



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

1179



Guatemala, 17 de octubre de 2003

ACUERDO MINISTERIAL No. 1165-2003.

**LA MINISTRA DE COMUNICACIONES, INFRAESTRUCTURA
Y VIVIENDA**

CONSIDERANDO:

Que la ley de Contrataciones del Estado, Decreto 57-92 del Congreso de la República y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo No. 1056-92 ordenan la emisión del Reglamento de Operación de los Servicios Públicos del Estado que sean concesionados y existe en proceso expediente para la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la naturaleza de la figura de la Concesión, es un acto de poder público, unilateral, no solo subjetivo sino objetivo, de soberanía, como una mera autorización, por el que los derechos del concesionario emanan de un acto unilateral de las autoridades de Estado, es un contrato de sumisión voluntaria, un acto administrativo, el privilegio que se otorga bajo una determinada condición, otorgando un derecho público subjetivo, recibiendo la denominación de contrato de adhesión.

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, y del inciso m) del artículo 27 e inciso h) del artículo 30 ambos de la Ley del Organismo Ejecutivo, Decreto 114-97 del Congreso de la República.

ACUERDA:

Emitir el siguiente:

Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala.

TÍTULO I

CAPÍTULO ÚNICO:

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. OBJETO:

El objeto del presente Reglamento es regular la prestación de los servicios postales concesionados con base en lo preceptuado en la Ley de Contrataciones del Estado, las bases de Licitación y el Contrato de Concesión celebrado entre el Estado de Guatemala y la Empresa Concesionaria, en el entendido de que cualquier duda sobre la aplicación de las normas aquí contenidas en relación a los documentos que instruyen el proceso de la concesión, se resolverá considerando que prima lo establecido en las bases de





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



licitación y sus anexos, seguidamente en su orden el Contrato de Concesión, la oferta presentada por el Concesionario.

Artículo 2. CARÁCTER DEL SERVICIO POSTAL:

El Correo es un servicio público nacional instituido para transportar la correspondencia conforme a las condiciones y reglamentos que la ley establece y como tal debe llenar las características siguientes: servicio técnico, prestado al público de una manera regular y continua por una entidad pública, con vigilancia constante.

Artículo 3. ALCANCE DE LA CONCESIÓN:

Los alcances de la concesión son:

- a) Mantener una capacidad de prestación regular y sostenida del servicio postal básico universal
- b) Garantizar a los usuarios de este tipo de servicios y otros existentes o potenciales del sector, costos accesibles, prestación eficiente y adopción de mega tendencias y cambios que se suscitan en el mercado global.
- c) Garantizar a los usuarios los derechos preceptuados por el artículo 24 de la Constitución Política de la República de Guatemala.
- d) Garantizar normas y mecanismos de seguridad postal.

Artículo 4. ALCANCE DE LOS SERVICIOS CONCESIONADOS:

- A) Prestación del Servicio Postal Básico consistente en:
 - a) Cartas simples hasta 20 gramos
 - b) Telegramas simples e individuales hasta 20 palabras.
- B) Otros Servicios consistentes en:
 - a) Comunicaciones fehacientes
 - b) Cartas de más de 20 gramos, Cecogramas, Impresos, Pequeños Paquetes y encomiendas tanto de llegada como de salida.
 - c) Correspondencia nacional e internacional con franquicia.
 - d) Giros Postales
 - e) Otros servicios monetarios
 - f) Correo Híbrido
 - g) Servicio de Correos Inmediato E.M.S. (Express Mail Service)
 - h) Servicios filatélicos
 - i) Otros servicios conexos o complementarios



[Handwritten signature]

Artículo 5. CORRESPONDENCIA BASICA UNIVERSAL:

Los envíos que deberán circular por el correo con carácter básico universal son: Cartas, 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.

29



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



Artículo 6. SERVICIOS CONEXOS:

Los envíos de correspondencia podrán adoptar no sólo la certificación, sino también los siguientes servicios especiales: envíos con valor declarado, envíos contra reembolso, envíos por expreso, aviso de recibo, entrega en propia mano, cupones respuesta internacional y otros, en algunos de éstos se deberá suscribir acuerdos bilaterales o multilaterales para la prestación del servicio.

Artículo 7. ENVÍOS NO DISTRIBUIBLES:

Estos envíos serán devueltos al país de origen cuando tengan remitente, en caso contrario se clasificarán como correspondencia en rezago.

Artículo 8. DESPACHOS MILITARES CERRADOS:

De acuerdo a las disposiciones del convenio postal universal se atenderá el intercambio de despachos cerrados con unidades militares.
Para tal efecto, tales despachos se harán por medio de los servicios postales terrestres, marítimos o aéreos de otros países entre oficinas de correo de uno de los países miembros y los comandantes de las unidades militares puestas a disposición de la Organización de Naciones Unidas.

Artículo 9. DE LA CORRESPONDENCIA INADMISIBLE

El Concesionario se hará cargo del transporte de correspondencia, de conformidad con los artículos que preceden, siempre que llegue a las oficinas de su dependencia en estado tal que garantice que no ha sido ni podrá ser violada sin que esto se advierta de una manera ostensible.

En consecuencia no admitirá para su circulación por el correo:

- a) Las cartas cuyos sobres se hallen en mal estado y que por esa circunstancia no ofrezcan completa seguridad para su transporte.
- b) Las que por las malas condiciones de sus cerraduras den lugar a sospechas de violación.
- c) Además, los objetos de correspondencia de cualquier naturaleza que no tengan un embalaje adecuado, cuando contengan líquidos, materiales colorantes o dispendan olor, grasas, aceites, composiciones químicas inflamantes por el choque o roce, instrumentos cortantes o punzo cortantes a descubierto y cuanto pueda causar daño a la correspondencia o a los empleados que intervengan en el manejo.
- d) Las cartas o pequeños paquetes que contengan monedas de oro o de plata, alhajas y otros objetos preciosos, salvo que su valor fuese declarado para ser enviado en otra forma que la correspondencia ordinaria.
- e) Los envíos que contengan Dirección inconveniente, burlesca, sarcástica o seguida de motes o palabras ofensivas.
- f) Los periódicos, folletos y dibujos de toda clase reconocidos como inmorales u obscenos.
- g) Los envíos que mezclen objetos de diversa naturaleza que por su calidad y dimensiones están sujetos a distinta clasificación y derecho de franqueo diverso.
- h) Todos aquellos envíos que estén catalogados como tales, en los Convenios Internacionales.



RA



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

1179



Los objetos de correspondencia a que se refieren los incisos anteriores, formaran parte de la correspondencia en rezago si fuesen aceptados en ventanillas.

Artículo 10: CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Se prestará en ventanillas o buzones de oficinas postales las que deben contar con las condiciones necesarias para su recepción y manejo. Se exigirá el cumplimiento de los acondicionamientos apropiados para cada clase de envío, los que podrán ser bajo sobre cerrado y/o con ventana, bajo faja (sin que la faja cubra todo el envío). no 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 ese u otros envíos. Será obligatorio el estricto cumplimiento de las medidas de calidad de prestación del servicio establecidas por las autoridades competentes.

TÍTULO II

DEL CONCESIONARIO

CAPÍTULO I

OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO.



Artículo 11. OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO:

- a) 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, todos los servicios postales que competen a éste y que lo constituyen todos 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.
- b) Pagar al Estado de Guatemala (Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda) en forma mensual y por concepto de Canon un 5% del valor de su facturación del total de ingresos brutos.
- c) Realizar todas las operaciones de la prestación de los servicios concesionados con personal propio de la empresa concesionaria y a requerimiento de la Autoridad de Aplicación y Control, presentar el listado de las personas que laboran para tal efecto incluyendo el puesto que desempeñan.
- d) Cumplir con los registros que las leyes de Guatemala establecen tanto para la sociedad concesionaria como para la contratación del personal y los pagos correspondientes que se derivan de tales contrataciones (Igss, Irtra, Intecap, etc.).
- e) Cumplir con todas las obligaciones fiscales que de conformidad con las leyes vigentes en Guatemala le corresponden.
- f) Pagar mensualmente 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.
- g) Pagar mensualmente el derecho de uso de los bienes intangibles propios del Correo Oficial (Derecho de Llave) de conformidad con el contrato de concesión.

Roberto Jimenez

TR



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



- h) Implementar y mantener permanentemente un programa de publicidad tanto de la guía de codificación postal y de los servicios postales a través de diversos medios de comunicación, que incluya, colocar en lugares visibles de todas las agencias, información sobre los servicios que presta el correo, tarifas y el horario de atención al público.
- i) Dentro de los primeros seis meses de la concesión, pintar en forma homogénea todas las oficinas y agencias postales, incluyendo en forma legible en su rotulo exterior la leyenda "Concesionario del Correo Oficial de Guatemala, comentarios y sugerencias a los teléfonos 1(801) 267-7367 ó 232-3101 al 7
- j) Todas las agencias tendrán un libro de sugerencias y quejas, con hojas numeradas y autorizadas por la Dirección General, el que estará a disposición de todos los usuarios, dadas de la concesión y de los inspectores de correo.
- k) Efectuar todos los pagos que le corresponde 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, a través de depósitos efectuados en forma mensual en cuenta de depósitos monetarios en el banco que le será notificado formalmente y por escrito, a nombre de la Dirección General de Correos y Telégrafos,
- l) Cumplir con la inversión mínima a que está obligado, de conformidad con el contrato de concesión y las bases de licitación correspondientes.
- m) Efectuar los pagos por concepto de desalmacenaje o vaciado de contenedores en los puertos, almacenadoras, y aeropuerto 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.
- n) 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.
- o) Cumplir con las disposiciones y reglamentos que emitan las autoridades de la concesión, que normen el funcionamiento y la prestación de los servicios.
- p) El Concesionario tiene obligación de llevar contabilidad de conformidad con la ley, la cual haga posible su verificación en todo tiempo, por la Contraloría General de Cuentas requerida por la Dirección General, o el Ministerio. Para determinar el estado financiero de la empresa.
- q) El Concesionario está obligado a poner a disposición del Ministerio, a través de la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones los libros y documentos de contabilidad, y darle la información que le requieran en cualquier momento y especialmente en caso de intervención del servicio.
- r) Al expirar el plazo de la concesión, el Concesionario tiene la obligación de revertir todos los bienes y los 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.

CAPÍTULO II

DE LAS OPERACIONES DEL CONCESIONARIO:



AR



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



Artículo 12. ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Todas las oficinas Postales de atención al público deben prestar todos los servicios concesionados uniformemente, en toda la República. Debiendo contar con el mobiliario y equipo (mostrador, balanza, máquina de escribir y sello identificador de oficina) 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), a excepción de aquellas que por las características de los servicios que prestan y del lugar de su ubicación necesiten ser atendidas en horarios especiales, los cuales serán autorizados por la Dirección General a propuesta del Concesionario

Artículo 13. RECEPCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA:

El proceso de recepción de correspondencia podrá realizarse por medio de ventanilla, buzones tanto de las oficinas postales, como ubicados en otros lugares, o en el lugar indicado por los usuarios, por medio de personal debidamente uniformado y acreditado como trabajador de el Concesionario y en todos los casos se hará diariamente. Además se exigirá el uso de los embalajes especiales y acondicionamientos de los envíos.

Artículo 14. TRATAMIENTO INTERNO EN LA PLANTA DE PROCESAMIENTO:

El tratamiento interno se realizará en el centro de tratamiento postal siempre con la presencia de inspectores postales, utilizando métodos de clasificación, ágiles y las vías mas directas de encaminamiento y tránsito, las cuales deberán ser aprobadas por la Dirección General.

Artículo 15. CLASIFICACIÓN DE LA RECEPCIÓN Y EXPEDICIÓN DE ENVÍOS DE CORRESPONDENCIA:

La clasificación deberá realizarse según categoría, formato, encaminamiento, distribución y aplicación de la guía de codificación postal.

Artículo 16. ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES:

Para la entrega de envíos postales, podrán observarse cualquier de las siguientes modalidades:

- a) Por medio de carteros
- b) Directamente en las ventanillas
- c) En los Apartados Postales

Artículo 17. ESTÁNDARES DE ENTREGA:

El Concesionario al efectuar las entregas de todo tipo de correspondencia a nivel nacional, debe cumplir los estándares y metas siguientes:





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

1179



Para los cuatro primeros años desde el inicio del contrato de Concesión:

Destinos:	Estándar de entrega:	Total de la Muestra:	Entrega en Tiempo:	Metas %	Observado%
Capital	D + 1	300		88	
Departamentos	D + 3	270		86	
Aldeas	D + 5	30		86	
Total República		600		87	

Para los tres años posteriores:

Destinos:	Estándar de entrega:	Total de la Muestra:	Entrega en Tiempo:	Metas %	Observado%
Capital	D + 1	300		88	
Departamentos	D + 3	270		88	
Aldeas	D + 4	30		88	
Total República		600		88	

Para los tres años finales del contrato de Concesión:

Destinos:	Estándar De entrega:	Total de la Muestra:	Entrega en Tiempo:	Metas %	Observado%
Capital	D + 1	300		93	
Departamentos	D + 3	270		91	
Aldeas	D + 4	30		89	
Total República		600		91	

Artículo 18. CONSERVACIÓN DE CORRESPONDENCIA:

La conservación de los envíos postales se regirá por las normas internacionales (Convenio Postal Universal) vigentes, en el entendido de que son de estricto cumplimiento para el Concesionario.

Artículo 19. CORRESPONDENCIA QUE PUEDE RETIRARSE DE LAS OFICINAS DE CORREOS POR LOS USUARIOS:

Toda carta o paquete que se haya depositado para su transporte, sólo podrá retirarse por el remitente, quien deberá probar ante el jefe de la oficina de manera evidente que fue el impositor del envío y presentar carta del motivo del retiro, colocando todos sus datos generales.

Artículo 20. APARTADOS POSTALES:

El Concesionario deberá contar con el servicio de apartados postales existentes y podrá proponer nuevos puntos ante la Dirección General para su aprobación.

Artículo 21. OFICINAS DE ENLACE NACIONAL:

El Concesionario debe contar con oficinas establecidas en el ámbito nacional para que agilicen el encaminamiento indirecto y efectuar la entrega y recepción de los despachos dentro de un sistema combinado (radial y punto a punto).



89



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



Artículo 22. DE LA CORRESPONDENCIA REZAGADA:

Cuando la correspondencia es llevada y no fuere posible su entrega, por fallecimiento o ausencia del destinatario, por ser rehusada y por que no cuente con una dirección del remitente, queda en rezago.

Deberá ser separada por categoría de producto y enviada a la Dirección General, cumplido con el tiempo establecido de seis meses, previo a publicar un listado en un medio de comunicación masivo de lo que esta rezagado, y si no fuese reclamada, pasa a ser correspondencia muerta, como lo será también las encomiendas postales declaradas en abandono.

La correspondencia muerta será la que ha cumplido un año en archivos de la Dirección General, el cual procederá a destruir la correspondencia que ha cumplido su tiempo reglamentario. Los envíos en rezago de productos perecederos, declarados podrán desecharse antes de lo que establece la legislación nacional.

Las personas que intervendrán serán nombradas por la Dirección General.

Artículo 23. DE LA POSTA RESTANTE:

Este servicio sólo se puede aplicar a las cartas, bajo sobre cerrado y bajo las siguientes condiciones:

- a) Que el destinatario no tenga un domicilio fijo.
- b) Que las piezas postales que ingresen del exterior y que en sobre escrito defina este servicio.
- c) Que los extranjeros que estén de paso o por un tiempo en el territorio nacional que por su calidad de turistas no tengan domicilio fijo.

Artículo 24. RECLAMOS:

El Concesionario tiene la obligación de atender con prontitud todos los reclamos, que los usuarios del servicio le planteen y para el efecto debe:

- a) Poner a disposición de ellos los siguientes medios de comunicación: dos líneas telefónicas, una de ellas gratuita, una línea telefónica con señal de Fax, un apartado postal y una dirección de correo electrónico .
- b) Atender los reclamos dentro de las veinticuatro horas siguientes de recibidos.
- c) Elaborar un registro completo del historial de reclamos planteados y resolución de los mismos.
- d) Tener siempre al alcance de los usuarios el libro al que se hace referencia en el artículo 11 literal j) de este Reglamento.
- 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 como autoridad de control, pueda en todo momento tener acceso a la información.
- f) Las reclamaciones son normadas por convenios postales de los que Guatemala es parte y el Concesionario las deberá aplicar observando tanto los plazos como los procedimientos establecidos.

[Handwritten signature]





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



TÍTULO III

CAPÍTULO ÚNICO

TASAS, TARIFAS Y FRANQUEOS:

Artículo 25. TARIFAS A COBRAR:

El Ministerio fijará o aprobará, las tasas, tarifas y formas de franqueo que se aplicarán en la prestación de los servicios postales concesionados.

Para modificar las tarifas establecidas deberá plantearse la solicitud ante la Dirección General quien previo el estudio correspondiente, elevará el expediente al Ministerio para los efectos correspondientes de su aprobación o improbación.

Artículo 26. EL FRANQUEO DE LOS ENVÍOS:

Para el franqueo de los envíos se establecen las siguientes modalidades: sellos postales, impresión de máquina franquadora, portes pagados y porte a pagar.

Para los casos de portes pagados o porte a pagar el concesionario presentará a la Dirección General un informe mensual en el que se detalle el volumen y precios facturados por tales conceptos.

La modalidad para el franqueo de los envíos la determinará el usuario según su preferencia.

Artículo 27. TARIFAS ESPECIALES Y FRANQUÍCIAS:

Para establecer tarifas especiales en la prestación de los servicios, solo tiene potestad la autoridad superior del Ministerio, podrá proponerlas la Dirección General o el Concesionario y, en cualquiera de los casos, se debe hacer el estudio de la conveniencia y acompañando el expediente que contenga los estudios y análisis económicos efectuados, se someterá a la autoridad superior del Ministerio, por intermedio de la Dirección General.

De conformidad con lo preceptuado en convenios internacionales de los cuales Guatemala es parte, tienen franquicia postal los envíos de entrada y salida entre Administraciones Postales y los cecogramas de una Institución de no videntes a otra. Y los cupones de respuesta internacional tipo de franqueo que permite al cliente adquirir un cupón canjeable en países miembros de la Oficina Internacional por estampillas que representen el franqueo mínimo de un envío ordinario expedido al extranjero vía aérea.

Artículo 28. PROHIBICIONES AL CONCESIONARIO:

Se prohíbe al Concesionario:

- a) Transferir, gravar o enajenar la concesión o sus recursos.
- 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 llenar los requisitos legales establecidos en el Acuerdo Gubernativo No. 39-2001 de fecha 30 de enero 2001.



RA



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



- d) Cerrar oficinas postales, en los horarios establecidos para atención al público, sin excepción.
- e) Cerrar oficinas temporal o permanentemente.
- f) Utilizar sellos de hule que no contengan la marca del correo oficial.
- g) Adelantar o atrasar 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, sin previa autorización de la Dirección General.
- j) Cerrar la oficina de cambio en aeropuerto la cual deberá permanecer abierta las 24 horas los 365 días del año.
- k) Sub contratar empresas de carteros ya que deberá contar con todo el personal necesario para la prestación de los servicios.
- l) Utilizar sacas propiedad de las otras Administraciones Postales, excepto las de aquellas administraciones que las declaren no retornables.
- m) Modificar tasas o tarifas por servicios, sin previa autorización del Ministerio.
- n) Hacer tramites directamente con instituciones, organismos, oficinas internacionales y Secretaría General Internacional o Administraciones Postales, ya que únicamente puede hacerse a través de la Dirección General.
- o) Remover marchamos a los metro contadores de máquinas franqueadoras.
- p) Desviar los servicios concesionados, para aprovechamiento de terceras personas.
- q) Dedicarse a actividades que constituyan perjuicios o competencia para el Estado.

Utilizar los recursos que el Estado le entrega en concesión para captar correspondencia para cualquier otra empresa de correo.

TÍTULO IV
AUTORIDADES Y CONTROL
CAPÍTULO I



[Handwritten signature]

Artículo 29. AUTORIDADES DE LA CONCESIÓN:

El cumplimiento del Contrato de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, como la toma de decisiones tanto operativas como políticas, estará a cargo de las autoridades en la forma siguiente:

Artículo 30. AUTORIDAD SUPERIOR:

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

- a) Aprobar y modificar el presente reglamento.
- b) Establecer las tarifas a cobrar en los servicios de la franja básica obligatoria.
- c) Conocer de los conflictos que se susciten entre el Concesionario y la Dirección General y resolverlos, con asesoría de la U.C.D.
- d) Aprobar las tarifas que para los demás servicios proponga el Concesionario.

8



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

1179



- e) Rescatar los servicios concesionados en cualquiera de los casos establecidos en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

Artículo 31. SUPERVISIÓN GENERAL:

La Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, quien como ente de enlace en las Concesiones otorgadas por este 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 Unidad, con copia al despacho superior del Ministerio.

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

Artículo 32. AUTORIDAD DE CONTROL Y APLICACIÓN :

La Dirección General de Correos y Telégrafos 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;

En todos los casos, antes de imponer una sanción, la Dirección, correrá audiencia al representante legal de el Concesionario a efecto de que se manifieste al respecto y exponga los motivos o causas de la falta señalada, lo que será determinante para la aplicación o no de la sanción.

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 y la Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal debe ser canalizada por su medio.

[Handwritten signature]





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



De acuerdo con las agendas de las entidades internacionales, la Dirección General, a su criterio, cuando lo considere prudente, podrá hacer invitación al Concesionario para que a su costa participe en algunos eventos

C) Inspección, supervisión y control al Concesionario:

La Dirección General través de la Inspección Postal realizará las acciones de supervisión, y control ante el Concesionario.

Por lo que el Concesionario deberá:

- a) Proporcionar espacios físicos para la realización de las actividades.
- b) Permitir la inspección de todos los procesos postales.
- c) Facilitar la inspección de todas las oficinas postales de la República concesionadas y subcontratadas.
- d) Permitir la confiscación de envíos por mala practica en la recepción de conformidad con lo establecido en Convenios postales internacionales y legislación nacional.
- e) Atender de inmediato cualquier recomendación hecha por la Dirección General, por escrito y con firma de el Director, para el mejoramiento de la calidad del servicio postal.
- f) Hacer entrega del programa anual de control, auditoria de seguridad interna y externa al igual que los manuales de normas y procedimientos, reglamento interno de trabajo y el de seguridad è higiene industrial.
- g) Entregar programas de itinerarios de líneas Aéreas, transportes locales y departamentales.
- h) Entregar un listado actualizado de los buzones y su ubicación en todo el territorio de la República
- i) Proporcionar cualquier información que se requiera.

D) Informe de actuaciones:

Del resultado de su actividad, en forma mensual rendirá informe pormenorizado al despacho superior del Ministerio, con copia para la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio.

CAPÍTULO II

Artículo 33 DOCUMENTOS E INFORMES PARA EL CONTROL:

El Concesionario entregará a la Dirección General los siguientes documentos:

- a) Periódicamente y con la regularidad que cada uno de los formularios del E-001 al E-016 indiquen, para los efectos de control en original y copia.
- b) Reporte semanal de la correspondencia internacional, recibida y expedida por país y oficina de cambio, en cantidad de envíos y pesos del servicio entrega acelerada (E.M.S.), Encomiendas Postales, Sacas M y LC/AO, y otros servicios especiales que presten internacional en un original y una copia.
- c) Informe mensual de las cuentas y pagos presentadas y aceptadas por las distintas Administraciones Postales del intercambio de correspondencia internacional. Sin perjuicio de que en cualquier momento los datos proporcionados sean verificados por le personal de la Dirección General.



98



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



- d) Dos fotocopias de las facturas mensuales de las líneas áreas de la correspondencia Internacional expedida.
- e) Informe de encaminamiento y tránsito de la correspondencia internacional expedida y sus tiempos de entrega, cuando sufran cambios
- f) Boletines de Verificación y Reclamaciones internacionales enviados, recibidos y aceptados, dos copias semanalmente.
- g) Cualquier otro informe que sea requerido por parte de la Dirección General, en original y copia.

TÍTULO V

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 34 . ACTIVIDADES FILATELICAS:

De conformidad con el contrato de concesión, el Concesionario está facultado para emitir sellos postales, distribuirlos y venderlos, 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 y con las normas y convenios que en materia de filatelia rigen, cumplir con las emitidas por la Oficina Internacional y la Secretaría General Internacional en especial con la recomendación C-80/1989 "Deontología filatélica destinada a los países miembros de la Oficina Internacional."

Adicionalmente a las obligaciones contenidas en el Contrato de Concesión, el Concesionario deberá entregar 50 series más de estampillas de cada emisión a la Dirección General, para efectos de cumplimiento oficial y protocolario.

TÍTULO VI

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 35 . SUBCONTRATACIÓN:

El Concesionario como tal cumplirá funciones de operador del servicio postal, por lo que solo podrá Subcontratar trabajos que complementen el proceso de prestación de los servicios postales y con la autorización de la Dirección General y siempre será el directamente responsable del cumplimiento de las obligaciones contractuales. En ningún caso se autorizará subcontrataciones que cambien las condiciones de contratación y las bases de licitación sobre las cuales se desarrolló el proceso de selección y adjudicación de la concesión, pues debe ser directamente el concesionario y su personal quienes presten los servicios concesionados.





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



TÍTULO VII

CAPÍTULO ÚNICO

DISPOSICIONES REGLAMENTARIAS INTERNACIONALES

Artículo 36. NORMAS INTERNACIONALES:

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

TÍTULO VIII

COBERTURA GEOGRÁFICA.

Artículo 37. DE LA OBLIGACIÓN DE LA COBERTURA GEOGRÁFICA:

El Concesionario deberá procurar que todos sus usuarios/clientes gocen del derecho a un servicio postal universal, que corresponda a una oferta básica de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos del territorio nacional.

Además la Dirección General cuidará que las ofertas de servicios postales de calidad sean respetadas por el operador encargado de prestar el servicio postal universal.

Se entenderá que la cobertura geográfica mínima es la que se describe en las bases de licitación y todos los lugares comprendidos en las mismas así como para la correspondencia simple se debe cumplir con los estándares de calidad y de tiempo establecidos en las bases de licitación.

Artículo 38. DE LAS OFICINAS POSTALES:

Se deberá contar con oficinas postales en todo el territorio nacional, las cuales podrán denominarse como agencia, sucursal, centros de consolidación o bien de la siguiente manera:

- a) De Primera, serán las de la capital, las cabeceras departamentales y las de los puertos de la República de Guatemala.
- b) De Segunda, serán los municipios departamentales y
- c) De Tercera, serán las aldeas y caseríos de los departamentos .

TÍTULO IX

CONTABILIDAD

Artículo 39. DE LOS REGISTROS CONTABLES:

Deberán llevarse de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados y de conformidad con la ley.



PH



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



El Concesionario deberá entregar a la Autoridad Superior a través de la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones, en los primeros quince días del mes siguiente al de la fecha, Estados Financieros mensuales con sus respectivos auxiliares, incluyendo en ellos los correspondientes a la Contabilidad Internacional.

Adicionalmente deberá también entregar Estados Financieros semestrales debidamente auditados por una firma o Empresa de reconocido prestigio internacional. Sin perjuicio de la información que se indica anteriormente, el Concesionario proporcionará 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 auditorias 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.

TÍTULO X.

CAPÍTULO I

REGIMEN DISCIPLINARIO



Artículo 40. MULTAS Y SANCIONES AL CONCESIONARIO:

Además de las multas y sanciones establecidas en el Contrato de Concesión, se establecen las siguientes:

Por negar el acceso a las oficinas, agencias o contabilidad de la concesión a las autoridades de la Concesión, siempre que al presentarse se identifiquen con el gafete de la Dirección General o del Ministerio de Comunicaciones, será sancionado con multa de diez mil dólares de Estados Unidos de Norte América, (\$10,000.00), cada vez, sin perjuicio de deducir responsabilidades a las personas que por sus actos hagan incurrir al Concesionario en dicha falta.

Por no cumplir con la cobertura geográfica mínima establecida en las bases de licitación y con los horarios estipulados en el presente reglamento, se impondrá al Concesionario, una multa de Un mil dólares de Estados Unidos de América (\$1,000.00), por cada agencia y por cada vez que se compruebe que no se cumple con tales condiciones.

Por desviar piezas del correo, para favorecer a terceras personas se impondrá una multa de Diez Mil Dólares de Estados Unidos de América (\$10,000.00), por cada vez que se compruebe el desvío de correspondencia, sin importar el número de piezas desviadas en cada oportunidad.

Por no contar con estampillas postales y equipo necesario para la prestación de los servicios, se impondrá una multa de Un Mil Dólares de Estados Unidos de América (\$1,000.00), cada vez que se compruebe tal falta y por cada agencia u oficina postal que incurra en ella.

Las multas contenidas en el presente Reglamento estarán vigentes a partir del cuarto mes de la concesión, y el Concesionario está obligado a hacerlas efectivas, mediante

Roberto Quiroz Rojas

ga



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



deposito en la cuenta ya establecida, dentro del plazo de diez días, contados a partir del siguiente día de la notificación de su imposición.

CAPÍTULO II

Artículo 41. CONTROVERSIAS:

Todos los conflictos y controversias que surjan por la prestación de los servicios y que no tengan procedimiento establecido en el Contrato de Concesión ni en las normas específicas de observancia obligatoria en servicios postales, serán objeto de conciliación entre el Concesionario y la autoridad de control y aplicación.

Si no es posible arribar a un acuerdo, se someterán al conocimiento de la Autoridad Superior quien con asesoría de la U.C.D., resolverá al respecto y si la resolución dictada por la autoridad superior no es conveniente a los intereses del Concesionario, podrá acudir al procedimiento establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

TÍTULO XI

DISPOSICIONES ACCESORIAS.

CAPÍTULO I

Artículo 42. OTRAS NORMAS APLICABLES:

El Concesionario queda sujeto a la observancia de las Leyes y Reglamentos Nacionales que le sean aplicables especialmente a lo establecido en el inciso j) del artículo 4 del Decreto numero 31-2002 del Congreso de la República, que contiene la Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas, así como al inciso c) del artículo 4 del Decreto 89-2002 del Congreso de la República que contiene la Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Público, así como a lo que en materia postal, de concesiones o cualquiera otra aplicable esté contenida en:

- a) Constitución Política de la República de Guatemala
- b) Decreto 57-92 del Congreso de la República, Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento del contenido del Acuerdo Gubernativo 1056-92 del Presidente de la República
- c) Decreto Ley 650 Código Postal del año 1904
- d) Actas de la Unión Postal Universal vigentes
- e) Código de Comunicaciones Eléctricas. Decreto Legislativo No. 2080 de fecha 27 de abril de 1935.
- f) Decreto 31-2002 Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.



CAPÍTULO II

Artículo 43. GLOSARIO

Para los efectos de interpretación del presente Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, se establece la siguiente terminología y definiciones:

88



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



Apartado Postal: Es todo casillero destinado a apartar correspondencia o paquetería, dirigida al mismo, de cualquier persona natural o jurídica, previo pago reglamentado o acordado.

Autoridad de Aplicación y Control: Es la Dirección General de Correos y Telégrafos, quien ejercerá la competencia en materia de control de la concesión y demás potestades administrativas.

Comunicaciones Fehacientes: Este servicio comprende los servicios de Telegramas cuando exceda de 20 palabras y cartas documentos o similares, en los que se puede probar la entrega y el contenido de la comunicación.

Concesionario: Es la Empresa que se le adjudica la concesión y por ende el operador del servicio postal oficial del Estado de Guatemala.

Congresos Universales: Estos son los que se reúnen cada cinco años, su función principal es revisar los instrumentos básicos de la Oficina Internacional, y en donde se determina el programa general de actividades, y elaboración del presupuesto para el quinquenio siguiente.

Correo Híbrido: Este servicio, consiste en la impresión de documentos (facturas de servicio público, estados de cuentas, avisos de cobros de cheque, publicidad, etc.) por medios electrónicos, el ensobrado de los mismos y finalmente la distribución por apartados o domicilios.

Cecogramas: Son cartas abiertas que llevan signos cecográficos (Sistema Braille) en bajo o alto relieve destinado para uso de los no videntes. Peso Máximo 7 kilogramos.

Dimensión: Son las medidas que deben aplicarse a los envíos postales, según lo establecido en el Convenio Postal Universal.

Dirección General: Es la Dirección General de Correos y Telégrafos, que actúa como ente Regulador, Fiscalizador y Autoridad de Aplicación.

Envío Postal: Todo objeto que sea susceptible, por sus características físicas y técnicas, de circular a través de una red postal

CP-Encomiendas (Paquete, bulto) Postal. Son aquellos envíos que contienen mercaderías, productos u otros objetos, generalmente tienen valor comercial, también se utilizan para el uso de intercambio de objetos familiares, son envíos registrados y deberán contar con boletín de expedición. Peso Máximo 20 Kilogramos. El intercambio de encomiendas cuyo peso unitario exceda de 20 kilogramos será facultativo, según lo establecido en el Convenio Postal Universal con un máximo de peso unitario que no exceda de 50 kilogramos.

Impresos: Son impresos las reproducciones gráficas de cualquier texto o dibujo, siempre que estén hechas en papel o cualquier otro material similar, pergamino o cartón y que su reproducción se realice por medio de un procedimiento mecánico o industrial. Los impresos pueden ser presentados para su transporte, también en forma de rollos. Peso g Máximo: 5 Kilogramos y previo acuerdo entre Administraciones hasta 10 kilogramos.



Stacho S... [Signature]



MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

001179



Cartas: Es toda pieza de correspondencia cerrada confiada al Correo con carácter secreto, personal, confidencial e inviolable. Peso Máximo: 2 kilogramos

Oficina Internacional (UPU): Órgano Internacional que opera como agencia especializada del sistema de la Organización de Naciones Unidas -ONU- La UPU (Unión Postal Universal) es el organismo a través del cual todos los Estados de los países miembros (189), acuerdan los términos y normas del intercambio de los envíos de los servicios postales, por medio del Convenio Postal Universal que suscriben los signatarios en el congreso de la UPU, el cual se celebran cada cinco (5) años.

Pequeño Paquete: Son aquellos envíos que contienen objetos personales o familiares, no destinados a transacciones comerciales, sin embargo también se utilizan para el envío de muestras de mercaderías; se deberá adherir la respectiva declaración de aduana. Peso Máximo 2 kilogramos.

LC/A0: Cartas, tarjetas postales, pequeños paquetes, cecogramas e impresos.

Saca M: Son sacas especiales que contienen varios impresos consignados por un solo remitente para un mismo destinatario, pueden ser certificadas (este tipo de envío rige únicamente en el ámbito internacional). Peso Máximo 30 Kilogramos

Secretaría General Internacional (UPAEP): La Unión Postal de las Américas, España y Portugal, organismo postal internacional de la Región. Se encarga de las normas y acuerdos postales en la región y de brindar cooperación y asistencia técnica a los países miembros.

Servicios Básicos Universales: Los servicios de admisión y distribución ordinarios llamados básicos, son cartas, tarjetas postales, los pequeños paquetes, impresos, Cecogramas y encomiendas postales. Y son aquellos servicios postales, básicos para la población, cuyo acceso, el Estado de Guatemala, garantiza con un determinado nivel de calidad a todos sus habitantes de forma permanente a precios asequibles en cualquier parte del territorio nacional. El servicio universal lo debe definir y determinar el Estado, de acuerdo con el nivel de calidad de vida y comunicación postal que aspira a brindar a toda la población urbana y rural, dentro de sus objetivos de desarrollo económico, la posibilidad de recursos y el cumplimiento de sus obligaciones del Convenio Postal Universal.

Servicios de Tele-transmisiones: Son los servicios que consisten en los servicios de telegrama y circulares electrónicas, que genéricamente denominan Cartas Electrónicas, y podrán algunas Administraciones postales incluir el Fax y el servicio de Internet.

Servicio E.M.S.: Este servicio Express Mail Service (Servicio de Correo Inmediato), constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos. Esta reglamentado sobre la base de acuerdos bilaterales.

Servicio Postal Básico: Es el servicio de recolección y distribución de correspondencia simple de hasta 20 gramos, telegramas simples de hasta 20 palabras.

Tarjetas Postales: Es un envío constituido por una hoja de cartón rectangular o papel resistente; se admite en las condiciones fijadas en las Actas de la Unión Postal Universal se diferencia de la carta porque además del mensaje escrito lleva uno visual y su forma breve y al descubierto.





MINISTERIO DE COMUNICACIONES,
INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA

1431179



Telegrama: Es el servicio consistente en la emisión y transmisión por cable u onda, de un mensaje cuya entrega se concreta en el domicilio del destinatario mediante textos escritos con la mayor rapidez, pudiendo ser prestados mediante medios tecnológicos sustitutivos más avanzados y eficientes.

U.C.D.: Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Usuario Postal: La persona natural o jurídica, nacional o internacional, que en calidad de remitente o destinatario, utilizan los servicios postales.

Artículo 44. Transitorio:

Al entrar en vigencia el presente Acuerdo Ministerial, deroga totalmente el Acuerdo Ministerial Número 1,156-2003 de fecha 15 de octubre del 2003.

Artículo 45. Vigencia:

El presente acuerdo es de vigencia inmediata.

COMUNIQUESE

Flora E. de Ramos
Ministra de Comunicaciones,
Infraestructura y Vivienda



**El Viceministro de Comunicaciones
Infraestructura y Vivienda**

Ing. Julio David Galicia Celada
Viceministro de Comunicaciones,
Infraestructura y Vivienda

