### ACUERDO MINISTERIAL No. 554-2009

Guatemala, 14 de agosto del 2009

**EL MINISTRO DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA**  
**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 97 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República, el reglamento para la prestación del servicio concesionado, forma parte del contrato de concesión.

**CONSIDERANDO:**

Que con fecha doce de mayo del año dos mil cuatro, el Decreto 14-04 del Congreso de la República aprobó la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, y estableció en el artículo 2, que con la finalidad de mantener al día y acorde con los avances de la globalización, que afecten la prestación de este tipo de servicios y los que sean necesarios para el mejor desempeño del Servicio Postal en Guatemala, los reglamentos que lo regulen serán susceptibles de reformas o modificaciones, mediante Acuerdo Ministerial emitido por el titular del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

**POR TANTO:**

En el ejercicio de la función que le confiere el artículo 194 incisos a) y f) de la Constitución Política de la República de Guatemala, artículo 27 inciso m) y artículo 30 inciso h), ambos de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República de Guatemala y, artículo 2 del Decreto 14-04 del Congreso de la República.

**ACUERDA:**

Las siguientes reformas al Acuerdo Ministerial número 1165-2003 de fecha 17 de octubre de 2003 y sus reformas, que contiene el Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, de la siguiente forma:

**Artículo 1. Se reforma el artículo 4., literal B) subliteral i), el cual queda así:**  
" i) Otros servicios conexos o complementarios previa autorización de la Dirección General."

**Artículo 2. Se reforma el artículo 5., el cual queda así:**  
**"Artículo 5. CORRESPONDENCIA BASICA UNIVERSAL.**  
Los envíos que deberán circular por el correo con carácter básico universal son: cartas, telegramas simples, tarjetas postales, impresos, cecogramas, pequeños paquetes, encomiendas postales, y servicios especiales actuales y los que se establezcan en convenios postales internacionales de los que Guatemala sea parte."

**Artículo 3. Se reforma el artículo 6., el cual queda así:**  
**"Artículo 6. SERVICIOS ESPECIALES.**  
Entre las formas de envíos de correspondencia podrán adoptarse, facultativamente por el usuario, la certificación, así como también los siguientes servicios especiales: envíos con valor declarado, envíos contra reembolso, envíos por expreso, aviso de recibo, entrega en propia mano, cupones de respuesta internacional y otros, en algunos de éstos se deberá suscribir acuerdos bilaterales o multilaterales para la prestación del servicio."

- b) Permitir que cualquier otra persona, individual o jurídica, lucre con los bienes de la concesión en perjuicio del Estado.
- c) Emitir sellos postales sin la autorización de la Dirección General y sin cumplir con el procedimiento indicado en este reglamento.
- d) Cerrar oficinas postales, en los horarios establecidos para atención al público, sin excepción, incluyendo la oficina de cambio del Aeropuerto Internacional "La Aurora", la cual deberá permanecer abierta las veinticuatro (24) horas, todos los días del año; salvo caso fortuito o fuerza mayor, debidamente comprobados por la Dirección General.
- e) Dejar de atender las oficinas postales ya establecidas o abrir nuevas oficinas postales, de manera temporal o definitiva, en ambos casos, sin previa autorización de la Dirección General.
- f) Utilizar sellos de hule que no contengan la marca del correo oficial.
- g) Adelantar o atrasar la fecha en el proceso de matasello de entrada de correspondencia.
- h) Permitir que salgan de las oficinas postales, envíos de correspondencia, si no es en despacho cerrado.
- i) Sacar al mercado nuevos productos y/o servicios, sin previa autorización del Ministerio.
- j) Subcontratar empresas de carteros, ya que deberá contar con todo el personal suficiente para la prestación de los servicios.
- k) Utilizar sacas propiedad de las otras administraciones postales, excepto las de aquellas administraciones que las declaren no retornables.
- l) Modificar tasas o tarifas por servicios, sin previa autorización del Ministerio o la Dirección General, según corresponda.
- m) Hacer trámites directamente con instituciones, organismos, oficinas internacionales y administraciones postales, ya que únicamente puede hacerse por medio de la Dirección General.
- n) Remover marchamos a metro contadores de máquinas franquendoras.
- ñ) Desviar, ceder o traspasar los servicios concesionados, para aprovechamiento de terceras personas.
- o) Dedicarse a actividades que constituyan perjuicio o competencia para el Estado.
- p) Realizar prácticas de captación, envío y distribución de correspondencia utilizando procedimientos prohibidos por el Convenio de la Unión Postal Universal, sus reformas y otras leyes nacionales e internacionales aplicables.
- q) Utilizar los recursos que el Estado le entrega en concesión, para captar correspondencia para cualquier otra empresa de correo."

**Artículo 19. Se reforma el artículo 29., el cual queda así:**

**"Artículo 29. AUTORIDADES DE LA CONCESIÓN.**

La vigilancia del cumplimiento del Contrato de Concesión, así como, la toma de decisiones tanto operativas como políticas, estará a cargo de autoridades del Ministerio, de la forma siguiente:

**1) AUTORIDAD SUPERIOR.**

Será el titular de la cartera del Ministerio, quien tendrá entre otras facultades las siguientes:

- a) Aprobar y modificar el presente reglamento.
- b) Autorizar servicios, ventas, acciones y procedimientos de la Dirección General, como del Concesionario.
- c) Establecer las tarifas a cobrar en los servicios de la franja básica obligatoria.
- d) Conocer de los conflictos que se susciten entre el Concesionario y la Dirección General, resolviéndolos con asesoría de la U.C.D.
- e) Aprobar las tarifas que para los demás servicios proponga el Concesionario.
- f) Rescatar los servicios concesionados en cualquiera de los casos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

**2) SUPERVISIÓN GENERAL.**

La U.C.D., quien como ente de enlace en las concesiones otorgadas por el Ministerio, velará porque se cumpla con todas las obligaciones contenidas en el contrato de concesión, al prestar los servicios concesionados y funcionará en la forma siguiente:

Nombrará un supervisor específico; quien con base a tal nombramiento y en coordinación con la Dirección General, tendrá acceso directo en cualquier tiempo, a todas las oficinas, así como a los registros y operaciones contables y administrativas de la concesión y en forma mensual, hará un informe pormenorizado a la Coordinación de la U.C.D., con copia al Despacho Superior del Ministerio.

Con base al informe rendido por el supervisor específico, el Despacho Superior, con asesoría de la U.C.D., planteará a la Autoridad de Aplicación y Control el resultado de su análisis y si fuera necesario, requerirá la ejecución de determinadas acciones, en el cumplimiento de sus funciones.

**3) AUTORIDAD DE APLICACIÓN Y CONTROL.**

La Dirección General, para los efectos de la concesión que se regula, tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

**A) Autoridad de Aplicación y Control.**

Será el ente de aplicación y control de los servicios concesionados y como tal fiscalizará, en forma permanente, el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales que asuma el Concesionario, desde el inicio hasta la finalización del contrato suscrito con el Estado de Guatemala e impondrá las sanciones correspondientes en los casos de incumplimiento.

**B) Representante ante Administraciones o Autoridades en Materia Postal.**

De conformidad con la legislación tanto nacional como internacional, en materia postal, tiene la representación del Estado de Guatemala, y será el único con potestad para participar como tal en las actividades convocadas por instituciones o entidades internacionales, por lo cual toda comunicación e información con o de otras administraciones postales, la Oficina Internacional de la Unión Postal Universal (UPLU) y la Secretaría General Internacional (UPAEP), debe ser canalizada por su medio.

De acuerdo con las agendas de las entidades internacionales, corresponde a la Dirección General invitar al Concesionario para que, a su costa, participe en los eventos en que se traten temas que afecten o involucren cuestiones de operaciones postales o telegráficas o las consecuencias económicas-financieras de los mismos.

**C) Inspección, Supervisión y Control al Concesionario.**

La Dirección General, por medio del Departamento de Inspección Operativa Postal, realizará las acciones de supervisión y control del Concesionario.

Para el cumplimiento de la supervisión y control, el Concesionario deberá:

- a) Proporcionar espacios físicos para la realización de las actividades.
- b) Permitir la inspección de todos los procesos postales y permitir la toma de video o fotografías de los espacios físicos y documentos, que a criterio de la Dirección General, sean necesarios para cumplir con su cometido.
- c) Facilitar la inspección a personal de la Dirección General, debidamente identificado, a todas las oficinas postales de la República concesionadas y las creadas posteriormente con la autorización correspondiente.
- d) Permitir la confiscación de envíos por mala práctica en la recepción, de conformidad con lo establecido en convenios postales internacionales y en la legislación nacional.
- e) Atender de inmediato cualquier recomendación hecha por la Dirección General, por escrito y con firma del Director General, para el mejoramiento de la calidad del servicio postal.
- f) Hacer entrega del programa anual de control, auditoría de seguridad interna y externa así como, de los manuales de normas y procedimientos, reglamento interno de trabajo y el de seguridad e higiene industrial.

- g) Entregar programas de itinerarios de líneas aéreas, transportes locales y departamentales.
- h) Entregar un listado actualizado de los buzones y apartados postales y su ubicación en todo el territorio de la República.
- i) Proporcionar cualquier información que se requiera y copias de documentos previamente confrontados con su original.
- j) Entregar el programa de mantenimiento de las Agencias Postales, el cual será verificado oportunamente por la Dirección General. La entrega a la Dirección General, de la documentación relacionada en esta literal, se hará dentro de los tres primeros meses de cada año.

**D) INFORME DE ACTUACIONES:**

Del resultado de su actividad, la Dirección General, rendirá mensualmente informe pormenorizado al Despacho Superior del Ministerio."

**Artículo 20. Se derogan los artículos 30, 31 y 32.**

**Artículo 21. Se reforma el artículo 33., el cual queda así:**

**"Artículo 33. DOCUMENTOS E INFORMES PARA EL CONTROL.**

El Concesionario entregará a la Dirección General los siguientes documentos:

- a) Con la periodicidad indicada en las bases de licitación, los formularios establecidos en las mismas. Dichos formularios podrán ser integrados en uno o más documentos, que contengan la totalidad de la información requerida, a efecto de permitir un mejor manejo de esta última.
- b) Dos copias digitales de las facturas mensuales de las líneas aéreas, de la correspondencia internacional expedida por el Concesionario.
- c) Informe de encaminamiento y tránsito de la correspondencia internacional expedida y sus tiempos de entrega, cuando sufran cambios.
- d) Boletines de Verificación y Reclamaciones Internacionales enviados, recibidos y aceptados, dos copias semanales.
- e) Cualquier otro informe que sea requerido por parte de la Dirección General, en original y copia o por cualquier otro medio digital."

**Artículo 22. Se reforma el artículo 34., el cual queda así:**

**"Artículo 34. ACTIVIDADES FILATÉLICAS.**

De conformidad con el contrato de concesión, el Concesionario fue delegado expresamente, para emitir, distribuir y vender sellos postales, actividades que realizará bajo la supervisión directa de las Autoridades de la Concesión y atendiendo las normas legales aplicables a dichas actividades.

Tendrá a su cargo todo lo relacionado con las cuentas de los abonados nacionales e internacionales, debiendo informar mensualmente a la Dirección General, el movimiento de dichas cuentas y está obligado a cumplir con los términos del contrato de concesión y con las normas y convenios, que en materia de filatelia rigen y que han sido implementadas por la Oficina Internacional (UPLU) y la Secretaría General Internacional (UPAEP). Además el Concesionario deberá entregar ciento tres (103) series más de estampillas, de cada emisión, distribuidas así: cien (100) series a la Dirección General, que utilizará para efectos de cumplimiento oficial y protocolario y tres (3) series para el sistema de registro de sellos de correos, en el ámbito de la Unión Postal Universal.

Para la emisión de sellos postales se observará el siguiente procedimiento:

- a) En la primera reunión anual del Consejo Nacional Filatélico se definirá el listado de temas de las emisiones postales a ser desarrollados durante el año, observando las proporciones establecidas en el contrato de concesión; a excepción de aquellos temas que sean propuestos por la Secretaría General Internacional (UPAEP) y la Oficina Internacional (UPLU). Dicho listado podrá ser modificado de mutuo acuerdo por el Consejo Nacional Filatélico y el Concesionario.
- b) El Concesionario solicitará a la Dirección General, la autorización para la emisión de sellos postales, determinando la cantidad y valor facial de cada emisión, acompañando el boceto respectivo, cuya elaboración en todo caso estará a cargo del Concesionario.
- c) La Dirección General, trasladará al Consejo Nacional Filatélico las solicitudes que presente el Concesionario de nuevas emisiones de sellos postales con los bocetos respectivos, para la aprobación del diseño. Las características de los sellos postales deberán cumplir con los requisitos de la Deontología Filatélica, aprobada por la Unión Postal Universal y, en especial con la recomendación C-80/1989 de dicha Deontología, destinada a los países miembros indicados en las bases de licitación de los servicios concesionados.
- d) De cada solicitud, el Consejo Nacional Filatélico, luego del estudio correspondiente, emitirá resolución y remitirá el expediente a la Asesoría Jurídica de la Dirección General, para que emita opinión, quien posteriormente elevará el expediente al Director General, para que resuelva. Si la resolución es favorable, determinará la cantidad y el valor facial de sellos postales, para que se pongan en circulación. De tal autorización se notificará al Concesionario, para que proceda a la impresión de los sellos autorizados.
- e) El Concesionario seleccionará el taller de grabado o imprenta, que tendrá a su cargo la impresión de los sellos postales. La Dirección General, supervisará el proceso de impresión y oportunamente notificará a la Contraloría General de Cuentas, para que nombre un Delegado que esté presente en la impresión y conteo total de los sellos postales y facione el acta correspondiente.
- f) El Concesionario coordinará el acto de lanzamiento de cada emisión postal, con la Dirección General y el Consejo Nacional Filatélico, acto que será financiado por el Concesionario a cuenta del tres por ciento (3%) de la inversión mínima anual, establecida en el contrato de concesión."

**Artículo 23. Se reforma el artículo 36., el cual queda así:**

**"Artículo 36. NORMAS INTERNACIONALES.**

Para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario, éste, observará las condiciones establecidas en el contrato de concesión y las bases de licitación, en el presente reglamento y demás disposiciones aplicables, además, se regirá por todos los aspectos internacionales de los servicios postales, contenidos en documentos internacionales suscritos por el Estado de Guatemala."

**Artículo 24. Se reforma el artículo 36 BIS., el cual queda así:**

**"Artículo 36 BIS. LIQUIDACIÓN DE CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES.**

- a) El Concesionario enviará a la Dirección General, en la fórmula que se indica para cada caso, los informes siguientes: diariamente: "Boletín de Verificación de Encomendadas" (CP-78); "Boletín de Verificación Intercambio de Despachos" (CN-43); "Reclamaciones" (CN-08). Mensualmente: "Hoja de Ruta de Encomendadas Superficie y SAL" (CP-86); "Hoja de Ruta de Encomendadas Aviación" (CP-87); "Hoja de Aviso Intercambio de Despachos Aviación" (CN-31 E.M.S.); "Hoja de Aviso Aviación, Superficie y SAL" (CN-31); "Lista Especial Envíos Certificados Aviación" (CN-33 E.M.S.); "Factura Pesos de los Envíos Prioritarios/Avión al Descubierta" (CN-65); "Boletín de Verificación de Correspondencia Mal Encaminada" (CN-43). Dichos informes deberán contener lo expedido y recibido de otras administraciones postales identificando la fecha, número de despacho correlativo, oficina de cambio y país. El Concesionario está obligado a enviar cualquier otra fórmula que se apruebe en los Convenios de la Unión Postal Universal.
- b) El Concesionario enviará a la Dirección General, dentro del mes siguiente vencido, los informes mensuales de ingresos y egresos generados del "Programa de Cuentas Postales Internacionales", así como, la base de datos obtenida por dicho programa, las cuales serán revisadas y conciliadas con la Dirección General, siendo ésta quien procederá a

**Artículo 4. Se reforma el artículo 7., el cual queda así:****"Artículo 7. ENVÍOS NO DISTRIBUIDOS.**

La correspondencia internacional será devuelta al país de origen, cuando tenga remitente, caso contrario, se clasificará como correspondencia en rezago, a excepción de los envíos impresos y las encomiendas postales de acuerdo a lo previsto en el Convenio Postal Universal y el Manual de Envíos de Correspondencia; salvo que el usuario solicite su devolución a su costa. Los envíos nacionales, luego de cumplir con las normas de entrega establecidas al destinatario o de devolución al remitente, se clasificarán como correspondencia en rezago."

**Artículo 5. Se reforma el literal d) del artículo 9., el cual queda así:**

"d) Los envíos postales que contengan monedas de oro o de plata, alhajas, objetos preciosos, dinero en efectivo o los declarados como patrimonio cultural."

**Artículo 6. Se reforma el artículo 10., el cual queda así:****"Artículo 10. CONDICIONES GENERALES PARA LA CAPTACIÓN DE CORRESPONDENCIA.**

Los servicios de captación de la correspondencia, se prestarán, en ventanillas, en agencias postales, así como en buzones; debiendo contar con las condiciones indispensables y necesarias para la recepción y manejo. Se exigirá el cumplimiento de los acondicionamientos apropiados para cada clase de envíos, los que podrán ser en sobre cerrado y/o con ventana, o bajo faja, sin que la faja cubra todo el envío. Todos los envíos deben preservar el contenido de acuerdo a su naturaleza, evitando que por un deficiente embalaje y acondicionamiento de los objetos se dañe éste u otros envíos.

Será obligatorio el estricto cumplimiento de las medidas de calidad y seguridad en la prestación del servicio, establecidas por las autoridades competentes."

**Artículo 7. Se reforma el artículo 11., el cual queda así:****"Artículo 11. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.**

- Por el contrato de concesión, el Concesionario está obligado a prestar en nombre del Estado y bajo el control directo y permanente de la Dirección General de Correos y Telégrafos, todos los servicios postales que competen a éste, que están detallados en el contrato y en el presente reglamento, así como cualquier otro que sea creado posteriormente, observando las condiciones establecidas en las bases de licitación, en el contrato respectivo, en el presente reglamento y en las normas aplicables, manteniendo como mínimo la cobertura geográfica establecida en dichos instrumentos.
- Pagar mensualmente al Estado de Guatemala, por intermedio de la Dirección General, por concepto de canon un 3% del valor de la facturación total que se registre en forma mensual de los servicios que se presten por todo concepto. Para el caso de servicios conexos o complementarios, el canon del 5%, se calculará sobre la comisión percibida por el Concesionario y, éste deberá facturar por separado estos servicios o productos.
- Realizar todas las operaciones de la prestación de los servicios concesionados, con personal propio de la empresa concesionaria. A requerimiento de la Autoridad de Aplicación y Control, deberá presentar listado completo de las personas que laboran en la misma, incluyendo el puesto que desempeñan.
- Cumplir con los registros que las leyes de Guatemala establecen, tanto para la entidad concesionaria como para la contratación del personal y los pagos correspondientes, que se derivan de tales contrataciones.
- Cumplir con todas las obligaciones fiscales que de conformidad con las leyes vigentes de Guatemala le corresponden.
- Pagar mensualmente al Estado de Guatemala, por intermedio de la Dirección General, el valor total del arrendamiento de los inmuebles propiedad del Estado, que le fueron entregados para la prestación de los servicios objeto de la concesión, de conformidad con los términos y condiciones del contrato de arrendamiento suscrito para tal efecto.
- Pagar mensualmente al Estado de Guatemala, por intermedio de la Dirección General, el derecho de uso de los bienes intangibles propios del correo oficial (derecho de llave) de conformidad con el contrato de concesión.
- Implementar y mantener permanentemente, un programa de publicidad de la codificación postal y de los servicios postales mediante los diversos medios de comunicación, que incluya colocar en lugares visibles de todas las agencias postales información sobre los servicios que presta el Concesionario, tarifas, horario de atención al público y envíos caídos en rezago de acuerdo a la Ley.
- Pintar de manera permanente y homogénea las oficinas y agencias postales, salvo excepciones legales, debiendo incluir en forma legible, en un rótulo exterior la leyenda "Concesionario de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala" comentarios y sugerencias a los teléfonos: 24130202 y 22392000 o los que en el futuro se asignen.
- Todas las agencias tendrán un libro de sugerencias y quejas, autorizado por la Dirección de Atención al Consumidor -DIACO-, el cual estará a disposición de todos los usuarios y de las autoridades de control.
- Efectuar todos los pagos que le corresponden y de conformidad con la ecuación matemática a que se hace referencia en las bases de licitación y en el contrato de concesión, dentro de los treinta días del mes siguiente, por medio de depósitos efectuados en forma mensual en la cuenta de depósitos monetarios del banco que le sea notificado formalmente y por escrito, a nombre de la Dirección General.
- Cumplir con las inversiones mínimas anuales del tres por ciento (3%) de su facturación, a que esta obligado, de conformidad con el contrato de concesión y las bases de licitación correspondientes, debiendo trasladar con el informe anual presentado en el mes de enero de cada año, la documentación que sustente las inversiones y la ubicación exacta de la adquisición, a la Dirección General.
- Efectuar los pagos por concepto de desalmacenaje o vaciado de contenedores en los puertos, almaceneras, y aeropuertos del país, así como los gastos de transporte postal desde el país de origen hasta el país de destino y cualquier otro gasto derivado de la prestación del servicio postal, enviando mensualmente informe a la Dirección General.
- Contar con el respaldo técnico permanente del operador oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal -UPU-, con quien suscribió el convenio establecido en las bases de licitación, debiendo presentar informe de las asesorías recibidas.
- Cumplir con las disposiciones y reglamentos que emitan las autoridades de la concesión, que normen el funcionamiento y la prestación de los servicios.
- Para determinar el estado financiero del Concesionario, éste tiene la obligación de llevar contabilidad de conformidad con la ley, la cual haga posible su verificación en todo tiempo, por la Contraloría General de Cuentas, por la Dirección General o el Ministerio.
- El Concesionario está obligado a poner a disposición del Ministerio, por medio de la U.C.D., los libros y documentos de contabilidad y darle la información que le requieran en cualquier momento y especialmente en caso de intervención del servicio.
- Al vencer el plazo de la concesión, los bienes transferidos o cedidos al inicio, se restituirán al concedente, sin reembolso, compensar o pagar costo alguno. Asimismo, al concluir el plazo de la concesión, todos los servicios que recibió el Concesionario, con los desarrollos y adelantos tecnológicos que le haya incorporado y los nuevos servicios conexos agregados, deberán ser restituidos al concedente sin derecho a resarcimiento alguno. El Concesionario deberá prever en sus contrataciones, cláusulas que obliguen a quienes lo presten servicios o provean

bienes, a continuar los contratos por un curso de ejecución no inferior a noventa (90) días o el plazo que garantice continuidad en la prestación de los servicios.

- El Concesionario debe notificar inmediatamente sobre cualquier riesgo observable en los bienes y servicios de la Dirección General, en cualquier agencia postal del territorio nacional, como parte de la responsabilidad contraída al hacerse cargo del servicio postal.
- Cumplir con matasellar, incluyendo la fecha de recepción, de la correspondencia de los servicios concesionados siguientes: a) servicio postal básico; y, b) correspondencia internacional entrante y saliente.
- Al expirar el plazo de la concesión, el Concesionario tiene la obligación de revertir todos los bienes y servicios a la Dirección General, sin costo alguno o previa indemnización, según el caso. En el supuesto de indemnización, se hará el avalúo de los bienes, tomando en consideración todos los elementos y factores que determinen su precio real, debiendo someterse el expediente y proyecto de contrato correspondiente a la Contraloría General de Cuentas antes de su aprobación y no se hará ningún pago a cargo del contrato de traslación de bienes, sino hasta que haya sido aprobado por la autoridad superior del Ministerio y la resolución esté firme. En todo caso la Dirección General debe hacerse cargo de los servicios concesionados, libre de pasivos de cualquier clase."

**Artículo 8. Se reforma el artículo 12., el cual queda así:****"Artículo 12. ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

Las agencias postales de atención al público deben prestar los servicios concesionados uniformemente, en toda la República; debiendo contar con el mobiliario y equipo necesarios, incluyendo mostrador, balanza y sello identificador de la agencia postal; y, estar abiertas al público como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes y cuatro (4) horas los días sábados; abriendo diariamente a las ocho horas con treinta minutos (8.30) de lunes a viernes y los sábados a las nueve (9:00) horas, a excepción de aquellas que por las características de los servicios que prestan y del lugar de su ubicación necesitan ser atendidas en horarios especiales, los cuales serán autorizados por la Dirección General, a propuesta del Concesionario."

**Artículo 9. Se reforma el artículo 13., el cual queda así:****"Artículo 13. RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA.**

El proceso de recepción de correspondencia deberá realizarse diariamente por medio de ventanillas postales y buzones postales. Asimismo, en el lugar y frecuencia indicados por los usuarios. La recepción se hará por medio de personal del Concesionario, debidamente uniformado y acreditado como trabajador del mismo. Para el efecto, se exigirá a los usuarios el uso de embalajes especiales y acondicionamientos de los envíos."

**Artículo 10. Se reforma el artículo 15., el cual queda así:****"Artículo 15. CLASIFICACIÓN Y EXPEDICIÓN DE ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA.**

La clasificación y expedición de envíos de correspondencia deberá realizarse según servicio, categoría, encaminamiento y distribución, debiendo aplicarse la guía de codificación postal y cumplir con despacharla dentro de los estándares que establece el artículo 17 de este Reglamento."

**Artículo 11. Se adiciona al artículo 17., el siguiente texto:**

"El cumplimiento de los estándares de entrega son obligatorios, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobados por la Dirección General."

**Artículo 12. Se reforma el artículo 21., el cual queda así:****"Artículo 21. OFICINAS DE ENLACE NACIONAL.**

El Concesionario debe contar con oficinas postales establecidas, en todo el territorio nacional, para que agilicen el encaminamiento a destino y efectuar la entrega y recepción de los despachos, dentro de un sistema combinado, radial, y punto a punto. Cuando intervenga un tercero en el proceso de traslado o se utilicen empresas de transporte particulares, deberá usarse sacas debidamente marchamadas."

**Artículo 13. Se reforma el artículo 22., el cual queda así:****"Artículo 22. DE LA CORRESPONDENCIA REZAGADA Y CORRESPONDENCIA MUERTA.**

Cuando no fuese posible entregar la correspondencia por fallecimiento o ausencia del destinatario, fuere rehusada y que no cuente con dirección del remitente, si es nacional, queda en rezago; si es internacional se debe cumplir con las normas internacionales establecidas por la Unión Postal Universal en cuanto a manejo de correspondencia. El Concesionario, separará la correspondencia por categoría de producto, debiendo publicar el listado correspondiente por lo menos una (1) vez al año, en un periódico escrito de los de mayor circulación. Transcurridos seis (6) meses, después de dicha publicación, la correspondencia no reclamada será enviada a la Dirección General, en donde también podrá ser reclamada durante el plazo de seis (6) meses, después del cual se tendrá como correspondencia muerta, sin necesidad de declaración alguna. Las personas que intervengan en el procedimiento de destrucción de la correspondencia muerta, serán convocadas por la Dirección General y para el mismo se aplicará lo establecido en el Código Postal."

**Artículo 14. Se reforma el artículo 23., el cual queda así:****"Artículo 23. DE LA POSTA RESTANTE.**

El servicio de posta restante se puede aplicar a todo envío postal, en los casos siguientes:

- Cuando el destinatario no tenga un domicilio fijo.
- Que las piezas postales ingresen del exterior y que en el sobre -por escrito se defina este servicio.
- Para extranjeros que estén de paso o por un tiempo en el territorio nacional, y que por su calidad de turistas no tengan domicilio fijo."

**Artículo 15. Se reforma el literal e) del artículo 24., el cual queda así:**

"e) Para el mantenimiento y sostenimiento de la información debe a su costa crear un programa informático u otro mecanismo similar, que permita estar conectado en línea con la Dirección General a efecto de que ésta como Autoridad de Aplicación y Control, pueda en todo momento tener acceso a la información, actualizada diariamente."

**Artículo 16. Se adiciona al final del artículo 26., el siguiente texto:**

"Para el caso de utilización de franqueadora, la Dirección General colocará marchamos al realizar la carga el Concesionario."

**Artículo 17. Se adiciona al artículo 27., el siguiente texto:**

"La correspondencia con franquicia nacional e internacional, será establecida por la Autoridad de Aplicación y Control, como lo regula el contrato de concesión y las bases de licitación, a excepción de las franquicias establecidas en la Ley Electoral y de Partidos Políticos, las que se regirán por lo establecido en dicha Ley y su Reglamento."

**Artículo 18. Se reforma el artículo 28., el cual queda así:****"Artículo 28. PROHIBICIONES AL CONCESIONARIO.**

Se prohíbe al Concesionario:

- Transferir, gravar o enajenar la concesión o sus recursos.

- realizar los cierres trimestrales o anuales por los diferentes servicios de: Gastos Terminales, Encomendas, E.M.S, Red Interna, Mal Encaminado, Indemnizaciones, Tránsito y de cualquier otra naturaleza similar, según el Convenio Postal Universal.
- c) La Autoridad de Aplicación y Control con base a los cierres establecidos en el párrafo anterior, presentará y aceptará por medio de oficio, las cuentas postales internacionales con las diferentes Administraciones postales, con las que tiene intercambio de correspondencia, según lo establecido en el Convenio Postal Universal.
- d) Las modificaciones y observaciones efectuadas en las cuentas postales internacionales, por las diferentes Administraciones postales, serán revisadas, modificadas y aceptadas por la Autoridad de Aplicación y Control, la que enviará un cuadro detallado mensualmente, al Concesionario con fotocopia de las respectivas cuentas, dentro del mes siguiente vencido.
- e) El Concesionario elaborará y enviará a la Autoridad de Aplicación y Control un cuadro trimestral detallado de las cuentas presentadas y aceptadas, por cada administración postal, para los controles respectivos dentro del siguiente mes vencido.
- f) El Concesionario y la Autoridad de Aplicación y Control, conciliarán los cuatro trimestres, elaborando un cuadro detallado por año vencido, que contenga el total de cuentas presentadas y aceptadas, para proceder a firmar, de conformidad ambas partes.
- g) La Autoridad de Aplicación y Control, con las cuentas postales internacionales, aceptadas a favor y en contra de la administración postal guatemalteca, procederá a la elaboración y presentación de la Cuenta General (CN-52), a cada país correspondiente, para su revisión y aceptación, de las cuales enviará copia al Concesionario al momento de su aceptación. La Autoridad de Aplicación y Control, procederá a realizar la gestión de cobro al deudor.
- h) La Autoridad de Aplicación y Control, al recibir la Cuenta General (CN-52), a favor de otras administraciones postales procederá a su revisión, aceptación y devolución al país que corresponda, realizando gestiones ante el Concesionario, para el pago correspondiente al país acreedor.
- i) La Dirección General trasladará al Concesionario, el pago por concepto de cuentas postales internacionales, que estén debidamente acreditadas en la cuenta correspondiente, en forma trimestral, haciéndolo efectivo dentro de los treinta días siguientes a la finalización de cada trimestre calendario.
- j) El Concesionario aperturará una cuenta en dólares de los Estados Unidos de Norte América, en un banco del sistema nacional, denominada "Correo de Guatemala, S.A., Cuentas Internacionales".
- k) La Autoridad de Aplicación y Control por medio del Departamento Financiero, llevará un libro de actas, autorizado por la Contraloría General de Cuentas exclusivamente para dejar constancia del traslado de los pagos, por medio de cheque o transferencia, a favor del Concesionario según la Cuenta General (CN-52).
- l) Para efectuar los pagos que se deban realizar a las administraciones postales acreedoras, como resultado de las Cuentas Generales (CN-52) aceptadas, el Concesionario emitirá el documento de pago correspondiente, el cual deberá enviar a la Autoridad de Aplicación y Control, en el momento de su elaboración, la que deberá hacer llegar a la administración postal acreedora, solicitando acuse de recibo, por dicho pago, enviando al Concesionario una copia. Si el pago lo realiza el Concesionario, por medio de transferencia bancaria, deberá enviar a la Autoridad de Aplicación y Control una copia del documento de pago. De lo actuado, el Departamento Financiero de la Dirección General, dejará constancia en acta administrativa. Los costos de envío de los pagos, correrán por cuenta del Concesionario.
- m) Todas las cuentas postales internacionales que no estén comprendidas dentro del periodo de la concesión, crean derechos y obligaciones, a la Dirección General."

Artículo 15. Se reforma el artículo 38., el cual queda así:  
"Artículo 38. DE LAS OFICINAS POSTALES.

Se deberá contar con oficinas postales en todo el territorio nacional, de conformidad con lo establecido en el párrafo tercero del artículo 37, de este reglamento, las cuales podrán denominarse indistintamente como agencia, sucursal, centros de consolidación y serán clasificadas de la siguiente manera:

- De Primera, serán las de la capital, las cabeceras departamentales y las de los puertos de la República de Guatemala.
- De Segunda, serán las de los municipios que no son cabeceras departamentales.
- De Tercera, serán las de las aldeas y caseríos de los departamentos."

Artículo 26. Se reforma el artículo 39., el cual queda así:  
"Artículo 39. DE LOS REGISTROS CONTABLES.

El Concesionario deberá llevar registros contables de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados, de conformidad con la ley.

El Concesionario deberá entregar a la Autoridad Superior del Ministerio, por medio de la U.C.D., en los primeros quince días del mes siguiente al de la fecha, informes financieros mensuales, con sus respectivos auxiliares, incluyendo en ellos, los correspondientes a la contabilidad internacional. Asimismo, le entregará informes semestrales de gestión debidamente auditados por una persona individual o jurídica de reconocido prestigio internacional.

Sin perjuicio de la información que se indica anteriormente, el Concesionario proporcionará a la Dirección General, cualquier otra información en materia contable, que le sea requerida. El Concesionario tiene la obligación de permitir en todo tiempo, la práctica de las auditorías que la autoridad competente considere necesarias, así como poner en cualquier momento a disposición de las autoridades competentes los libros, documentos de contabilidad e información que le requieran."

Artículo 27. Se reforma el artículo 40., el cual queda así:  
"Artículo 40. MULTAS Y SANCCIONES AL CONCESIONARIO.

En los casos de infracciones a lo preceptuado en el contrato de concesión y este reglamento, cualquier persona individual o jurídica, podrá presentar la denuncia contra el Concesionario. La denuncia deberá ser presentada por escrito ante el Director General, identificando de forma precisa la infracción que se imputa, efectuando la petición en forma clara y concisa, para lo cual se aplicará el siguiente procedimiento:

- El Director General ogerá audiencia por un plazo de cinco días al Concesionario, para que se pronuncie al respecto y proponga los medios de prueba pertinentes.
- Con la contestación o sin ella, el Director General, solicitará opinión técnica a la unidad administrativa que corresponda y, posteriormente recabará la opinión de la Asesoría Jurídica de la Dirección General.
- Recabadas las opiniones, el Director General, dentro del plazo legal, resolverá lo procedente. Contra lo resuelto se podrá interponer los recursos establecidos en la Ley de lo Contencioso Administrativo."

Artículo 28. Se reforma el artículo 41., el cual queda así:  
"Artículo 41. CONTROVERSIAS.

"Los conflictos y controversias que surjan relativas al cumplimiento, interpretación, aplicación y efectos del contrato de concesión y de los documentos que forman parte del mismo, después de agotada la vía conciliatoria y administrativa, se someterán a la jurisdicción del Tribunal de lo Contencioso Administrativo."

Artículo 29. Se adiciona al artículo 42., las literales g) y h), con el siguiente texto:  
"g) Decreto 14-04 del Congreso de la República, que aprueba la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala.

- h) Convenios, actas, resoluciones y reglamentos de la Unión Postal Universal, de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal y de la Asociación Postal Centroamericana y de República Dominicana."

Artículo 30. Se adiciona al artículo 43., las siguientes definiciones:

**Administración Postal:** Es el órgano gubernamental encargado de administrar, supervisar y/o prestar los servicios postales en cada país miembro de la Unión Postal Universal.

**Contrato de Concesión:** Es el Contrato de Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, aprobado por el Decreto número 14-04 del Congreso de la República.

**Director General:** Es la autoridad superior de la Dirección General de Correos y Telégrafos y representa legalmente a la Institución en el ámbito nacional e internacional.

**Ministerio:** Es el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda; el Ministro del ramo es la Autoridad Superior de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala.

Artículo 32. VIGENCIA. El presente Acuerdo empieza a regir el día siguiente después de su publicación en el Diario de Centro América.

COMUNIQUESE:

  
Guillermo Andrés Castillo Ruiz  
Ministro de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda



El Viceministro de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda.



José Estuardo Villatoro Monterroso  
Viceministro de Comunicaciones,  
Infraestructura y Vivienda