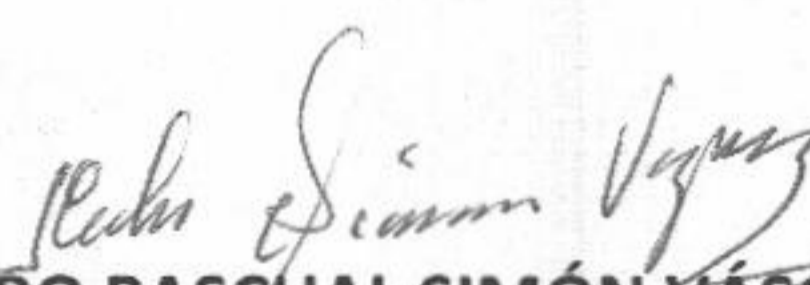




Congreso de la República
Guatemala, C.A.

El infrascrito Secretario del Congreso de la República, **CERTIFICA:** Que las **DOSCIENTAS (200)** hojas de papel especial de fotocopia que anteceden son **AUTÉNTICAS**, por haber sido tomadas de su original en esta fecha, y que las mismas reproducen los documentos relacionados con las bases de la licitación pública nacional e internacional No. DGCYT 2-2003 para otorgar la concesión de los servicios postales del correo oficial de Guatemala, contenidos en el **Anexo 1 del expediente del Decreto Número 14-2004**, que aprueba la concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, aprobado por el honorable Pleno del Congreso de la República el doce de mayo de dos mil cuatro y la presente que es una hoja útil de papel con membrete del Congreso de la República, con que se totalizan **DOSCIENTAS UNA (201)** hojas, cada una de las cuales firmo y sello, para entregar a la Dirección General de Correos y Telégrafos del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, el catorce de octubre de dos mil ocho.-----


PEDRO PASCUAL SIMÓN VÁSQUEZ
SECRETARIO



Anexo 1

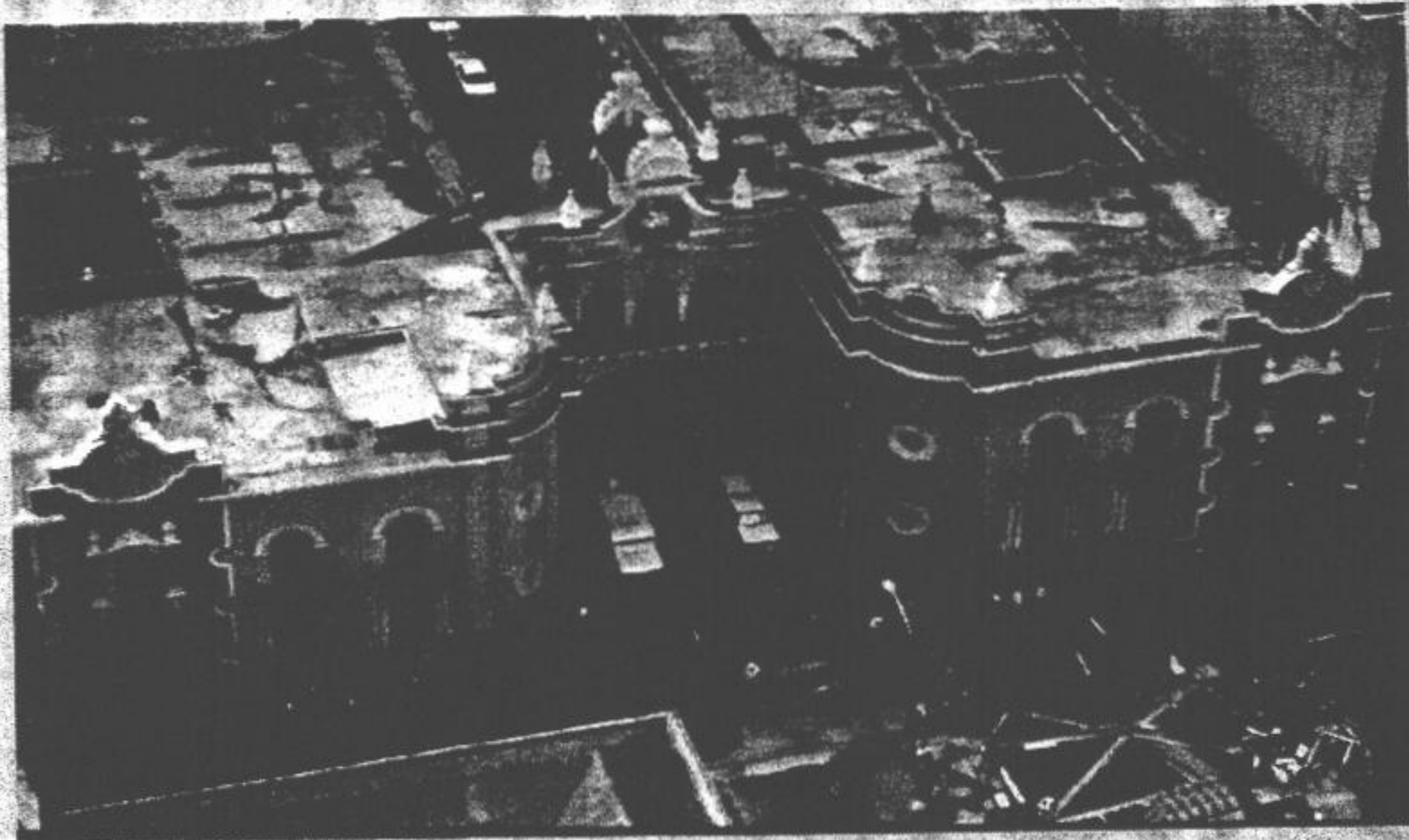
**BASES DE LA LICITACIÓN
PÚBLICA NACIONAL E
INTERNACIONAL NO.
DGCYT-2-2003
PARA OTORGAR LA
CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL
CORREO OFICIAL DE
GUATEMALA**

**DECRETO NÚMERO
14-2004**





**BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA**



**Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda
8ª. Avenida y 15 calle, Zona 13, Ciudad de Guatemala.
Teléfono (502) 3626051 al 5**



Guatemala, agosto 2, 2003



ORIGINAL

6

DOCUMENTOS QUE COMPONEN LAS BASES DE LICITACIÓN.

Son parte integrante las Bases de la Licitación los siguientes documentos:

DOCUMENTO		No Páginas
Documento Bases de Licitación		25
ANEXOS		
1.	Modelo del Contrato de Concesión	25
2.	Formulario de Presentación de las Ofertas Económicas.	3
3.	Carta de compromiso de inversiones mínimas obligatorias del Concesionario.	4
4.	Formulario de estados contables resumidos.	2
5.	Lineamientos mínimos del Contrato de Asistencia Técnica.	2
6.	Cobertura geográfica mínima de la Concesión.	13
7.	Reglamentos Internacionales.	2
8.	Inventario de Activos Físicos Inmuebles.	7
9.	Inventario de Activos Físicos Muebles.	2
10.	Inventario de Bienes Intangibles.	3
11.	Sistema de Control de Gestión y Registro Físico diario de nivel de actividad.	50+32
12.	Estándares de Calidad Recomendados por la UPU.	6
13.	Canasta de Precios Promedios UPAEP	8
14.	Planilla para el Cálculo del Patrimonio Neto Combinado	2



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



**BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA**

1. GLOSARIO.

Para los efectos de interpretación de la presente Licitación Pública, se establece la siguiente terminología y definiciones:

- Adendum/Boletín: Es el instrumento utilizado como medio de comunicación de aclaraciones o cambios relativos a la Licitación, emitido por la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio.
- Adjudicación: Es el acto por el cual se selecciona al oferente que ha presentado la oferta más conveniente a los intereses del Estado.
- Adjudicatario / Adjudicado: Es el oferente al cual la Junta de Licitación decidió otorgarle la concesión.
- Arrendamiento: Es el contrato por medio del cual dos partes se obligan recíprocamente, la una a conceder el uso o goce de una cosa mueble o inmueble, por un plazo determinado y la otra a pagar por ese uso o goce, un precio determinado de dinero.
- Arrendante: Es el Estado de Guatemala.
- Arrendatario: Es la empresa Concesionaria del Servicio del Correo Oficial.
- Asesor Técnico Postal: Es el operador del Correo Oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal UPU, que reúne las condiciones y experiencia sectorial necesaria para asistir técnicamente al Concesionario en la prestación de los servicios concesionados.
- 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.
- Bases de la Licitación: Son todos los requisitos establecidos en el presente documento, que contiene las condiciones que deben reunir los oferentes; las características generales de la concesión. Las Bases de la Licitación, la Adenda/boletines y los Anexos, junto con el contrato suscrito por el Concedente y el Concesionario, integran los documentos contractuales que fijan los derechos y obligaciones de las partes.
- Banco de Datos: Es el archivo en donde la información general sobre Correos y Telégrafos se encuentra disponible para consulta de los interesados.
- Canon: Es el importe en dinero que el Concesionario deberá pagar al Concedente durante el plazo de la concesión y lo constituye, un porcentaje, sobre la facturación total mensual que por los servicios prestados realice el concesionario
- Concesión: Facultad que el Estado otorga a particulares, para que por su cuenta y riesgo construyan, produzcan, monten, instalen, mejoren,



adicionen, conserven, restauren y administren una obra, bien o servicio público, bajo el control de la entidad pública concedente, con o sin ocupación de bienes públicos, a cambio de una remuneración que el particular cobre a los usuarios de la obra, bien o servicio”.

- Concedente: Es el Estado de Guatemala.
- Concesionario: Es la empresa que resulte adjudicataria de la concesión y por ende el operador del servicio postal oficial del Estado de Guatemala.
- Contrato de Concesión: Es el instrumento legal que establece las reglas que se aplicarán a la concesión, celebrado entre El Estado de Guatemala y el Concesionario
- Colusión: Existencia de acuerdo de dos o más oferentes para lograr en forma ilícita, la adjudicación.
- DGCyT: Es la Dirección General de Correos y Telégrafos, que actúa como ente Regulador, Fiscalizador y Autoridad de Aplicación.
- Ecuación matemática: Es la relación de la diferencia de los Pagos al Concedente y el Complemento Tarifario.
- Fecha de Entrega de la Concesión: Es la fecha en que el Concesionario toma posesión efectiva de los activos transferidos o cedidos en Arrendamiento por el Concedente e inicia las operaciones comprendidas en la concesión.
- Giro postal. Es una orden de pago nacional o internacional, emitida por el Correo Oficial a nombre de un beneficiario particular o una empresa
- Junta de Licitación: La Junta de Licitación, es el “Órgano Competente” que tendrá a su cargo recibir y abrir las plicas, calificar las ofertas y adjudicar la Licitación.
- Licitación: Es el proceso instrumentado en estas Bases para adjudicar la concesión.
- Ministerio de Comunicaciones Infraestructura y Vivienda -MCIV-: Es la entidad estatal bajo cuya competencia se encuentra la prestación de servicios postales.
- Oferente: Es la persona individual o jurídica que presenta su oferta.
- Oferta: Es la propuesta presentada por el oferente.
- Pagos al Concedente: Es la suma de los siguientes pagos ofertados: Canon, Arrendamiento y Derecho de Llave.
- Pago Neto: Es el resultado de la ecuación matemática.
- Paquetes postales de correspondencia internacional obligatoria: Se trata de cualquier pieza postal, telegrama o giro postal, sin importar su peso, contenido, extensión o valor enviado por cualquier operador de servicios postales que sea miembro de la Unión Postal Universal, para su distribución al destinatario final cuya dirección sea cualquier lugar del territorio de la República de Guatemala o desde éste territorio sea admitido para encaminarlo al exterior en iguales condiciones de aceptabilidad.
- Plazo de la Concesión: Es el período por el cual se otorga la concesión.
- Plica: Sobre cerrado y sellado que contiene la oferta.
- Complemento Tarifario: Es la diferencia entre el monto, solicitado por el Concesionario por la prestación de los Servicios Básicos, menos el monto

Fecha Limpia




cobrado a los Usuarios por dichos servicios.

- Requisitos Fundamentales: Son aquellas formalidades cuyo incumplimiento en el momento de la presentación de la oferta, provocará el rechazo de la misma.
- Otros Requisitos: Son aquellas formalidades cuyo incumplimiento podrá subsanarse con posterioridad a la presentación de la oferta dentro del plazo común que fije la Junta de Licitación.
- Unidad de Concesiones y Desincorporaciones: Es la Unidad del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que tiene como función asistir a las autoridades y ejecutar los trabajos que requieran las distintas etapas administrativas del proceso de licitación. En la etapa de concesión asistirá a la DGCyT en la supervisión del cumplimiento del contrato.
- Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-: Es la unión restringida en el seno de la Unión Postal Universal, para los países miembros del continente americano, España y Portugal.
- Unión Postal Universal -UPU-: Es el Organismo Internacional cuyo objeto es incrementar la comunicación entre los pueblos por medio de un eficaz funcionamiento de los servicios postales. A tal efecto los territorios de los países constituyen un solo territorio postal para el intercambio de la correspondencia entre sus Administraciones Postales.
- Usuario: Persona individual o jurídica que utiliza los Servicios Postales.

2. OBJETO

La presente licitación tiene por objeto otorgar la concesión de todos los servicios postales que presta el Correo Oficial de Guatemala. La Concesión que se licita, incluye la obligación de brindar el Servicio Postal Básico Universal, desarrollar los servicios existentes y futuros que esté autorizado a realizar, cumplir con sus compromisos internacionales de distribución de la correspondencia internacional obligatoria y distribuir la correspondencia tanto nacional como internacional, que goce de exención, franquicia o exoneración otorgada por la legislación guatemalteca.

Es decisión del Gobierno de Guatemala, adoptar todas aquellas acciones que permitan fortalecer la economía, ya que, en la actualidad los ciudadanos y empresas exigen productos y servicios postales de mejor calidad, menor costo y mayor seguridad. La actividad postal es, en este sentido, un factor fundamental en la búsqueda de mayor competitividad económica de un país, y no puede hacerse caso omiso de las megatendencias que se suscitan en el mercado global, y que son cambios observados en la cadena proveedor-comprador. Estas grandes fuerzas motrices de esa transformación son o están comprendidas en:

- a) Incorporación de las innovaciones tecnológicas de transporte y logística de la distribución postal que están generando avances notables en el sector, a



Sebastián J. Jarama

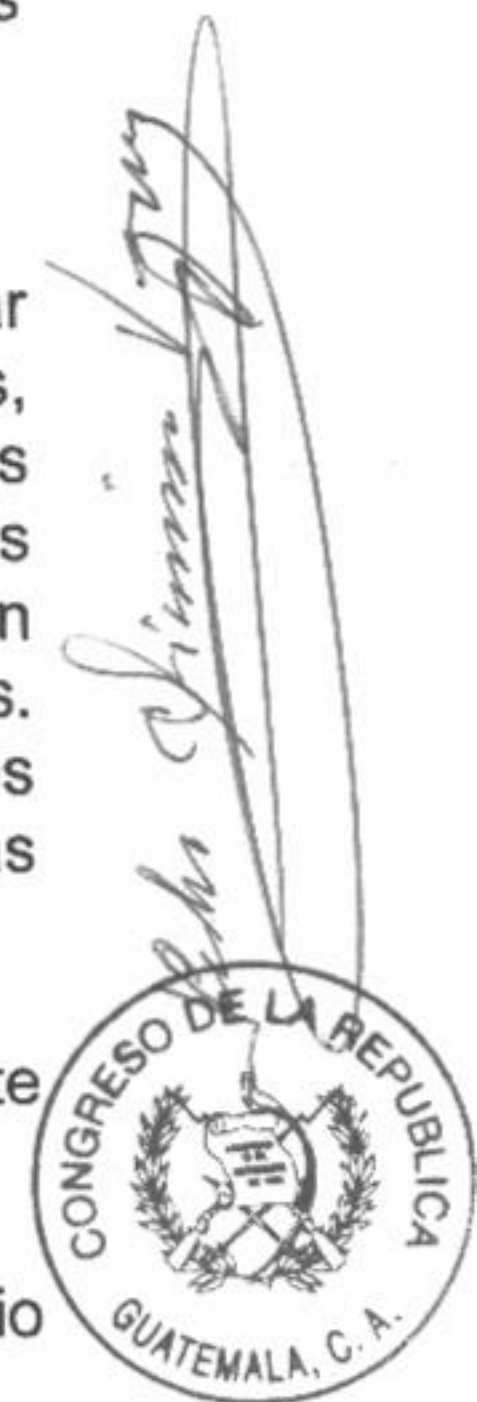
-000006-

- través de mejoras en los sistemas de información, procesos operativos y productividad.
- b) Adopción de estrategias comerciales basadas en el servicio de atención al cliente.
 - c) Cambios económicos y políticos en el área de la regulación que conducen a la creación de nuevas estructuras institucionales.
 - d) Cambios en el comportamiento del consumidor, en función de la aceptación de nuevas tecnologías y formas de interactuar con el mundo de los negocios.
 - e) Crecientes expectativas de clientes empresariales, los cuales exigen mejores servicios, mayor estética y precios más bajos cuando está creciendo el número de opciones en torno a los medios de comunicación.
 - f) Mayor segmentación del mercado, dado que los consumidores se agrupan en función de sus requerimientos.
 - g) Mayor competencia existente con empresas nacionales e internacionales que se concentran básicamente en los segmentos más atractivos del mercado y menos voluminosos. También tienen una gran capacidad para absorber nuevas tecnologías y utilizan modelos de gestión fácilmente adaptables al entorno competitivo.
 - h) Promoción de alianzas estratégicas nacionales e internacionales, dado que las administraciones postales, por sí solas, no pueden enfrentar las megatendencias.
 - i) Seguridad en estándares mundiales del servicio postal.

Para asegurar la incorporación de nuevas tecnologías que permitan desarrollar al sector postal de Guatemala en condiciones acordes con las megatendencias, es necesario que en la nueva modalidad de "Concesión", se exijan inversiones mínimas que aseguren la posibilidad de incorporar nuevas y avanzadas tecnologías, a las cuales el Estado no puede acceder por sí, sin incurrir en grandes esfuerzos económicos que desplazarían otras prioridades nacionales. Asimismo la presencia de capital privado, coadyuva a brindar a los clientes servicios de calidad, nuevas fuentes de trabajo y una maximización de las ventajas competitivas derivadas de la potencia funcional del "Correo Oficial".

Por las razones expuestas el Gobierno de la República de Guatemala mediante los requisitos establecidos en estas Bases de Licitación persigue:

- a) Mantener una capacidad de prestación regular y sostenida del servicio básico universal y la correspondencia internacional obligatoria.
- b) Garantizar a los usuarios de este tipo de servicios y otros existentes o potenciales del sector, costos accesibles, prestación eficiente y adopción de las megatendencias 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.
Garantizar normas y mecanismos de seguridad postal.



2.1. Servicios a concesionar según las bases de la presente licitación de concesión.**2.1.1. Servicio postal básico. Consiste en:**

2.1.1.1. **Prestación del servicio postal de cartas simples hasta 20 gramos.** Integran esta categoría cualquier carta en sobre cerrado de contenido secreto, no comercial, no importando sus dimensiones, cuyo peso sea igual o menor de 20 gramos depositada por una persona y con destino nacional. Este concepto prevalece hasta la admisión de un máximo de 10 piezas.

2.1.1.2. **Telegramas simples e individuales de hasta 20 palabras.** Este servicio tiene la característica principal de ser una comunicación fehaciente, de la cual se puede probar la entrega y el contenido de la comunicación. Integran esta categoría cualquier telegrama no comercial, solicitado por una persona individual y con destino nacional cuya extensión sea igual o menor a 20 palabras. Este servicio que consiste en emisión y transmisión por cable, onda o cualquier otro medio electrónico, de un mensaje cuya entrega se concreta en el domicilio del destinatario mediante pliegos escritos con la mayor rapidez. Este servicio puede ser prestado también por cualquier medio tecnológico sustitutivo que resulte más eficiente para nuestros días, pero siempre debe mantener su calidad de comunicación fehaciente.

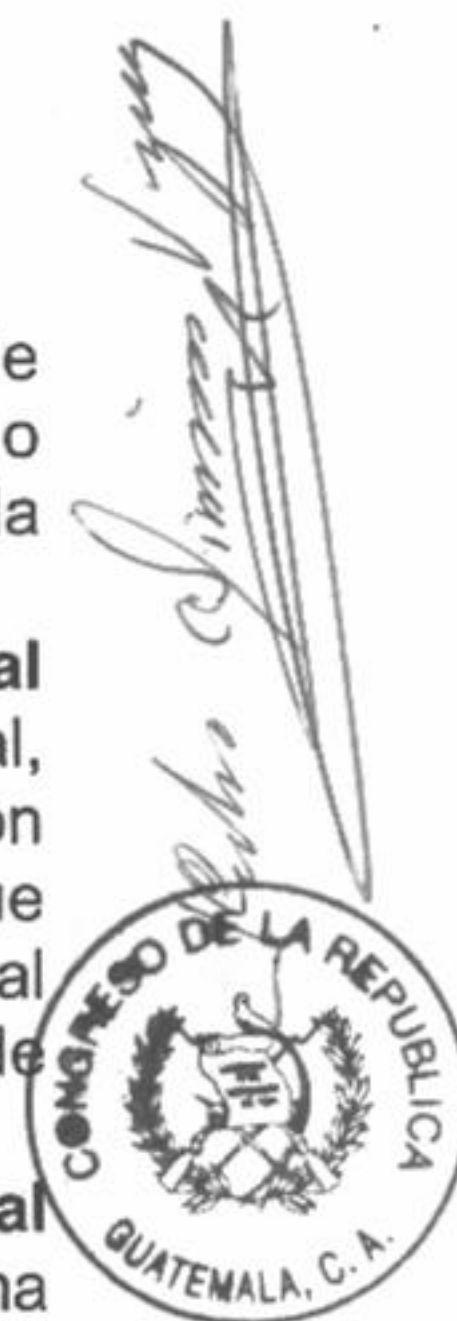
2.1.2. Otros servicios. Consisten en:

2.1.2.1. **Comunicaciones fehacientes.** Comprende los servicios de telegramas cuando exceda de 20 palabras y cartas documento o similar, en los que se puede probar la entrega y el contenido de la comunicación.

2.1.2.2. **Paquetes postales de la correspondencia internacional obligatoria de llegada.** Se trata de cualquier pieza postal, telegrama o giro postal, sin importar su peso, contenido, extensión o valor enviado por cualquier operador de servicios postales que sea miembro de la Unión Postal Universal, para su distribución al destinatario final cuya dirección sea cualquier lugar del territorio de la República de Guatemala.

2.1.2.3. **Paquetes postales de la correspondencia internacional obligatoria de Salida.** Se trata de cualquier pieza postal, telegrama o giro postal, sin importar su peso, contenido, extensión o valor enviado a cualquier operador de servicios postales que sea miembro de la Unión Postal Universal -UPU-, para su distribución al destinatario final cuya dirección sea cualquier lugar del territorio de los países miembros de la Unión Postal Universal -UPU-.

2.1.2.4. **Encomiendas, Impresos y Pequeños Paquetes.** Cartas hasta 20



- gr. según numeral 2.1.1.1. cuando el volumen de admisión exceda las 10 piezas, cartas con membretes, facturas, notificaciones, boletas, publicidad, estado de cuentas, avisos de cobros etc.
- 2.1.2.5. **Los servicios gratuitos de cecogramas.**
- 2.1.2.6. **Correspondencia con franquicias establecidas por la autoridad de aplicación y control siendo esta nacional e internacional.**
- 2.1.2.7. **Giros postales.**
- 2.1.2.8. **Otros servicios monetarios.** Se trata de toda actividad comprendida en la recaudación y pago por cuenta y orden de terceros y los servicios monetarios que en el futuro autorice la legislación y regulación aplicable a la actividad financiera.
- 2.1.2.9. **Correo híbrido.** Este servicio, consiste en la impresión de documentos (facturas, estados de cuentas, avisos de cobros de cheques, publicidad, etc.) por medios electrónicos (a partir de los datos suministrados por el cliente), el ensobrado del mismo (sí el cliente lo desea) y finalmente la distribución por apartados o a domicilio del documento.
- 2.1.2.10. **E. M. S. (Express Mail Service).** Este servicio constituye el más rápido de la actividad postal por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o paquetes en plazos muy cortos tanto a nivel nacional como internacional. Fue desarrollado por los Correos oficiales de la Unión Postal Universal -UPU-, con el objeto de competir con el sector privado, con iguales condiciones de calidad y recursos. El servicio E.M.S. está reglamentado sobre la base de acuerdos bilaterales. Los aspectos que no estén expresamente regidos por estos últimos estarán sujetos a las disposiciones apropiadas de las Actas de la Unión Postal Universal -UPU-. Dicho servicio se identifica, en la medida de lo posible, con el logotipo que esta compuesto por un ala de color naranja, las letras EMS en azul y tres franjas horizontales de color naranja. Las tarifas están en función de las exigencias del mercado.
- 2.1.2.11. **Servicios Filatélicos.** Las prestaciones filatélicas a cargo del Concesionario son las que se indican en la minuta del Contrato de Concesión (ver Anexo 1). El Concesionario deberá emitir, distribuir y vender los sellos postales como uno de los medios de acreditación de pago del servicio. Siendo su emisión reglamentada de acuerdo con lo que establezca la Autoridad de Aplicación y Control.
- 2.1.2.12. **Otros servicios conexos o complementarios.** Comprende todo servicio que durante el plazo del contrato, según a circunstancias del mercado o nuevas tecnologías, fueran compatibles con la actividad desarrollada en el sector postal.



2.2. Estándares de Calidad

La mejora de la calidad de servicio tiene como objetivo principal ofrecer a los clientes como mínimo los criterios de calidad siguientes:

- a) Acceso universal a los servicios.
- b) Rapidez y fiabilidad en la prestación de los servicios.
- c) Seguridad y resguardo de los contenidos de los envíos.
- d) Responsabilidad y tratamiento profesional de las reclamaciones.
- e) Satisfacción plena a los clientes.
- f) Desarrollo de sistemas eficientes de control de resultados operativos y económicos.

Es por ello que si bien no existen estándares universales, la UPU recomienda que cada administración se esfuerce en lograr una tendencia creciente en las mejoras de calidad de servicio.

2.3. Estándares de entrega.

Si bien no existen estándares de calidad estrictos en materia de cumplimiento de la entrega de servicios, se ha definido el cumplimiento indicado en Anexo 12.

La medición se realizará en forma constante y en períodos trimestrales, que permitan visualizar estas metas y mejorar el servicio. La medición debe realizarse a través de muestras aleatorias tanto en el ámbito de la ciudad de Guatemala, como en las cabeceras departamentales, municipios y aldeas.

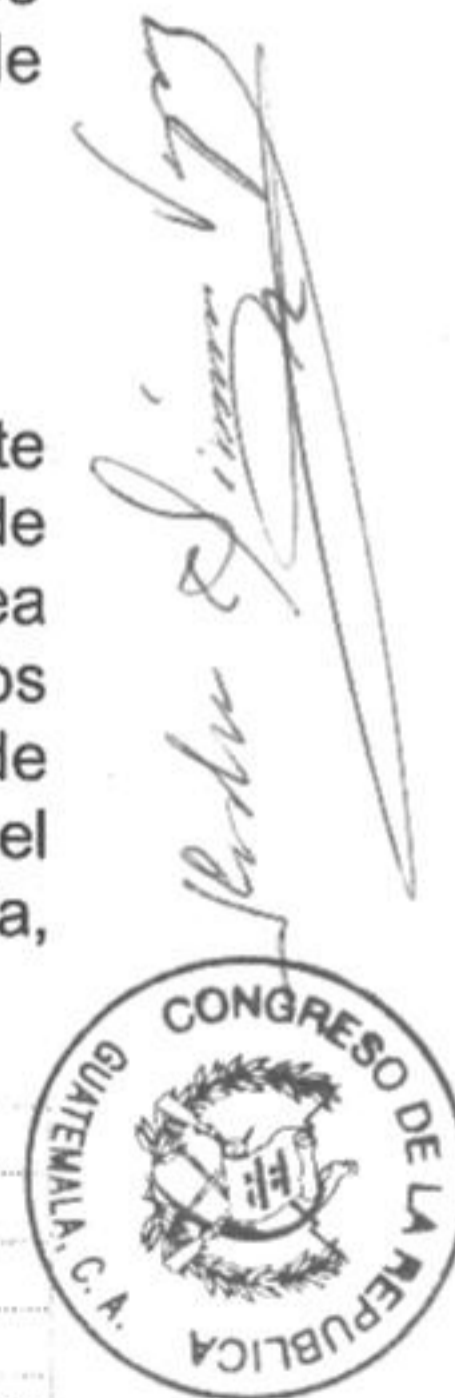
2.4. Cobertura Geográfica

La existencia, localización y radio de cobertura de las oficinas del concedente que se enumeran, dan idea de la amplitud geográfica que cubre la red de servicios postales en todo el territorio de la República de Guatemala. En el área metropolitana hay actualmente seis sucursales de donde parten los carteros con rutas fijas para la distribución de la correspondencia en todas las zonas de la capital, incluyendo los municipios de Mixco, Villa Canales, San Miguel Petapa, Villa Nueva, Amatitlán, San José Pinula, Santa Catarina Pinula, Fraijanes y Chinautla.

Oficinas Centrales	7ª avenida 11-67, zona 1. Guatemala, 01001
Sucursal I Planta Procesamiento Postal ⁽¹⁾	17 avenida 19-71, zona 11. Guatemala 01011
Sucursal II (25 de Junio)	12 avenida 24-77, zona 5. Guatemala 01005
Sucursal III (Reforma) ⁽¹⁾	11 calle 0-49, zona 10. Guatemala 01010
Sucursal IV (P. Parada) ⁽¹⁾	Km 12.7 carretera a El Salvador (Centro Comercial Metro Plaza, local 28)
Sucursal V (Villa Canales)	2ª. Avenida 6-50, zona 1. Villa Canales.

⁽¹⁾ propiedad o arrendada por el operador privado, no es propiedad del Estado.

En el resto de la República hay carteros con rutas fijas en cada una de las



veintiún cabeceras departamentales, además de los carteros con rutas fijas en los municipios de Morales, Amates y Santo Tomas de Castilla del Departamento de Izabal; Coatepeque del Departamento de Quetzaltenango; Malacatán y Tecún Umán del Departamento de San Marcos; Chiquimulilla del Departamento de Santa Rosa; Patulul y San Antonio del Departamento de Suchitepéquez, Esquipulas del Departamento de Chiquimula; San José, Santa Lucía Cotzumalguapa, Tiquisate y Siquinalá del Departamento de Escuintla; Chiantla del Departamento de Huehuetenango, Asunción Mita del Departamento de Jutiapa; Poptún del Departamento de Petén; San Lucas del Departamento de Sacatepéquez; Panajachel del Departamento de Sololá; y Gualán del Departamento de Zacapa

En el Anexo 6 se listan las direcciones de todas las Agencias Postales que dan la cobertura geográfica actual.

2.5. Incumplimiento del Adjudicado.

En el caso de incumplimiento del Adjudicado, de lo preceptuado en los artículos 33 y 47 de la Ley de Contrataciones del Estado y 36 de su Reglamento, se procederá a otorgar la concesión al segundo en orden de mérito y así sucesivamente.

3. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.

Los adquirentes de las Bases de la Licitación, previo pago establecido en las publicaciones, tendrán libre acceso a toda la información existente en el banco de datos preparado especialmente y podrán realizar todas las consultas y visitas que consideren conveniente a las dependencias del "Correo Oficial", previa coordinación con la Dirección General de Correos y Telégrafos. **Las ofertas serán formuladas como resultado de la propia evaluación del oferente, sin responsabilidad del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.** En esta licitación pueden participar empresas nacionales o extranjeras, en forma individual o conjunta, y cualquiera sea la forma en que se presenten, deberán constituir en el caso de ser adjudicada, una sociedad mercantil de conformidad con la legislación guatemalteca. Únicamente podrán participar en la licitación, las empresas que hayan adquirido las bases en la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y que se encuentren registradas en el libro de control correspondiente. El original de las Bases de Licitación, firmado en cada una de sus hojas por el representante legal del oferente, conjuntamente con la constancia de entrega de los materiales de oficina solicitados en la convocatoria, es uno de los requisitos fundamentales para convalidar la oferta.



4. REGIMEN

4.1. Normas aplicables.

La Licitación se regirá por las presentes Bases, sus anexos Adenda/Boletines, y las normas del derecho guatemalteco que le sean aplicables. La presentación de las ofertas, implica el conocimiento, conformidad y aceptación expresa de todas las condiciones establecidas para la Licitación.

Cuando el oferente esté integrado por dos o más empresas que se presenten en forma conjunta, se entiende por éste solo hecho que todas asumen solidaria e ilimitadamente las obligaciones emergentes de la licitación y las que resulten de la adjudicación.

Los oferentes o el que resulte adjudicado y todos los que de algún modo participen en la Licitación, se someten a la jurisdicción de los tribunales de lo Contencioso Administrativo del Organismo Judicial de la República de Guatemala, con renuncia expresa a cualquier otro fuero o jurisdicción.

Todas las notificaciones serán válidas cuando se efectúen en los lugares señalados para tal efecto en la ciudad de Guatemala o cuando se realicen en forma personal al representante legal del oferente, adjudicatario o concesionario.

En caso de diferencia de redacción entre los originales y las copias de documentos presentados, se entenderá como válido lo escrito en el original.

Para la interpretación y aplicación de los documentos contractuales se seguirá el siguiente orden de relación: 1^{ro} El Contrato de Concesión, 2^{do} Las Bases de la Licitación, sus anexos, y la Adenda/Boletines, y 3^{ro} La Oferta 4^{to} normas vigentes.

Los documentos o instrumentos que no estén redactados en español se presentarán traducidos por traductor jurado, y si fueren celebrados o emitidos en el extranjero, deberán constar con los pases de ley, estar legalizados por la autoridad consular guatemalteca en el país de origen y autenticados por el Ministerio de Relaciones Exteriores en Guatemala, y protocolizados y registrados en Guatemala, cuando corresponda.

4.2. Consultas, formas de comunicación y aclaraciones de oficio.

Las consultas de los adquirentes de las Bases se presentarán por escrito, hasta el 01 de septiembre de 2003 en días hábiles, en la sede de la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones ubicada en el 3er. Nivel del edificio del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, en la 8^a. Avenida y 15 calle, zona 13, ciudad de Guatemala, de lunes a viernes de 09:00 a 17:30



horas. La Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del MCIV, responderá las consultas presentadas mediante Adendum. La Adenda y los Boletines que la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio elabore, integrarán las Bases. Se entenderá, sin que medie ninguna excusa argumental, que todos los que hubieren adquirido las Bases estarán notificados de la Adenda o Boletines emitidos por la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del MCIV, y mediante el acto de pasar vista de esos documentos que se encontrarán expuestos en la Sala de Sesiones, de la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones ubicada en el 3er. Nivel del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, en la 8ª. Avenida y 15 calle, zona 13, donde asimismo se podrá solicitar copia de los mismos. En el momento de colocar cualquier Adendum o Boletín para los adquirentes, se registrará el día, hora y documento incorporado en ese lugar, en el Libro de Registro llevado para tal efecto. No se podrá reclamar derecho alguno por parte de los adquirentes por desconocimiento de ésta forma de comunicación o de su contenido.

No obstante, la Adenda y los Boletines serán enviados a todos los adquirentes, a las direcciones que hayan indicado.

Las visitas a las instalaciones del objeto de la concesión por parte del Oferente deberán ser programadas únicamente con la Dirección General de Correos y Telégrafos de 8:00 a 16:00 horas, en días hábiles.

5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.

5.1. Junta de Licitación.

La Junta de Licitación, es el "Órgano Competente" que tendrá a su cargo recibir y abrir las plicas, calificar las ofertas y adjudicar la Licitación.

Será designada conforme la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto No. 57-92 sus reformas contenidas en el Decreto No. 34-2001 ambos del Congreso de la República y su Reglamento.

5.2. Acto de Apertura de plicas.

Las ofertas y demás documentos de licitación deberán entregarse directamente a la Junta de Licitación en el lugar, dirección, fecha, hora y en la forma que señalen las presentes bases. Transcurridos treinta (30) minutos de la hora señalada para la presentación y recepción de ofertas, no se aceptará alguna más y se procederá al acto público de apertura de plicas. De todo lo actuado se levantará el acta correspondiente en forma simultánea.



5.3. Procedimiento de calificación adjudicación y notificación

La Junta de Licitación dentro del plazo de diez días hábiles, luego de verificar el cumplimiento de todos los requisitos, fundamentales y no fundamentales, evaluará las Ofertas, siguiendo los criterios y pautas establecidos en las presentes Bases, luego de ser calificadas y cumpliendo todos los requisitos fundamentales y no fundamentales. La Junta de Licitación podrá pedir aclaraciones o información adicional a cualquier oferente sobre su oferta (Requisitos No Fundamentales), pero en ningún caso se podrán modificar los criterios de calificación de las ofertas.

La Junta de Licitación, establecerá el orden de calificación de los oferentes y adjudicará el objeto de esta Licitación. Los criterios de calificación de ofertas estarán determinados de conformidad con los siguientes criterios de calificación:

VALOR PORCENTUAL	CRITERIO DE CALIFICACIÓN
85%	Oferta Económica más conveniente
15%	Oferta Programa de Inversión

La calificación se efectuará con el método matemático de regla de tres, dándole mayor puntuación a la oferta económica más conveniente (85%) y dándole mayor puntuación a la mejor oferta del Programa de Inversión (15%).

La oferta económica debe ser presentada de acuerdo con las condiciones establecidas en el formulario que integra el Anexo 2.

La oferta del Programa de inversión se presentará de acuerdo a lo indicado en el Anexo 3.

La Junta de Licitación podrá adjudicar la concesión aunque se presente un solo Oferente, o cuando en la oferta sólo uno esté totalmente encuadrado en los términos establecidos en las presentes Bases.

No se tomarán en consideración las propuestas en las que se compruebe: a) La existencia de convenio, arreglo, colusión o participación económica con otros oferentes; b) Que estén subordinados a la aceptación de otras propuestas; c) Si existen evidencias de que un oferente tiene interés financiero o cualquier otro en más de una oferta, todas aquellas en las cuales dicho oferente tenga interés serán rechazadas.

En el caso de incumplimiento del Adjudicado, sin necesidad de intimación alguna y con inmediata ejecución de la garantía de sostenimiento de la oferta, se procederá a otorgar la concesión al segundo en orden de mérito.

Las resoluciones de la Junta de Licitación, serán notificadas por medio de



Handwritten signature

cédula en forma personal al representante legal del oferente en las oficinas del MCIV o a través de cualquier otra persona que se encuentre en la dirección municipal en la ciudad de Guatemala señalada por ellos para el efecto.

5.4. Aprobación de la Adjudicación

Dentro del plazo de dos (2) días siguientes a que quede firme lo resuelto por la junta, esta cursará el expediente a la Ministro de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, la que aprobará o improbará lo actuado y en este último caso, con exposición razonada, ordenará su revisión con base en las observaciones que formule. Si se ordenare la revisión, dentro del plazo de dos (2) días el expediente volverá a la Junta, la que revisará la evaluación y hará la adjudicación dentro del plazo de (5) días de recibido el expediente. La Junta podrá confirmar o modificar su decisión, en forma razonada. Devuelto el expediente a la autoridad superior, ésta aprobará lo actuado por la Junta, quedando a salvo el derecho de prescindir. Tanto la aprobación como la improbación, la hará la autoridad superior dentro del plazo de cinco (5) días de recibido el expediente.

5.4.1. Constitución de Nueva Sociedad y Firma de Contrato y Convenio con Operador Postal.

Luego de estar firme la resolución de la Adjudicación, el Adjudicatario deberá completar los siguiente actos formales:

- a) Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación, en el lugar, fecha y hora que determine la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones, se realizará la firma de la constitución de la nueva sociedad que será titular de la Concesión, en escritura pública, autorizada por el Notario que a su costa, designe el Adjudicatario.
- b) En ese mismo acto, la Sociedad Concesionaria ratificará el Convenio de Asistencia Técnica celebrado entre el Adjudicatario y el Operador Técnico Postal.
- c) Dentro de un máximo de cinco días hábiles de notificada la Adjudicación, la sociedad adjudicada deberá entregar a la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones, la certificación de inscripción provisional de la sociedad, expedida por el Registro Mercantil.
- d) El representante legal de la Sociedad Concesionaria, firmara el Contrato de Concesión, todos sus anexos y las demás documentaciones necesarias para instrumentar el acto.

En el caso que el Adjudicatario no diere cumplimiento a sus obligaciones, el MCIV podrá considerarlo desistido de su Oferta, en cuyo caso procederá a devolver el expediente a la Junta de Licitación, para que adjudique al Oferente calificado en segundo lugar.



6. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.

Deberá constituirse la sociedad que será la titular de la concesión, con el único objeto de ser concesionaria de los servicios postales del correo oficial, y con un período de existencia similar a la vigencia del contrato, tomando en cuenta el período correspondiente a las liquidaciones. El Capital pagado de la sociedad será como mínimo el equivalente en quetzales a doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América \$US 200,000.00 que deberá integrarse por lo establecido en el Código de Comercio. El cálculo del patrimonio neto combinado se realizará conforme a la planilla que figura en el Anexo 14 y deberá estar certificada por Contador Público y Auditor.

7. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE.

Los oferentes, deben cumplir con todos los requisitos establecidos en estas bases.

Los oferentes podrán presentarse en forma individual o conjunta, pero sólo presentaran una oferta. Quien actúe por sí, no podrá bajo ninguna figura participar de otra modalidad. **En el caso que se detecte la existencia de colusión entre oferentes, serán rechazadas las ofertas respectivas.**

7.1. No estar Inhabilitado

Están inhabilitados para participar en la Licitación, quienes se hallen comprendidos en las siguientes situaciones:

- a) Las empresas que en las funciones de administración y control, cuenten con personas inhabilitadas para ejercer el comercio, evasores o deudores morosos del fisco declarados por autoridad competente; personas sometidas a concurso o declaradas en quiebra no resuelta o condenadas por delitos dolosos.
- b) Las empresas sometidas a concurso o declaradas en quiebra no resuelta o en liquidación.
- c) Las personas que directa o indirectamente hubieran intervenido en las fases previas de la Licitación, siendo extensiva esta prohibición a los parientes dentro de los grados de ley (4º. Grado de consanguinidad o segundo de afinidad), así como a las personas jurídicas de las cuales sean socios o representantes.
- d) Cualesquiera de las circunstancias previstas en las prohibiciones que establece la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento.

7.2. Inscripción en el Registro de Precalificados.

artículo 76 de la Ley de Contrataciones del Estado, establece que toda



persona para participar en licitaciones públicas esté inscrita en el Registro de Precalificados correspondiente. En vista de que no existe un registro de Precalificados para prestadores de Servicios Públicos, este requisito no será exigido.

7.3. Veracidad de la Información.

Se presume que toda la información remitida por los oferentes es veraz; si se descubriera falsedad en el contenido de las mismas, la junta de licitación descalificará al oferente que incurra en ella, sin perjuicio de poner el hecho en conocimiento de los Tribunales de Justicia. En caso de que la falsedad se descubriera después de la adjudicación, el adjudicado responderá por los daños y perjuicios que se produzcan por tal causa, de conformidad con la ley.

7.4. Respaldo técnico del oferente.

El oferente deberá contar con el respaldo técnico del correo oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal UPU, quien podrá formar parte de la sociedad concesionaria postulante o ser contratado para el efecto. Este respaldo deberá formalizarse mediante un contrato que debe contener lineamientos mínimos como los descritos en el Anexo 5. El correo oficial de cualquier país miembro de la UPU podrá presentarse como postulante en forma individual. El asesor técnico postal será responsable de asegurar la calidad de servicio establecida en estas bases de licitación, garantizando además la mejor prestación del servicio objeto de esta licitación.

7.5. Forma de presentación del contenido de la plica que permite calificar a los oferentes.

Los oferentes presentarán para la evaluación correspondiente, su documentación íntegramente en español, en original y tres copias, que se identificarán claramente como "**original**" y **copia 1, 2 y 3**. Esta documentación deberá estar foliada, firmada teniendo al pie de la firma, en cada una de sus hojas el nombre y apellido del signatario, incluyendo el ejemplar original de las bases, sin perjuicio de cumplir con la obligación señalada en el último párrafo del numeral 4.1 Normas aplicables, de 4. REGIMEN. Toda la documentación deberá estar contenida en sobre cerrado y sellado, con indicación de la licitación de que se trata, el nombre del oferente y el rótulo "Plica conteniendo documentación del oferente y oferta económica".

7.5.1. Lugar y Fecha para la Presentación de Ofertas

Las ofertas y demás documentos deberán ser entregados el **día 17 de septiembre de 2003**, a las 10:00 hrs., en la sala de sesiones del despacho ministerial, ubicado en el segundo nivel del MCIV, en la 8^{va} Avenida y 15 calle de la zona 13 de la ciudad de Guatemala.



7.6. Contenido de la Plica

La plica debe contener la oferta debidamente firmada y sellada por el oferente o su representante legal y los documentos a los que se refieren en los numerales 6.6.1 y 6.6.2. de las presentes bases.

7.6.1. Requisitos fundamentales de la Oferta.

El oferente deberá acompañar a su oferta, como requisitos fundamentales, lo siguientes:

- a) Carta de presentación firmada por el representante legal del oferente, donde se exprese la decisión de participar en la licitación aceptando todas las cláusulas de las Bases de la Licitación señalando una dirección municipal en la ciudad de Guatemala, para recibir notificaciones y un número de teléfono y fax para otras comunicaciones.
- b) El formulario que contenga la oferta económica, según Anexo 2.
- c) Declaración Jurada en acta notarial de que el oferente no es deudor moroso del Estado ni de las entidades a las que se refiere el Artículo 1, de la Ley de Contrataciones del Estado.
- d) El original de las Bases de Licitación, incluyendo Adendas y Boletines, firmado en cada una de sus hojas por el representante legal del oferente, conjuntamente con la fotocopia del recibo de ingresos por la adquisición de las Bases de Licitación, es uno de los requisitos fundamentales para convalidar la oferta.
- e) Fotocopias legalizadas de los documentos que acrediten la personería del o las personas que representarán al oferente en la licitación, con facultades para realizar todos los actos.
- f) Fotocopia legalizada de las actas o contratos de constitución o de los documentos constitutivos de la entidad y sus modificaciones si las hubiere.
- g) Garantía de sostenimiento de oferta.
- h) Documento privado con firmas legalizadas mediante el cual el oferente y su asesor técnico postal se comprometen a través de sus representantes legales a celebrar el Contrato de Asistencia Técnica que se ajustará a los requerimientos mínimos establecidos en el Anexo 5 del presente pliego.
- i) Carta de compromiso de inversiones mínimas obligatorias del concesionario, con firma legalizada según modelo establecido en el Anexo 3.
- j) Carta con firma legalizada del oferente, en la cual se compromete a realizar todas las inversiones que se requieran para alcanzar los estándares de calidad recomendados por la UPU y exigidos en el Anexo 12.
- k) Declaración jurada en acta notarial en la cual se declare que el oferente no está comprendido en ninguno de los casos a que se refiere el artículo 80 de la Ley de Contrataciones del Estado.

De conformidad con el último párrafo del artículo 9 del Acuerdo Gubernativo número 1056-92, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, en ningún caso se admitirán en la oferta, condiciones que



modifiquen o tergiversen las bases de la licitación. Del cumplimiento de este requisito serán responsables los miembros de la Junta de Licitación.

7.6.2. Otros requisitos que debe contener la plica.

- a) Acreditación del patrimonio neto del oferente no inferior a doscientos mil dólares de Estados Unidos de América US\$ 200,000.00 al último ejercicio fiscal con anterioridad a la convocatoria de la presente licitación. Los estados financieros contables de cada oferente se deberán expresar o convertir a dólares de Estados Unidos de América, utilizando el tipo de cambio publicado por el Banco de Guatemala correspondiente a la fecha de cierre del ejercicio. En el caso de los oferentes que estén integrados por dos o más empresas, este requisito lo deberá llenar cada una de ellas. Los requisitos antes indicados se deberán acreditar con el balance auditado correspondiente al último ejercicio fiscal cerrado con anterioridad al presente llamado a licitación.
- b) Los Estados Financieros correspondientes al último ejercicio fiscal, debidamente auditados y certificados por Contador Público y Auditor. En el caso de que la empresa sea de origen extranjero, dichos estados financieros deberán ser certificados por el organismo que corresponda y cumplir con los pases de ley correspondientes, incluyendo informe del auditor, certificando que la situación y solvencia patrimonial del oferente no ha variado en forma sustancial negativa para el período comprendido entre la fecha del último balance y el cierre del penúltimo mes anterior a la fecha de la presentación de las ofertas.
- c) El formulario que se adjunta como Anexo 4, debidamente certificado por Contador Público y Auditor. Este es un formulario de estados financieros resumidos, o del estado de sumas y saldos si la antigüedad del Postulante es inferior a un año.
- d) Solvencia tributaria (solo para entidades guatemaltecas) y
- e) Solvencia expedida por el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (solo para entidades guatemaltecas).

Los documentos que no estén redactados en español, se presentarán con traducción jurada y si fueron autorizados o emitidos en el extranjero, deberán estar legalizados por la autoridad consular guatemalteca en el país de origen y contar con los pases de ley.

7.7. La Oferta Económica

La Oferta Económica es el resultado de la ecuación matemática que representa la diferencia de los Pagos al Concedente y el monto ofertado de acuerdo con las condiciones establecidas en el formulario que integra el Anexo 2.



7.7.1. Forma de presentación del documento que contiene la oferta económica.

Los Oferentes deberán presentar su oferta de acuerdo al formulario identificado como Anexo 2, en original y tres copias, que se identificarán claramente como "original" y copia 1, 2 y 3. Esta documentación deberá estar foliada, firmada y sellada debiendo constar el nombre y apellido del signatario, en todos sus folios.

7.8. Garantía de Sostenimiento de Oferta

La garantía de sostenimiento de oferta será por un monto en dólares de Estados Unidos de América o su equivalente en quetzales, al tipo de cambio promedio vendedor de dólares de los Estados Unidos de América, del Banco de Guatemala, que rija el día de la emisión de la póliza, por un porcentaje del cinco por ciento (5 %) del valor total de los Pagos al Concedente ofrecido durante los diez (10) años de la vigencia del contrato.

Deberá mantener su vigencia de conformidad con lo que establecen los artículos 64 de la Ley de Contrataciones del Estado y 37 de su Reglamento.

7.9. Plan de Cierre y Transferencia de Operaciones

El Oferente deberá proponer en su oferta el programa de transferencia para la administración y operación de los servicios postales que considere conveniente. El programa sugerido de implementación del mismo deberá tener en cuenta todas las previsiones administrativas para posibilitar la continuidad operativa sin interrupciones de las prestaciones de los servicios postales. Este programa deberá ser afinado una vez se suscriba el contrato con el Concesionario.

8. CONTRATO DE CONCESIÓN.

Es el Contrato que se celebrará entre el Estado de Guatemala y la Sociedad Concesionaria, se faccionará con base en el modelo que se presenta como Anexo 1 de estas Bases.

Las ofertas que se presenten se basarán en la propia evaluación e investigación del oferente, sin derecho a ningún tipo de reclamo. Tanto la Dirección General de Correos y Telégrafos, como la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio facilitarán la información disponible.

8.1. Plazo de la Concesión.

El plazo de la concesión será de diez (10) años contados a partir de la fecha de inicio de las operaciones, conforme el acta que se suscriba en su oportunidad,



plazo que podrá ser prorrogado a conveniencia de las partes, pero en ningún caso el plazo total deberá exceder de veinticinco (25) años.

8.2. Reglamentos Internacionales del Servicio Postal.

Todos los aspectos reglamentarios internacionales de los servicios postales, están contenidos entre otros, en los documentos internacionales relativos a la materia suscritos por el Estado de Guatemala que se mencionan en el Anexo 7 y que forman parte integrante de estas Bases de Licitación.

8.3. Cláusulas Obligatorias.

Las cláusulas contractuales obligatorias de la Licitación están establecidas en el Artículo 97 de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto No. 57-92 del Congreso de la República y su Reglamento reformado por el artículo 13, numeral 3 del Decreto 34-2001 del Congreso de la República. Ver Anexo 1

8.4. Activos Físicos.

Los inmuebles del Correo Oficial de Guatemala - descritos en el Anexo 8- se entregarán en arrendamiento al concesionario, en las condiciones previstas en el contrato de concesión. Todos los impuestos, tasas, servicios y mantenimiento relacionados con estos bienes quedan a cargo del concesionario. En el caso del edificio central localizado en la ciudad de Guatemala, sólo se entregarán en arrendamiento, los espacios físicos actualmente destinados a la atención al público, y aquellos a procesos operativos. Al finalizar la concesión el concesionario deberá entregar al Concedente todos los bienes inmuebles recibidos en arrendamiento, en perfectas condiciones estéticas y funcionales, así como las mejoras realizadas a los mismos.

De los bienes muebles existentes mencionados en el Anexo 9 y aquellos provenientes de donaciones del exterior con destino al Correo Oficial de Guatemala, se trasladarán al concesionario en calidad de arrendamiento conjuntamente con los inmuebles, siempre y cuando él manifieste que le serán de utilidad para la prestación de los servicios, levantando el inventario correspondiente. Al vencer el plazo de la concesión, con el objeto de posibilitar la continuidad de la prestación del servicio sin que varíe la calidad de los mismos, el concesionario deberá ceder sin costo alguno al concedente la totalidad de los bienes muebles con que venía prestando los servicios.

8.5. Bienes Intangibles.

El concesionario tendrá derecho al uso de las marcas, y bienes intangibles existentes o potenciales que son característicos del Correo Oficial, ver Anexo 10. También podrá ser beneficiario de los Convenios Internacionales existentes entre los países miembros de la UPU o de la UPAEP, y de asistencia técnica



proveniente de esos organismos.

8.6. Precios de los Servicios

Los precios de los servicios deberán ser establecidos considerando que el Concesionario efectuará los pagos por concepto de desalmacenaje o vaciado de contenedores en los puertos 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, en el entendido que el Concedente no realizará ninguna erogación o pago a entidad pública o privada que provenga de la prestación del servicio postal y telegráfico, a excepción de las cuotas anuales que se pagan a la UPU y UPAEP según los acuerdos existentes.

El concedente fijará el valor cobrado al usuario de la prestación de los servicios básicos al público comprendidos en el numeral 2.1.1.

El precio de los servicios que integran el numeral 2.1.1., deberá ser propuesto por el oferente.

El concedente regulará el precio de servicios básicos al público de las cartas hasta 20 gramos y los telegramas hasta 20 palabras.

El precio de los servicios no comprendidos en el numeral 2.1.1. podrá ser fijado libremente por el concesionario, salvo el de los servicios de correspondencia internacional obligatoria, que si bien los establecerá el concesionario, no podrán superar el promedio de la canasta de precios de los países que integran la UPAEP, según la metodología, ver Anexo 13. Estos parámetros se fijan para evitar desequilibrios en los precios relativos de los servicios postales internacionales con respecto a los otros países miembros. En el ámbito internacional, los países miembros de la UPU constituyen un solo territorio postal para el intercambio de la correspondencia entre sus administraciones postales.

Para este efecto deberá obviarse lo estipulado en los acuerdos gubernativos números:

- a) 591-98 Tarifa Uniforme para el Servicio del Telégrafos
- b) 592-98 Tasas de Franqueo para Encomiendas Postales Internacionales por Vía Aérea.
- c) 726-98 fondo privativo de compensación para el manejo de los gastos terminales que origina el correo internacional.
- d) 46-87 Tasas postales para correspondencia vía superficie internas y externas, tasas aéreas.

En virtud que dichos acuerdos serán derogados, una vez formalizada la concesión.



Rubén Alfonso Viquez



8.7. Pagos al Concedente.

8.7.1. Canon

Porcentaje ofertado sobre la facturación total mensual de los servicios descritos en los numerales 2.1.1. y 2.1.2., el porcentaje será en base a los ingresos brutos facturados por el concesionario (la oferta base mínima es de 5 % al año), lo que implica que no se aceptará ninguna oferta que sea inferior al precio base de referencia aquí establecido.

8.7.2. Arrendamiento de Inmuebles

Pago ofertado por concepto de arrendamiento de la infraestructura inmobiliaria durante la vigencia del contrato; (la oferta base mínima es de \$US 300,000.00 al año). Con un incremento de 5% cada 2 años, lo que implica que no se aceptará ninguna oferta que sea inferior al precio base de referencia aquí establecido.

8.7.3. Derecho de Llave de Negocio

Pago ofertado por concepto del goce de los bienes intangibles propios del Correo Oficial que recibe el concesionario, que lo posesionen en condiciones optimas para captar nichos rentables del correo comercial (la oferta base mínima es de \$US 25,000.00 al año), lo que implica que no se aceptará ninguna oferta que sea inferior al precio base de referencia aquí establecido.

8.8. Complemento Tarifario

El concesionario recibirá en concepto de Complemento Tarifario por parte del concedente, la diferencia entre el precio solicitado por el Concesionario por la prestación de los Servicios Básicos, menos el valor cobrado al Usuario por dichos servicios.

Complemento Tarifario =

(Precio solicitado por el Concesionario – Valor cobrado al Usuario) por la prestación de los servicios básicos.

8.9. Forma de Pago

A los efectos de realizar el pago de los compromisos económicos asumidos por las partes, se aplicará la ecuación matemática que es la relación de la diferencia entre los Pagos al Concedente y el Complemento Tarifario que realizará el Concesionario, mensualmente.

La ecuación matemática es la siguiente:



Pago Neto = Pagos al Concedente – Complemento Tarifario.

Si la ecuación matemática de la relación de Pagos al Concedente y el Complemento Tarifario al concesionario, resulta con signo positivo, el concesionario efectuará un pago mensual, que se hará dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha en que fuere presentada la documentación completa que se estipule en el contrato.

Si la ecuación matemática de la relación de Pagos al Concedente y el Complemento Tarifario al concesionario, resulta con signo negativo, el Estado efectuará un pago mensual que se hará dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha en que fuere presentada la documentación completa que se estipule en el contrato.

La moneda de pago será en quetzales, equivalente al tipo de cambio promedio vendedor de dólares de los Estados Unidos de América, del Banco de Guatemala, que rija el día de la emisión de la factura.

8.9.1. Sobre la Partida Presupuestaria y Número de la cuenta donde se deben Depositar los Pagos.

Cuando corresponda al Concedente hacer pagos al Concesionario, lo hará a través de la Autoridad de Aplicación y Control (DGCyT) en forma mensual, con cargo a la partida presupuestaria que deberá definirse al suscribir el contrato de Concesión.

Cuando corresponda al Concesionario hacer pagos al Concedente, lo hará en forma mensual, depositándolo en la cuenta que se especificará en el contrato de concesión.

8.10. Oferta de porcentaje de Inversión Mínima

La oferta del porcentaje inversión mínima, para ser realizado en forma anual orientada a mejorar y mantener la calidad del servicio, durante el plazo de la concesión, no podrá ser menor del 3% de la facturación bruta total del ejercicio inmediato anterior, aceptando taxativamente todos los términos establecidos en las Bases de la presente Licitación Pública.

8.11. Exclusión de Sobrecostos

Los costos y el canon establecidos por el oferente no están sujetos a ajuste o sobrecostos durante el período de cumplimiento del contrato, ya que sus estimaciones serán pagadas en Quetzales, equivalente al tipo de cambio promedio vendedor de Dólares de los Estados Unidos de América, del Banco de Guatemala, que rija el día de la emisión de la factura.



8.12. Garantía de Cumplimiento del Contrato

La garantía de cumplimiento del contrato por el concesionario deberá tener vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones. En ningún caso el monto de la garantía de cumplimiento podrá ser inferior a quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América. (\$US 500.000,00).

De acuerdo con lo establecido en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la garantía de cumplimiento, se deberá constituir por el diez por ciento (10%) del monto del contrato respectivo. En este caso será para el primer año, por el diez por ciento del monto resultante de la sumatoria de Pagos al Concedente propuestos en la oferta y deberá ser renovada anualmente por el diez por ciento del monto del "Pago real efectuado al Concedente.

8.13. Seguros Obligatorios.

Al inicio de las actividades, la Sociedad Concesionaria, deberá tener vigentes y aprobados por el Ministerio, los seguros que se indican a continuación:

- Seguro por incendio y siniestros naturales que ampare los bienes inmuebles como los muebles entregados en Arrendamiento.
- Seguro por responsabilidad civil, para cubrir los riesgos por hechos causados por la Sociedad Concesionaria, sus empleados o dependientes o por los bienes de que se sirve.

8.14. Sobre el Contrato con el Asesor Técnico.

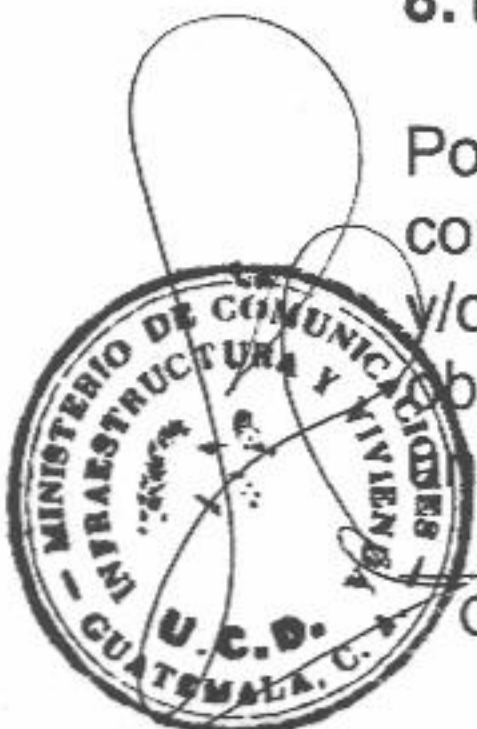
El concesionario deberá mantener durante todo el plazo de la concesión, un Contrato de Asistencia Técnica de las características indicadas en las Bases de Licitación.

La Sociedad Concesionaria no podrá sustituir o modificar el contrato de Asistencia Técnica Postal, sin contar con la autorización previa del concedente.

Pasada la mitad del plazo del contrato de Concesión, si existen razones probadas de auto solvencia técnica del Concesionario, éste podrá solicitar, si lo considera oportuno, prescindir del Asesor técnico. Esta autorización tiene que emanar del MCIV.

8.15. Multas y causas de Rescisión del Contrato.

Podrá rescindirse el Contrato de Concesión cuando en forma reiterada el concesionario efectuara incumplimiento del contrato, de las normas del servicio y/o estándares de calidad establecidos para cada producto definido como obligatorio. Previo a este acto se deberá requerir al Concesionario para que en máximo de 30 días, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento, lo



subsane, sin perjuicio del derecho del Concedente a aplicar la respectiva multa. De no verificarse una acción correctiva por parte del concesionario, se procederá a decretar la rescisión del contrato de Concesión.

El Concedente podrá también rescindir el contrato en los casos siguientes:

- a) Cuando el Concesionario no efectúe los Pagos al Concedente durante un plazo mayor a 120 días.
- b) Cuando se produjera cualquier variación en las obligaciones del Concesionario establecidas en las Bases de la Licitación y sus anexos.
- c) Cuando fuera decretada la quiebra o abierto el concurso preventivo del Concesionario.

8.16. Rescate del Servicio

El Estado de Guatemala está obligado por el Artículo 95 de la Ley de Contrataciones del Estado, y su Reglamento, a rescatar el servicio por causas de utilidad pública, indemnizando al concesionario en consideración a la recuperación de su inversión.

9. APROBACIÓN DE LA CONCESIÓN.

Una vez suscrito el contrato de concesión, el MCIV, enviará el expediente al Presidente de la República por conducto de la Secretaría General de la Presidencia de la República para los efectos de lo establecido en el Artículo 183, literal k) de la Constitución Política de la República de Guatemala.

10. ACTA DE TRANSFERENCIA DE BIENES E INICIO DE ACTIVIDADES.

Al entrar en vigencia el Decreto que aprueba la concesión, se procederá a formalizar la toma de posesión del servicio público por parte del concesionario, los activos físicos muebles e inmuebles se entregarán al Concesionario a partir del día siguiente a la fecha en que se firme el Acta de Transferencia e Inicio de Actividades de la Concesión.

En la misma fecha que reciba los activos físicos, el Concesionario adquiere la tenencia, posesión o dominio de los bienes materiales e intangibles del Correo Oficial de Guatemala.



INDICE

1. GLOSARIO.....	1
2. OBJETO	3
2.1. SERVICIOS A CONCESIONAR SEGÚN LAS BASES DE LA PRESENTE LICITACIÓN DE CONCESIÓN.....	5
2.1.1. Servicio postal básico. Consiste en:.....	5
2.1.2. Otros servicios. Consisten en:.....	5
2.2. ESTÁNDARES DE CALIDAD.....	7
2.3. ESTÁNDARES DE ENTREGA.....	7
2.4. COBERTURA GEOGRÁFICA.....	7
2.5. INCUMPLIMIENTO DEL ADJUDICADO.....	8
3. CARÁCTER DE LA LICITACIÓN.....	8
4. REGIMEN	9
4.1. NORMAS APLICABLES.	9
4.2. CONSULTAS, FORMAS DE COMUNICACIÓN Y ACLARACIONES DE OFICIO.....	9
5. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN.....	10
5.1. JUNTA DE LICITACIÓN.	10
5.2. ACTO DE APERTURA DE PLICAS.	10
5.3. PROCEDIMIENTO DE CALIFICACIÓN ADJUDICACIÓN Y NOTIFICACIÓN	11
5.4. APROBACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.....	12
5.4.1. Constitución de Nueva Sociedad y Firma de Contrato y Convenio con Operador Postal.	12
6. DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.	13
7. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR EL OFERENTE.....	13
7.1. NO ESTAR INHABILITADO	13
7.2. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PRECALIFICADOS.....	13
7.3. VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	14
7.4. RESPALDO TÉCNICO DEL OFERENTE.....	14
7.5. FORMA DE PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PLICA QUE PERMITE CALIFICAR A LOS OFERENTES.....	14
7.5.1. Lugar y Fecha para la Presentación de Ofertas	14
7.6. CONTENIDO DE LA PLICA.....	15
7.6.1. Requisitos fundamentales de la Oferta.....	15
7.6.2. Otros requisitos que debe contener la plica.	16
7.7. LA OFERTA ECONÓMICA	16
7.7.1. Forma de presentación del documento que contiene la oferta económica.....	17
7.8. GARANTÍA DE SOSTENIMIENTO DE OFERTA.....	17
7.9. PLAN DE CIERRE Y TRANSFERENCIA DE OPERACIONES	17
8. CONTRATO DE CONCESIÓN.....	17



8.1. PLAZO DE LA CONCESIÓN.	17
8.2. REGLAMENTOS INTERNACIONALES DEL SERVICIO POSTAL.	18
8.3. CLÁUSULAS OBLIGATORIAS.	18
8.4. ACTIVOS FÍSICOS.	18
8.5. BIENES INTANGIBLES.	18
8.6. PRECIOS DE LOS SERVICIOS.	19
8.7. PAGOS AL CONCEDENTE.	20
8.7.1. Canon.	20
8.7.2. Arrendamiento de Inmuebles.	20
8.7.3. Derecho de Llave de Negocio.	20
8.8. COMPLEMENTO TARIFARIO.	20
8.9. FORMA DE PAGO.	20
8.9.1. Sobre la Partida Presupuestaria y Número de la cuenta donde se deben Depositar los Pagos.	21
8.10. OFERTA DE PORCENTAJE DE INVERSIÓN MÍNIMA.	21
8.11. EXCLUSIÓN DE SOBRECOSTOS.	21
8.12. GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.	22
8.13. SEGUROS OBLIGATORIOS.	22
8.14. SOBRE EL CONTRATO CON EL ASESOR TÉCNICO.	22
8.15. MULTAS Y CAUSAS DE RESCISIÓN DEL CONTRATO.	22
8.16. RESCATE DEL SERVICIO.	23
9. APROBACIÓN DE LA CONCESIÓN.	23
10. ACTA DE TRANSFERENCIA DE BIENES E INICIO DE ACTIVIDADES.	23



-000028-

ANEXO 1
MODELO DE CONTRATO DE CONCESIÓN DEL CORREO OFICIAL DE LA
REPÚBLICA DE GUATEMALA

CONTRATO NUMERO..... (xx). En la ciudad de Guatemala, el, se celebra el presente Contrato de Concesión para Operar y Administrar los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala. Las partes son: El Estado de Guatemala en calidad de Concedente, y la Sociedad Adjudicataria de nombre comercial en calidad de Concesionaria. NOSOTROS: por una parte, **NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE FIRMARA EL CONTRATO**, nacionalidad, edad (XX), estado civil, profesión, domicilio, cédula de vecindad número de orden xx-xx y de Registro xxxxx, extendida por el alcalde municipal de Guatemala, actúo para la celebración de este contrato por delegación otorgada por la señora Ministra de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, en mi calidad de: (nombre del cargo del funcionario que suscribe), calidad que se acredito con certificación del Acuerdo Gubernativo de Nombramiento número de fechay acta de toma de posesión del cargo numero () de fecha, asentada en los folios del libro de actas del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, autorizado por la Contraloría General de Cuentas, según Registro Y, por la otra parte (nombre de la persona que firmará el contrato), nacionalidad, edad, estado civil, profesión, domicilio, número de documento con que se identifica, extendido en, xxx, por xxxxx, actúo en mi carácter de (apoderado, o representante legal) de la sociedad (será el nombre de la sociedad correspondiente), calidad que acredito con (el poder, o con el nombramiento, según el caso), de conformidad con el testimonio de la Escritura Pública número, autorizada en esta ciudad el por el Notario, registrada en el Archivo General de Protocolos bajo el númerode fecha, y en el Registro Mercantil General de la República bajo el número, folio del libro de Mandatos. Ambos otorgantes manifestamos, ser de la calidad y datos de identificación personal relacionados, hallarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos civiles y que las representaciones que ejercitamos son suficientes conforme a la ley, para la suscripción del presente contrato, tenemos a la vista toda la documentación relacionada y en el curso del presente instrumento nos denominaremos "EL CONCEDENTE " y "EL CONCESIONARIO", respectivamente. Los representantes de las partes, por



-000029-

este acto celebramos Contrato de Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala contenido en las cláusulas siguientes: -----

PRIMERA: DEL CONTRATO; El presente Contrato de Concesión, se suscribe para la Administración y Operación de los Servicios Postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, por particulares, en nombre del Estado. Bajo el criterio de que con el sólo otorgamiento de la presente Concesión, se da a la Sociedad Concesionaria del Correo Oficial, la máxima calificación para operar en el sector postal en la República de Guatemala. Asimismo para las prestaciones no incluidas como obligatorias en este contrato, el Estado garantiza al Concesionario su habilitación máxima para la creación de nuevos servicios, al mismo tiempo y con los mismos bienes, siempre y cuando cumplan con el presente compromiso contractual, la legislación vigente, y no afecten los derechos adquiridos por terceras personas

El Concedente y la Autoridad de Aplicación y Control, actúan con la misma personalidad jurídica, y en consecuencia el Concesionario cumplirá con todas las obligaciones que ha asumido en este contrato indistintamente ante el Estado, o ante la Autoridad de Aplicación y Control.

Los signatarios, declaramos estar debidamente enterados de que en cumplimiento de lo establecido en el Artículo 183, literal k) de la Constitución Política de la República de Guatemala, este contrato deberá someterse a la aprobación del Congreso de la República.

SEGUNDA: DEFINICIONES; Para los efectos de la interpretación del presente contrato, las palabras que se utilizan en el texto se entenderán en la forma siguiente:

Asesor Técnico Postal: Es el operador del Correo Oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal UPU, que reúne las condiciones y experiencia sectorial necesaria para asistir técnicamente al Concesionario en la prestación de los servicios concesionados.

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.

Canon: Es el importe en dinero que el Concesionario deberá pagar al Concedente durante el plazo de la concesión y lo constituye, un porcentaje, sobre la facturación total mensual que por los servicios prestados realice el concesionario.



-000030-

Concesión: Facultad que el Estado otorga a particulares, para que por su cuenta y riesgo construyan, produzcan, monten, instalen, mejoren, adicionen, conserven, restauren y administren una obra, bien o servicio público, bajo el control de la entidad pública concedente, con o sin ocupación de bienes públicos, a cambio de una remuneración, que el particular cobre a los usuarios de la obra, bien o servicio”.

Concesión de Servicios Públicos: Es un acto de Derecho Público, mediante el cual el Estado delega en una persona o en una empresa particular, una parte de su autoridad y de sus atribuciones para la prestación de un servicio de utilidad general, dentro de ciertas bases establecidas por la misma concesión y/o por los principios de Derecho Administrativo.

Concedente: *El Estado de Guatemala.*

Concesionario: La sociedad titular de la Concesión.

Conciliación: Es el procedimiento legal, rápido y económico por medio del cual las partes por sí mismas y, con la colaboración de un tercero imparcial, para resolver un conflicto buscan un acuerdo de obligatorio cumplimiento.

Contrato de Concesión: Es el instrumento legal que establece las reglas que se aplicarán a la concesión, celebrado entre El Estado de Guatemala y el Concesionario.

Comunicaciones Fehacientes: Comprende los servicios de telegramas u otros medios sustitutos en los que se pueda probar la entrega y contenido de la comunicación.

Correspondencia simple: Es toda pieza de correspondencia cerrada confiada a El Correo, con carácter secreto, personal, confidencial e inviolable. Se impone, traslada y distribuye sin registrar su imposición, ni trayecto, y su entrega se realiza en apartado postal o en el domicilio del destinatario. Para las cartas el peso máximo es de 2 kilogramos.

Correspondencia certificada: Es toda pieza de correspondencia cerrada confiada a El Correo, con carácter registrado, secreto, personal, confidencial e inviolable. Se impone, traslada y distribuye registrando su imposición, trayecto y entrega. El valor de registro certificado es único por tipo de servicio, independientemente del peso o valor de la imposición.

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



Handwritten signature

~~-000034-~~

Ecuación matemática. Es la relación de la diferencia de los Pagos al Concedente y el Complemento Tarifario.

Encomienda (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. Peso máximo 10 kilogramos. El intercambio de encomiendas cuyo peso unitario exceda de 10 kilogramos será facultativo, con un máximo de peso unitario que no exceda de 31,5 Kg.

Giro postal: Es una orden de pago nacional o internacional emitido por el correo oficial a nombre de un beneficiario particular o una empresa.

Impreso: 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, electrónico o industrial. Deben circular de manera tal, que no quede duda que se trata de un impreso. Los impresos pueden ser presentados para su transporte, también en forma de rollos. Peso máximo 5 Kilogramos, y previo acuerdo entre administraciones hasta 10 kilogramos.

Inviolabilidad de la correspondencia: El Concesionario asume la obligación de garantizar a los usuarios que no serán abiertos los envíos postales. Este hecho significa que no pueden ser abiertos, dañados, desviados intencionalmente de su curso, suprimidos, ni intentar conocer su contenido. De conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda: Es la entidad estatal, bajo cuya competencia se encuentra la prestación de los servicios postales que previa Licitación se otorgan en Concesión.

Partes: El presente contrato tiene como partes integrantes del mismo al Concedente (el Estado de Guatemala) y el Concesionario (la Sociedad Adjudicataria de la presente Concesión).

Plazo de la Concesión: Es el período establecido en el contrato, durante el cuál el Concesionario Administrará y Operará la Concesión.

Pequeños Paquetes: Son aquellos "envíos que contiene objetos personales o familiares, no destinados a transacciones comerciales", sin embargo también se utilizan para el envío de muestras de mercaderías. Su peso máximo es de 2 kilogramos.



-000092-

Secreto Postal: Es la obligación del Concesionario de mantener el secreto postal no haciendo trascender quienes envían y reciben correspondencia.

Servicios de Filatelia: Está compuesto por las ventas de sellos y series filatélicas, sobres de primer día y otros productos filatélicos.

Servicios de teletransmisión: Consisten en los servicios de Telegramas y Circulares Electrónicas, podrán incluirse de Fax.

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

Unión Postal de las Américas, España y Portugal -UPAEP-: Es la unión restringida en el seno de la Unión Postal Universal, para los países miembros del continente americano, España y Portugal.

Unión Postal Universal -UPU-: Es el Organismo Internacional cuyo objeto es incrementar la comunicación entre los pueblos por medio de un eficaz funcionamiento de los servicios postales. A tal efecto los territorios de los países constituyen un solo territorio postal para el intercambio de la correspondencia entre sus Administraciones Postales.

Usuario: Persona individual o jurídica que utiliza los Servicios Postales.

TERCERA: ANTECEDENTES: El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, como parte de las políticas de gobierno, promovió la Licitación Pública Número Dos guión dos mil tres (2-2003), para la Concesión del servicio postal del Correo Oficial de Guatemala.-----

CUARTA: OBJETO DEL CONTRATO: El objeto del presente contrato es regular la concesión que se otorga a la entidad.....(concesionaria), para que por cuenta del Estado de Guatemala, preste los servicios postales, que en calidad de Servicio Público, competen al mismo, por lo que debe entenderse el Alcance y Objeto de la Concesión como: la totalidad de los servicios postales del Correo Oficial de la República de Guatemala, y la explotación de los servicios conexos existentes o a crearse. En tal sentido los servicios concesionados son los siguientes:

Servicio postal básico. Consiste en:

- a) **Prestación del servicio postal de cartas simples hasta 20 gramos.** Integran esta categoría cualquier carta en sobre cerrado de contenido secreto, no comercial, no importando sus dimensiones, cuyo peso sea igual



-000033-

o menor de 20 gramos depositada por una persona y con destino nacional. Este concepto prevalece hasta la admisión de un máximo de 10 piezas.

- b) **Telegramas simples e individuales de hasta 20 palabras.** Este servicio tiene la característica principal de ser una comunicación fehaciente, de la cual se puede probar la entrega y el contenido de la comunicación. Integran esta categoría cualquier telegrama no comercial, solicitado por una persona individual y con destino nacional cuya extensión sea igual o menor a 20 palabras. Este servicio que consiste en emisión y transmisión por cable, onda o cualquier otro medio electrónico, de un mensaje cuya entrega se concreta en el domicilio del destinatario mediante pliegos escritos con la mayor rapidez. Este servicio puede ser prestado también por cualquier medio tecnológico sustitutivo que resulte más eficiente para nuestros días, pero siempre debe mantener su calidad de comunicación fehaciente.

Otros servicios. Consisten en:

- a) **Comunicaciones fehacientes.** Comprende los servicios de telegramas cuando exceda de 20 palabras y cartas documento o similar, en los que se puede probar la entrega y el contenido de la comunicación.
- b) **Paquetes postales de la correspondencia internacional obligatoria de llegada.** Se trata de cualquier pieza postal, telegrama o giro postal, sin importar su peso, contenido, extensión o valor enviado por cualquier operador de servicios postales que sea miembro de la Unión Postal Universal, para su distribución al destinatario final cuya dirección sea cualquier lugar del territorio de la República de Guatemala.
- c) **Paquetes postales de la correspondencia internacional obligatoria de Salida.** Se trata de cualquier pieza postal, telegrama o giro postal, sin importar su peso, contenido, extensión o valor enviado a cualquier operador de servicios postales que sea miembro de la Unión Postal Universal -UPU-, para su distribución al destinatario final cuya dirección sea cualquier lugar del territorio de los países miembros de la Unión Postal Universal -UPU-.
- d) **Encomiendas, Impresos y Pequeños Paquetes.** Cartas hasta 20 gr. según numeral 2.1.1.1. cuando el volumen de admisión exceda las 10 piezas, cartas con membretes, facturas, notificaciones, boletas, publicidad, estado de cuentas, avisos de cobros etc.
- e) **Los servicios gratuitos de cecogramas.**

Correspondencia con franquicias establecidas por la autoridad de

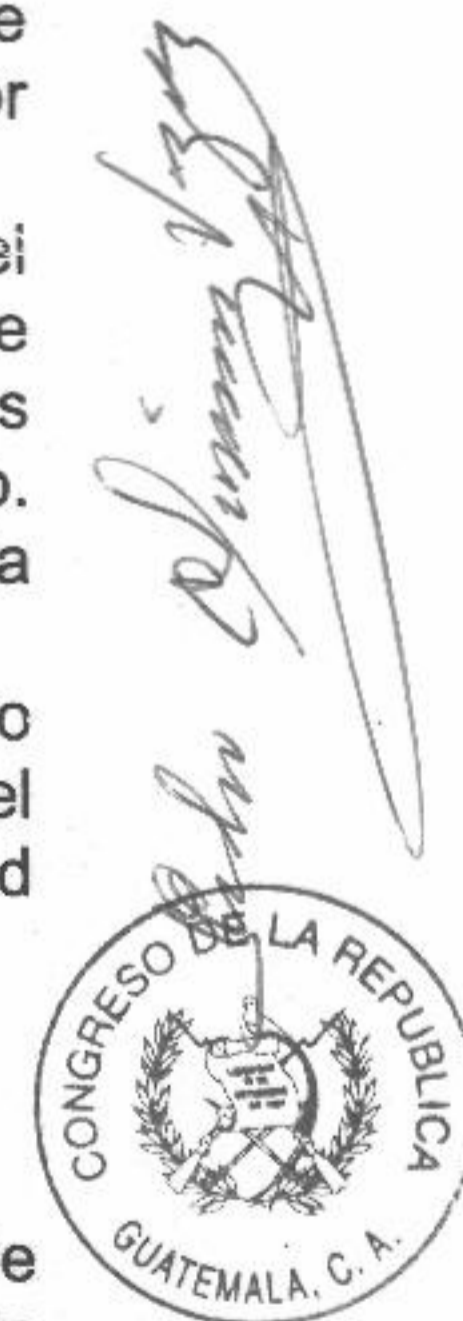
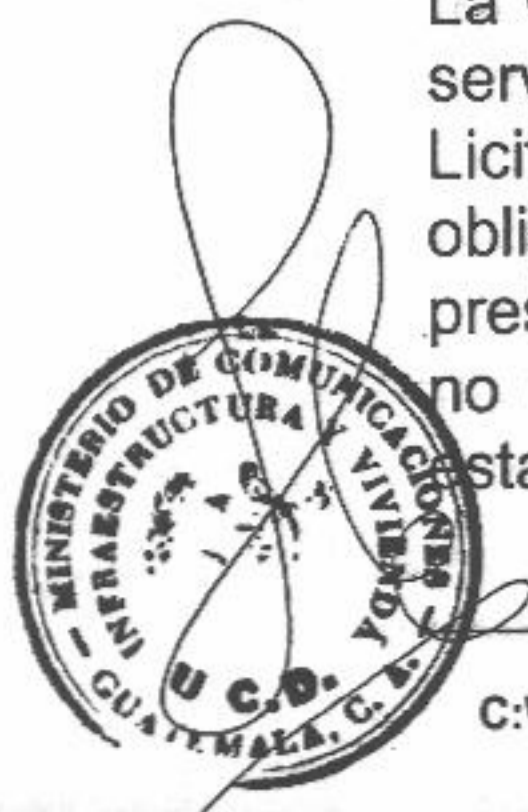


-000034-

- aplicación y control siendo esta nacional e internacional.**
- g) **Giros postales.**
 - h) **Otros servicios monetarios.** Se trata de toda actividad comprendida en la recaudación y pago por cuenta y orden de terceros y los servicios monetarios que en el futuro autorice la legislación y regulación aplicable a la actividad financiera.
 - i) **Correo híbrido.** Este servicio, consiste en la impresión de documentos (facturas, estados de cuentas, avisos de cobros de cheques, publicidad, etc.) por medios electrónicos (a partir de los datos suministrados por el cliente), el ensobrado del mismo (sí el cliente lo desea) y finalmente la distribución por apartados o a domicilio del documento.
 - j) **E. M. S. (Express Mail Service).** Este servicio constituye el más rápido de la actividad postal por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o paquetes en plazos muy cortos tanto a nivel nacional como internacional. Fue desarrollado por los Correos oficiales de la Unión Postal Universal -UPU-, con el objeto de competir con el sector privado, con iguales condiciones de calidad y recursos. El servicio E.M.S. está reglamentado sobre la base de acuerdos bilaterales. Los aspectos que no estén expresamente regidos por estos últimos estarán sujetos a las disposiciones apropiadas de las Actas de la Unión Postal Universal -UPU-. Dicho servicio se identifica, en la medida de lo posible, con el logotipo que esta compuesto por un ala de color naranja, las letras EMS en azul y tres franjas horizontales de color naranja. Las tarifas están en función de las exigencias del mercado.
 - k) **Servicios Filatélicos.** Las prestaciones filatélicas a cargo del Concesionario son las que se indican en la minuta del Contrato de Concesión. El Concesionario deberá emitir, distribuir y vender los sellos postales como uno de los medios de acreditación de pago del servicio. Siendo su emisión reglamentada de acuerdo con lo que establezca la Autoridad de Aplicación y Control.
 - l) **Otros servicios conexos o complementarios.** Comprende todo servicio que durante el plazo del contrato, según a circunstancias del mercado o nuevas tecnologías, fueran compatibles con la actividad desarrollada en el sector postal.

Cobertura geográfica mínima obligatoria.

La Concesionaria deberá mantener como mínimo una cobertura geográfica de servicios en la dimensión establecida en el anexo seis (6) de las Bases de la Licitación. En todo los lugares que el Concesionario preste servicios no obligatorios de admisión o distribución de correspondencia al público deberá prestar los servicios básicos con independencia de que el lugar se encuentre o no dentro de la cobertura geográfica mínima obligatoria. Para tal efecto se establecen como condiciones mínimas de atención al público y la prestación del



-000035-

servicio, en los puntos de admisión de correspondencia, siendo obligatorio para el concesionario, aplicar las normas reglamentarias vigentes así como las modificaciones que la Autoridad de Aplicación y Control introduzca en el futuro, para la prestación de los servicios y mantener a la vista, como mínimo en cada oficina de atención al público, la siguiente información:

- a) Horarios de atención al público de cada oficina, colocado en un lugar visible aún cuando la oficina esté cerrada.
- b) Tiempos estándares de proceso de una imposición desde la admisión hasta la distribución, colocados en forma visible para el público.
- c) Frecuencia y horarios de recolección y distribución dentro del área de cobertura de la oficina, acordes con los estándares de calidad que está obligado a cumplir de acuerdo con el Anexo 12 de las Bases de la Licitación.
- d) Los buzones, estén o no instalados en las oficinas del Concesionario, deberán tener información sobre la frecuencia y los horarios de recolección.

Mantenimiento de la cobertura geográfica.

El Concesionario deberá mantener la cobertura mínima establecida en el Anexo 6 de las Bases de la Licitación, pudiendo ampliarla cuando ello resulte de conveniencia económica y/o social para el servicio. Asimismo deberá mantener en todo el territorio del Estado de Guatemala, como mínimo la calidad de servicio que se describe en el Anexo 12 de las Bases de la Licitación.

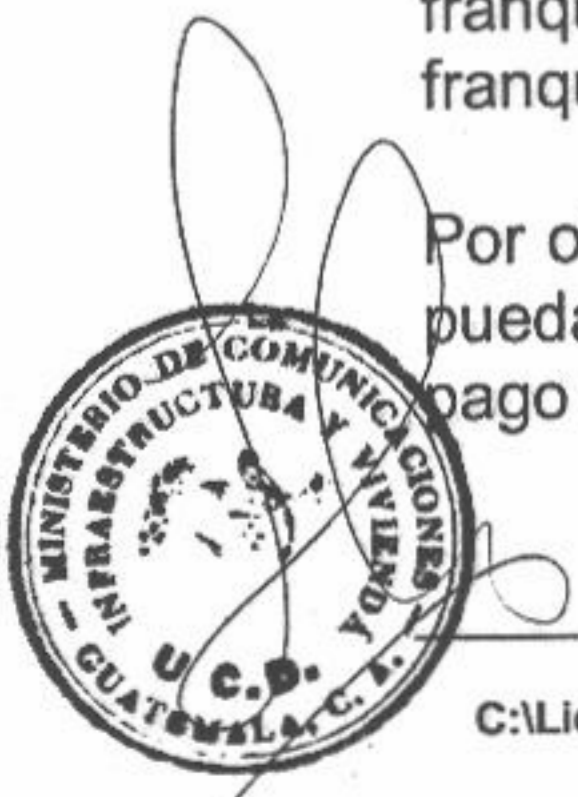
Envíos Caídos en Rezago. Los envíos caídos en rezago deben ser tratados de acuerdo con las normas y Reglamentos vigentes o las modificaciones que la Autoridad de Aplicación y Control introduzca.

DE LAS ACTIVIDADES FILATÉLICAS:

Emisión de sellos.

El Concedente delega en el Concesionario, que se constituye por este acto en el operador del Correo Oficial de Guatemala, la facultad de emitir sellos postales, distribuirlos y venderlos como uno de los medios para que los usuarios puedan pagar las tarifas postales. Existiendo medios sustitutos de franqueo, al usuario siempre se le deberá dar la alternativa de solicitar su franqueo mediante sellos postales.

Por otro lado, las presentaciones filatélicas subsistirán como tales, aún cuando pueda quedar en desuso el empleo de sellos postales como sistema general de pago de franqueo postal.



Edm. Ríos Viquez



-000036-

No se podrán emitir más del número de viñetas anuales que autorice la Autoridad de Aplicación y Control. Asimismo cada emisión deberá guardar una adecuada proporción con las normas habituales en la materia. Las cantidades a emitir de cada tema y valor facial deberán ser autorizadas previamente por la Autoridad de Aplicación y Control.

Consejo Nacional Filatélico

El Consejo Nacional Filatélico estará integrado por cinco miembros, que desempeñaran sus labores ad honorem, en la forma siguiente: Un delegado del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda quien lo presidirá; un delegado del Ministerio de Finanzas Públicas quien actuará de Secretario; Un delegado de la Asociación Filatélica de Guatemala; Un connotado filatelista, designado por la Asociación Filatélica de Guatemala; y Un delegado nombrado por la Sociedad de Geografía e Historia de Guatemala. De conformidad con el Acuerdo Ministerial de su creación.

La definición de los temas de las emisiones se realizará a propuesta del Concesionario en un tercio de las emisiones totales y dos tercios a propuesta de la Junta Asesora de Filatelia. En ningún caso se admitirán temas que lesionen principios éticos, o impliquen agravios raciales, religiosos o políticos. El diseño de los sellos deberá contar con la aprobación del Consejo Nacional Filatélico y deberá verse claramente que se trata de sellos guatemaltecos.

Colección Filatélica Nacional.

La totalidad de los sellos postales que sean remitidos a Guatemala por los países miembros de las organizaciones internacionales, serán de propiedad del Concedente y el Concesionario esta obligado a entregar dichos valores a la Autoridad de Aplicación y Control, informando mensualmente si ha tenido o no-recepción de estos sellos postales.

Asimismo el Concesionario se obliga a entregar de cada viñeta lo siguiente:

- a) A la Unión Postal Universal, 650 series.
- b) A la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, 3 series.
- c) A la Autoridad de Aplicación y Control para la Colección Filatélica Oficial; un pliego sin perforar con resello "muestra", nueve sellos, bloques, hojitas o pliegos, perforados filatélicamente indivisibles con resello " muestra", una plancha, dos cuadros, dos sellos o cinco bloques, hojitas o pliegos perforados filatélicamente indivisibles.



-000037-**QUINTA: DE LOS DOCUMENTOS DEL CONTRATO:**

Forman parte de este contrato los siguientes documentos: a) Las bases de Licitación, anexos y demás documentos que forman el expediente de la Licitación Pública Nacional e Internacional número 2-2003, b) la oferta presentada por el "concesionario" -c) La Resolución de Adjudicación número xxxsss, de fecha xxx, emitida por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que aprueba la adjudicación a la Sociedad XXXX, hecha por la Junta de Licitación, d) La Resolución que delega al (FUNCIONARIO QUE SUSCRIBE) la suscripción del contrato, e) Los contratos que se suscriban para la obtención de las garantías exigidas, f) Las actas o convenios que se suscriban durante su vigencia; g) El Reglamento de Operaciones, aprobado por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Sujeto a lo anterior, los demás documentos deben entenderse como explicativos, pero en caso de ambigüedades o discrepancias deben ser aclaradas por "El Concedente", sin perjuicio de los recursos administrativos a que haya lugar.

SEXTA: DEL PLAZO DEL CONTRATO.

El plazo del presente contrato de Concesión es diez años (10 años) a partir de la fecha de entrega de los servicios concesionados, conforme el acta de transferencia que se suscriba. En el entendido de que dicho plazo podrá ser prorrogado a conveniencia de las partes, pero que en ningún caso el plazo total, (es decir el plazo señalado en este contrato, sumados los de sus prórrogas) podrá exceder de veinticinco (25) años.

SEPTIMA: VALOR DEL CONTRATO Y FORMA DE PAGO:

(nota: El valor del presente contrato y su forma de pago se determinará con los datos contenidos en la oferta presentada por el Concesionario y en relación con la siguiente formula)

La ecuación matemática es la siguiente:

Pago Neto = Pagos al Concedente – complemento tarifario

Complemento Tarifario = (Precio solicitado por el Concesionario – tarifa social o Valor cobrado al Usuario) por la prestación de los básicos



-000038-

El complemento tarifario, es la diferencia entre la tarifa social o monto cobrado al público y el monto solicitado por el Contratista por la prestación de esos servicios. Si hipotéticamente el Estado igualará esos términos económicos (el precio de venta al público y el fijado por el Concesionario), el valor dentro de tal ecuación es cero.

Si la ecuación matemática de los pagos al concedente y complemento tarifario al Concesionario, resulta con signo positivo, el Concesionario efectuará un pago mensual, que se hará dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha en que fuere presentada la documentación completa que se estipule en el contrato.

Si la ecuación matemática de los Pagos al Concedente y el complemento tarifario al Concesionario, resulta con signo negativo, el Estado efectuará un pago mensual que se hará dentro del plazo de treinta (30) días posteriores a la fecha en que fuere presentada la documentación completa que se estipule en el contrato.

La moneda de pago será en Quetzales, equivalente al tipo de cambio promedio vendedor de Dólares de los Estados Unidos de América, del Banco de Guatemala, que rija el día de la emisión de la factura.

Sobre los paquetes postales de correspondencia internacional obligatoria de llegada, el Estado transfiere sus derechos de cobro en concepto de "gastos terminales" y cualquier otro ingreso remuneratorio o compensatorio internacional al Concesionario, en compensación por la prestación del servicio de paquetes postales de la correspondencia internacional obligatoria y el Canon pagado por éste. El Concesionario esta obligado a llevar los registros obligatorios establecidos en los convenios internacionales y acatar cualquier disposición existente o futura dispuesta por la Unión Postal Universal sobre la materia. Por lo expuesto el Concesionario será acreedor y deudor de los cargos que se devenguen por gastos terminales o cualquier otra clase de obligaciones económicas emergentes del servicio postal y telegráfico internacional.

Con referencia a los paquetes postales de correspondencia internacional obligatoria de salida, si bien el Concesionario podrá fijar las tarifas de los servicios internacionales obligatorios, estas deberán estar acotadas por las pautas establecidas en el anexo 12 de las Bases de la Licitación, que establece parámetros de referencia en una canasta de precios promedios de los servicios internacionales cobrados en los países miembros de la UPAEP.

Por ser Guatemala parte de la Unión Postal Universal (UPU), Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y cualquier otra organización internacional de servicios postales, la Concedente gestionará con las líneas



Handwritten signature

-000039-

aéreas y administraciones postales, el llamado Encaminamiento Postal, para obtener las tarifas y servicios que actualmente prestan al Correo Oficial y que son objeto de este contrato.

OCTAVA: AJUSTES Y SOBRECOSTOS.

Los costos y el canon establecidos por el oferente no están sujetos a ajuste o sobrecostos durante el período de cumplimiento del contrato, ya que sus estimaciones serán pagadas en Quetzales, equivalente al tipo de cambio promedio vendedor de dólares de los Estados Unidos de América, del Banco de Guatemala, que rija el día de la emisión de la factura.

NOVENA: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO:

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en los documentos de la licitación, el Concesionario deberá cumplir como mínimo con las que a continuación se enuncian:

- a) Admitir, recolectar, procesar, transportar y distribuir todos los servicios postales obligatorios que se impongan en cualquier parte del territorio del país y que cumplan con las condiciones establecidas en la administración y operación de los servicios.
- b) Adoptar todas las previsiones que sean necesarias para satisfacer todo incremento de los servicios concesionados.
- c) Asumir el pago de todas las deudas contraídas durante su gestión y bajo ningún concepto se las podrá transferir al Concedente, durante ni al final de la Concesión.
- d) Cumplir con la cobertura geográfica mínima exigida en el Anexo 6, que formará parte del presente contrato.
- e) Cumplir con todas las obligaciones impositivas y fiscales que correspondan a su actividad.
- f) Conservar todos los bienes y elementos que conforman la Concesión, y prestar el servicio con la continuidad convenida y responder por la pérdida o deterioro de los mismos.
- g) Con relación a los inmuebles propiedad del Estado, que le sean otorgados en arrendamiento mediante contrato independiente de éste, que suscribe en este mismo momento, el Concesionario acepta liberar al Estado de toda responsabilidad respecto de los mismos.
- h) Mantener y operar y conservar en buen estado los bienes inmuebles y sus instalaciones, que fueron entregados en arrendamiento por el Concedente, debiendo efectuar todas las reparaciones que sean necesarias, sin cargo alguno para este último
- i) Desarrollar todas las acciones necesarias para mantener en propiedad del Concedente todas las marcas cuyo uso se le otorga.
- j) Interceptar el curso de los envíos postales ordenados por autoridad judicial.



-000040-

- k) Mantener el Contrato de Asistencia Técnica Postal con el Asesor Técnico, en los términos establecidos en las Bases de la Licitación.
- l) Estructurar y ejecutar un programa de publicidad e información permanente para promocionar los servicios objeto del presente contrato y mantener informados a los usuarios.
- m) Pagar los salarios y prestaciones de sus trabajadores, los cuales deben ser preferentemente guatemaltecos en la proporción prescrita en el Código de Trabajo y cumplir con todas las normas laborales del país ya que el concedente no tendrá ninguna relación con el personal que para laborar en el objeto de la presente concesión, sea contratado por la concesionaria.
- n) Capacitar personal guatemalteco, en las distintas áreas del servicio postal, y por lo menos dos personas en cada una de ellas.
- o) Pagar, dentro del plazo respectivo, los impuestos, tasas y contribuciones que correspondan relativas a los inmuebles que se transfieran en arrendamiento.
- p) Ejecutar los pagos al concedente, dentro del plazo respectivo.
- q) Pagar si correspondiera, cualquier compensación en concepto de "Gastos Terminales" (por ejemplo si el correo de salida fuera superior al de llegada) o cualquier otro compromiso operativo internacional que asumiera el Concesionario.
- r) Pagar todos los compromisos contractuales originados por la actividad con el Estado y con los particulares.
- s) Pagar todos los compromisos impositivos y provisionales, propios de la actividad.
- t) Pagar la práctica de la auditoría de los informes.
- u) Permitir la práctica de auditorias que la autoridad competente considere necesarias.
- v) Mantener comunicación permanente con el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos, a efecto de que este pueda ejercer control sobre la concesión, para su buen funcionamiento.
- w) Remitir todo envío que presente evidencia o presunción de que contiene mercadería posible de pagos de derechos aduaneros u otras cargas fiscales a las autoridades competentes.
- x) Responder económicamente ante los usuarios o el propio Estado, por los daños que puedan causar a éstos debido a la mala prestación de los servicios, o por los daños causados con bienes del Concedente o con motivo de la explotación de la concesión.
- y) Responder económicamente por cualquier otra ulterior responsabilidad que se le impute por acción u omisión al Concesionario.
- z) Contratar todos los seguros y fianzas que se indican en las Bases de la Licitación, como lo establecido en las leyes aplicables a la concesión y mantener al día el pago de las primas.



Redu y Simón

-000041-

aa) Tratar los envíos que cursen por lugares afectados por epidemias, o cualquier tipo de contaminación de acuerdo con lo que determinen las autoridades sanitarias competentes.

bb) Mantenimiento de las Oficinas de admisión.

La demanda de servicios existente al momento de la firma del Contrato de Concesión, se considera como una exigencia mínima, que debe satisfacer el Concesionario, y todo incremento debe ser satisfecho de manera equivalente en calidad del servicio, precio y cobertura territorial. El Concesionario podrá modificar la red de oficinas de admisión, de común acuerdo con la Autoridad de Aplicación y Control, pero deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Como mínimo deberá mantener el número de puntos de atención al público que reciba cuando se haga cargo de la Concesión.
- b) Mantener las condiciones de la red postal, de manera tal que permitan una vez terminada la Concesión, garantizar la continuidad de los servicios.
- c) El presente contrato de Concesión no podrá ser cedido ni transferido. Toda cesión o transferencia violando estas condiciones será nula, dado que éste es un contrato celebrado en razón de una calificación y un perfil particular del adjudicado, de acuerdo con lo establecido en las Bases de la Licitación.
- d) El Concesionario deberá realizar todas las inversiones que se requieran para alcanzar los estándares de calidad exigidos en el Anexo 12 de las Bases de la Licitación. Asimismo se compromete en realizar las inversiones anuales previstas en el Anexo 3 del mismo pliego.
- e) El Concesionario deberá mantener una relación con los usuarios, regida por el Reglamento de Servicios y las modificaciones que la Autoridad de Aplicación y Control introduzca en el futuro. Asimismo, deberá acatar las resoluciones sobre prestación de Servicios Básicos y Obligatorios que dicte la Autoridad de Aplicación y Control y la legislación general vigente en Guatemala. Puede pactar libremente con los usuarios los demás servicios, sujeto naturalmente a la legislación general y demás normas aplicables a los prestadores de servicios postales.
- f) Cumplimiento de normas internacionales. El concesionario deberá cumplir con las normas y Convenios que, en materia de filatelia, rigen en la UPU y en la UPAEP, en especial con la recomendación C80/1989 "Deontología Filatélica destinada a los Países Miembros de la UPU".

DECIMA: DERECHOS DEL CONCESIONARIO.

Como resultado de la presente concesión, la Sociedad Concesionaria tiene los siguientes derechos:



-000042-

- a) La libre circulación por todo el territorio del país de sus vehículos destinados a la prestación de los servicios, con sujeción a las normas de la legislación vigente.
- b) Cobrar el complemento tarifario pactado por los servicios prestados, relativos al Servicio Postal Básico Universal.
- c) Cobrar íntegramente las remuneraciones del exterior en concepto de compensación por "Gastos Terminales" y cualquier otra remuneración y/o compensación existente o a crearse en materia internacional.
- d) Cobrar las tarifas que correspondan por la prestación de los servicios concedidos.
- e) Cobrar todos los créditos generados a la fecha de vigencia del contrato.
- f) Hacer uso de todos los activos físicos y bienes Intangibles recibidos en arrendamiento.
- g) Proponer a la Autoridad de Aplicación y Control modificaciones a las reglamentaciones existentes.
- h) Requerir el auxilio de la fuerza pública cuando se presenten dificultades para la prestación normal del servicio.
- i) Requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación y Control para el tratamiento de los envíos caídos en rezago.
- j) Solicitar licencias de otros servicios de telecomunicaciones compatibles con la actividad o que hagan más eficientes los recursos materiales que se entregan en concesión.
- k) Subcontratar parte de los trabajos que integran las etapas del proceso de prestación de los servicios postales, sin que esto implique relevar al Concesionario de cualquiera de sus responsabilidades contractuales, siendo responsable íntegramente por los resultados de dicha subcontratación.
- l) Usar la marca "Correo Oficial" o "Correo de Guatemala", su logotipo y las demás marcas identificatorias propias del Correo Oficial del Estado de Guatemala.

DECIMA PRIMERA: OBLIGACIONES DEL CONCEDENTE:

Conforme a lo establecido en las Bases de la Licitación son obligaciones del Concedente:

- a) Asumir las consecuencias económicas que resulten para el Concesionario de modificar las condiciones y términos contractuales de tal manera que en conjunto impliquen un deterioro significativo de los originales.
- b) Estar al día en el pago de las membresías de la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de la Américas, España y Portugal (UPAEP); y de otras organizaciones internacionales de servicios postales que en el futuro el Estado decidiera integrar. El Concedente libera al Concesionario de cualquier responsabilidad derivada de la eventualidad de no hacer los respectivos pagos de la cuota a los Organismos Internacionales en su debida forma y tiempo.



-000043-

- c) Pagar el complemento tarifario, establecido en la Oferta Económica realizada por el Concesionario, que surja como diferencia entre el precio cobrado al público fijado por el Estado, y el costo requerido por el Concesionario por los servicios básicos. En el caso que el precio y dicho costo sean iguales, el Estado quedará exento de toda obligación remunerativa.
- d) Poner a disposición del Concesionario toda la colaboración para que éste pueda hacer uso pleno de todos los bienes materiales e intangibles recibidos o por recibir, con motivo de la Concesión.
- e) Prestar el auxilio de la fuerza pública cuando existan causas especiales que lo ameriten.
- f) Realizar todas las acciones que estén dentro de sus facultades, para colaborar en cumplimiento de los objetivos del presente contrato y contribuir dentro de su alcance a facilitar el mejor desempeño del Concesionario.

DECIMA SEGUNDA: DERECHOS DEL CONCEDENTE:

Como consecuencia del presente Contrato, son derechos del Concedente los siguientes:

- a) Aplicar las sanciones previstas en el presente Contrato.
- b) Cobrar mensualmente los rubros que integran los pagos al concedente establecido en la Oferta Económica del Concesionario.
- c) Cobrar mensualmente el valor convenido por arrendamiento de inmuebles de conformidad con los Términos del Contrato.
- d) Cobrar anualmente el valor convenido por derecho de llave de negocio, de conformidad con el presente contrato.
- e) Ejercer un control de gestión sobre el nivel de actividad, la calidad del servicio, los medios utilizados y los costos a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Concesionario.
- f) Rescindir el contrato de Concesión, en caso de incumplimiento injustificado del Concesionario de algunas o todas las obligaciones que surgen en el presente contrato o por todas o algunas de las causas previstas en el Artículo 95 de la Ley de Contrataciones del Estado
- g) Rescatar el servicio por causas de utilidad pública, como lo establece el Artículo 67 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

DECIMA TERCERA: RÉGIMEN TARIFARIO.

El concesionario se obliga a prestar el servicio identificado como básico universal y obligatorio, en los documentos de la licitación, cobrando a los usuarios, las tarifas que el concedente establezca para el efecto. Las tarifas de los servicios básicos al público en el mercado interno, es decir las cartas simples hasta 20 gramos y telegramas simples de hasta 20 palabras, serán fijadas por el concedente a propuesta de la Dirección General de Correos y



Roberto Guzmán

-000044-

Telégrafos, mediante acuerdo gubernativo. Las tarifas de los otros servicios internos que preste el Concesionario serán fijadas libremente por él, previa comunicación a la Autoridad de Aplicación y Control. Las tarifas de otros servicios postales, serán fijadas por el Concesionario, pero estarán acordes con las condiciones establecidas en el Anexo 13, que contiene una canasta de precios promedios de los servicios internacionales cobrados en los países miembros de la UPAEP. Este último anexo, que será actualizado por lo menos una vez al año, establece precios de referencia de los Correos Oficiales de la región del continente americano; éstos precios deberán ser utilizados como parámetros por el Concesionario para aplicar tarifas de los servicios postales en condiciones de costo al público razonablemente accesible. Cualquier aumento programado por el Concesionario en estas tarifas deberá ser previamente elevado a la Autoridad de Aplicación y Control, quién de acuerdo con los parámetros establecidos en el 13, resolverá en definitiva, dictando una resolución autorizando, modificando o rechazando la nueva tarifa.

Con referencia al complemento tarifario, de la correspondencia obligatoria de llegada del exterior, las remuneraciones percibidas por el Concesionario en concepto de "Gastos Terminales" y otros pagos del exterior, estarán sujetas a los acuerdos internacionales suscritos por el Estado de Guatemala, no pudiendo el Concesionario facturar al Estado compensaciones de ninguna naturaleza por la prestación obligatoria de este servicio.

DECIMA CUARTA: CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA.

El Concesionario deberá mantener la vigencia del Contrato de Asistencia Técnica a que está obligado de conformidad con las bases de la licitación durante el plazo original y cualquier prórroga de la concesión.

Pasada la mitad del plazo del contrato de Concesión, si existen razones probadas de auto solvencia técnica del Concesionario, éste podrá solicitar, prescindir del Asesor técnico. Esta autorización tiene que emanar del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, mediante Acuerdo Ministerial.

DECIMA QUINTA: DEL REGLAMENTO DE OPERACIÓN DEL SERVICIO:

El concesionario se compromete a la observancia y cumplimiento de las normas del Reglamento de Operación del Servicio Postal, elaborado para tal efecto por la entidad concedente y que declara conocer íntegramente.



-000045-**DECIMA SEXTA: ORGANIZACIONES Y CONVENIOS INTERNACIONALES.**

El estado de Guatemala a través de la DGCyT, seguirá manteniendo su carácter de miembro de las organizaciones internacionales postales, conservando la totalidad de los derechos que tal condición implica. El Concesionario tiene la obligación de cumplir estrictamente con la totalidad de los compromisos emergentes de los convenios y acuerdos internacionales, actuales y futuros, que conciernen al Correo Oficial guatemalteco, siendo a cargo del Estado los costos de los incrementos que eventualmente pudieran surgir.

El Concesionario tiene derecho a nombrar a su costa, personas que acompañen y asesoren a la delegación del Estado que asista a las reuniones en las cuales se traten temas que afecten o involucren cuestiones de operaciones postales o telegráficas o las consecuencias económicas - financieras de las mismas. La personas propuestas por el Concesionario deberán ser aceptadas por la Autoridad de Aplicación y Control.

Si el Concesionario quisiera participar en organizaciones internacionales no integrada por países, existentes o a crearse, podrá hacerlo previa solicitud de autorización a la Autoridad de Aplicación y Control y dejando constancia que pese a ser el operador del Correo Oficial, no representa al Estado de Guatemala.

El Estado de Guatemala asume como miembro, los costos y el pago de la "Cuota Contributiva" a la Unión Postal Universal (UPU) y a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

DECIMA SEPTIMA: DE LOS BIENES DE LA CONCESION: Régimen de transferencia de Bienes.

Los bienes materiales e intangibles del Correo Oficial transferidos al Concesionario por parte del Estado, constituyen contrapartida de las sumas convenidas que el concesionario tiene obligación de pagar. Si se destruyeran total o parcialmente por cualquier circunstancia, los daños serán soportados y reparados por el Concesionario y en ningún caso se podrá exigir al Concedente compensación alguna. Los bienes materiales e intangibles se transfieren en los términos siguientes:

BIENES INMUEBLES: La adjudicación implica el otorgamiento al Concesionario y la aceptación por parte de éste, en arrendamiento, de los bienes inmuebles que se detallan en el Anexo 8 de las Bases de la Licitación, mediante un contrato de arrendamiento que será accesorio de este. Sobre estos bienes el Concesionario no podrá realizar modificaciones estructurales sin



-000046-

la autorización previa de la Autoridad de Aplicación y Control. Al vencer el plazo de la Concesión, el Concesionario deberá restituir dichas propiedades en condiciones optimas de uso para la continuidad del servicio. Tiene el Concesionario además, la obligación de cubrir la totalidad del pago de los impuestos, tasas, servicios y mantenimiento generados por lo inmuebles objeto del arrendamiento. El Concedente si lo considera oportuno y de mutuo consentimiento con el Concesionario, podrá adquirir para sí, al final de la Concesión, la propiedad de aquellos inmuebles propiedad del Concesionario, por el monto que surja del avalúo que practique el Ministerio de Finanzas Públicas.

BIENES MUEBLES: Los bienes muebles existentes se incluirán en el contrato de arrendamiento de bienes inmuebles, como parte del arrendamiento y se hará entrega formar al concesionario, de todos aquellos que él admita para el uso en la prestación de los servicios y se levantará acta de inventario correspondiente. Ver Anexo 9,

BIENES INTANGIBLES: La adjudicación implica el otorgamiento al Concesionario, en derecho de uso, de la totalidad de los bienes intangibles que se detallan en el Anexo 10 de Las Bases de la Licitación. Sobre estos bienes el Concesionario deberá efectuar las reinscripciones pertinentes y desarrollar todas las acciones tendientes a protegerlos y a evitar la inscripción de marcas similares o la violación del derecho de propiedad. Esta prohibido al Concesionario ser propietario de marcas o cualquier tipo de designaciones comerciales similares a las que ha recibido o que se hubieran desarrollado durante el plazo del presente contrato. Al finalizar la Concesión, el Concesionario deberá ceder en propiedad gratuitamente al Concedente la totalidad de las marcas creadas durante la vigencia del contrato a fin de posibilitar la continuidad de las prestaciones sin que varíe la modalidad de las mismas.

REVERTIMIENTO DE BIENES: Al vencer el plazo de la Concesión, los bienes transferidos o cedidos al inicio, se restituirán al concedente, sin costo alguno.

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 le presten servicios o provean bienes, a continuar los contratos por un curso de ejecución no inferior a noventa días o el plazo que garantice una continuidad sin ruptura alguna en la prestación de los servicios.



Edna Jimenez

-000047-**DECIMA OCTAVA: RESCATE DE LA CONCESIÓN, MULTAS Y RESCISIÓN DEL CONTRATO:****RESCATE DE LA CONCESIÓN.**

Es obligación del Estado rescatar el servicio por causas de utilidad pública, tales como servicio deficiente, aumento desmedido de precios o por fuerza mayor o caso fortuito, revisar las tarifas y velar porque sean éstas las que se cobren, y supervisar la ejecución de la concesión hasta su vencimiento.

Fuera de los términos contractuales, la concesión finaliza por rescisión, por conducto del Ejecutivo, sometida a consideración y eventual aprobación del Congreso de la República.

De no existir estas causas de rescate previstas por la normativa vigente, el Concedente no podrá rescatar la Concesión hasta una vez transcurridos los primeros cinco años contados a partir de la entrega de la Concesión. En el caso de rescate, que no sea causal de responsabilidad o incumplimiento del contrato por parte del Concesionario, el Concedente deberá pagar a éste, el siguiente resarcimiento económico:

- a) El 60 % del promedio de las utilidades anuales de los dos últimos ejercicios cerrados por el Concesionario por cada año que reste o fracción mayor a seis meses que falten hasta la finalización prevista en el Contrato para la Concesión. Este pago se hará dentro de los trescientos sesenta días de entregado el servicio.
- b) El monto anual correspondiente a la amortización de las inversiones realizadas por el período que reste hasta la finalización de la Concesión.
- c) El pago al Concesionario de los bienes inmuebles u otros bienes.

En caso de rescate de la Concesión, antes del vencimiento del plazo del contrato, se aplicará todo lo referido a la finalización normal de la Concesión, salvo, que los contratos en curso de ejecución pasarán al Concedente, conjuntamente con la totalidad del personal del Concesionario, excluidos los integrantes del directorio y los asesores del mismo. Asimismo el Concedente asumirá la totalidad de las deudas del Concesionario por adquisición de bienes o servicios para la prestación del servicio. Estas deudas serán compensadas, descontándose dichos montos del resarcimiento económico pagado al Concesionario.

RESCISIÓN DEL CONTRATO.

Podrá rescindirse el Contrato de Concesión cuando en forma reiterada (más de tres veces consecutivas en un periodo de menor de seis meses y/o más de diez



-000048-

veces durante la ejecución del contrato) el concesionario efectuara incumplimiento de las normas del servicio y/o estándares de calidad establecidos para cada producto definido como obligatorio. Previo a este acto se deberá compeler al Concesionario para que en un máximo de 90 días, dependiendo de la naturaleza del incumplimiento, lo subsane, sin perjuicio del derecho del Concedente a aplicar la multa correspondiente. De no verificarse una acción correctiva por parte del concesionario, se procederá a decretar la rescisión del contrato de Concesión.

El Concedente podrá también rescindir el contrato en los casos siguientes:

- a) Cuando el Concesionario no efectuara los pagos al concedente en un plazo mayor a 120 días del plazo convenido.
- b) Cuando se produjera cualquier variación en las obligaciones del Concesionario establecidas en las Bases de la Licitación y sus anexos.
- c) Cuando fuera decretada la quiebra o abierto el concurso preventivo del Concesionario.

El Concedente y el Concesionario, podrán por mutuo consentimiento rescindir el presente contrato.

La rescisión del contrato será acordada por el concedente, previo el cumplimiento del trámite administrativo pertinente y las causales que la motiven. La rescisión del Contrato no redimirá las multas ni cualquier otra obligación a cargo del Concesionario. El Concedente ejecutará la garantía de cumplimiento. Respecto de los inmuebles, muebles y bienes intangibles se aplicarán todo lo referido a la finalización normal de la Concesión, salvo los contratos en etapa de ejecución que pasarán al Concedente, conjuntamente con la totalidad del personal del Concesionario, excluidos los integrantes del Directorio y los Asesores del mismo. Asimismo el Concedente asumirá la totalidad de las deudas del Concesionario por adquisición de bienes o servicios para la prestación del servicio. Estas deudas serán compensadas, descontándose dichos montos de cualquier tipo de resarcimiento económico que correspondiera al Concesionario y/o de las garantías de cumplimiento del contrato.

Cuando por causas de fuerza mayor, no atribuible a responsabilidad del Concesionario, le fuera imposible prestar los servicios dados en concesión en todo el territorio del país o en una parte sustancial del mismo, por un período superior a tres meses, el Concesionario tendrá derecho a rescindir el contrato.

MULTAS Y SANCIONES.

A partir del inicio del segundo año de vigencia de la Concesión, el concesionario será multado en caso de incumplimiento, de la siguiente manera:



-000049-

- a) La falta de cumplimiento generalizado tanto de la prestación de los servicios concesionados, como de las normas o estándares de calidad establecidos para cada producto definido como obligatorio, generará una multa a cargo del Concesionario y a favor del Concedente de un equivalente en quetzales, a diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 10,000.00), por cada mes en que se haya verificado el incumplimiento, salvo que mediaran razones de fuerza mayor debidamente justificadas.
- b) Por atraso de más de sesenta y menos de ciento veinte días en los pagos al concedente, se aplicará una multa equivalente al 5 % del monto adeudado.
- c) Por negar a la Autoridad de Aplicación y Control los sistemas la información de gestión o alterar o bloquear los que tiene obligación de mantener el Concesionario, se aplicará una multa equivalente a cinco mil dólares de los Estados Unidos de América US\$ 5,000.00, por cada mes que se verifique ese incumplimiento.
- d) Por cobrar tarifas no autorizadas, se aplicará una multa equivalente a quince mil dólares de los Estados Unidos de América US\$ 15,000.00, por cada mes que se verifique ese incumplimiento.
- e) Por no realizar las acciones correctivas con referencia a las reclamaciones del público, observando una actitud reiterativa, será sancionado con una multa equivalente a quinientos dólares de los Estados Unidos de América US\$ 500.00, después que se verifique una falta de respuesta a las observaciones realizadas por la Autoridad de Aplicación y Control en su función de defensa del consumidor.
- f) Por no mantener las agencias en buen estado, negándose a repararlas en el plazo que le confiera la Autoridad de Aplicación y Control, será sancionada con una multa de mil dólares de los Estados Unidos de América, \$US 1,000 por cada agencia, sin perjuicio de volver a sancionar si no es subsanable el incumplimiento.

DECIMA NOVENA: CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

Para efectos del presente Contrato, se consideran caso fortuito o causas de fuerza mayor todas aquellas circunstancias que obstaculizan, perjudican, interrumpen o generan cualquier tipo de demora, aquellas acciones, fuerzas o circunstancias naturales o de otra índole que están fuera del control de las partes afectadas, tales como huelgas generales, vandalismo incontrolable por las fuerzas de seguridad, sabotaje, rebeliones, terremotos, erupciones volcánicas, inundaciones, acciones hostiles y de guerra, etc. Por cualquiera de estas causas, las demoras o incumplimientos que puedan presentarse en la ejecución del servicio, estarán excluidos y exonerados del pago de multas.

En estas circunstancias el Concesionario esta obligado a:



Edna Jimenez

-000050-

- a) Informar a la Autoridad de Aplicación y Control, por el medio más expedito posible, sobre las circunstancias y el impacto ocasionado por la eventual condición de fuerza mayor.
- b) Adoptar todas las acciones a su alcance para proteger y preservar los activos físicos utilizados en el trabajo.
- c) Adoptar todas las previsiones materiales y humanas factibles, para reparar los daños sufridos, minimizar sus efectos o sustituir los medios físicos inutilizados.

VIGESIMA : SEGUROS Y GARANTIAS.

La fianza de cumplimiento del contrato por el adjudicado deberá tener vigencia hasta el total cumplimiento de las obligaciones.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, la garantía de cumplimiento de ejecución, se deberá constituir por el diez por ciento (10%) del monto del contrato respectivo. En este caso será, para el primer año, por el diez por ciento del monto resultante de la sumatoria de Pagos al Concedente propuestos en la oferta y deberá ser renovada anualmente por el diez por ciento del monto del "Pago real efectuado al Concedente. En ningún caso el monto de la garantía de cumplimiento podrá ser inferior a quinientos mil dólares de los Estados Unidos de América. (\$US 500.000,00).

Dicha garantía cubre el cumplimiento integral de las obligaciones a cargo del Concesionario, emergentes de la documentación que genera el contrato.

Además el concesionario deberá constituir todas las garantías y contratar todos los seguros que de conformidad con los documentos de Licitación, la Ley de Contrataciones del Estado y el objeto del contrato, sean su responsabilidad.

VIGESIMA PRIMERA: DE LAS AUDITORIAS:

El Concesionario deberá realizar un concurso privado para la selección de la empresa o firma de auditoria externa que realizará informes semestrales de gestión, sin perjuicio de las revisiones que deba llevar a cabo la Autoridad de Aplicación y Control y/o la Contraloría General de Cuentas de la Nación. El concurso se realizará en un mínimo de tres empresas o firmas de comprobada experiencia y prestigio. Previamente a iniciar el concurso, el Concesionario deberá someter a la aprobación de la Autoridad de Aplicación y Control el sistema de calificación que empleará. Debiendo aceptar las modificaciones que este ente considere oportunas. Si no hubiera pronunciamiento de la Autoridad aludida, en el plazo de diez días, se considerará que el procedimiento ha sido aprobado.



Roberto Linares

-000051-

Luego de seleccionada la firma o empresa auditora, y previo a contratarla, el Concesionario informará a la DGCyT, sobre la selección hecha, acompañando las ofertas. De no mediar objeción en un plazo de cinco días, éste podrá contratar a la firma de auditoria externa seleccionada.

El contrato con la auditoria externa, deberá tener una duración mínima de un año y máxima de dos. Terminado ese período se realizará un nuevo concurso en el cual podrán participar las empresas o firma de auditoria externa que ya hayan participado con anterioridad al último periodo contratado.

VIGESIMA SEGUNDA: ENTE REGULADOR, NORMALIZADOR Y FISCALIZADOR: Para garantizar el buen desempeño y cumplimiento tanto de los servicios contratados, como de las demás condiciones de la presente concesión, se establece que la Dirección General de Correos y Telégrafos (D.G.C.yT.), fungirá como ente regulador, normalizador y fiscalizador, manteniendo al mismo tiempo la representatividad del Concedente en la comunicación con el resto de Administraciones Postales miembros de la UPU.

VIGESIMA TERCERA: CONTROVERSIA: Las partes convienen que, para la resolución de cualquier conflicto o controversia entre las partes, relativa a la aplicación, interpretación, incumplimiento, garantías, fianzas y seguros celebrados con motivo del presente contrato de Concesión, o cualquier diferencia que surja entre el Concesionario y el Concedente, en cuanto al cumplimiento, aplicación, interpretación o violación de las Bases de la Licitación, sus Adenda y Anexos, que forman parte integrante del presente Contrato, serán resueltos en forma conciliatoria; si esto no fuera posible después de agotada esa fase entre las partes, se someterán al procedimiento establecido en la Ley de lo Contencioso Administrativo.

VIGESIMA CUARTA: LUGAR PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES.

El Concesionario señala como lugar para recibir notificaciones, citaciones y emplazamientos la

El Concedente señala el lugar para recibir notificaciones, citaciones y emplazamientos en la 8ª avenida y 13 calle de la zona 13, ciudad de Guatemala, sede del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.



VIGESIMA QUINTA: DE LAS DISPOSICIONES ACCESORIAS:

Forman parte de este contrato y quedan incorporados en él, las Bases de Licitación, todas sus Adenda y sus catorce (14) anexos. Para cualquier controversia en la aplicación e interpretación de los derechos y obligaciones del Concedente y el Concesionario, se seguirán las pautas establecidas en los



-000052-

documentos contractuales en el siguiente orden de prelación: primero el presente Contrato de Concesión, segundo las Bases de la Licitación, sus anexos y Adenda emitidas por el Ministerio, y tercero la oferta.

VIGESIMA SEXTA: APROBACION DEL CONTRATO:

Para el que presente contrato surta sus efectos legales y obligue a las partes a su cumplimiento, deberá ser sometido a consideración del Congreso de la República para los fines previstos en el literal k) del artículo 183 de la Constitución Política de la República de Guatemala.

VIGESIMA SEPTIMA: DE LA ACEPTACION DEL CONTRATO:

En las condiciones indicadas en el presente contrato el que es leído íntegramente, los otorgantes enterados de su contenido, objeto y efectos legales, lo ratifican, aceptan y firman en hojas de papel membretado del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, impresas únicamente en su anverso.

Firmas de los representantes legales de las partes.



-000053-

ANEXO 2

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS
ECONÓMICAS

El que suscribe
en calidad de representante legal de

.....
presenta la siguiente oferta económica, aceptando taxativamente todos los términos establecidos en las Bases de la presente Licitación Pública. Se deja constancia que todos los pagos se efectuarán en quetzales, al tipo de cambio promedio vendedor de dólares de los EE.UU., proporcionado por el Banco de Guatemala que rija el día de la emisión de la factura, y en forma mensual y consecutiva de conformidad con la Oferta Económica siguiente:

1. OFERTA ECONÓMICA

A. Pago al Concedente en forma mensual por los siguientes conceptos:

A = A1 + A2 + A3 igual a:
 US\$ de América.

A.1 En concepto de Canon por la concesión de los servicios, el oferente se compromete a pagar el porcentaje de (indicarlo en números) (indicarlo en letras) sobre la facturación total que se registre mensualmente de la venta total por todo concepto. El cual representa la cantidad mensual de:

US\$ de América

Para efecto de valuación de las ofertas por parte de la Junta de Licitación, el cálculo del monto resultante se realizará en la forma siguiente:

Multiplicar el porcentaje propuesto por la suma de US\$ 375.000,00, (facturación de la venta total mensual) que utilizamos como hipótesis de trabajo. Por ejemplo si la propuesta es del 5 %, el resultado sería US\$ 18.750,00 mensuales.

Emilio Jiménez



-000054-

A.2 Por el arrendamiento de los activos físicos disponibles durante la vigencia del contrato.

La cantidad mensual de:

US\$ de América.

A.3 Por "Derecho de llave de Negocio", en concepto de los bienes inmateriales propios del Correo Oficial que recibimos.

La cantidad mensual de:

US\$ de América.

- El monto debe ser colocado en números y en letras.
- Estas ofertas incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

B Precios y Montos ofertados por los siguientes servicios:

B = B.1 + B.2 + B.3 igual a:

US\$ de América.

Para efecto de valuación de las ofertas por parte de la Junta de Licitación, el cálculo del monto resultante se realizará en la forma siguiente:

Cada uno de los rubros anteriores deberá multiplicarse por los promedios de volúmenes históricos mensuales estimados para cada una de las prestaciones que integran este rubro, por el precio unitario ofertado de cada unidad de servicio de la siguiente manera:

Precio unitario por Carta simple e individual de hasta veinte (20) gramos,

La cantidad de:

US\$ de América.

B.1. Cartas hasta 20 gramos, en un total de 45,000 unidades/mensuales por el precio unitario de US\$..... igual a la cantidad de:

US\$ de América.

Roberto Simón Vique



-000055-

Precio unitario por Telegrama simple e individual de hasta veinte (20) palabras.

La cantidad de:

US\$ de América.

B.2. Telegramas hasta 20 palabras, en un total de 9,000 unidades/mensuales, por el precio unitario de US\$.....; igual a la cantidad de:

US\$ de América.

Precio unitario por Franquicia Internacional,

La cantidad de:

US\$ de América.

B.3 Franquicias Internacionales en un total de 500 unidades/mensuales, por el precio unitario de US\$..... igual a la cantidad de:

US\$ de América.

Nota: Las Franquicias nacionales no se consideran para la presente oferta ya que tendrán el mismo valor que el correo ordinario nacional según las características de cada pieza.

Estas ofertas incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

C. Monto de la Oferta Económica

C = A - B
 US\$ de América.

Roberto Simón Díaz

y está compuesta de ... hojas y es suscrita en la ciudad de Guatemala a losdías del mes dedel año 2003.



Firma y sello del Representante Legal del Oferente



-000056-

ANEXO 3CARTA DE COMPROMISO DE INVERSIONES
MÍNIMAS OBLIGATORIAS DEL CONCESIONARIO.

El que suscribe
 en calidad de representante legal de,
, se compromete a
 realizar una inversión anual orientada a mejorar y mantener la calidad del servicio,
 durante el plazo de la concesión, equivalente a% (que no podrá ser menor
 del 3%) de la facturación bruta total del ejercicio inmediato anterior, aceptando
 taxativamente todos los términos establecidos en las Bases de la presente
 Licitación Pública. Independientemente del monto de la inversión anual mínima
 establecida, dejo constancia que por este acto, nos comprometemos a realizar
 todas las inversiones que se requieran para alcanzar los estándares de calidad
 recomendados por la UPU y exigidos en el Anexo 12. Nos comprometemos
 además a facilitar todas las verificaciones del cumplimiento del compromiso de
 calidad e inversión por parte de la Autoridad de Aplicación. Las inversiones
 mínimas que hemos de realizar durante los primeros cinco años de vigencia del
 contrato, son las siguientes:

1. En el primer año:

Difundiremos y pondremos en funcionamiento en las tareas de clasificación de los envíos postales, la utilización del Código (nomenclatura) Postal existente, maximizando el uso del mismo por la población y los grandes clientes. Informaremos al público que su carencia origina demoras en los procesos y que por el contrario su utilización reduce los tiempos de tratamiento interno y entrega. Con la difusión del código, también publicitaremos y anunciaremos mejoras en el servicio derivadas de su uso en el correo empresarial, como por ejemplo interconexión a sistemas informáticos para generar base de datos, reportes a clientes, etc. Para ello realizaremos las previsiones de los recursos económicos que permitan difundir la existencia del Código (nomenclatura) Postal, editar el mismo con soporte de papel (folletos, volantes, etc.) u otros medios, tales como "Disco Compacto". Asimismo hemos de prever los recursos para el entrenamiento a los clasificadores, de tal manera de organizar sus tareas mediante la clasificación por Código Postal.

También adquiriremos e instalaremos en las principales ventanillas de venta al público de los servicios postales (un mínimo de treinta), computadoras que lleven en forma automática el registro diario de la información, teniendo por lo menos de esta manera, informatizado el 80 % del volumen total de la actividad



-000057-

desde el punto de admisión de los envíos. Calificaremos a nuestro personal para actuar eficientemente en el uso de los equipos.

Adoptaremos y mantendremos todas las actualizaciones del Programa de Cuentas Postales Internacionales BIT W, desarrolladas por la UPAEP.

Dotaremos a todas las ventanillas de balanzas (a vista del público) e instrumentos que permitan mejorar la atención al público y dar la imagen de cambios acordes con el siglo XXI.

Realizaremos las inversiones que permitan concretar el servicio de entrega inmediata con código de barras o similar y prueba de entrega del correo comercial.

2. En el segundo año:

Complementaremos todas las acciones e inversiones necesarias para realizar la clasificación de los envíos postales, mediante el uso del Código Postal existente, generalizando el uso del mismo por la población y los grandes clientes.

Instalaremos programas computarizados para optimizar y controlar los encaminamientos y la red de transporte.

Adquiriremos e instalaremos equipos computarizados en las ventanillas que permitan tener informatizado el 95 % de toda la correspondencia admitida y distribuida. Continuaremos en la calificación del personal para utilizar eficientemente los sistemas de proceso de la información incorporados a los equipos.

Haremos mejoras estéticas a las oficinas principales de toda la red.

3. En el tercer año:

Adquiriremos e instalaremos equipos computarizados que permitan tener informatizado el 100 % de toda la correspondencia admitida y distribuida.

Iniciaremos los estudios para analizar la factibilidad de instalar equipos de tratamiento automático de la clasificación de correspondencia. De acuerdo a los resultados del estudio, procederemos a iniciar la automatización de esta etapa del proceso.



-000058-

Iniciaremos los estudios de factibilidad para evaluar la utilización de medios sustitutivos de franqueo, sin perjuicio de mantener siempre la opción por parte del cliente de franquear su correspondencia con sellos postales.

Haremos mejoras estéticas a las oficinas secundarias de toda la red.

4. En el cuarto año:

Continuaremos con las inversiones necesarias que permitan automatizar el tratamiento de clasificación automática de la correspondencia, en la dimensión optima establecida en los estudios de factibilidad.

Continuaremos con el perfeccionamiento estético de los inmuebles, y el mobiliario utilizado en la prestación de los servicios.

5. En el quinto año y siguientes, realizaremos las inversiones necesarias que permitan mantener la calidad de los servicios, la funcionalidad y estética de los activos inmuebles y muebles.

Durante el periodo de la vigencia del contrato, nos comprometemos a publicitar todos los servicios que presta el correo oficial.

La presente carta compromiso está compuesta de tres hojas y es suscrita en la ciudad de Guatemala a losdías del mes de del año

Firma y sello del
Representante Legal del Oferente



-000059-

FORMULARIO DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA DEL
PROGRAMA DE INVERSIÓN

El que suscribe
en calidad de representante legal de

.....
presenta la siguiente oferta del Programa de Inversión, para ser realizado en forma anual orientado a mejorar y mantener la calidad del servicio, durante el plazo de la concesión, del% (que no podrá ser menor del 3%) de la facturación bruta total del ejercicio inmediato anterior, aceptando taxativamente todos los términos establecidos en las Bases de la presente Licitación Pública.

Está compuesta de hojas y es suscrita en la ciudad de Guatemala a losdías del mes dedel año 2003.

Firma y sello del Representante Legal del Oferente

Carlos...



[Handwritten signature]

-000060-**ANEXO 4****FORMULARIO DE ESTADOS
FINANCIEROS CONTABLES RESUMIDOS****ESTADOS FINANCIEROS:**

Los estados financieros, deben cumplir el objetivo de informar sobre la situación financiera de la empresa en cierta fecha y los resultados de sus operaciones y los cambios contables en ese período. De aquí se desprende que los estados financieros básicos comprenden el balance general, los estados de resultados, el estado de flujo de efectivo.

Dentro del listado de documentos que conforman los Otros Requisitos que debe contener la plica, son los estados financieros contables de cada oferente, deberán ser expresados o convertidos a dólares de los Estados Unidos de América, utilizando el tipo de cambio vigente a la fecha de cierre del ejercicio fiscal.

Los estados financieros contables, antes indicados se deberán acreditar con los balances aprobados, al último ejercicio fiscal cerrado, con anterioridad al presente llamado a licitación.

Deben ser acompañados dichos estados financieros contables, debidamente auditados por Contador Público y Auditor. En el caso de que la empresa sea de origen extranjero, dichos estados financieros deberán ser certificados por el organismo que corresponda y cumplir con los pases de ley correspondientes.

En el caso de que la empresa sea de reciente constitución, deberá presentar los estados financieros especiales preparados para tal fin, con los mismos requisitos estipulados en las anteriores.

Se deberá acompañar también un informe de Auditor, certificando que la situación financiera del Oferente, no ha variado en forma sustancial negativa para el período comprendido entre la fecha de los últimos balances y el cierre contable del último mes anterior a la fecha de la apertura de Plicas.



-000061-

**FORMULARIO DE PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS
CONTABLES RESUMIDOS:**

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		
NOMBRE DE LA EMPRESA		
PERIODO CONTABLE		
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Quetzales)		
VENTAS BRUTAS	Q.	
MENOS: Devoluciones y Bonificaciones	Q.	
VENTAS NETAS		Q.
MENOS: Costo de Mercancía vendida		Q.
UTILIDAD BRUTA SOBRE VENTAS		Q.
GASTOS DE VENTAS Y DISTRIBUCIÓN		
Gastos de Venta		Q.
UTILIDAD NETA SOBRE VENTAS		Q.
GASTOS DE OPERACIÓN		
Gastos de Administración y Generales		Q.
UTILIDAD NETA DE OPERACIÓN		Q.
MAS/MENOS: OTROS PRODUCTOS Y GASTOS:		
Productos Financieros	Q.	
Gastos Financieros	Q.	Q.
UTILIDAD NETA ANTES DE PARTIDAS EXTRAORDINARIAS		Q.
MAS/MENOS: PARTIDAS EXTRAORDINARIAS:		
Partidas no Recurrentes		Q.
UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA		Q.
IMPUESTO SOBRE LA RENTA		Q.
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO		Q.
UTILIDAD POR ACCION		Q.

Handwritten signature



-000062-

ANEXO 5**LINEAMIENTOS MÍNIMOS DEL CONTRATO DE ASISTENCIA TÉCNICA.**

El Oferente deberá contar con el respaldo técnico del correo oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal, como "Requisito Fundamental".

Pasada la mitad del plazo del contrato de Concesión, si existen razones probadas de auto solvencia técnica del Concesionario, éste podrá solicitar si lo considera oportuno, prescindir del Asesor técnico. Esta autorización tiene que emanar del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

También se podrá presentar el Asesor Técnico como Oferente independiente. El "Asesor" no podrá suscribir contrato de Asistencia Técnica con más de un participante. La Junta de Licitación está expresamente autorizada a requerir a la Unión Postal Universal, los antecedentes relativos al "Asesor", con el fin de contar con elementos de juicio para calificar al mismo. El oferente deberá acreditar la veracidad de los datos suministrados. Los requisitos para la admisión del "Asesor Técnico" son los siguientes:

- Ser un representante acreditado del correo oficial de algún país miembro de la Unión Postal Universal.
- El "Asesor Técnico" deberá demostrar que el correo oficial del país miembro al que pertenece supera, al correo oficial de Guatemala en no menos del 70 % en términos de volúmenes totales operados.
- Sin ser un factor excluyente, el "Asesor Técnico" deberá tener en la Administración Postal de país al que pertenece sistemas de registro físico y económico diario y un sistema de control de gestión que cuente con mediciones de nivel de actividad, calidad de servicio, medios utilizados y convenientemente costos por función, naturaleza y producto.

En el Contrato de Asistencia Técnica, que suscriba deberá establecerse taxativamente la obligación del respaldo técnico ha realizar por el "Asesor Técnico" del correo oficial de un país miembro de la Unión Postal Universal, consiste en asegurar como mínimo:

- La organización técnica de los servicios postales por parte del Concesionario, para cumplir con todos los requisitos establecidos en el Pliego de Bases de la Licitación, sus anexos, Adenda/Boletines y el Contrato de Concesión.
- La calidad de servicio establecidas en las Bases de la Licitación, garantizando además la mejor prestación del servicio objeto de este Contrato.



-000063-

- La implementación y mantenimiento de un sistema de comando de gestión o "Tableaux du Bord du Gestion", que transforme la información de gestión en algo dinámico que permanentemente actualice el diagnóstico de situación institucional de la Concesionaria de los servicios postales del correo oficial. Para el desarrollo de este sistema se deberán seguir las pautas establecidas en el Anexo 11 de las Bases de la Licitación, sobre el **"Sistema de Control de Gestión y Registro Físico Diario de Nivel de Actividad"**.
- La implementación de los compromisos de inversiones mínimas asumidas por el Concesionario.
- El perfeccionamiento de la red de encaminamientos y transportes nacionales e internacionales.
- La formulación de precios de los servicios no básicos con las pautas establecidas en el Anexo 13 **"Canasta de precios promedios de los servicios Internacionales cobrados en los países miembros de la UPAEP"**, de las Bases de la Licitación.
- El perfeccionamiento de la distribución de los envíos, principalmente en las aldeas.
- El ordenamiento de la extensión territorial de la red postal oficial, vigilando el cumplimiento de la cobertura geográfica mínima prevista en el Anexo 6 **"Cobertura geográfica mínima de la Concesión"** de las Bases de la Licitación.
- El cumplimiento de los Reglamentos de Servicio, la Ley postal y los compromisos internacionales relacionados con el sector postal, asumidos por el Estado de Guatemala, antes o durante la vigencia del Contrato.
- Otros que las partes consideren de utilidad para el mejor desempeño operativo y técnico del Concesionario.



-000064-

ANEXO 6COBERTURA GEOGRÁFICA DE
LOS SERVICIOS POSTALES EN GUATEMALA

La existencia, localización y radio de cobertura de las oficinas que enumeramos en este anexo, dan idea de la amplitud geográfica que cubre la red de servicios postales en todo el territorio de la República de Guatemala.

En el área metropolitana hay seis sucursales de donde parten los carteros con rutas fijas para la distribución de la correspondencia en todas las zonas de la capital, incluyendo Mixco, Villa Canales, San Miguel Petapa, Villa Nueva, Amatitlán, San José Pinula, Santa Catarina Pinula, Fraijanes y Chinautla.

Edificio Central	7ª avenida 11-67, zona 1. Guatemala, 01001
Sucursal I (Planta Procesamiento Postal) ⁽¹⁾	17 avenida 19-71, zona 11. Guatemala 01011
Sucursal II (25 de Junio)	12 avenida 24-77, zona 5. Guatemala 01005
Sucursal III (Reforma) ⁽¹⁾	11 calle 0-49, zona 10. Guatemala 01010
Sucursal IV (P. Parada) ⁽¹⁾	Km. 12.7 carretera a El Salvador (Centro Comercial Metro Plaza, local 28)
Sucursal VI (Villa Canales)	2ª. Avenida 6-50, zona 1. Villa Canales.

⁽¹⁾ propiedad o arrendada por el operador privado, no es propiedad del Estado.

En los departamentos de la República hay carteros con rutas fijas en cada una de las veintiún cabeceras, además de los carteros con rutas fijas en los municipios de Morales, Izabal; Amates, Izabal; Coatepeque, Quetzaltenango; Malacatán, San Marcos; Tecún Umán, San Marcos; Chiquimulilla, Santa Rosa; Patulul, Suchitepéquez, Esquipulas, Chiquimula; San José, Escuintla; Santa Lucía Cotzumalguapa, Escuintla; Tiquisate, Escuintla, Siquinalá, Escuintla; Chiantla, Huehuetenango, Santo Tomás de Castilla, Izabal; Asunción Mita, Jutiapa; Poptún, Petén; San Lucas, Sacatepéquez; Panajachel, Sololá; San Antonio, Suchitepequez; y Gualán, Zacapa

En anexo se listan las direcciones de todas las Agencias Postales situadas fuera del área metropolitano.



-000065-

	AGENCIA	Departamento	CÓDIGO	DIRECCIÓN
1	Cobán	ALTA VERAPAZ	AV0101	3era. Calle 2-02 zona 3
2	San Pedro Carchá	ALTA VERAPAZ	AV0201	6 calle 3-30 zona 2
3	Cahabón	ALTA VERAPAZ	AV0301	Cahabón, A.V.
4	Chisec	ALTA VERAPAZ	AV0401	Chisec, A.V.
5	Raxhujá	ALTA VERAPAZ	AV0402	Raxuhá, A.V.
6	Fray Bartolomé de las Casas	ALTA VERAPAZ	AV0501	Fray Bartolomé de las Casas, A.V.
7	Lanquín	ALTA VERAPAZ	AV0601	Lanquín, A.V.
8	Panzós	ALTA VERAPAZ	AV0701	Panzos, A.V.
9	La Tinta	ALTA VERAPAZ	AV0702	La Tinta, A.V.
10	Telemán	ALTA VERAPAZ	AV0703	Telemán, A.V.
11	San Cristóbal Verapaz	ALTA VERAPAZ	AV0801	San Cristóbal Verapaz, A.V
12	San Fernando Chahal Nuevo	ALTA VERAPAZ	AV0901	San Fernando Chahal Nuevo, A.V
13	San Agustín Chahal Viejo	ALTA VERAPAZ	AV0902	San Agustín Chahal Viejo, A.V
14	San Juan Chamelco	ALTA VERAPAZ	AV1001	San Juan Chamelco, A.V
15	Santa Cruz Verapaz	ALTA VERAPAZ	AV1101	Santa Cruz Verapaz, A.V
16	Senahú	ALTA VERAPAZ	AV1201	Senahú, A.V
17	Tactic	ALTA VERAPAZ	AV1301	Tactic, A.V
18	Tamahú	ALTA VERAPAZ	AV1401	Tamahú, A.V
19	Tucurú	ALTA VERAPAZ	AV1501	Tucurú, A.V
1	Salamá	BAJA VERAPAZ	BV0101	7av. 6-18 zona 1
2	La Canoa	BAJA VERAPAZ	BV0102	
3	Rabinal	BAJA VERAPAZ	BV0201	1 calle 1-87 zona 3
4	Cubulco	BAJA VERAPAZ	BV0301	Frente Iglesia Católica
5	El Chol	BAJA VERAPAZ	BV0401	Frente Mercado Municipal
6	Granados	BAJA VERAPAZ	BV0501	A un Costado Municipalidad
7	Purulhá	BAJA VERAPAZ	BV0601	A un Costado Municipalidad
8	San Jerónimo	BAJA VERAPAZ	BV0701	A un Costado Municipalidad
9	San Miguel Chicaj	BAJA VERAPAZ	BV0801	Frente Parque Central
1	Chimaltenango	CHIMALTENANGO	CH0101	2 calle 1-38 zona 3
2	Tecpán Guatemala	CHIMALTENANGO	CH0201	1 calle "A" 1-50 zona 3
3	Acatenango	CHIMALTENANGO	CH0301	4 calle 2-18 zona 1, Contiguo puesto de salud
4	Comalapa	CHIMALTENANGO	CH0401	0 Av. Zona 1, Frente cementerio general
5	El Tejar	CHIMALTENANGO	CH0501	2 calle 4-18 zona 1, Atrás Municipalidad
	Parramos	CHIMALTENANGO	CH0601	Av. Los pinos 1-40 zona 1

Bertha Jiménez



-000066-

7	Patzicia	CHIMALTENANGO	CH0701	2 calle zona 3, Atrás iglesia católica
8	Patzún	CHIMALTENANGO	CH0801	3 calle 5-96 zona 1
9	San Andrés Iztapa	CHIMALTENANGO	CH0901	Cantón Sn. Lorenzo, contiguo a Bomberos Voluntarios
10	San José Poaquil	CHIMALTENANGO	CH1001	1 calle y 1 avenida zona 3, Atrás puesto salud
11	San Martín Jilotepeque	CHIMALTENANGO	CH1101	3 avenida Barrio Sn. Gaspar, Atrás de Municipalidad
12	Santa Apolonia	CHIMALTENANGO	CH1201	Calle principal contiguo a Municipalidad
13	Santa Cruz Balanyá	CHIMALTENANGO	CH1301	Cantón El Progreso, a un costado Parroquia
14	Yepocapa	CHIMALTENANGO	CH1401	4 Cantón, Frente parque central
15	Zaragoza	CHIMALTENANGO	CH1501	7 calle Oriente Barrio Reforma
1	Chiquimula	CHIQUIMULA	CQ0101	10 Av. Entre 1 y 2 calle zona 1, Terminal de Buses
2	Shusho Abajo	CHIQUIMULA	CQ0102	
3	Santa Elena	CHIQUIMULA	CQ0103	Calle principal Santa Elena
4	Sabana Grande	CHIQUIMULA	CQ0104	Calle principal, San Esteban
5	Vado Hondo	CHIQUIMULA	CQ0105	Aldea Vado Hondo
6	Esquipulas	CHIQUIMULA	CQ0201	6 Av. 2-15 zona 1
7	Ipala	CHIQUIMULA	CQ0301	Calle principal a un costado iglesia católica
8	El Amatillo	CHIQUIMULA	CQ0302	Barrio La Estación, El Amatillo
9	Camotán	CHIQUIMULA	CQ0401	Frente al Parque Central
10	Concepción Las Minas	CHIQUIMULA	CQ0501	Salida a la frontera de El Salvador C.A.
11	Nueva Anguiatú	CHIQUIMULA	CQ0502	
12	Jocotán	CHIQUIMULA	CQ0601	Barrio Sn. Lorenzo, frente al parque central
13	Olopa	CHIQUIMULA	CQ0701	Frente al Parque Central
14	Quetzaltepeque	CHIQUIMULA	CQ0801	1 Av. 1-12 zona 2
15	San Jacinto	CHIQUIMULA	CQ0901	Atrás de la iglesia católica
16	San José La Arada	CHIQUIMULA	CQ1001	Calle principal frente al parque
17	Tierra Colorada	CHIQUIMULA	CQ9901	
18	San Juan Ermita	CHIQUIMULA	CQ1101	A la par de Policía Nacional Civil
1	Guastatoya	EL PROGRESO	PR0101	Barrio las Joyas zona 2
2	Santa Rita	EL PROGRESO	PR0102	
3	Sanarate	EL PROGRESO	PR0201	1 Av. Y 1 calle zona 3, a la par P.N.C
4	San Agustín Acasaguastlán	EL PROGRESO	PR0301	Frente al parque central, Barrio el Centro
5	El Rancho	EL PROGRESO	PR0302	Frente a estación FEGUA, Barrio el Centro
	Tulumaje	EL PROGRESO	PR0303	Calle central Tulumajillo



-000067-

7	El Jícaro	EL PROGRESO	PR0401	A la par de Salón Municipal
8	Morazán	EL PROGRESO	PR0501	Calle principal, Barrio el Centro
9	San Antonio La Paz	EL PROGRESO	PR0601	A un costado del edificio Municipal
10	San Cristóbal Acasaguastlán	EL PROGRESO	PR0701	Frente a Municipalidad
11	Sansare	EL PROGRESO	PR0801	Frente parque central, Barrio Pueblo Abajo
1	Escuintla	ESCUINTLA	ES0101	9 calle 3-30 zona 1
2	Santa Lucia Cotzumalguapa	ESCUINTLA	ES0201	5 calle " A " 2-90 Zona 1
3	Guanagazapa	ESCUINTLA	ES0301	Calle principal
4	Iztapa	ESCUINTLA	ES0401	2 calle 3-66 zona 1
5	La Democracia	ESCUINTLA	ES0501	5 av. Entre 6 y 7 calle
6	La Gomera	ESCUINTLA	ES0601	1 calle 1-25 zona 1
7	Sipacate	ESCUINTLA	ES0602	
8	Masagua	ESCUINTLA	ES0701	3 avenida y 5 calle poniente, zona 1
9	Nueva Concepción	ESCUINTLA	ES0801	Mercado nueva terminal
10	Palín	ESCUINTLA	ES0901	Avenida central 2-16 zona 4
11	Puerto San José	ESCUINTLA	ES1001	Avenida 30 de junio y 6 calle
12	San Vicente Pacaya	ESCUINTLA	ES1101	Calle central, a la par de la Policía Nacional Civil
13	Siquinalá	ESCUINTLA	ES1201	7 calle 3-10 zona 1
14	Tiquisate	ESCUINTLA	ES1301	9 calle 6-2 zona 1
15	El Porvenir Ticanlú	ESCUINTLA	ES1302	
1	Huehuetenango	HUEHUETENANGO	HH0101	2 calle 3-51 zona 1
2	Chiantla	HUEHUETENANGO	HH0201	Frente al parque
3	Barillas	HUEHUETENANGO	HH0301	Atraz dl Edificio Municipal
4	Soloma	HUEHUETENANGO	HH0401	Frente a cancha de Basket Ball
5	Aguacatán	HUEHUETENANGO	HH0501	Frente al parque
6	Colotenango	HUEHUETENANGO	HH0601	Costado de la Municipalidad
7	Concepción Huista	HUEHUETENANGO	HH0701	Frente al parque
8	Petatan	HUEHUETENANGO	HH0702	Centro de la Población
9	Cuilco	HUEHUETENANGO	HH0801	Costado de la Municipalidad
10	Ixtahuacan	HUEHUETENANGO	HH0901	Costado de la Municipalidad
11	Jacaltenango	HUEHUETENANGO	HH1001	Frente al parque
12	La Democracia	HUEHUETENANGO	HH1101	Costado de la Municipalidad
13	La Mesilla	HUEHUETENANGO	HH1102	Calle de entrada a la Mesilla
14	La Libertad	HUEHUETENANGO	HH1201	Frente al parque
15	Malacatancito	HUEHUETENANGO	HH1301	A una cuadra del parque
16	Nentón	HUEHUETENANGO	HH1401	Mercado Municipal
	San Antonio Huista	HUEHUETENANGO	HH1501	Calle principal del municipio



-000068-

18	San Gaspar Ixchil	HUEHUETENANGO	HH1601	Frente al parque
19	San Juan Atitlán	HUEHUETENANGO	HH1701	Frente al parque
20	San Juan Ixcoy	HUEHUETENANGO	HH1801	Frente al parque
21	San Mateo Ixtatan	HUEHUETENANGO	HH1901	Costado de la Municipalidad
22	San Miguel Acatan	HUEHUETENANGO	HH2001	Frente a cancha de Basket ball
23	San Pedro Necta	HUEHUETENANGO	HH2101	Frente al parque
24	San Rafael La Independencia	HUEHUETENANGO	HH2201	Frente al parque
25	San Rafael Petzal	HUEHUETENANGO	HH2301	Centro del Municipio
26	San Sebastián Coatan	HUEHUETENANGO	HH2401	Frente al parque
27	San Sebastián Huehuetenango	HUEHUETENANGO	HH2501	Mercado Municipal
28	Santa Ana Huista	HUEHUETENANGO	HH2601	Lado sur parque central
29	Santa Barbara	HUEHUETENANGO	HH2701	2do. Nivel de municipalidad
30	Santa Eulalia	HUEHUETENANGO	HH2801	Frente al parque
31	Santiago Chimaltenango	HUEHUETENANGO	HH2901	Frente al parque
32	Tectitán	HUEHUETENANGO	HH3001	Frente al parque
33	Todos Santos Cuchumatán	HUEHUETENANGO	HH3101	Frente al parque
34	San Martín Cuchumatán	HUEHUETENANGO	HH3102	Centro de la Población
1	Puerto Barrios	IZABAL	IZ0101	6 calle y 6 avenida
2	Puerto Santo Tomas de Castilla	IZABAL	IZ0102	4 calle y Avenida FEGUA
3	El Cinchado	IZABAL	IZ0103	Frente al campo de Fútbol, calle principal
4	Entre Ríos	IZABAL	IZ0104	Calle periférico
5	Morales	IZABAL	IZ0201	Barrio la Estación
6	El Mitchal	IZABAL	IZ0202	
7	Playitas	IZABAL	IZ0203	Aldea Playitas, calle principal
8	Tenedores	IZABAL	IZ0204	Frente al campo, a la par de Policía Nacional Civil
9	Los Cerritos	IZABAL	IZ0205	Aldea los Cerritos, calle principal
10	El Estor	IZABAL	IZ0301	Barrio el Centro, a la par del parque central
11	Livingston	IZABAL	IZ0401	Barrio el Centro, a la par de Telgua
12	Fronteras	IZABAL	IZ0402	Calle principal, frente a Banrural
13	San Felipe (Castillo de)	IZABAL	IZ0403	
14	Los Amates	IZABAL	IZ0501	Calle 15 de Septiembre
15	El Rico	IZABAL	IZ0502	Calle principal
16	Mariscos	IZABAL	IZ0504	Calle principal, a un costado del Mercado
17	Quiriguá	IZABAL	IZ0505	Barrio Toltec, frente a Iglesia Católica
18	Santa Inés	IZABAL	IZ0506	Aldea Santa Inés, frente a la línea férrea



-000069-

1	Jalapa	JALAPA	JA0101	1 calle 4-32 zona 1
2	Monjas	JALAPA	JA0201	Barrio El Porvenir, frente al parque central
3	Mataquescuintla	JALAPA	JA0301	Cantón Elena
4	San Carlos Alzatate	JALAPA	JA0401	Barrio Camelias
5	San Luis Jilotepeque	JALAPA	JA0501	Barrio El Centro
6	San Manuel Chaparrón	JALAPA	JA0601	Barrio Abajo
7	San Pedro Pinula	JALAPA	JA0701	Barrio San Pedro
1	Jutiapa	JUTIAPA	JU0101	6 calle 1-65 zona 1, Calle la Ronda
2	Asunción Mita	JUTIAPA	JU0201	Barrio Campo la Federal
3	Vieja Anguiatú	JUTIAPA	JU0202	
4	Tiukal	JUTIAPA	JU9901	
5	Agua Blanca	JUTIAPA	JU0301	Barrio el centro, entrada principal
6	Atescatempa	JUTIAPA	JU0401	Barrio el centro, a un costado del Edificio Municipal
7	San Cristóbal La Frontera	JUTIAPA	JU0402	Calle principal, a la par de Aduanas
8	Ciudad Pedro de Alvarado	JUTIAPA	JU0501	Calle central
9	Comapa	JUTIAPA	JU0601	Calle principal
10	Conguaco	JUTIAPA	JU0701	Calle principal, frente al parque
11	El Adelanto	JUTIAPA	JU0801	A un costado de la municipalidad
12	El Progreso	JUTIAPA	JU0901	3 calle 0-41 zona 2
13	Jalpatagua	JUTIAPA	JU1001	3 calle 5-56 zona 1
14	Valle Nuevo	JUTIAPA	JU1002	
15	Jerez	JUTIAPA	JU1101	Calle central, atrás de la Municipalidad
16	Moyuta	JUTIAPA	JU1201	Frente al parque
17	Pasaco	JUTIAPA	JU1301	Calle principal, a la par de la Policía Nacional Civil
18	Quezada	JUTIAPA	JU1401	3 avenida zona 2
19	San José Acatempa	JUTIAPA	JU1501	Frente al parque
20	Santa Catarina Mita	JUTIAPA	JU1601	Calle principal, Barrio el Centro, salida a Jutiapa
21	Horcones	JUTIAPA	JU1602	
22	Yupiltepeque	JUTIAPA	JU1701	Calle central
23	Zapotitlán	JUTIAPA	JU1801	Frente a Municipalidad
1	Santa Elena	PETEN	PE0101	4 calle 7-05 zona 1
2	Flores	PETEN	PE0201	Av. El Progreso
3	Tikal	PETEN	PE0204	Plaza Central, Tikal.
4	Poptún	PETEN	PE0301	Calle 15 de Septiembre zona 1
5	Ciudad Melchor de Mencos	PETEN	PE0401	Barrio El centro, a dos cuadras de la Municipalidad



-000070-

6	Dolores	PETEN	PE0501	Bo. El centro Dolores, Petén
7	El Chal	PETEN	PE0502	A un costado del centro de salud
8	Sabaneta	PETEN	PE0504	
9	La Libertad	PETEN	PE0601	Bo. El centro, Libertad
10	Las Cruces	PETEN	PE0602	Las Cruces, calle principal, Libertad
11	San Andrés	PETEN	PE0701	A un costado de la PNC, San Andrés
12	San Benito	PETEN	PE0801	1 avenida y 14 calle esquina, San Benito
13	San Francisco	PETEN	PE0901	Calle hacia la Municipalidad
14	San José	PETEN	PE1001	Calle principal, San José
15	San Luis	PETEN	PE1101	Bo. El centro, San Luis
16	Santa Ana	PETEN	PE1201	Frente al parque central
17	Sayaxché	PETEN	PE1301	Bo. El Centro, Sayaxché
1	Quetzaltenango	QUETZALTENANGO	XE0101	4 calle 15-07 zona 1
2	La Democracia	QUETZALTENANGO	XE0102	15 Avenida 2-60 zona 3
3	Coatepeque	QUETZALTENANGO	XE0201	3 avenida 5-24 zona 1
4	Las Palmas	QUETZALTENANGO	XE0202	
5	Cabricán	QUETZALTENANGO	XE0301	Calle principal, Cabricán
6	Cajolá	QUETZALTENANGO	XE0401	Cajolá
7	Cantel	QUETZALTENANGO	XE0501	Cantel
8	Colomba	QUETZALTENANGO	XE0601	Colomba
9	Palmira	QUETZALTENANGO	XE0602	
10	Concepción Chiquirichapa	QUETZALTENANGO	XE0701	Concepcion Chiquirichapa
11	El Palmar	QUETZALTENANGO	XE0801	El Palmar
12	Flores Costa Cuca	QUETZALTENANGO	XE0901	Flores Costa Cuca
13	Génova	QUETZALTENANGO	XE1001	Génova
14	Huitán	QUETZALTENANGO	XE1101	Huitán
15	La Esperanza	QUETZALTENANGO	XE1201	
16	Olintepeque	QUETZALTENANGO	XE1301	Olintepeque
17	Ostuncalco	QUETZALTENANGO	XE1401	Ostuncalco
18	Palestina de los Altos	QUETZALTENANGO	XE1501	Palestina de los Altos
19	Salcajá	QUETZALTENANGO	XE1601	Salcajá
20	San Carlos Sija	QUETZALTENANGO	XE1701	San Carlos Sija
21	Chiquibal	QUETZALTENANGO	XE1702	
22	San Martín Sacatepequez	QUETZALTENANGO	XE1801	San Martín Sacatepequez
23	San Mateo	QUETZALTENANGO	XE1901	
24	Sibilia	QUETZALTENANGO	XE2001	Sibilia
25	Santa María de Jesús	QUETZALTENANGO	XE2102	



Rubén Jiménez López



-000071-

1	Santa Cruz del Quiché	QUICHE	QI0101	3 calle entre 0 y 1 avenida zona 5
2	Chichicastenango	QUICHE	QI0201	7 avenida 8-47 zona 1
3	Canillá	QUICHE	QI0301	1 calle 1-13 zona 1
4	Chajul	QUICHE	QI0401	Cantón Ilom, Chajul
5	Chicamán	QUICHE	QI0501	2 calle "A" 6-64 zona 1
6	Chiché	QUICHE	QI0601	2 Calle del Calvario Zona 1
7	Chinique	QUICHE	QI0701	1 Calle y 2 Avenida zona 1
8	Cunén	QUICHE	QI0801	Barrio San Francisco
9	Joyabaj	QUICHE	QI0901	Barrio la Libertad, Joyabaj
10	Nebaj	QUICHE	QI1001	4 calle 4-37 cantón batzbacka
11	Pachalum	QUICHE	QI1101	Calle las flores
12	Patzité	QUICHE	QI1201	Municipalidad de Patzité
13	Playa Grande	QUICHE	QI1301	Lote 11, Playa Grande
14	Sacapulas	QUICHE	QI1401	3 avenida 3-70 zona 1
15	San Andrés Sajcabaj	QUICHE	QI1501	Frente al parque central
16	San Antonio Ilotenango	QUICHE	QI1601	Locales municipales 2 nivel frente a iglesia
17	San Bartolomé Jocotenango	QUICHE	QI1701	San Bartolomé Jocotenango
18	San Juan Cotzal	QUICHE	QI1801	San Juan Cotzal
19	San Pedro Jocopilas	QUICHE	QI1901	San Pedro Jocopilas
20	Uspantán	QUICHE	QI2001	6 calle 5-19 zona 2
21	Zacualpa	QUICHE	QI2101	2 calle 3-47 zona 1
1	Retalhuleu	RETALHULEU	RE0101	6 avenida y 6 calle zona 1
2	Caballo Blanco	RETALHULEU	RE0102	Parcelamiento Caballo Blanco
3	San Felipe	RETALHULEU	RE0201	Calle principal San Felipe
4	Champerico	RETALHULEU	RE0301	1 calle zona 1, Frente a la playa
5	El Asintal	RETALHULEU	RE0401	3 calle 2-16 zona 1
6	Sibaná	RETALHULEU	RE0402	
7	Nuevo San Carlos	RETALHULEU	RE0501	Atrás de la Municipalidad, zona 1
8	Candelaria Xolhuitz	RETALHULEU	RE0502	Calle principal
9	San Andrés Villa Seca	RETALHULEU	RE0601	Frente Iglesia Católica
10	San Martín Zapotitlán	RETALHULEU	RE0701	A un costado cancha Basquet-Ball
11	San Sebastián	RETALHULEU	RE0801	1 calle 3-08 zona 2
12	Santa Cruz Muluáa	RETALHULEU	RE0901	4 calle zona 1
13	Centro 2 la Maquina	RETALHULEU	RE9902	
1	Antigua	SACATEPEQUEZ	SA0101	4 calle poniente y Calzada Santa Lucía esquina
2	San Lucas Sacatepequez	SACATEPEQUEZ	SA0201	4 Avenida 5-6 local A
2	Alotenango	SACATEPEQUEZ	SA0301	A un costado de Bomberos



Edwin Jimin Vym



-000072-

4	Ciudad Vieja	SACATEPEQUEZ	SA0401	3 avenida 3-86 zona 4
5	Jocotenango	SACATEPEQUEZ	SA0501	A la par de la Municipalidad
6	Magdalena Milpas Altas	SACATEPEQUEZ	SA0601	Frente a la Municipalidad
7	Pastores	SACATEPEQUEZ	SA0701	Carretera a Chimaltenango, a la par del centro de salud
8	San Antonio Aguas Calientes	SACATEPEQUEZ	SA0801	En el edificio Municipal
9	San Bartolomé Milpas Altas	SACATEPEQUEZ	SA0901	
10	San Miguel Dueñas	SACATEPEQUEZ	SA1001	Frente al Parque central
11	Santa Catarina Barahona	SACATEPEQUEZ	SA1101	
12	Santa Lucia Milpas Altas	SACATEPEQUEZ	SA1201	Salida a Magdalena, Milpas Alta, frente al juzgado de paz
13	Santa María de Jesús	SACATEPEQUEZ	SA1301	
14	Santiago Sacatepequez	SACATEPEQUEZ	SA1401	En el edificio Municipal
15	Santo Domingo Xenacoj	SACATEPEQUEZ	SA1501	En el edificio Municipal
16	Sumpango	SACATEPEQUEZ	SA1601	1 avenida 1-37 zona 3
1	San Marcos	SAN MARCOS	SM0101	7 avenida "A" y 10 calle zona 1
2	San Sebastián	SAN MARCOS	SM0102	San Sebastián
3	Serchil	SAN MARCOS	SM0103	Serchil
4	San Pedro Sacatepequez	SAN MARCOS	SM0201	6 calle "A" 7-15 zona 1
5	San Isidro Chamac	SAN MARCOS	SM0202	
6	Malacatán	SAN MARCOS	SM0301	5 calle 1-27, zona 1
7	El Carmen	SAN MARCOS	SM0302	Calle principal, El Carmen
8	Tecún Umán	SAN MARCOS	SM0401	Frente al parque central
9	Zanjón San Lorenzo	SAN MARCOS	SM0402	Calle principal, Zanjón San Lorenzo
10	Catarina	SAN MARCOS	SM0501	2 avenida 4-80 zona 1
11	Comitancillo	SAN MARCOS	SM0601	Calle principal, Comitancillo
12	Concepción Tutuapa	SAN MARCOS	SM0701	Concepción Tutuapa
13	El Quetzal	SAN MARCOS	SM0801	Calle principal, El Quetzal
14	El Rodeo	SAN MARCOS	SM0901	Calle principal, El Rodeo
15	El Tumbador	SAN MARCOS	SM1001	Calle principal, El Tumbador
16	Esquipulas Palo Gordo	SAN MARCOS	SM1101	Calle principal, Esquipulas Palo Gordo
17	Ixchiguan	SAN MARCOS	SM1201	Calle principal, Ixchiguan
18	La Reforma	SAN MARCOS	SM1301	Calle principal, La Reforma
19	Nuevo Progreso	SAN MARCOS	SM1401	Calle principal, Nuevo Progreso
20	La Conquista	SAN MARCOS	SM1402	Calle principal, La Conquista
21	Ocós	SAN MARCOS	SM1501	Calle principal, Ocós
22	La Blanca	SAN MARCOS	SM1502	Calle principal, La Blanca
23	Pajapita	SAN MARCOS	SM1601	4 calle 3-61 zona 1
24	Río Blanco	SAN MARCOS	SM1701	Calle principal, Río Blanco



Roberto Jiménez Vayez



-000073-

25	San Antonio Sacatepequez	SAN MARCOS	SM1801	Calle principal, San Antonio Sacatepequez
26	San Cristóbal Cucho	SAN MARCOS	SM1901	5 avenida 4-52 zona 1
27	San José Ojetenam	SAN MARCOS	SM2001	5 avenida " A " 4-16 zona 1
28	San Lorenzo	SAN MARCOS	SM2101	Calle principal, San Lorenzo
29	San Miguel Ixtahuacan	SAN MARCOS	SM2201	Calle principal, San Miguel Ixtahuacan
30	San Pablo	SAN MARCOS	SM2301	Calle principal, San Pablo
31	San Rafael Pie de la Cuesta	SAN MARCOS	SM2401	Calle principal, San Rafael Pie de la Cuesta
32	Sibinal	SAN MARCOS	SM2501	Calle principal, Sibinal
33	Sipacapa	SAN MARCOS	SM2601	Calle principal, Sipacapa
34	Tachará	SAN MARCOS	SM2701	Calle principal, Tacaná
35	Tajumulco	SAN MARCOS	SM2801	Calle principal, Tajumulco
36	Tejutla	SAN MARCOS	SM2901	Calle principal, Tejutla
1	Guilapa	SANTA ROSA	SR0101	2 avenida entre 5 y 6 calle zona 1
2	Chiquimulilla	SANTA ROSA	SR0201	3 avenida y 1 era calle A zona1
3	Casas Viejas	SANTA ROSA	SR0202	Calle principal, Casas Viejas
4	Los Cerritos	SANTA ROSA	SR0203	Calle principal, Los Cerritos
5	Barberena	SANTA ROSA	SR0301	2 calle y 5 avenida zona 1
6	Casillas	SANTA ROSA	SR0401	4 calle zona 1
7	Guazacapán	SANTA ROSA	SR0501	Barrio San Miguel, El Centro
8	Nueva Santa Rosa	SANTA ROSA	SR0601	8 calle y 1 avenida zona 1
9	Oratorio	SANTA ROSA	SR0701	Barrio Iglesia
10	Pueblo Nuevo Viñas	SANTA ROSA	SR0801	4 calle 3-77 zona 1
11	San Juan Tecuaco	SANTA ROSA	SR0901	Calle principal, San Juan Tecuaco
12	San Rafael Las Flores	SANTA ROSA	SR1001	9 avenida 13-07 zona 1
13	Santa Cruz Naranjo	SANTA ROSA	SR1101	Centro Santa Cruz Naranjo
14	Santa María Ixhuatan	SANTA ROSA	SR1201	En la Municipalidad
15	Santa Rosa de Lima	SANTA ROSA	SR1301	Avenida Angel Ericastilla frente al parque
16	Taxisco	SANTA ROSA	SR1401	Calle principal, Barrio San Miguel
17	Monterrico	SANTA ROSA	SR1402	Calle real hacia el mar
1	Sololá	SOLOLA	SO0101	10 calle entre 6 y 7 avenida zona 2
2	Los Encuentros	SOLOLA	SO0102	Aldea los Encuentros
3	Panajachel	SOLOLA	SO0201	3 avenida 2-70 zona 2
4	Nahualá	SOLOLA	SO0301	5 calle 1-49 zona 1
5	Xejuyup	SOLOLA	SO0302	Xejuyup
6	Concepción	SOLOLA	SO0401	Concepción



Ruber Jiménez



-000074-

7	San Andrés Semetabaj	SOLOLA	SO0501	Barrio el Centro
8	San José Chacaya	SOLOLA	SO0601	
9	San Juan La Laguna	SOLOLA	SO0701	A un costado de la Municipalidad
10	San Lucas Tolimán	SOLOLA	SO0801	3 avenida Frente al cementerio
11	San Pablo La Laguna	SOLOLA	SO0901	1 calle "A" 1-31 zona 2
12	San Pedro La Laguna	SOLOLA	SO1001	San Pedro La Laguna
13	Santa Catarina Ixtahuacan	SOLOLA	SO1101	Edificio municipal
14	Santa Clara La Laguna	SOLOLA	SO1201	Centro del Pueblo
15	Santa Lucia Utatlán	SOLOLA	SO1301	3 avenida zona 1
16	El Novillero	SOLOLA	SO1302	Calle principal, El Novillero
17	Santa María Visitación	SOLOLA	SO1401	Centro del Pueblo
18	Santiago Atitlán	SOLOLA	SO1501	Calle principal, Santiago Atitlán
1	Mazatenango	SUCHITEPEQUEZ	SU0101	6 Av. 8-77 Z. 1, Av. la Libertad Frente a la despensa familiar
2	Tahuexco	SUCHITEPEQUEZ	SU9903	
3	Bracitos	SUCHITEPEQUEZ	SU9902	
4	Cuyotenango	SUCHITEPEQUEZ	SU0201	1 calle 2-12 zona 1
5	La Maquina	SUCHITEPEQUEZ	SU0202	9 calle frente al puesto de salud
6	Chicacao	SUCHITEPEQUEZ	SU0301	Frente al parque municipal
7	Patulul	SUCHITEPEQUEZ	SU0401	1 avenida zona 1, a un costado del Juzgado de paz
8	Cocales	SUCHITEPEQUEZ	SU0402	Finca Cocales
9	Pueblo Nuevo	SUCHITEPEQUEZ	SU0501	1 avenida y 2 calle zona 1, frente al centro de salud
10	Río Bravo	SUCHITEPEQUEZ	SU0601	1 calle y 4 avenida zona 1, entrada principal
11	Samayac	SUCHITEPEQUEZ	SU0701	8 calle 2-47 zona 1
12	San Antonio Suchitepequez	SUCHITEPEQUEZ	SU0801	segundo nivel, mercado municipal
13	Palo Gordo	SUCHITEPEQUEZ	SU0802	Calle principal, Aldea Palo Gordo
14	San Bernardino	SUCHITEPEQUEZ	SU0901	2 avenida y 1 calle, a la par de la Municipalidad
15	San Francisco Zapotitlán	SUCHITEPEQUEZ	SU1001	1 avenida 2-19 zona 1
16	San Gabriel	SUCHITEPEQUEZ	SU1101	En la Municipalidad
17	San José El Idolo	SUCHITEPEQUEZ	SU1201	2 calle y 1 avenida, a un costado del centro de salud
18	San Lorenzo	SUCHITEPEQUEZ	SU1301	En la Municipalidad
19	San Miguel Panán	SUCHITEPEQUEZ	SU1401	En la entrada principal
20	San Pablo Jocopilas	SUCHITEPEQUEZ	SU1501	Atrás de la Iglesia Católica
21	Chocolá	SUCHITEPEQUEZ	SU1502	Calle principal frente al mercado municipal
22	Santa Barbara	SUCHITEPEQUEZ	SU1601	A un costado del parque central
23	Santo Domingo Suchitepequez	SUCHITEPEQUEZ	SU1701	4 calle 3-78 zona 1



Roberto Jiménez Viquez



-000075-

24	Bolivia	SUCHITEPEQUEZ	SU1702	
25	Santo Tomas La Unión	SUCHITEPEQUEZ	SU1801	Centro comercial La Democracia
26	Zunilito	SUCHITEPEQUEZ	SU9901	
1	Totonicapán	TOTONICAPAN	TO0101	7 avenida y 6 calle zona 4
2	Momostenango	TOTONICAPAN	TO0201	1 avenida y 2 calle zona 1
3	San Cristóbal Totonicapán	TOTONICAPAN	TO0301	3 calle zona 4
4	San Francisco El Alto	TOTONICAPAN	TO0401	4 calle zona 1
5	San Andrés Xecul	TOTONICAPAN	TO0501	1 calle 1-27 zona 1
6	San Bartolo Aguas Calientes	TOTONICAPAN	TO0601	San Bartolo Aguas Calientes
7	Santa Lucia La Reforma	TOTONICAPAN	TO0701	Santa Lucia La Reforma
8	Santa María Chiquimula	TOTONICAPAN	TO0801	2 calle 2-11 zona 1
1	Zacapa	ZACAPA	ZA0101	3 calle y 13 avenida zona1
2	San Jorge	ZACAPA	ZA0102	
3	San Pablo	ZACAPA	ZA0103	Calle principal, Aldea San Pablo
4	Teculután	ZACAPA	ZA0201	5 calle 7-07 zona 1
5	San José	ZACAPA	ZA0202	
6	Gualán	ZACAPA	ZA0301	Bo. La Estación, Gualán
7	Cabañas	ZACAPA	ZA0401	Bo. El Centro, Cabañas
8	San Vicente	ZACAPA	ZA0402	
9	Estanzuela	ZACAPA	ZA0501	1 calle 2-02 zona 1, Estanzuela
10	Huité	ZACAPA	ZA0601	Bo. El Centro Huité
11	La Reforma	ZACAPA	ZA0602	Calle principal, Aldea la Reforma, Huité
12	La Unión	ZACAPA	ZA0701	Bo. El Centro La Unión
13	Río Hondo	ZACAPA	ZA0801	Avenida Antonio Cordón, Río Hondo
14	San Diego	ZACAPA	ZA0901	Barrio El centro, San Diego
15	Usumatlán	ZACAPA	ZA1001	Bo. El Centro Usumatlán
16	Santa Lucía	ZACAPA	ZA9901	

LISTADO DE DIRECCIONES DE SUCURSALES DEPTO. DE GUATEMALA

1	Correo Central	7a ave. 11-67, zona 1
2	Milagro	Ave. Principal local 226 Sector G col. El Milagro local 5
3	1 de Julio	7a ave.14-12 zona 5 Mixco 1° de Julio
4	25 de Junio	12 ave. 24-77, zona 5
5	Aeropuerto	Terminal Aérea zona 13 2do. Nivel
6	Aguilar Batres	Calz. Aguilar Batres 16-53 zona 12



Roberto Jimenez Vargas



-000076-

7	Centro Comercial zona 4	6a ave. 0-60 zona 4 Centro Comercial zona 4 2do. Nivel
8	Colon	2 calle 9-69 zona 1
9	Monte María	Calzada Aguilar Batres 44-70, zona 11
10	Centro América	33 avenida 10-87, zona 7 Tikal II
11	Géminis 10	12 calle 1-25 zona 10 Edificio Géminis 10 sótano
12	Jocotenango	6 avenida 4-84, zona 2
13	Justo Rufino Barrios	33 ave. 10-79 zona 21 colonia Justo Rufino Barrios
14	La Florida	10 avenida 5-99, zona 19 Local 5
15	Metro 15	Blvd., vista Hermosa 22-65 zona 15 Vista Hermosa I 3er. nivel
16	Montserrat	Calz. San Juan 11-89, zona 4 Mixco Col. Monte Real 2do. Nivel
17	Parroquia	Calle Martí 11-47, zona 6
18	Pradera	15 ave. 15-24, zona 6 Local "A"
19	Periférico	17 ave 19-71, zona 11
20	Roosevelt	12 ave. 7-85, zona 11
21	Trébol	Ave. Bolivar 40-47, zona 8 Local 9 CC San Andrés
22	Reforma	Av. Reforma 15-24, zona 9
23	Ciudad Vieja	2a ave. 7-11, zona 10 Ciudad Vieja
24	Mixco	7a ave. 6-29, zona 1 Mixco
25	Puerta Parada	Km. 12.5 Carretera Salvador CC. Metroplaza Local 26
26	Sn Miguel Petapa	Calle Real zona 2
27	Sn. Juan Sac.	5 ave. y 6 calle esquina zona 3
28	Sn. Pedro Sac.	5a ave. 1-52, zona 1
29	Sn Raymundo	4 calle y 1er. Ave. Zona 3
30	Amatitlán	2 ave. 7-33, zona 1
31	Villa Nueva	1 calle 3-24, zona 4
32	Villa canales	2a. Ave. 6-50, zona 1



[Handwritten signature]



ANEXO 7REGLAMENTOS INTERNACIONALES

Como a los efectos de la Unión Postal Universal, el territorio postal es uno sólo integrado por los 189 países miembros, éstos tienen que regirse en los procedimientos reglamentarios por los Acuerdos y Reglamentos internacionales suscritos oportunamente por el Estado de cada uno de esos países. Es por esta razón que los procedimientos operativos del "Correo Oficial", está reglamentado por las Leyes internas y también por los siguiente Reglamentos Internacionales:

1. REGLAMENTOS INTERNACIONALES**1.1. Actas de la Unión Postal Universal del Congreso de Beijing año 1999, las cuales contienen:**

- Constitución de la UPU.
- Sexto protocolo adicional a la Constitución de la UPU.
- Reglamento interno de los Congresos.
- Convenio Postal Universal
- Protocolo Final.
- Reglamento relativo a Envíos de Correspondencia
- Protocolo Final
- Fórmulas.
- Reglamento relativo a Encomiendas Postales
- Protocolo Final
- Fórmulas
- Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correo
- Reglamento del Acuerdo relativo a los Servicios de Pago del Correos
- Protocolo Final
- Formulas.
- Decisiones del Congreso de Beijing 1999 distintas de las que modifican las Actas (resoluciones, decisiones, recomendaciones, votos, etc.)



Roberto Jiménez Rojas



-000078-**1.2. Resoluciones y decisiones tomadas por los Consejos de la UPU:**

- Administración
- Explotación Postal

1.3. Circulares enviadas por la UPU, con distintas notificaciones de las Administraciones Postales.**1.4. Actas, Resoluciones y Recomendaciones de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) del Congreso de Panamá 2,000, las cuales contienen:**

- Constitución de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal.
- Sexto Protocolo adicional a la Constitución de la UPAEP.
- Reglamento General de la UPAEP.
- Resoluciones y Recomendaciones del XVIII Congreso de la Unión

1.5. Resoluciones y decisiones tomadas por el Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP.**2. CODIGO DE SERVICIOS POSTALES**

El Decreto Legislativo que reglamenta el Código de Servicios Postales de la República de Guatemala es el Decreto No. 650.



-000079-

ANEXO 8 INVENTARIO DE ACTIVOS FÍSICOS INMUEBLES

La información mostrada a través de los siguientes cuadros, permiten visualizar que la Dirección General de Correos y Telégrafos, cuenta con propiedades distribuidas en todo el territorio nacional.

La cobertura geográfica, en cuanto a la capacidad de prestación del servicio por parte del correo nacional, es cubierto totalmente porque las propiedades están distribuidas en los 21 departamentos que integran la República de Guatemala, en el siguiente orden:

No		AGENCIA	DIRECCION
1	1	Cobán	3era. Calle 2-02 zona 3
2	2	San Pedro Carchá	6 calle 3-30 zona 2
3	3	Cahabón	Cahabón, A.V.
4	4	Chisec	Chisec, A.V.
5	5	Raxrujá	Raxuhá, A.V.
6	6	Fray Bartolomé de las Casas	Fray Bartolomé de las Casas, A.V.
7	7	Lanquín	Lanquin, A.V.
8	8	Panzós	Panzos, A.V.
9	9	La Tinta	La Tinta, A.V.
10	10	Telemán	Telemán, A.V.
11	11	San Cristóbal Verapaz	San Cristóbal Verapaz, A.V
12	12	San Fernando Chahal Nuevo	San Fernando Chahal Nuevo, A.V
13	13	San Agustín Chahal Viejo	San Agustín Chahal Viejo, A.V
14	14	San Juan Chamelco	San Juan Chamelco, A.V
15	15	Santa Cruz Verapaz	Santa Cruz Verapaz, A.V
16	16	Senahú	Senahú, A.V
17	17	Tactic	Tactic, A.V
18	18	Tamahú	Tamahú, A.V
19	19	Tucurú	Tucurú, A.V
20	1	Salamá	7av. 6-18 zona 1
21	2	Rabinal	1 calle 1-87 zona 3
22	3	Cubulco	Frente Iglesia Católica
23	4	El Chol	Frente Mercado Municipal
24	5	Granados	A un Costado Municipalidad
25	6	Purulhá	A un Costado Municipalidad
26	7	San Jerónimo	A un Costado Municipalidad
	8	San Miguel Chicaj	Frente Parque Central

Roberto...



-000080-

28	1	Chimaltenango	2 calle 1-38 zona 3
29	2	Tecpán Guatemala	1 calle "A" 1-50 zona 3
30	3	Acatenango	1 calle zona 1, Contiguo puesto de salud
31	4	Comalapa	0 Av. Zona 1, Frente cementerio general
32	5	El Tejar	1 Av. Y 2 calle zona 1, Atrás Municipalidad
33	6	Parramos	Av. Los pinos 041 zona 1
34	7	Patzicia	2 calle zona 3, Atrás iglesia católica
35	8	Patzún	Cantón Norte Manzana II
36	9	San Andrés Itzapa	Cantón Sn. Lorenzo, contiguo a Bomberos Voluntarios
37	10	San José Poaquil	1 calle zona 3, Atrás puesto salud
38	11	San Martín Jilotepeque	Barrio Sn. Gaspar, Atrás de Municipalidad
39	12	Santa Apolonia	Calle principal contiguo a Municipalidad
40	13	Santa Cruz Balanyá	Cantón El Progreso, a un costado Parroquia
41	14	Yepocapa	4 Cantón, Frente parque central
42	15	Zaragoza	7 calle Oriente Barrio Reforma
43	1	Chiquimula	10 Av. Entre 1 y 2 calle zona 1, Terminal de Buses
44	2	Esquipulas	6 Av. 2-15 zona 1
45	3	Ipala	Calle principal a un costado iglesia católica
46	4	El Amatillo	Barrio La Estación, El Amatillo
47	5	Camotán	Frente al Parque Central
48	6	Concepción Las Minas	Salida a la frontera de El Salvador C.A.
49	7	Nueva Anguiatú	A la par del templo " Amigos"
50	8	Jocotán	Barrio Sn. Lorenzo, frente al parque central
51	9	Olopa	Frente al Parque Central
52	10	San Jacinto	Atrás de la iglesia católica
53	11	San José La Arada	Calle principal frente al parque
54	12	San Juan Ermita	A la par de Policía Nac. Civil
55	1	Guastatoya (Progreso)	Barrio las Joyas zona 2
56	2	Sanarate	1 Av. Y 1 calle zona 3, a la par P.N.C
57	3	San Agustín Acasaguastlán	Frente al parque central, Barrio el Centro
58	4	El Rancho	Frente a estación FEGUA, Barrio el Centro
59	5	El Jícaro	A la par municipalidad, Barrio el Centro
60	6	Morazán	Calle principal, Barrio el Centro
61	7	San Cristóbal Acasaguastlán	Frente a Municipalidad
62	8	Sansare	Frente parque central, Barrio Pueblo Abajo
63	1	Escuintla	9 calle 3-30 zona 1
64	2	Santa Lucia Cotzumalguapa	5 calle " A " 2-90
65	3	Iztapa	2 calle 3-66 zona 1
	4	La Democracia	5 av. entre 6 y 7 calle

[Handwritten signature]

CONGRESO DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C. A.



-000081-

67	5	La Gomera	1 calle 1-25 zona 1
68	6	Masagua	3 avenida y 5 calle
69	7	Palin	Avenida central 2-16 zona 4
70	8	Puerto San José	Avenida 30 de junio y 6 calle
71	9	Siquinalá	7 calle 3-10 zona 1
72	10	Tiquisate	9 calle 6-02 zona 1
73	1	Guatemala	7 avenida 11-67 zona 1
74	2	25 de junio	12 avenida 24-77 zona 5
75	3	Santa Catarina Pinula	5 avenida 1-00 zona 1, Santa Catarina Pinula
76	4	Fraijanes	1 avenida 1-05 zona 1, Fraijanes
77	5	Palencia	Centro Cívico 0-20 zona 1, Palencia.
78	6	San José del Golfo	1 avenida 2-09 zona 1, San José del Golfo.
79	7	San Juan Sacatepequez	5 avenida y 6 calle esquina zona 3
80	8	San Pedro Ayampuc	7 avenida 5-91 zona 1, San Pedro Ayampuc.
81	9	San Pedro Sacatepequez	5 avenida 1-52 zona 1, San Pedro Sacatepequez.
82	1	Huehuetenango	2 calle 3-51 zona 1
83	2	Chiantla	Frente al parque
84	3	Barillas	A un costado del parque
85	4	Aguacatán	Frente al parque
86	5	Cuilco	Costado de la Municipalidad
87	6	Ixtahuacan	Costado de la Municipalidad
88	7	La Libertad	Frente al parque
89	8	Malacatancito	A una cuadra del parque
90	9	Nentón	Mercado Municipal
91	10	San Antonio Huista	Calle principal del municipio
92	11	San Mateo Ixtatan	Costado de la Municipalidad
93	12	San Rafael La Independencia	Frente al parque
94	13	San Sebastián Coatan	Frente al parque
95	14	Todos Santos Cuchumatán	Frente al parque
96	1	Puerto Barrios	6 calle y 6 avenida
97	2	Puerto Santo Tomas de Castilla	4 calle y Avenida FEGUA
98	3	Entre Ríos	Calle periférico
99	4	Morales	Barrio la Estación
100	5	El Mitchal (Bananera)	Av. San Francisco
101	6	Playitas	Aldea Playitas
102	7	Tenedores	Frente al campo
103	8	Los Cerritos	Aldea los Cerritos
104	9	El Estor	Barrio el Centro

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

CONGRESO DE LA REPUBLICA
GUATEMALA, C. A.



-000082-

105	10	Livingston	Barrio el Centro
106	11	Fronteras	Calle principal
107	12	Los Amates	Calle 15 de Septiembre
108	13	El Rico	Calle principal
109	14	Mariscos	Aldea Mariscos
110	15	Quiriguá	Barrio Toltec
111	1	Jalapa	1 calle 4-32 zona 1
112	2	Monjas	Barrio El Porvenir
113	3	Mataquescuintla	Cantón Calvario
114	4	San Carlos Alzatate	Barrio Camelias
115	5	San Luis Jilotepeque	Barrio El Centro
116	6	San Manuel Chaparrón	Barrio Abajo
117	7	San Pedro Pinula	Barrio San Pablo
118	1	Jutiapa	6 calle 1-65 zona 1, Calle la Ronda
119	2	Asunción Mita	Barrio Campo la Feria
120	3	Atescatempa	Barrio el centro
121	4	San Cristóbal La Frontera	Calle principal
122	5	Ciudad Pedro de Alvarado	Calle central
123	6	Comapa	Calle principal
124	7	Conguaco	Calle principal
125	8	El Adelanto	A un costado de la municipalidad
126	9	El Progreso	3 calle 0-40 zona 1
127	10	Jalpatagua	3 calle 5-56 zona 1
128	11	Jerez	Calle central
129	12	Moyuta	Frente al parque
130	13	Quezada	3 avenida zona 2
131	14	San José Acatempa	Frente al parque
132	15	Yupiltepeque	Calle central
133	16	Zapotitlán	Frente a Municipalidad
134	1	Santa Elena	4 calle 7-05 zona 1
135	2	Poptún	Calle 15 de Septiembre zona 1
136	3	Ciudad Melchor de Mencos	Barrio El centro
137	4	Dolores	Bo. El centro Dolores, Petén
138	5	San Benito	1 avenida y 14 calle esquina, San Benito
139	6	San Francisco	Calle hacia la Municipalidad
140	7	San José	Calle principal, San José
141	8	San Luis	Bo. El centro, San Luis
142	1	Quezaltenango	4 calle 15-07 zona1
143	2	Cabricán	Cabricán
	3	Cantel	Cantel



-000083-

145	4	Colomba	Colomba
146	5	Palmita	Palmara
147	6	El Palmar	El Palmar
148	7	Ostuncalco	Ostuncalco
149	8	San Carlos Sija	San Carlos Sija
150	9	Sibilia	Sibilia
151	10	Santa María de Jesús	Santa María de Jesús
152	1	Santa Cruz del Quiché	3 calle entre 0 y 1 avenida zona 5
153	2	Chichicastenango	7 avenida 8-47 zona 1
154	3	Canillá	Canillá
155	4	Chajul	Cantón Ilom, Chajul
156	5	Chicamán	Chicamán
157	6	Chiché	Chiché
158	7	Chinique	Chinique
159	8	Cunén	Cunén
160	9	Joyabaj	Barrio la Libertad, Joyabaj
161	10	Nebaj	4 calle 4-37 cantón batz Baca
162	11	Playa Grande	Lote 11, Playa Grande
163	12	Sacapulas	Sacapulas
164	13	San Andrés Sajcabaja	San Andrés Sajcabaja
165	14	San Juan Cotzal	San Juan Cotzal
166	15	San Pedro Jocopilas	San Pedro Jocopilas
167	16	Uspantán	Uspantán
168	17	Zacualpa	Zacualpa
169	1	Retalhuleu	6 avenida y 6 calle zona 1
170	2	San Felipe	Calle principal San Felipe
171	3	Champerico	1 calle zona 1, Frente a la playa
172	4	El Asintal	3 calle 2-16 zona 1
173	5	Nuevo San Carlos	Atrás de la Municipalidad, zona 1
174	6	San Andrés Villa Seca	Frente Iglesia Católica
175	7	San Martín Zapotitlán	A un costado cancha Basquet-Ball
176	1	Antigua	Calzada Santa Lucía
177	2	San Lucas Sacatepequez	Primera entrada al pueblo
178	3	Alotenango	En el centro del pueblo
179	4	Ciudad Vieja	En el centro del pueblo
180	5	Jocotenango	A la par de la Municipalidad
181	6	Magdalena Milpas Altas	Frente a la Municipalidad
182	7	Pastores	Carretera a Chimaltenango
183	8	San Antonio Aguas Calientes	En la Municipalidad
	9	San Bartolomé Milpas Altas	En la Municipalidad





-000084-

185	10	San Miguel Dueñas	Frente al Parque central
186	11	Santa Lucia Milpas Altas	Salida a Magdalena, Milpas Alta
187	12	Santiago Sacatepequez	Frente a la Municipalidad
188	13	Santo Domingo Xenacoj	Atrás del parque central
189	14	Sumpango	A un costado de la Municipalidad
190	1	San Marcos	7 avenida "A" y 10 calle zona 1
191	2	San Pedro Sacatepequez	6 calle "A" 7-15 zona 1
192	3	Tecún Uman	5 avenida y 9 calle final zona 3.
193	4	Comitancillo	Comitancillo
194	5	Esquipulas Palo Gordo	Esquipulas Palo Gordo
195	6	Ocós	Ocós
196	7	San Cristóbal Cucho	5 avenida 4-52 zona 1
197	8	San Lorenzo	San Lorenzo
198	9	Tejutla	Tejutla
199	1	Cuilapa	2 avenida entre 5 y 6 calle zona 1
200	2	Chiquimulilla	Barrio central
201	3	Casas Viejas	Casas Viejas
202	4	Barberena	Frente a Iglesia Parroquial
203	5	Casillas	Casillas
204	6	Guazacapán	Barrio San Miguel, El Centro
205	7	Nueva Santa Rosa	8 calle y 1 avenida zona 1
206	8	Oratorio	Barrio Iglesia
207	9	Pueblo Nuevo Viñas	4 avenida y 10 calle zona 00
208	10	San Rafael Las Flores	San Rafael Las Flores
209	11	Santa Rosa de Lima	Santa Rosa de Lima
210	12	Taxisco	Barrio San Miguel
211	13	Monterrico	Monterrico (Aldea)
212	1	Solola	10 calle entre 6 y 7 avenida zona 2
213	2	Los Encuentros	Aldea los Encuentros
214	3	Panajachel	3 avenida 2-70 zona 2
215	4	Nahualá	5 calle 1-49 zona 1
216	5	Concepción	Concepción
217	6	San Andrés Semetabaj	Barrio el Centro
218	7	San José Chacaya	San José Chacayá
219	8	San Juan La Laguna	A un costado de la Municipalidad
220	9	San Lucas Tolimán	3 avenida Frente al cementerio
221	10	San Pablo La Laguna	1 calle "A" 1-31 zona 2
222	11	San Pedro La Laguna	San Pedro La Laguna
223	12	Santa Catarina Ixtahuacan	Centro del Pueblo
224	13	Santa Clara La Laguna	Centro del Pueblo



-000085-

225	14	Santa Lucia Utatlán	3 avenida zona 1
226	15	Santa María Visitación	Centro del Pueblo
227	16	Santiago Atitlán	Santiago Atitlán
228	1	La Maquina (SUCHITEPEQUEZ)	9 calle frente al puesto de salud
229	2	Chicacao	Frente al parque municipal
230	3	Patulul	1 avenida zona 1, a un costado del Juzgado de paz
231	4	Pueblo Nuevo	1 avenida y 2 calle zona 1, frente al centro de salud
232	5	Río Bravo	1 calle y 4 avenida zona 1, entrada principal
233	6	Samayac	6 calle y 6 avenida zona 1
234	7	San Antonio Suchitepequez	4 calle poniente, San Antonio, Such.
235	8	San Bernardino	2 avenida y 1 calle, a la par de la Municipalidad
236	9	San Francisco Zapotitlán	1 avenida 2-19 zona 1
237	10	San José El Idolo	2 calle y 1 avenida, a un costado del centro de salud
238	11	San Miguel Panán	En la entrada principal
239	12	San Pablo Jocopilas	Atrás de la Iglesia Católica
240	13	Santa Barbara	A un costado del parque central
241	14	Santo Domingo Suchitepequez	4 calle 3-78 zona 1
242	15	Santo Tomas La Unión	2 calle entrada principal
243	1	Totonicapán	7 avenida y 6 calle zona 4
244	2	Momostenango	1 avenida y 2 calle zona 1
245	3	San Cristóbal Totonicapán	3 calle zona 4
246	4	San Francisco El Alto	4 calle zona 1
247	5	Santa Lucia La Reforma	Santa Lucia La Reforma
248	6	Santa María Chiquimula	2 calle 2-11 zona 1
249	1	Zacapa	3 calle y 13 avenida zona 1
250	2	San Pablo	Aldea San Pablo
251	3	Teculután	5 calle 7-07 zona 1
252	4	Gualán	Bo. La Estación, Gualán
253	5	Cabañas	Bo. El Centro, Cabañas
254	6	Estanzuela	1 calle 2-02 zona 1, Estanzuela
255	7	Huité	Bo. El Centro Huité
256	8	La Unión	Bo. El Centro La Unión
257	9	Río Hondo	Avenida Antonio Cordón, Río Hondo
258	10	San Diego	Barrio El centro, San Diego
259	11	Usumatlán	Bo. El Centro Usumatlán

Carlo Jimenez



-000086-

ANEXO 9
ACTIVOS FISICOS MUEBLES

Se entiende por bienes físicos muebles, los activos de larga duración adquiridos para utilizarse en la operación de un negocio, pero no para la venta. Por lo general todos los negocios tienen activos variados tales como escritorios, equipo de oficina, sillas mesas, librero, etc., esta clasificación también incluye frecuentemente algunas máquinas, tales como computadoras, franqueadoras, etc. Este gran grupo de activos generalmente se separa por clases, de acuerdo con las características físicas de los negocios.

Este apartado incluye un inventario de todos los bienes físicos muebles en general. El Concesionario tendrá derecho a aceptar total o parcialmente los activos muebles aquí inventariados.


Con el objeto de obtener una panorámica, que permita visualizar el total de activos físicos muebles arrendados, a la entidad concesionaria se presentan el siguiente cuadro:



-000087-

INVENTARIO DE ACTIVOS FISICOS MUEBLES	
MOBILIARIO	
Mesas de madera	198
Mesas de madera con gabetas	66
Mesas de metal	14
Sillas de madera y metal	402
Escritorio de madera y metal	191
Bancos de madera o metal	155
Archivos	61
Mostradores de madera	109
Mostradores de metal	6
Apartados postales (muebles)	23
Casilleros para clasificación	67
Casilleros para carteros	12
Papelera	19
Librera	5
EQUIPO	
Balanza	88
Maquina de Escribir	144
Caja Fuerte	45
Teléfonos	19
EQUIPO TECNICO	
Radios yaesu	176
Radios Kenwood	8
Antenas yaesu	209
Antenas kachina	5
Antenas sin marca	11
Micrófonos yaesu	277
Micrófonos kenwood	5
Micrófonos shure	10
Amplificador	29
Sintonizador	139
Receptor	79
Fuentes de poder astron	15
Fuentes de poder yesu	216
Fuentes de poder nippon america	5

Edmundo J. Amador




-000088-

ANEXO 10

**BIENES INTANGIBLES
DEL CORREO OFICIAL**

Entendemos como bienes inmateriales, a los bienes que no caen generalmente bajo la apreciación de los sentidos como los objetos materiales, pero que son susceptibles de valor material, y que constituyen el patrimonio inherente al Correo Oficial. En otras palabras queremos decir que los bienes inmateriales inmanentes al correo oficial que son transferidos al Concesionario, son por su naturaleza unidos de tal manera al correo oficial, que no puede separarse de éste, tales como:

El derecho al uso de las marcas de algunos servicios como por ejemplo el E.M.S., que utilizan sólo los correos oficiales del mundo.

Las remuneraciones por gastos terminales, asociadas a la distribución obligatoria por parte de los correos oficiales de todo el mundo, de los envíos postales recibidos y remitidos al exterior.

La disposición de convenios con costos preferenciales en transportes internacionales.

El negocio de la venta de servicios filatélicos y sus derivados.

Los beneficios de distinta naturaleza originado en los Convenios Internacionales existentes entre los países miembros de la U.P.U. o de la U.P.A.E.P.

La disposición de una red existente de admisión, transporte y distribución de envíos postales extendida en todo el territorio nacional, con la captación de una demanda cautiva que esta circunstancia por sí misma origina.

La asistencia técnica gratuita para el Concesionario proveniente de los Organismos Internacionales.

La adopción e implementación de sistemas operativos y de gestión, desarrollados y probados por los organismos internacionales, sin asumir costos proporcionales al valor de mercado de esos sistemas.

Las facilidades y potencialidades económicas originadas en ser miembro de una organización mundial, compuesta por 189 naciones, que consideran que la cobertura geográfica de sus respectivos países, constituyen un solo territorio postal mundial para el intercambio de la correspondencia entre sus Administraciones Postales.



-000089-

Integran también este patrimonio de bienes inmateriales las frecuencias de radio que son utilizadas en las agencias postales en todo el territorio nacional. Estas frecuencias de radio son las siguientes:

BIENES INMATERIALES FRECUENCIA DE TRABAJO					
AREA	DEPARTAMENTO	FRECUENCIA DE TRABAJO	ALTERNATIVAS		
Central					
1	Guatemala	6.77	5.155	5.915	8.16
2	Sacatepequez	6.37	5.79	4.315	8.19
3	Chimaltenango	7.38	4.535	7.665	8.18
4	Sololá	7.33	6.33	5.13	7.78
Norte					
5	Petén	6.25	5.725	4.52	8.635
6	Alta Verapaz	9.297	6.35	5.17	8.105
7	Baja Verapaz	7.805	5.745	4.51	8.13
8	Izabal	7.905	5.16	5.23	8.63
Sur					
9	Escuintla	7.975	5.115	4.55	7.87
10	Santa Rosa	7.73	5.82	4.23	11.4
11	Jutiapa	5.36	5.15	6.82	7.56
12	Suchitepéquez	8.125	5.87	5.35	7.71
13	Retalhuleu	5.735	11.42	7.395	9.12
Oriente					
14	El Progreso	7.86	5.42	4.46	6.26
15	Zacapa	5.275	5.855	7.85	6.98
16	Chiquimula	7.505	5.91	4.91	6.325
17	Jalapa	5.385	5.355	4.35	6.905
Occidente					
18	Totonicapán	6.32	5.715	4.28	7.66
19	Quiché	6.43	5.34	6.42	7.335
20	Huehuetenango	6.385	5.259	4.3	6.785
21	Quetzaltenango	6.79	6.8	4.55	7.655
22	San Marcos	7.6	6.66	5.3	7.495

OBSERVACION: Las dimensiones de las frecuencias anteriormente descritas se leen en Mega hertz

Con el sólo el otorgamiento de la Concesión, se dará a la Concesionaria del Correo Oficial, la máxima calificación para operar en el sector postal en la



-000090-

República de Guatemala. Asimismo para las prestaciones no incluidas como obligatorias en este contrato, el Estado garantiza al Concesionario su habilitación máxima para la creación de nuevos servicios, al mismo tiempo y con los mismos bienes, siempre y cuando cumplan con el presente compromiso contractual, la legislación vigente, y no afecten los derechos adquiridos de clientes u otras partes.

Sobre esto bienes el Concesionario deberá efectuar las reinscripciones pertinentes y desarrollar todas las acciones tendientes a proteger estos bienes y a evitar la inscripción de marcas similares o la violación del derecho de propiedad. Esta prohibido al Concesionario o cualquiera de sus sucesores, accionistas o cualquier persona vinculada directa o indirectamente, ser propietarios de marcas o cualquier tipo de designaciones comerciales similares a las que ha recibido o que se hubieran desarrollado durante el horizonte temporal de presente contrato.

Al fin de la Concesión, el Concesionario deberá ceder en propiedad gratuitamente al Concedente la totalidad de las marcas con que venía prestando los servicios existentes antes del contrato o creadas durante la vigencia del mismo, a fin de posibilitar la continuidad de las prestaciones sin que varíe la modalidad de las mismas.



-000091-**ANEXO 11****SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN Y
REGISTRO FISICO DIARIO DE NIVEL DE ACTIVIDAD****1. INTRODUCCION**

La gestión administrativa y operativa postal, exigen el dominio de herramientas teóricas de uso cotidiano para el logro de los objetivos fijados para la organización, tales como: análisis de problemas y toma de decisiones, sistemas de control de gestión, uso intensivo de las estadísticas, estudio de mercado, técnicas de comercialización, presupuestación y control presupuestario, etc., **y en el caso particular de la Dirección de Correos y Telégrafos de Guatemala, que actúa como ente Regulador y Contralor del Operador y Administrador del Correo Oficial, la información integral operativa y económica es el instrumento básico para ejercer su función.**

Sin información confiable y fidedigna no es posible adoptar decisiones conducentes al cumplimiento de la finalidad social y económica que tiene la Dirección de Correos y Telégrafos y establecer metas cuantificables que resulten dirigidas a lograr los objetivos fijados.

Una política sana de administración requiere conocer el movimiento real del flujo postal y de los ingresos que esto implica, por lo tanto se ha diseñado un sistema integrado de estadística con el propósito de registrar en términos objetivos, tanto la correspondencia depositada como la correspondencia recibida, de acuerdo a las escalas de peso, tarifas y la utilización de sellos postales o sistemas mecánicos para el franqueo.

La función de recolección de datos se ocupa de captar aquella información que se refiere a acontecimientos que atañen a la organización y a su ambiente. Toda la información estadística procesada por el sistema deberá, en un momento u otro ser recolectada eficientemente, es decir en forma confiable y oportuna. **Es así como la función de recolección de datos actúa como órgano sensorial de la organización.**

El sistema estadístico integrado, tiene como propósito fundamental recolectar información válida y veraz en lo que respecta al servicio de admisión que se presta y de la misma manera la recepción de correspondencia del exterior; conocer fehacientemente cuales son los escalones de peso que más incidencia tienen en el servicio, a fin de mejorarlos y establecer campañas de fortalecimiento a los otros; saber el grado de productividad en el ámbito nacional de cada una de



-000092-

conformidad al siguiente procedimiento:

Las oficinas remitirán diariamente el Formulario E-001 a la Jefatura Departamental de la que dependen, utilizando preferentemente el sistema de encaminamiento del El Correo Oficial y con dicha información éste efectuará la consolidación mensual.

El Jefe Departamental de Correos, realizará la consolidación mensual en el plazo no mayor de 10 días hábiles; enviarán el original a la Dirección General de Correos y Telégrafos y guardarán una copia en sus archivos.

- 2.7. Para el efecto de registro y consignación de datos de la correspondencia de admisión, se entregará a todos y cada uno de los señores responsables FORMULARIOS para el **REGISTRO DIARIO** de la **CORRESPONDENCIA DEPOSITADA (Formulario E-001)** con el propósito de facilitar el trabajo estadístico. También la Gerencia General de El Correo Oficial, entregará los códigos de servicios y/o productos que identifican a éstos, dentro del sistema informatizado, cuando estén disponibles.
- 2.8. Se recuerda al Jefe Departamental y/o Responsable de la verificación, que su firma en el formulario implica declarar bajo responsabilidad funcional la fidelidad de la información remitida. Los formularios de ESTADISTICA POSTAL, se utilizarán para la consolidación MENSUAL por oficina, de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan y que se encuentran impresos en el reverso de cada formulario:

Rubén Jiménez López



-000093-

las oficinas inmersas en el proceso postal; desarrollar adecuados mecanismos estratégicos de comercialización; implementar técnicas, instrumentos de control, planificar de acuerdo con la realidad postal, mejorar los procesos económicos y administrativos en función de lograr niveles de eficiencia o de eficacia operativa cuantificable.

Se han diseñado los formularios, de admisión y recepción de correspondencia con el objeto de que estos sean completados por cada uno de los funcionarios responsables de la atención al público, en los diferentes turnos (si los hubiera), de la mañana y tarde. **Estos tienen la característica de ser documentos de registro diario, personal, individualizados para ser condensados y consolidados mediante reportes mensuales por cada una de las agencias postales de todo el país.**

2. PROCEDIMIENTOS ESTADISTICO PARA LA RECOPIACION DE DATOS DE LA CORRESPONDENCIA DE ADMISION NACIONAL E INTERNACIONAL.

Formularios de correspondencia depositada (Admisión) E-001 al E-009.

- 2.1. Todos los responsables del proceso de captura de datos y registro de los mismos en los formularios, tienen la obligación de consignar la identificación de la Oficina o Agencia Postal y la Jefatura Departamental del cual depende funcionalmente.
- 2.2. Los responsables del proceso de captura de datos, deberán registrar los datos en forma obligatoria en los formularios diseñados para tal efecto, consignando la fecha del informe.
- 2.3. En las oficinas (o Agencias) donde se trabaja por turnos se deberá establecer el horario en el que trabajó el responsable de atención al público (ventanillero) y del registro de formularios.
- 2.4. El empleado que confecciona la información, deberá consignar su nombre en el espacio correspondiente de manera clara, legible en letra de imprenta y además imponer su firma, rúbrica y sello conjuntamente con el funcionario que verifica la información, cuando esta recopilación de datos sea manual.
- 2.5. Los formularios serán entregados al organismo que consta al pie del instructivo.

Los Jefes Departamentales consolidarán los datos y los remitirá de



-000094-

E-001

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-001	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del ventanillero que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará nombre, su firma y sello, dando fe de lo registrado;
7	Registrar la cantidad de envíos (de acuerdo con el servicio correspondiente (ordinario, certificado y/o Aviso de Recibo, por filas) por clase (LCA, O,CP, CART.COMER., etc.), en relación con el destino(Local, Nacional, Internacional), escala de peso (registrar el peso en Gr. o Kg., dentro de la frecuencia establecida en el tarifario); , servicio, monto y Código. Por ejemplo: Si se tienen 3 cartas con destino Nacional, una de 43gr, otra de 45gr. y otra de 50gr., como las tres se encuentran dentro de la escala de 21 a 50gr., anotar en la misma fila el número 3 que significa la cantidad de envíos en la columna perteneciente a "LC"; y en la columna correspondiente a "Gr.", 50 gr. que es el extremo de la tarifa al cual pertenece y el Código en la Columna "Observaciones", (si éste esta en un programa de computación se registrará automáticamente).
8	En el caso de que los envíos tengan peso o destino diferentes, registrar de forma individual, según la escala de peso establecida en la tarifa. Si cualquier venta hubiera sido a crédito, registrar en observaciones el Nº del cliente y en ingresos la modalidad de franqueo, si es de contado registrar según la modalidad de franqueo. Para el caso de servicios "Entrega Inmediata" registrar en la columna correspondiente (Documentos, o Paq.&Encom.) la cantidad de envíos y anotar el peso en la columna para tal fin, el destino, el monto (en contado "Recibo" o crédito "Factura") y el código de dicho servicio. Para el servicio de Cartas Electrónicas, registrar en la columna "Regular" o "Urgente" (según corresponda, sólo un tipo de servicio por fila), la cantidad de palabras transmitidas, y el monto total cobrado;
9	Para los envíos Local o Nacional marcar con una X en la columna "Local" o "Nacional", según corresponda. Para los envíos internacionales, anotar con una X el destino (Grupo I, Centroamérica y Panamá, Grupo II, Resto de América, Grupo III, Europa y Resto del Mundo) del envío;
10	Para la venta de Servicios Especiales, colocar en la columna "Otros" la cantidad de servicios vendidos, en "Ingresos"(según corresponda la modalidad de franqueo o cobro) el monto y en observaciones el código de identificación del producto o servicio y nombre del mismo, o cualquier otro dato que identifique particularidades de un servicio vendido por ventanilla;
11	Anotar el valor del monto de cada uno de los servicios vendidos en Quetzales, en correspondencia con el presente instructivo. Para el caso de los servicios subsidiados por el Estado, anotar la cantidad en la columna correspondiente por tipo de servicio, en la columna "Otros", la palabra "S.E" y en observaciones lo que estime conveniente. Para los grandes clientes, colocar el valor de los servicios en la columna correspondiente, según su forma de pago, (crédito o contado), y en observaciones identificarlo, mediante nombre;
	Registrar cualquier información adicional que permita aclarar particularidades del servicio

Rafael Guzmán Vique




-000095-

	realizado, en correspondencia con el presente instructivo; el código de cada servicio se adjunta por cuenta separada;
13	Al concluir la jornada laboral del o la ventanillera, totalizar cada columna en la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El registro de trabajo diario no es acumulativo con respecto a los días anteriores, éste registro es la base para realizar los consolidado por categoría y clase de envío;

NOTA: ESTE FORMULARIO SERÁ ELABORADO POR EL/LA VENTANILLERO/A, QUIEN LO ENTREGARA DIARIAMENTE AL JEFE DE OFICINA (Agencia). ESTE VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y REMITIRÁ LOS ORIGINALES CON FRECUENCIA DIARIA A LA JEFATURA DEPARTAMENTAL. CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS

[Handwritten signature]



-000096-

E-002

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO - CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-002	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Colocar la cantidad de envíos por destino Local o Nacional, en las columnas "Gr", colocar los gramos de acuerdo con la escala de peso de las cartas agrupadas de igual categoría y destino, Individualizar con una X las cartas en la categoría (Ordinaria, RR (Certificado), A.R. o Comercial), finalmente en la columna correspondiente (de contado o crédito), especies, maquina franqueadora o facturas, registrar el monto percibido en Quetzales. Por ejemplo, si tenemos 20 cartas Ordinarias con destino Local, compuestas de 10, de 53 Gr., 5 de 55 Gr, y 5 de 60 Gr, anotar en la columna "Gr.", 100, que es el límite de la frecuencia de la escala de peso (51gs. a 100 gr.), colocar una X, en la columna ordinario, en cantidad Interior País, 20, que es el número de envíos de igual escala de peso, destino y categoría.
7	Finalmente registrar el monto de las 20 piezas, por ejemplo Q 40 (20 x2), en contado maquina franqueadora (si fuera el caso), si fuera venta a crédito, registrarla en esa columna. Toda esta información proviene del Formulario E-001;
8	Idéntico criterio que en "Destino Servicios Nacionales" (6) seguir para "Destino internacional" por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios ordinarios o certificados;
9	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL

[Handwritten signature]



-000097-

E-003

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-003	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Colocar la cantidad de envíos por destino Local o Nacional, en las columnas "Gr", colocar los gramos de acuerdo con la escala de peso de los impresos agrupados de igual categoría y destino, individualizar con una X los impresos en la categoría (Ordinaria o Certificado), finalmente en la columna correspondiente (de contado o crédito), especies, maquina franqueadora o factura, registrar el monto percibido en quetzales. Por ejemplo, si tenemos 10 Impresos Ordinarios con destino interior del país, compuestas de 5, de 155 Gr., 3 de 175 Gr, y 2 de 250 Gr, anotar en la columna "Gr.", 250, que es el límite de la frecuencia de la escala
7	de peso, colocar una X, en la columna ordinario, en la columna "Nacional", 10, que es el número de envíos de igual escala de peso, destino y categoría, y finalmente registrar el monto de los 10 impresos, por ejemplo Q 25 (10 x 2.5), en contado maquina franqueadora (si fuera el caso), si fuera venta a crédito, registrarla en esa columna. Toda esta información proviene del Formulario E-001;
8	Idéntico criterio que en "Destino Servicios Nacionales" (6) seguir para "Destino Internacional" por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios ordinarios, certificadas o A.R.;
9	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

[Handwritten signature]



-000098-

E-004

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-004	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de encomiendas (CP) por grupo de destino, Local, Nacional o Internacional, en las columnas "Kg", colocar los kilogramos de acuerdo con la escala de peso de los CP agrupados por idéntico peso, tipo y destino, luego en la columna "Cantidad" colocar el número de envíos (Se recuerda que todos los CP son certificados, por esa razón existe esta sola categoría), finalmente en "contado o crédito, especies o maquina franqueadora, según corresponda, registrar el monto percibido en Quetzales. Por ejemplo, si tenemos 3 CP de 5 Kg., 4 Kg. y 6 Kg. respectivamente, con destino al Grupo I, anotar en la columna "Kg.", 6, que es el límite de la escala de peso, en la columna "Cantidad", 3, que es el número de envíos de igual peso, tipo y destino, y finalmente en ingresos "Contado, especies postales" el monto de los 3 envíos, por ejemplo Q 492 (3 x 164). Idéntico criterio seguir para otros destinos y otros tipos. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Formulario E-001);
7	Idéntico criterio que en "Destino Nacional" (6) seguir para "Destino Internacional" (Centroamérica, Resto de América y Europa y Resto del Mundo), por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios con distinto destino;
8	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]




-000099-

E-005

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-005	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de pequeños paquetes (PP) por grupo de destino (Local, Nacional o Internacional), en las columnas "Kg.", colocar los kilogramos de acuerdo con la escala de peso de los PP agrupados por idéntico peso, tipo y destino, luego en la columna "Cantidad" colocar el número de envíos, finalmente en "contado o crédito, especies o maquina franqueadora, según corresponda, registrar el monto percibido en pesos. Por ejemplo, si tenemos 5 PP de 300 Gr. con destino al grupo II, anotar en la columna "Gr.", 500, que es el límite de la escala de peso, en la columna "Cantidad", 5, que es el número de envíos de igual peso, tipo y destino, y finalmente en ingresos "Contado, especies postales" el monto de los 5 envíos, por ejemplo Q 485 (5 x 97). Idéntico criterio seguir para otros destinos y otros tipos. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Form.E-001);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DGC y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

Edna Jiménez Vega



-000100-

E-006

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-006	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar el número de palabras Transmitidas de Cartas Electrónicas en las columnas "Regular o Urgente", de acuerdo al tipo de servicio, y en las columnas Cantidad el número de Cartas Electrónicas transmitidas. En la columna Quetzales (Q), colocar el monto de ingresos percibidos por dicho servicio. . Por ejemplo en " Telegramas < 20 P.", en la columna "Regular" colocar, 20 que es el límite de palabras cobradas en este tipo de servicio, si en el mes se registraron 100 Cartas Electrónicas de igual tipo y destino, en la columna "Cantidad" colocar 100 que son los Mensajes de igual tipo, y en "Quetzales" colocar Q 360 (100 x 3.6);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DGC y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]

-000101-

E-007

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO - CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-007	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de envíos del Servicio de Entrega Inmediata (Local o Nacional), según corresponda, en las columnas Peso en Gramos, el límite de la escala de servicios de igual tipo y destino, en Cantidad el número de Documentos o Paq.&Enc., según corresponda, y finalmente en "Monto Pagado Q", el monto de los envíos, por ejemplo si en el mes se agrupan 400 documentos con destino local de hasta 100grs., pagados al contado, colocar en "Peso en Gramos", 100, en "Documentos" 400, y en "Contado" Q 2,800 (7 x 400). Idéntico criterio seguir para Destino Nacional y otros tipos de Servicios de Entrega Inmediata. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Formulario E-001);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DGC y T CON FRECUENCIA MENSUAL.

Andrés de Jesús Vega



-000102-

E-008

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-008	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de apartados arrendados por tipo Personal, Semi Comercial y Comercial;
7	Registrar por tipo de apartado el monto total cobrado en Quetzales o pagado por los clientes;
8	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores;
9	Registrar los datos de apartados totales disponibles en el sistema, los arrendados a la fecha informada y la demanda potencial que registra el servicio en esa región.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DGC y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

[Handwritten signature]



-000103-

E-009

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-009	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre de la Jefatura de la cual depende la oficina;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Anotar la cantidad de productos identificados en las respectivas columnas (Sobres 1º Día, Series Filatélicas, y Otros) y en "Ingresos Quetzales Cobrados" el monto de dicha venta;
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DGC y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

[Handwritten signature]



2.9. CORRESPONDENCIA RECOLECTADA DE BUZONES EXTERNOS (MUESTREO SEMANAL)

Formulario SEMANAL de correspondencia recolectada en buzones E-010

El objetivo de este formulario es obtener la información del movimiento de correspondencia admitida, LC (cartas y tarjetas postales) y AO (impresos y Pequeños paquetes) que es depositada en buzones. TAMBIEN ES MUY IMPORTANTE VERIFICAR SI CON ESTA MODALIDAD DE FRANQUEO NO SE ENVIA CORRESPONDENCIA CON UN PRECIO DISTINTO AL ESTABLECIDO EN EL CUADRO TARIFARIO.

Este formulario será utilizado por todas las Oficinas en las que se preste el servicio de buzones y por los funcionarios responsables de la correspondencia recolectada en ellos.

Los responsables de los reportes deberán consignar los siguiente datos generales: El mes y año a que corresponde el reporte, la oficina que emite el reporte debiendo suscribir el formulario conjuntamente con el Jefe o Responsable de la Oficina.



-000104-

Los datos a consignarse en el formulario E-010 se realizarán de la siguiente manera:

E-010

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-010	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Como el registro deberá contar con información diaria de control de correspondencia recolectada de los buzones externos, se colocará la <u>identificación del buzón</u> ;
8	Como el registro deberá contar con información diaria de control de correspondencia recolectada de los buzones externos, se colocará <u>la fecha de recolección</u> ;
9	Anotar la suma total de envíos, la cual debe coincidir con las sumas individuales correspondientes a las columnas 10 y 11;
10	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, con destino Local o Nacional, distribuida según tipo (LC: CARTA, TP: TARJETA POSTAL, AO: IMPRESO);
11	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, con destino internacional, distribuida según tipo (LC: CARTA, TP: TARJETA POSTAL, AO: IMPRESO). En "Grupo", anotar al que pertenecen los envíos (grupo I, II o III);
12	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia recolectadas del buzón, agrupadas de acuerdo a su forma de franqueo (correcto o INCORRECTO). Tomando en consideración de que la suma de ambas columnas debe ser igual a lo registrado en la columna "9";
13	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DGC y T

[Handwritten signature]



-000105-

Las oficinas con recolección de buzones remitirán la consolidación mensual con original a la Jefatura Departamental, de la cuál dependen, quien verificará la consistencia de la información registrada y con posterioridad remitirá copia a la Dirección General de Correos y Telégrafos, en el plazo no mayor de diez días hábiles, luego de concluido el período al cual se refieren los datos consignados.

3. PROCEDIMIENTO ESTADISTICO PARA LA RECOPIACION DE DATOS DE CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA (DE RECEPCION) NACIONAL E INTERNACIONAL

- 3.1. Los datos a consignarse en el formulario E-011, se relacionan con la correspondencia recibida en el orden Nacional o Internacional en cada una de las Oficinas de acuerdo a las categorías de servicio: ordinario o certificada y clase de envío LC (Cartas, TP, Tarjetas), Impresos, PP (Pequeños Paquetes) y CP (Encomiendas Postales), EMS, etc., a ser distribuidas por: domicilios, apartados y entrega general. Los datos serán tomados del **REGISTRO DE TRABAJO DIARIO DE CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA (RECIBIDA) E-011**, a fin de ser consolidados por los responsables de la Información en forma mensual en el Formulario E-013.
- 3.2. Adicionalmente se tiene el Formulario E-012 para registrar los envíos devueltos a origen, con las observaciones que sean del caso.
- 3.3. El procedimiento para realizar el registro de esta información se encuentra en el reverso de cada formulario y es el siguiente:



-000106-

E-011

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-011	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar la cantidad de envíos por categoría o clase según el código de servicio, en relación con el origen Local, Nacional o internacional, tipo de servicio y la modalidad de distribución (apartado, domicilio, lista de correo, ventanilla), utilizando una fila para cada categoría o clase de envío;
8	Anotar el código de envíos por categoría o clase;
9	Anotar la cantidad de envíos recibidos según el origen Local, Nacional o internacional en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
10	Anotar el tipo de servicio de envíos recibidos, en la columna correspondiente a la categoría "ORDINARIO, CERTIFICADO O A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
11	Anotar la cantidad de envíos por modalidad de distribución en la columna correspondiente. La suma de las cantidades registradas "APARTADOS POSTALES, DOMICILIO, LISTA DE CORREOS O VENTANILLA", debe coincidir con la clase de envío anotado por fila;
12	Al finalizar el horario de trabajo, totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA DIARIAMENTE Y SE ENTREGARA AL JEFE DE OFICINA, QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA JEFATURA DEPARTAMENTAL.

Andrés Jiménez Viquez



-000107-

E-012

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-012	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar en "PIEZAS DEVUELTAS" la cantidad de envíos devueltos según la causa (ME-mal encaminada, DC-devuelta por cartero, DTA-devuelta por titular de apartado, RZGO- Rezago-, Otros), en la columna Unidades colocar la cantidad total, utilizando una fila para cada categoría o clase de envío;
8	En "Categoría o Clase de Envío", anotar la cantidad de envíos devueltos según el origen Local, Nacional o internacional y el tipo de servicio(LC, Cartas Electrónica, Serv. Entrega Inmediata, etc.), en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
9	Anotar el código de envíos por categoría o clase;
10	Anotar en "ORIGEN", en la columna Local, Nacional o Internacional, donde provienen la piezas devueltas en correspondencia con la información asentada por categoría o clase de envío;
11	Anotar el tipo de servicio de envíos devueltos, en la columna correspondiente a la categoría "ORDINARIO (normal), CERTIFICADO O A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
12	Registrar el total general de piezas devueltas;
13	Totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;
<p>NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DGC y T.</p>	

[Handwritten signature]



-000108-

E-013

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-013	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado, y constatando que el total de correspondencia recibida para distribuir registrada en el formulario E-010, coincida con los consolidados totales distribuidos y devueltos;
7	Anotar en "Categoría o Clase de Envío", la cantidad de envíos por categoría o clase, en relación con el origen, tipo de servicio y la modalidad de distribución, utilizando una fila para cada clase de envío;
8	Registrar el código del servicio según nomenclador;
9	Anotar en "ORIGEN", la cantidad de envíos recibidos según el origen Local, Nacional o internacional en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
10	Anotar en " TIPO DE SERVICIO", la cantidad de envíos recibidos, en la columna correspondiente "ORDINARIO, CERTIFICADO o A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
11	Anotar la cantidad de envíos por modalidad de distribución en la columna correspondiente. La suma de las cantidades registradas "APARTADOS POSTALES, DOMICILIO, LISTA DE CORREOS O VENTANILLA", debe coincidir con la clase de envío anotado por fila;
12	Registrar el total general de envíos devueltos en correspondencia con el formulario E-015;
13	Totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;
NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA D	




-000109-

4. RECUENTO POR MUESTREO DE ENVIOS ORDINARIOS EXPEDIDOS Y RECIBIDOS DEL EXTERIOR

Formularios de recuento por muestreo E-014

- 4.1. Este formulario (**Formulario E-014**) es de utilización exclusiva de la Planta de Procesamiento Postal (PPP).
- 4.2. En este formulario se consignarán los datos relacionados con la PPP, además de la fecha, nombre y firmas del responsable y del jefe de Oficina, y se marcará con una X en el casillero que corresponda si el muestreo es de envíos expedidos o recibidos. (SE ENTIENDE QUE SI ES EXPEDIDO, NO SE INCLUYE RECIBIDO, O SI ES RECIBIDO, NO SE INCLUYE EXPEDIDO).
- 4.3. La información que recogerá el **Formulario E-014** será de dos períodos estadísticos establecidos; el primero entre los meses de mayo y junio y el segundo entre octubre y noviembre.
- 4.4. La forma de consignar la información será por muestreo y de la siguiente manera:



-000110-

E-014

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-014	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre del empleado el cual es el responsable del registro de la información. El responsable por la verificación del presente muestreo, dará fe de lo registrado, con su firma al pié del formulario;
2	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el muestreo;
3	Marcar con una X si el muestreo corresponde a correspondencia expedida o recibida.
4	Anotar el país de origen o destino y marcar con una X el grupo al cual pertenece;
5	Anotar la cantidad de kilos que compone el despacho maestreado;
6	Anotar la cantidad de unidades de envíos de correspondencia por fila que componen el despacho maestreado;
7	Anotar las cantidades según categorías y vía de encaminamiento, en su respectiva columna, y en observaciones (para el caso de envíos del exterior) aclarar si el envío recibido es Marítimo o APR;
8	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;
OBSERVACIÓN: Los periodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera: Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre. Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio;	
NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y UNA COPIA, Y SE REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA DGC Y T.	

[Handwritten signature]



Para las estadísticas del formulario E-014 puede utilizarse las hojas o los formularios que sean necesarios, en original y una copia. El original se remitirá a la Dirección General de Correos y telégrafos y otra copia permanecerá en el archivo de la oficina.

Los periodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera: Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre. Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio; por ejemplo:

LUNES
MARTES

primera semana de mayo y octubre
segunda semana de mayo y octubre



-000111-

MIERCOLES	tercera semana de mayo y octubre
JUEVES	cuarta semana de mayo y octubre
VIERNES	primera semana de junio y noviembre
SABADO	segunda semana de junio y noviembre

4.5. El PPP, remitirá la consolidación en el plazo no mayor de diez días hábiles, y guardará una copia para el archivo de la oficina, luego de concluido el período al cual se refieren los datos consignados.

5. RECUENTO POR MUESTREO DE SACAS M RECIBIDAS DEL EXTERIOR EN LA PLANTA DE PROCESAMIENTO POSTAL (PPP).

Formulario de recuento por muestreo de Sacas M recibidas del exterior E-015

- 5.1. Este formulario (**Formulario E-015**) es de utilización exclusiva de la Planta de Procesamiento Postal; para las Sacas M recibidas del exterior, se realizará el muestreo por el responsable de la apertura de las Sacas M, en coordinación con funcionarios de Aduana y de la Dirección General de Correos y Telégrafos.
- 5.2. En este formulario se consignarán los datos relacionados con la PPP, además de la fecha, nombre y firmas del responsable y del jefe de oficina.
- 5.3. La información que recogerá este formulario será de dos períodos estadísticos establecidos; el primero entre los meses de mayo, junio y el segundo entre octubre y noviembre.
- 5.4. La forma de consignar la información será por muestreo y de la siguiente manera:




-000112-

E- 015

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO - CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-015	
N° Orden	Detalle
1	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el muestreo;
2	Anotar el número de páginas utilizadas de forma numérica secuencial;
3	Anotar el nombre del funcionario el cual es el responsable del registro de la información;
4	El funcionario responsable por la verificación del presente muestreo, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
5	Anotar la cantidad y peso del total de las sacas M y su respectiva distribución, de acuerdo a si es ordinaria o certificada;
6	Anotar la cantidad y peso total (en kilos) de sacas M ingresadas al Centro de Clasificación, al momento de realizar el muestreo;
7	Anotar el número de grupo(Grupo I, Grupo II, etc.) del país al que corresponde las sacas M , la cantidad que componen el despacho muestreado, según sea el envío ordinario y/o certificado. La suma de la distribución de las unidades del total de sacas de estas columnas, deben ser igual a la cantidad total anotada en la fila superior;
8	Anotar la cantidad en kilos de las sacas M ordinarias;
9	Anotar la cantidad en kilos de las sacas M certificadas;
10	Anotar la suma de los kilos registrados en las columnas 8 y 9;
11	Anotar la cantidad de envíos AO que contiene las sacas M muestreadas, en oportunidad de efectuar la entrega;
12	Anotar cualquier información adicional, que ayude a una mejor comprensión del registro efectuado;
13	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;
OBSERVACIÓN: Los periodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera: Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre. Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio;	
NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y UNA COPIA, Y SE REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TEL.	

[Handwritten signature]



Para recopilar la información en el presente formulario, se debe tomar en cuenta el total de sacas ingresadas, con el total de pesos en kilogramos. Del total de sacas ingresadas en las fechas antes indicadas, realice la apertura del 40% de las mismas, tomando para el efecto las sacas al azar y el resultado de la medición cuantitativa de cada saca vaya anotando en el **Formulario E-015**; por ejemplo: Señale con una X si la saca es M, ORDINARIA, o CERTIFICADA, y antes de



-000113-

aperturarla tome su peso e indíquelo en el formulario, si dentro de la saca ordinaria viene una certificada también tome su peso e indíquelo en la casilla correspondiente. Luego cuente el contenido de la saca ordinaria y anote en el formulario la cantidad de LC (cartas-tarjetas SI LOS HUBIERE, AUNQUE NO TENDRIAN QUE EXISTIR EN TEORIA) y AO (impresos y pequeños paquetes). De esta manera proceda con el total de sacas que se designaron como muestra, identificando individualmente la característica de la saca, su peso y cantidad de envíos que vienen en ella.

Los periodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera:

Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre.

Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio; por ejemplo:

LUNES	primera semana de mayo y octubre
MARTES	segunda semana de mayo y octubre
MIERCOLES	tercera semana de mayo y octubre
JUEVES	cuarta semana de mayo y octubre
VIERNES	primera semana de junio y noviembre
SABADO	segunda semana de junio y noviembre



5.5. Las oficinas de competencia, remitirán el resultado de la muestra a la Dirección General de Correos y Telégrafos, en el plazo no mayor de cinco días hábiles, y guardarán una copia para el archivo de la oficina, luego de concluido el período al cual se refieren los datos consignados.



-000114-

6. DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA A DOMICILIOS

Formulario de registro de distribución de correspondencia a domicilio E-016.

- 6.1. Este formulario (formulario E-016) será confeccionado con la información que suministre el personal que realiza la entrega de correspondencia a domicilios en forma diaria y se dará una consolidación mensual por parte de los Responsables de las Oficinas con reparto o distribución de correspondencia.
- 6.2. Este formulario se completará de la siguiente manera:



-000115-

E-016

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS El Correo Oficial	
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO – CORRESPONDENCIA ADMITIDA	
E-016	
Nº Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar la cantidad de Servicios de Entrega Inmediata distribuidos con destino Local o Nacional. Si no es entregado por no encontrarse el destinatario, pero al dejar el aviso, registrar en la columna "Aviso", esta circunstancia;
8	Anotar la cantidad de Cartas Comerciales, distribuida según origen Local o Nacional;
9	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, distribuida según tipo (LC, Imp. y PP) y origen (Local, Nacional o internacional);
10	Anotar la cantidad de Cartas Electrónicas distribuidas según tipo (Tel.< o > de 20 p, Tel.Com. A o B, Circ. Elect. A o B);
11	Anotar la cantidad avisos de envíos certificados para ser entregados por ventanilla según tipo y origen (Local, Nacional o internacional);
12	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia en devolución (no distribuidos), agrupados de acuerdo al motivo y totalizar los envíos por filas. El total de devolución debe coincidir con el formulario E-011, en la columna DC (devuelta por cartero);
13	Al totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DIREC.GRAL.DE COR.Y TEL.

[Handwritten signature]



6.3. Los Distribuidores de correspondencia o Carteros tienen la obligación de suministrar la información fidedigna, todos los días que se preste servicio, para confeccionar el formulario E-016.

6.4. Los Jefes tienen la obligación de realizar el control por muestreo a la salida de los Carteros (o a todos los distribuidores) diariamente mediante la



-000116-

rendición de cuentas al regreso.

- 6.5. Los Responsables de las oficinas con distribución, deberán recolectar los datos de toda la distribución de su zona y elaborar la consolidación mensual, la información deberá ser remitida en el Formulario E-016, en el plazo de diez días hábiles del mes siguiente al periodo estadístico. El original será enviado al Jefe Departamental, quién verificara la consistencia de la información registrada y con posterioridad remitirá una copia a la Dirección General de Correos y Telégrafos.

7. DISPOSICIONES GENERALES PARA RECOPIACION ESTADÍSTICA POSTAL

- 7.1. Sería oportuno que la Gerencia General de "El Correo Oficial, designará a una persona responsable de coordinar la elaboración de las estadísticas, y este funcionario deberá ser el contacto permanente con los funcionarios que la Dirección General de Correos y Telégrafos designe.
- 7.2. Deberán centralizarse los formularios con la información estadística por el responsable de coordinar la elaboración de las estadísticas de las agencias de "EL CORREO OFICIAL".
- 7.3. Se deberá verificar la correcta elaboración de los cuadros estadísticos, por los responsables de la recopilación, a fin de que guarden relación directa con los ingresos generados en cada oficina y sean cotejados con los mismos que se reportan a la Gerencia Financiera de El Correo Oficial.
- 7.4. Se deberá controlar con regularidad las operaciones de conteo de los envíos de correspondencia generados en las diferentes secciones y servicios, ejemplo: Correspondencia para Apartado, Lista de Correos (ventanilla) y cantidades de correspondencia distribuida por Domicilios, tanto del ámbito nacional como internacional, de acuerdo a la categoría o clase de envío.
- 7.5. Se deberá asegurar que haya coherencia o relación de los datos consignados en los formularios.
- 7.6. Se deberá comprobar la veracidad de los datos de la correspondencia consignados en los formularios mensuales, con los envíos que se han recogido diariamente y que son anotados en los Registros de Trabajo Diario, comparando las cantidades de envíos con las del mes anterior, compararlos y ajustarlos con los movimientos característicos de las series



-000117-

de tiempo, para encontrar consistencia o estabilidad de los datos estadísticos.

- 7.7. Una vez verificada y comprobada toda la información contenida en los formularios, se procederá a reagrupar los datos por categoría o clase y servicio de envíos para obtener los totales con los cuales se elaborarán los resúmenes mensuales de resultado de gestión operativa.
- 7.8. Se solicita la máxima colaboración a la Gerencia General de El Correo Oficial, para realizar controles y verificaciones permanentes a las áreas de servicio a fin de que las estadísticas que se proporcionan no causen distorsiones al obtener los últimos resultados.
- 7.9. Los procedimientos y los plazos tienen que ser de cumplimiento obligatorio.
- 7.10. Toda y cada una de la información suministrada por los distintos niveles de responsabilidad, serán sometidas a prueba de consistencia, y como consecuencia de ello la Dirección General de Correos y Telégrafos, informará a la Gerencia General, las deficiencias de la información remitida por el responsable según nivel, y debería procederse con las acciones correctivas que correspondan, tanto en lo operativo como en lo formal.

8. GLOSARIO DE TERMINOS POSTALES

- 8.1. La finalidad de este glosario de términos postales, es definir con precisión el alcance y límites del lenguaje objeto de la actividad de carácter general y particular en "El Correo Oficial". Por ello los describimos de la siguientes manera:

LC-CARTA.- Es toda pieza de correspondencia cerrada confiada al Correo, con carácter secreto, personal, confidencial e inviolable.

PESO MAXIMO: 2 kilogramos

TP-TARJETA POSTAL.- Es un envío constituido por una hoja de cartón rectangular o papel resistente; se admite en las condiciones fijadas en las Actas de la UPU. Se diferencia de la carta porque además del mensaje escrito lleva uno visual y su forma breve y al descubierto.

IMPRESO.- 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

Carlos Guzmán Vique




-000118-

o industrial. Los impresos pueden ser presentados para su transporte, también en forma de rollos.

PESO MAXIMO.- 5 Kilogramos y previo acuerdo entre administraciones hasta 10 kilogramos.

SACA M.- Son sacas especiales que contienen varios impresos consignados por un sólo remitente para un mismo destinatario, pueden ser certificadas.

Este tipo de envío rige únicamente en el ámbito internacional.

PESO MAXIMO- 30 Kilogramos.

CECOGRAMAS.- Son cartas abiertas que llevan signos cecográficos (Sistema Braile), en bajo o alto relieve destinado para uso de los no videntes.

PESO MAXIMO: 7 kilogramos

PP-PEQUEÑO PAQUETE.- Son aquellos "envíos que contiene objetos personales o familiares, no destinados a transacciones comerciales", sin embargo también se utilizan para el envío de muestras de mercaderías.

PESO MAXIMO: 2 kilogramos

CP-ENCOMIENDA (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.

PESO MAXIMO: 10 kilogramos. El intercambio de encomiendas cuyo peso unitario exceda de 10 kilogramos será facultativo, con un máximo de peso unitario que no exceda de 31,5 Kg.

SIGLAS POSTALES.- Las siglas que identifican los tipos de envíos de correspondencia son:

LC, que comprenden las cartas y tarjetas postales

AO, que corresponden a los impresos, cecogramas y pequeños paquetes

CP, que se refieren los paquetes o encomiendas postales

PP, que se refieren a pequeños paquetes

RR, que corresponde a cualquier envío certificado

La Encomienda es un envío que no corresponde a la categoría de envíos de correspondencia.



-000119-

SERVICIOS BASICOS. – Los servicios de admisión y distribución ordinarios llamados básicos, son las cartas, las tarjetas postales, los pequeños paquetes, los impresos, los cecogramas.

SERVICIOS ESPECIALES.- Los servicios especiales de admisión y distribución son las cartas, los pequeños paquetes, impresos y sacas M, todos certificados o expresos. Se suman el aviso de recibo, la renta de apartados postales y la respuesta postal internacional.

OTROS SERVICIOS.- Aquí se incluyen las Encomiendas Postales tanto nacionales e internacionales.

SERVICIOS COURIER.- Se denominan genéricamente de esta manera a los servicios de admisión y distribución llamados EMS y el Servicio de Entrega Inmediata.

SERVICIOS FINANCIEROS.- El mercado de los servicios financieros está visto, principalmente, en términos de las comisiones asociadas con el manejo y la transferencia de fondos, llamados Giros. También existe una modalidad de transportar dinero que en algunas administraciones postales denominan Valores Declarados. Actualmente "El Correo Oficial" no presta ningún servicio de éste tipo.

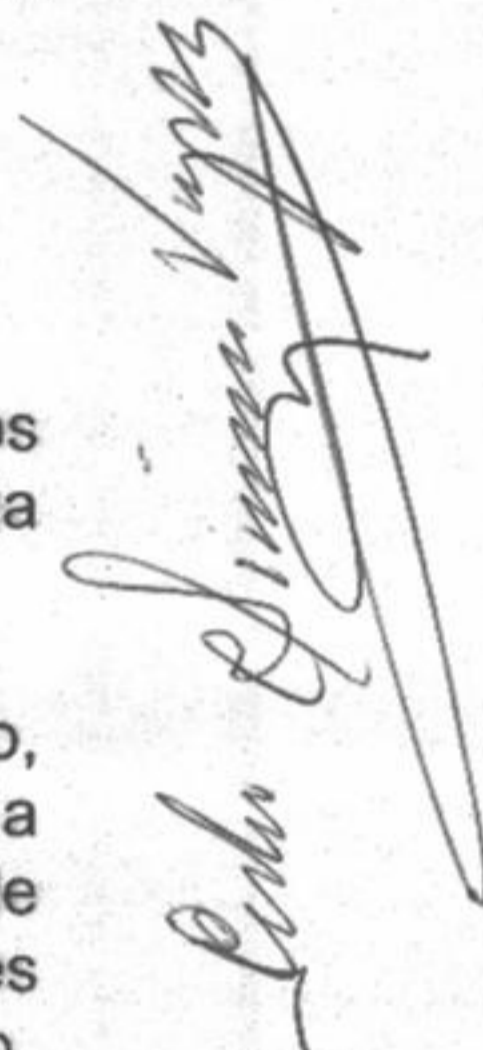

SERVICIOS DE TELETRANSMISIÓN. Son los servicios de esta naturaleza prestados por El Correo Oficial, y consisten en los servicios de Telegramas y Circulares Electrónicas, que genéricamente denominan "Cartas Electrónicas", algunas administraciones postales incluyen el Fax y el servicio de Internet.

SERVICIOS DE FILATELIA. – Compuesto por las ventas de sellos y series filatélicas, sobres de primer día y otros productos filatélicos.

TASAS ESPECIALES. – Comprende las tasas de suscripciones de apartados postales, lista de correos (poste restante), almacenaje de envíos de mas de 500 gr., presentación de aduana, reclamación, etc.

PRODUCTOS POSTALES. – Denominamos productos postales a aquellos bienes de cambio o entidades físicas que comercializa el correo y son utilizados directamente por el usuario final, tales como sobres primer día, material filatélico, tarjetas postales, etc.

CORREO HIBRIDO.- Este servicio, consiste en la impresión de documentos (facturas de servicios públicos, estados de cuentas, avisos de cobros de cheques, publicidad, etc.) por medios electrónicos (a partir de los datos suministrados por el cliente), el ensobrado del mismo (si el cliente lo desea) y finalmente la distribución por apartados o a domicilio del documento, algunas administraciones, además

-000120-

cobran por ventanilla postal esas facturas. Este servicio no se presta aún en "El Correo Oficial, y existe un error de concepto al denominar por este nombre una modalidad de servicio de "Carta Electrónica", que actualmente prestan a algunos clientes comerciales.

PAGO POR CORREO DE FACTURAS DE SERVICIOS.- Este servicio que aún no presta "El Correo Oficial", es dirigido a la población en general, ya que pueden cancelar sus facturas por servicios básicos de agua, luz y teléfono en todas las oficinas de Correos, en un horario mas flexible que el que brindan los bancos. También se garantiza que la información de pago, estará en las empresas prestadoras del servicio en 24 horas después de cancelada la factura. Se tendrá que establecer el convenio con las empresas prestadoras de servicios.

PUBLICIDAD POR CORREO – Este servicio es dirigido a empresas o negocios que deseen promover sus productos o servicios a mercados de su interés de una forma directa, segura y personal en el ámbito local o nacional a un bajo costo. El servicio de publicidad por correo, es un envío sin dirección (sin volumen mínimo) con un estándar máximo de entrega de 4 días. Este es un servicio que aún no presta El Correo Oficial, pero que es de fácil implementación.

SERVICIO DE GRANDES CLIENTES O IMPOSITORES.- Este servicio está dirigido a captar el sector empresario estableciendo tarifas diferenciales a nivel local y nacional por volumen y fijando como parámetro un peso máximo de por ejemplo 100 gramos por envío.

SERVICIO E.M.S.- El servicio E.M.S.(Express Mail Service), constituye el más rápido de los servicios postales por medios físicos. Consiste en recolectar, transmitir y distribuir correspondencia, documentos o no documentos en plazos muy cortos. El servicio E.M.S. está reglamentado sobre la base de acuerdos bilaterales. Los aspectos que no estén expresamente regidos por estos últimos estarán sujetos a las disposiciones apropiadas de las Actas de la Unión Postal Universal. Dicho servicio se identifica, en la medida de lo posible, con el logotipo que esta compuesto por un ala de color naranja, las letras EMS en azul y tres franjas horizontales de color naranja. Las tarifas están en función de las exigencias del mercado. Actualmente El Correo Oficial, solo distribuye el correo de llegada internacional y a nivel local y nacional se presta un servicio de similares características que denominan "Servicio de Entrega Inmediata".

CARTAS COMERCIALES.- "El Correo Oficial" denomina de esta manera a un servicio de cartas hasta 20 gr. destinado a empresas y profesionales, solo a nivel nacional y local.

AEROGRAMA.- Es un sobre preimpreso que con franqueo incorporado con distintas ilustraciones típicas del país. No se presta este servicio en Guatemala.



-000121-

ARRENDAMIENTO O ALQUILER DE APARTADOS POSTALES.- Es el precio que paga el cliente por el servicio de apartados postales o casilleros postales, donde se distribuye la correspondencia para el titular de este sistema de distribución de correspondencia no domiciliaria.

FAX.- Es el servicio de recepción y transmisión de documentos, utilizando máquinas electrónicas de telefax, con la facilidad de utilizar el servicio por parte del cliente, contando o sin contar con equipos de fax el remitente ni el destinatario. En "El Correo Oficial", este servicio no se ha implementado.

SERVICIO INTERNET.- Se trata de un servicio para navegar en Internet, prestando al cliente además la posibilidad de hacer uso de la computadora solo como tal, y utilizar el scanner y la impresora. No se presta actualmente este servicio.

OFICINA DE ENLACE NACIONAL.- Son las oficinas establecidas en el ámbito nacional para agilizar el encaminamiento indirecto y encargadas de efectuar la entrega - recepción de los despachos, dentro de un sistema combinado (radial y punto a punto).

OFICINA DE CAMBIO INTERNACIONAL.- Son las oficinas habilitadas para confeccionar, recibir y expedir despachos, pudiendo haber otras que solamente están habilitadas para realizar una sola de estas tres funciones.

La UPU reconoce en la República de Guatemala, a la oficina de Intercambio de despachos llamada Planta de Procesamiento Postal (PPP), localizada en la Zona 11 de la Ciudad de Guatemala. El concesionario notificará la nueva dirección a la UPU.

TRANSITO POSTAL.- Se dice de aquellos envíos que llegan temporalmente a un lugar situado (Administración Postal) entre el origen y destino.

SERVICIO DE TRANSITO.- Algunos Correos actúan como servicio de tránsito territorial, para los despachos cerrados que expiden varios países con destino a otro Correo vecino, utilizando los mismos encaminamientos y otorgando similares prioridades y seguridades que las establecidas para sus propios despachos.

S.A.L./ A.P.R.- "Son aquellos envíos de superficie transportados por vía aérea con prioridad reducida y tarifas económicas...." Los envíos que se aceptan en este servicio son: Cartas, Impresos y pequeños paquetes.

TASA POSTAL.- Es el precio que el usuario debe pagar a Correos por la contraprestación del servicio de: recepción, transportación y entrega del envío en su peso y categoría a nivel nacional o internacional.



Congreso de la República
Guatemala, C.A.



-000122-

TASA DE ALMACENAJE.- Se cobra una tasa de acuerdo a las tarifas postales vigentes autorizadas, por el servicio de almacenaje de los envíos de correspondencia que excedan de 500 gramos, (cartas, impresos, pequeños paquetes); por todo paquete postal y por cada Saca M; cuyo destinatario no lo hubiera retirado a partir del decimosexto día hábil de haberse cursado el primer aviso, esta tasa no se aplica a los cecogramas.

TASAS ESPECIALES.- Es el precio que paga el cliente al Correo, por un servicio especial aplicado a los servicios básicos y/o especiales. Todas las tasas deben constar en el cuadro tarifario.

REENCAMINAMIENTO.- Es la transmisión de envíos de un lugar intermedio a otro.

REEXPEDICION.- "En caso de cambio de dirección del destinatario, los envíos de correspondencia le serán reexpedidos inmediatamente..." "a menos que el expedidor lo hubiera prohibido la reexpedición por medio de una anotación consignada en el sobre escrito en una lengua conocida en el país de destino...". Sin embargo, la reexpedición desde un país a otro no se efectuará si los envíos no reúnen las condiciones exigidas por el nuevo transporte". (Disposiciones relativas a los envíos de correspondencia Artículo 39 Actas del Congreso UPU de Washington 1989)

En el ámbito nacional los envíos reciben igual tratamiento.

8.2. ENVIOS NO DISTRIBUIBLES

"Se consideran envíos no distribuibles los que, por cualquier motivo no hubieren podido ser entregados a los destinatarios."

"Las tarjetas postales sin dirección del expedidor no se devolverán. Sin embargo, las tarjetas postales certificadas siempre deberán devolverse".

"La devolución a origen de los impresos no distribuibles no es obligatoria..." "Sin embargo, las Administraciones procurarán efectuar dicha devolución al expedidor e informarle adecuadamente...". "Los impresos certificados y los libros se devolverán en todos los casos". (Disposiciones a los envíos de correspondencia Art.40 Actas UPU 1989).

Todo el procedimiento a darse a estos envíos consta en el Reglamento de Ejecución del Convenio Postal Universal, Envíos no Distribuibles.



-000123-

8.3. REZAGO.

Se considera rezagado todo envío que no ha podido ser entregado a su destinatario ni tampoco a su remitente. El procedimiento a darse a estos envíos rezagados consta en los Reglamentos internos de cada administración.

8.4. FRANQUICIA POSTAL.

Los casos de franquicia postal, están expresamente determinados en el Convenio y en los Acuerdos y se entiende como la exoneración del pago de tasas postales. Hoy en Guatemala no existen franquicias, salvo los servicios postales oficiales que utilice la Dirección General de Correos y Telégrafos.

8.5. PROHIBICIONES

"No se admitirán los envíos de correspondencia que, por su embalaje, pueda ofrecer peligro para los empleados, manchar o deteriorar los otros envíos o el equipo postal. Las grapas metálicas que sirven para cerrar los envíos no deberán ser cortantes".

"Los envíos distintos de las cartas certificadas bajo sobre cerrado, no podrán contener monedas, billetes de banco, papel moneda o cualesquiera otros valores al portador, cheques de viaje, platino, oro y plata manufacturados o no, pedrería alhaja y otros objetos preciosos".

Es prohibido también incluir en los envíos estupefacientes, sustancias sicotrópicas, inflamables, materias radiactivas, objetos obscenos e inmorales y todo objeto cuya importación o circulación esté prohibida en el país de destino.

Estas y otras prohibiciones constan en el Artículo 41 del Convenio de la UPU vigente.

8.6. CONDICIONES DE ENTREGA DE ENCOMIENDAS POSTALES

"Por regla general, las encomiendas se entregarán a los destinatarios dentro del plazo más breve posible y de conformidad con las disposiciones que rijan en el país de destino. Cuando las encomiendas no fueran entregadas a domicilio, su llegada deberá anunciarse a los destinatarios sin demora salvo que sea imposible".

Las encomiendas cuya llegada se hubiera notificado al destinatario se conservarán a su disposición quince días, o a lo sumo un mes, a partir del día siguiente al del envío del aviso; este plazo podrá prolongarse excepcionalmente a dos meses si la reglamentación de la Administración de destino lo permita...

Capítulo 11. Condiciones de entrega y de reexpedición. Sección 1, Artículo 26



~~-000124-~~

Actas UPU 1989".

8.7. RECLAMACIONES:

Cada Administración estará obligada a aceptar las reclamaciones relativas a envíos de correspondencia y a encomiendas consignados al servicio postal.

Las reclamaciones de los usuarios sólo se admitirán dentro del plazo de un año a contar el día siguiente al del depósito del envío de correspondencia o encomienda del régimen internacional.

La sección de Reclamos de "El Correo Oficial", tiene a su cargo la indagación de las reclamaciones Internacionales y Nacionales del correo tradicional.

En el caso de las reclamaciones en el ámbito nacional, éstas se sujetarán al respectivo reglamento.

8.8. SISTEMA ESTADISTICO INTEGRAL

La información referente al sistema estadístico integral, se refiere a aquellos datos cuantitativos y cualitativos que atañen a la organización de "El Correo Oficial" y a su ambiente, insumos fundamentales que deben ser proporcionados con estricto apego a la realidad, en razón de que los resultados constituyen herramientas básicas para los diferentes análisis y la toma de decisiones. También, como la contabilidad de costos, tiene como elemento principal las unidades físicas, si no se cuenta con sistema estadístico confiable, es imposible instrumentar cualquier estimación de costo de los servicios.

El servicio que presta "EL CORREO OFICIAL", se liga directamente con la recepción y entrega de correspondencia en el ámbito nacional e internacional; las diferentes categorías de envíos, tienen por su naturaleza diferentes procesos tanto en la recepción como en la entrega, de allí la necesidad de registrar puntualmente toda la información que atañe a los envíos, las características de su oferta, su demanda, las modalidades de proceso y los resultados de la gestión operativa.

8.8.1 Instructivo sobre la metodología para presentar la información para el análisis de la actividad económica y operativa (Tablero de comando).

La presentación de la información para el análisis de la actividad económica y operativa, tiene que permitir interrelacionar metas con resultados, logrando:



-000125-

Mayor eficiencia, tratando esencialmente de tener un control exacto y racional de las condiciones operativas y económicas de la totalidad de servicios prestados por el operador.

Mejor asignación de funciones en la DGC y T, con el fin de implantar una mayor delegación de autoridad, asignación homogénea y extensión del control.

Mayor contribución permanente a la eliminación de incertidumbre en la toma de decisiones, basada en información oportuna y útil para la gestión.

El sistema de información de gestión agregada en un instrumento como el tablero de comando, permite establecer un plan de acción, que define de antemano que hacer, como hacerlo, cuando hacerlo, cuál es el costo y quién deberá llevarlo a cabo, erigiéndose esta actividad en un puente entre el punto donde nos encontramos y aquel donde queremos llegar. La formulación de políticas y selección de objetivos deben ser claros, comprensibles, los indispensables, progresivos, factibles de cumplir y corregibles periódicamente si fuera necesario.

La función de la información estadística es captar toda la información del movimiento postal y económico. Toda la información procesada por el sistema deberá, en un momento u otro ser recolectada de algún modo. Es así como la función de recolección de datos actúa como órgano sensorial de la actividades desarrolladas por El Correo Oficial. Los datos se originan en toda la organización, pero normalmente ciertas actividades de bajo nivel son las que tienen la responsabilidad del grueso de su recolección, por lo que se deberá auditar regularmente los lugares para la recolección de la información.

Desarrollamos aquí un sistema estadístico que se basa en la confrontación de las distintas categorías de información que son recogidas en formularios diseñados especialmente para el efecto, donde se disgrega en detalle para su posterior análisis. Toda la información recogida es posible registrarla en un documento denominado *Tablero de Comando*, que no es mas que un informe con indicadores puesto a disposición de las autoridades para seguir de manera clara y eficiente el funcionamiento de los servicios que presta El Correo Oficial.

El análisis de la información recopilada es la parte vital del sistema. La información en sí misma tiene un carácter estático, por lo tanto es necesario transformarla en algo dinámico que permanentemente actualice el diagnóstico de situación institucional de la DGC y T y de su operador y administrador postal (Como por ejemplo el realizado en la primer parte del presente trabajo). De esta manera, es posible hablar de dinámica de la gestión. Por otro lado, dadas las características de las Administraciones Postales, es necesario efectuar el análisis en los aspectos de interconexión (por ej. Encaminamiento), reglamentación (formas y procedimientos) y jerarquía o responsabilidad según nivel.



-000126-

Para poder conseguir y procesar la estadística requerida se hace necesario contar con un sistema definido y además que abarque todos los aspectos que consideramos imprescindibles para poder conformar información consistente y valuable, por ello proponemos los siguientes criterios de medición:

8.8.2 Calidad de Servicio.

Se encuentran dos tipos de información, una externa y otra interna

8.8.2.1 Fuente externa.

8.8.2.1.1 Ventanillas.

Implica el aprovechamiento de esta área de contacto, a los efectos de establecer, por medio de encuestas un sondeo semestral de la opinión que tienen los usuarios respecto de los servicios. Si bien, particularmente por el ámbito de aplicación, se adecua mas propiamente a indagar acerca de los servicios que se le brinda a través de la Ventanilla, la ocasión ha de resultar propicia para conocer cuanto piensa acerca de la actividad postal y, además, para evaluar las necesidades de nuevas prestaciones y condiciones de trabajo de los recursos humanos. Esta modalidad impone la necesidad de confeccionar cuestionarios que, distribuidos en una proporción adecuada al número de clientes que concurren al servicio, y una vez devueltos por estos, permitirá volcar sus apreciaciones en un documento especial destinado a sintetizarlas. Es oportuno contar con un buzón de sugerencias, que permita la expresión del cliente en cualquier momento.

8.8.2.1.2 Distribución.

A los mismos fines, de manera mas especifica hacia este servicio, o hacia todos, esta destinada esta modalidad de consulta externa, para cuya materialización se ha de recurrir a la distribución de cuestionarios que luego serán retirados de los apartados postales o depositados por los consultados en los buzones, o en cualquier agencia de correos.

8.8.2.1.3 Grandes Clientes o Impositores.

Las vías para la canalización organizada de las observaciones e inquietudes relativas al servicio postal aludidas en los puntos anteriores, se prestan particularmente para conocer el punto de vista del usuario común. Por ello, se conceptúa inconveniente aplicarlas a un sector de tanta importancia como los grandes clientes, porque además, presenta características muy particulares. Lo conveniente, entonces, es destinar personal especializado para entrevistar a los

Cuba...



-000127-

correspondientes niveles gerenciales o departamentales de las empresas o instituciones, tanto del sector público como privado, para ahondar sobre el tema e incluso, para trazar planes de imposición y de distribución coordinados de manera de absorber mas eficazmente las variaciones del tráfico que por lo regular se genera en este sector.

Para registrar la información relacionada con la medición de calidad mediante información externa a la organización suministrada por los clientes, se han desarrollado los formularios estadísticos de "calidad de servicio".

8.8.2.2. Fuente interna.

8.8.2.2.1 Demora en Ventanilla.

Uno de los factores que mayor gravitación tiene sobre la calidad de servicio y de muy fácil percepción por parte del usuario, lo constituye sin duda el tiempo que le demanda la demora en Ventanilla. Por consiguiente, se trata de implementar metódicamente una serie de medidas tendientes a determinar a cuanto asciende en cada servicio de Ventanilla el tiempo de espera a que se ve sometido el usuario y a fijar, por cada servicio el que se juzgue razonable dentro de las aspiraciones del usuario y las posibilidades de personal y equipamientos que pueda suministrar "El Correo Oficial". A raíz de este parámetro, y cada vez que se vislumbre una sobrecarga que ponga en peligro su cumplimiento, procederá la aplicación de medidas con personal extra para efectuar operaciones complementarias, habilitar nuevas Ventanillas, modificar atribuciones, implementar ayuda mútua organizada del personal, etc., y prever las inversiones en equipamientos que faciliten la prestación de los servicios, con equipos informatizados. Por otro lado, siempre es conveniente realizar estudios de mercado que permitan optimizar la localización y funcionalidad de las Ventanillas de atención al cliente.

8.8.2.2.2 Errores de Caja.

Una tabulación respecto de su cuantía, frecuencia, servicio, área, etc., permitirá conocer la influencia que tal tipo de cosas tiene sobre el factor seguridad y, eventualmente, según la causa que la hubiere originado, disponer modificaciones en el equipamiento o bien complementarlo con dispositivos auxiliares que tornen más seguros los procedimientos de caja.

8.8.2.2.3 Reclamaciones.

Entre los medios destinados a apreciar la calidad del servicio postal, el del rubro Reclamaciones se constituye en uno de los más importantes indicadores. Por ello, una adecuada clasificación temática resultaría de sumo interés para conocer las

Roberto Jiménez Vique




-000128-

desviaciones e incumplimientos en la prestación del servicio y, por consecuencia estar en inmejorables condiciones de corregir.

8.8.2.2.4 Errores de clasificación.

Las fallas que se producen en esta operación, cuando no son debidamente salvadas, provocan serios daños en los plazos de transmisión con lo que se afecta notoriamente no solo la celeridad del servicio sino, además, incide en la regularidad de aquellos términos. **Debe entonces implementarse una política que establezca, en forma metódica y sistemática la revisión de los casilleros de clasificación destinada a subsanar las fallas, corregir imperfecciones e instruir al personal, todo con vistas a obtener el más alto coeficiente de calidad en esta tarea.**

8.8.2.2.5. Errores de encaminamiento.

Si bien la amplitud del significado del término "Encaminamiento" es tal que permite involucrar en él al conjunto de las operaciones necesarias para asegurar la transmisión de los envíos postales desde las oficinas de imposición hasta las de distribución o entrega, con lo cual obviamente incluye la operación de clasificación aludida en el ítem anterior, **se pretende distinguir en este caso los errores observados en las etapas posteriores al cierre de los atados y despachos. Las consecuencias que estas irregularidades traen aparejadas sobre la calidad del servicio no difiere de las expuestas en el ítem anterior, sin embargo, cuantitativamente son mucho más graves,** puesto que ya no se trata de piezas aisladamente consideradas sino de la totalidad del correo para una cierta dirección. **De ahí, entonces, la necesidad de implementar acciones dirigidas a observar orgánicamente el trazado y cumplimiento de los programas.** También deberá sistematizarse un registro de errores de encaminamiento a fin de poder hacer las acciones correctivas o de progreso que los analistas consideren oportunas.

8.8.2.2.6 Cumplimiento de programas de expedición y recepción.

Aquí se trata de la adopción de medidas tendientes a determinar si los programas establecidos para la salida y el ingreso del correo son los mas apropiados sobre la base de los medios de transporte disponibles y a los imperativos del servicio postal. Paralelamente, si dichos programas son enteramente respetados y si es factible introducir modificaciones que tiendan a optimizarlos tanto en lo económico como en lo operativo (por ejemplo sí a un destino la carga no justifica una expedición con medios propios, utilizar otros alternativos). La importancia adjudicada a este aspecto del servicio se justifica plenamente toda vez que tanto la expedición como la recepción de los despachos, constituyen sendos acontecimientos que marcan el inicio y la culminación de los procesos en un



-000129-

servicio de clasificación. **Un registro del cumplimiento de programas de expedición y recepción permite efectuar en tiempo y forma las acciones que perfeccionen el sistema y minimicen los costos.**

8.8.2.2.7 Cumplimiento de programas de distribución.

Sin duda, **este servicio juntamente con el de ventanilla, constituyen verdaderas vitrinas** a través de las cuales el usuario se forma una imagen de la empresa. Cuidar una buena imagen estética y elevar el prestigio, se torna en una obligación insoslayable. **Por ello, importa seguir muy de cerca el desarrollo de este servicio a fin de establecer si se lleva a cabo en forma regular, si abarca a la totalidad del área poblada, si se respetan los itinerarios y si las entregas se cumplen reglamentariamente.**

8.8.2.2.8 Demoras de transporte.

Si se analiza el servicio postal se concluirá en que constituye básicamente una actividad propia de una empresa de transporte. Obvio sería entonces resaltar la importancia que adquiere el buen funcionamiento de la red de transporte, cualquiera sea el ámbito y medio a que nos refiramos, pertenezcan o no a la administración postal, sean propios o contratados. **En todos los casos, cabe investigar las causa por los atrasos o demoras** en que incurran procurando subsanarlas, buscar alternativas y, en fin, **llegado el caso rediseñar la red, procurando siempre la transmisión del envío en el menor plazo posible, por la vía más corta, mas segura y eliminando intermediaciones.** La optimización de la red de transporte impone en primer término conocer cual es su comportamiento, uno de cuyos aspectos es el cumplimiento de los **horarios preestablecidos**, y el control de los plazos de encaminamiento, por lo tanto resulta necesario verificar y registrar este aspecto. Naturalmente la verificación del cumplimiento de los horarios preestablecidos, origina optimizar frecuencias aéreas y terrestres. En el caso que los envíos postales por su número y/o peso no justifiquen su encaminamiento vía aérea o por medios terrestres propios, es a todas luces recomendable realizar el transporte por medios regulares interdepartamentales que utiliza la población en general.

8.8.2.2.9 Descomposición del Correo.

La relación que existe entre la demanda y la calidad del servicio es tan estrecha y ha sido suficientemente demostrada como para relevarnos de la necesidad de abundar en mayores consideraciones sobre el particular. Es bien sabido que cuando la calidad disminuye inmediatamente se opere una retracción de la demanda respecto del producto o servicio ofrecido. En el quehacer postal esta reacción suele manifestarse sobre la totalidad de los servicios cuando la variación de la calidad, aumento o disminución se produce igualmente sobre todos ellos.

Edna Jimenez



-000061-

**FORMULARIO DE PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS
CONTABLES RESUMIDOS:**

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		
NOMBRE DE LA EMPRESA		
PERIODO CONTABLE (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Quetzales)		
VENTAS BRUTAS	Q	
MENOS: Devoluciones y Bonificaciones	Q	

-000130-

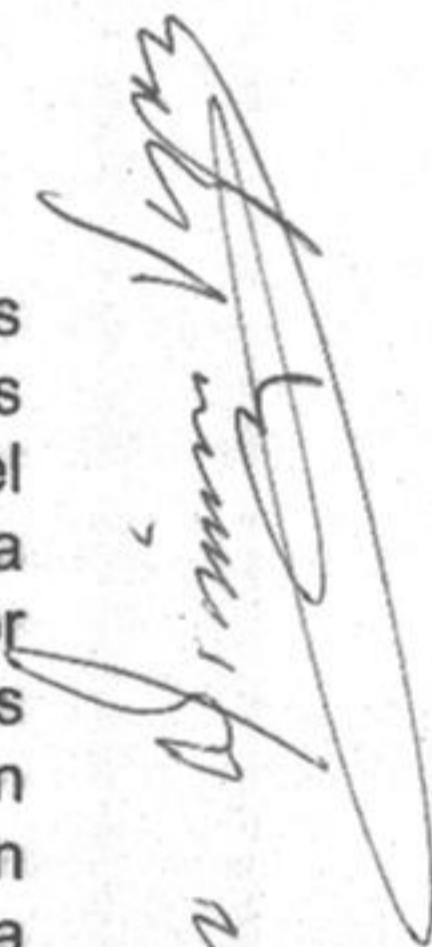
Contrariamente, cuando esto último se plantea en forma parcial, es dable advertir un vuelco de la demanda de unos hacia otros servicios que los clientes aprecian como alternativos, en procura de una demanda insatisfecha. Así, cuando el cliente estima que la celeridad en la transmisión de una pieza ordinaria no es la esperada, opta por cursarla por expreso, si estima que la seguridad que le ofrece el servicio ordinario no es confiable, la impondrá registrada, etc. Por ello como una forma de medir la calidad del servicio, importa conocer como se descompone el correo y las variaciones que se producen. Para ello es necesario analizar regularmente el comportamiento de la demanda. **El sistema de estadística postal aquí desarrollado, al registrar diariamente todo el correo de admisión, y de distribución, por tipo de servicio y por escala de peso, determina el rango de frecuencia de la demanda en forma totalmente desagregada.**

8.8.2.2.10 Boletines de verificación.

Así como en el orden nacional, la consideración y análisis de las reclamaciones formuladas por los usuarios y las denuncias concretadas por las dependencias que intervienen en el proceso postal constituyen un claro índice de la calidad del servicio, en el orden internacional los boletines de verificación y actas de avería que se transmiten entre las administraciones interesadas, conforma un indicador de la eficiencia con que actúa. Llevar registros donde clasificar estos documentos y las causas que los originaron, como así nombre de la administración denunciante, servicio y área donde se produjo la falta, etc., se convierte en un elemento valioso para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad y para salvaguardar el prestigio de la administración ante las restantes administraciones del exterior o interior del país.

8.8.2.2.11 Recolección de buzones.

El buzón y la ventanilla de correos son los puntos que el servicio postal brinda al usuario para que este pueda depositar su correspondencia. Al margen de las particularidades que plantean ciertas necesidades respecto de otras, puede afirmarse que a la vista del usuario ambos adquieren el mismo grado de importancia e interés. Para la administración el buzón en la vía pública le reporta la ventaja de no verse enfrentada a los problemas de una atención centralizada a través de las oficinas o concesionarios únicamente, con la secuela de beneficios que ello supone. Para los usuarios, evitar largos desplazamiento con el consiguiente ahorro de tiempo. Por ello, con el mismo celo con que se lo atiende en la ventanilla, se debe satisfacer al cliente cuando lo hace en el buzón, cuidando que esté instalado en el centro mismo de las necesidades, esmerándose por el estado de conservación e higiene, que este rodeado de la debida seguridad y que se respete el programa de recolección. Un adecuado control sobre estos y otros aspectos contribuirá a restituir en el usuario la



-000131-

confianza en el servicio. Sería útil realizar una campaña de cuidado de buzones por parte del público en general.

Para registrar en forma sistemática toda esta información se han desarrollado unos formularios especiales, que son solo a título ilustrativo, pero "El Correo Oficial, deberá perfeccionar y complementar los mismos. Estos formularios se desarrollaron con la finalidad de establecer la calidad de servicio en las ventanillas de atención al público, conocer las irregularidades que se presentan en la recepción de despachos; determinar la calidad de los procesos de clasificación, encaminamiento y transporte de los envíos de correspondencia y finalmente conocer la calidad con la que se está realizando la recolección de buzones.

8.8.3. Nivel de Actividad.

En este segmento de la información, se encuentran los datos que permiten conocer el comportamiento de la estructura de tráfico por tipo de envío, y la composición de la clientela comercial y particular, identificando en la primera de ellas el sector económico y los ramos de actividad. Mediante el nivel de actividad se pretende detectar también la mayor o menor importancia de cada uno de los nudos que conforman la red postal. Para ello se recurre a elaborar una serie de indicadores que ilustran respecto del nivel de los ingresos percibidos y devengados desagregados por servicio, en tanto que por medio de otros resulta factible establecer diferencia sobre la base del volumen de la carga que se procesa, la calidad de ese tráfico, la complejidad para su tratamiento y el número e importancia de los envíos que llegan y parten de cada nudo.

Se encuentran dos tipos de información:

Por Ingresos,

Por indicadores de cantidad.

8.8.3.1 Por Ingresos.

El ingreso de Quetzales, como contrapartida por la prestación de servicios requeridos por la demanda, se produce por distintas vías. De ellas, nos referimos en particular a las más representativas o, al menos, las más clásicas como son: Especies postales, franqueo mecánico (maquinas franqueadoras), los ingresos por venta de servicios a grandes Impositores (venta a crédito), los ingresos por gastos terminales, por diferencia de cambio, arrendamiento de apartados postales, etc.



-000132-

Todas las modalidades de ingresos establecidos en la contabilidad, finalmente se vinculan con el valor de los servicios efectivizados, y no están individualizados por tipo de servicio, en sus distintas modalidades de venta. A los efectos de mantener un sistema que permita ser útil al momento de planificar la política tarifaria y conocer la globalidad del negocio, el valor de los servicios efectivizados tiene que desagregarse en forma similar al cuadro tarifario, por lo tanto su clasificación por ingresos deberá ser:



-000133-

PLANILLA DE CALCULO DE LA TARIFA GLOBAL DE "El Correo Oficial" AÑO.....					FORMULARIO N.A.I. 01/99	
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD *	PART. %	SUBTARIFA GLOBAL	TARIFA GLOBAL	INGRESOS DEVENG. QUETZALES	PART.X INGRESOS %
LC Local Ordinarias						
LC Local Certificadas						
LC Nacional Ordinarias						
LC Nacional Certificadas						
IMPRESOS Local Ordinario						
IMPRESOS Local Certificado						
IMPRESOS Nacional Ordinario						
IMPRESOS Nacional Certificado						
LC Grupo I						
LC Grupo I Certificado						
LC Grupo II						
LC Grupo II Certificado						
LC Grupo III						
LC Grupo III Certificado						
IMPRESOS GRUPO I						
IMPRESOS GRUPO I CERTIFICADO						
IMPRESOS GRUPO II						
IMPRESOS GRUPO II CERTIFICADO						
IMPRESOS GRUPO III						
IMPRESOS GRUPO III CERTIFICADO						
PP Local						
PP Local Certificado						
PP Nacional						
PP Nacional Certificado						
PP GRUPO I						
PP GRUPO I Certificado						
PP GRUPO II						
PP GRUPO II Certificado						
PP GRUPO III						
PP GRUPO III Certificado						
CP Local						
CP Nacional						
CP GRUPO I						
CP GRUPO II						
CP GRUPO III						

[Handwritten signature]



-000134-

CARTAS ELECTRONICAS SERVICIO REGULAR						
CARTAS ELECTRONICAS SERVICIO URGENTE						
FILATELIA						
APARTADOS POSTALES						
CARTAS COMERCIALES						
ENTREGA INMEDIATA DOCUMENTOS LOCAL						
ENTREGA INMEDIATA DOCUMENTOS NACIONALES						
ENTREGA INMEDIATA PAQ. Y ENCOM. LOCAL						
ENTREGA INMEDIATA PAQ. Y ENCOM. NACIONAL						
OTROS SERVICIOS						
TARIFA GLOBAL VIGENTE DESDE EL 01-01-... HASTA EL 31-12-...						

La distribución de ingresos por tipo de servicio, debería estar estructurada contablemente, pero si se carece de información parcial desagregada de esta manera, por el sistema de cálculo de la tarifa global es posible desarrollar esta distribución o comparar su consistencia. Inversamente, la metodología para el cálculo de la "Tarifa Global", permite visualizar una serie de indicadores que deben utilizarse para las pruebas de consistencia de toda la información de recopilación estadística física. Se entiende que la "Tarifa Global" es el precio en el orden local, nacional e internacional cobrado por los servicios impuestos (Admitidos) en "El Correo Oficial". Toda la cuantificación monetaria y física de las "Cuentas Internacionales" tienen su metodología regulada y sistematizada en el ámbito internacional por la U.P.U..

Finalmente, para establecer el valor de los servicios efectivizados en el ámbito nacional e internacional impuestos en el país, procedemos a confeccionar el formulario N.A.I. 01, que registra por tipo de servicio, los ingresos corrientes que estos generan.

8.8.3.2 Por indicadores de cantidad.

La información estadística tradicional, solo provee datos de cantidades físicas del proceso de prestación de servicios, pero no se vincula con la toma de decisiones y pocas veces se somete a pruebas de consistencia al compararse con los indicadores por ingresos monetarios. A través de este sistema de información de gestión, el objetivo es justamente asegurar una adecuada información para mejorar la toma de decisiones administrativas y económico-financiero. Como la estructura productiva de las Administraciones postales se puede estructurar en diferentes partes, a saber, "atención al público, tareas internas (clasificación,

[Handwritten signature]




-000135-

encaminamientos, etc.), transportes y distribución", los sistemas de recolección de datos físicos deberían suministrarse por estos cuatro sectores. La metodología para efectuar estos y otros registros están contenidos en el instructivo sobre el sistema de estadística postal. Por lo tanto tendrían que generar información estadística de nivel de actividad física por las siguientes fuentes de origen:

8.8.3.3 Por Ventanilla.

En este caso se trata de registrar todos los servicios u operaciones que se desarrollan en ellas. Para tal fin se diseñó un sistema de captura de datos, para realizar un registro de trabajo diario de la correspondencia depositada (Admitida) nacional y para el exterior. También se encuentra diferenciada la información por tipo de servicio, tales como servicios a grandes clientes, u otros servicios que se faciliten por sectores especiales.

8.8.3.4 Recepción.

La magnitud, contenido y frecuencia de los correos arribados y el grado de complejidad con que deben ser tratados, es de tan variada composición que obliga a una ponderación minuciosamente detallada para no caer en apreciaciones erróneas. No impone las mismas exigencias el tratamiento de despachos ordinarios, que los despachos "registrados", no demanda el mismo esfuerzo manipular las sacas dirigidas a un servicio, que las que lo hacen por él en carácter de tránsito. Lo mismo puede decirse de aquellos envíos cuyo contenido viene con un cierto grado de clasificación, de aquellos otros que, en cambio, obligan a manipular pieza por pieza y, en fin, también incide recibir el correo varias veces al día o en una sola oportunidad. Por ello se deberá registrar diariamente la correspondencia recibida, y a tal fin se destina los formularios específicos de registro de trabajo diario. La totalidad de los envíos recibidos del exterior para distribuir localmente en todas las oficinas del país, deberá coincidir con el correo de llegada internacional y semestralmente deberá efectuarse este análisis de consistencia de la información.

8.8.3.5 Expedición.

Las consideraciones formuladas precedentemente a propósito del correo entrante (recibido o de distribución) tienen plena validez respecto del correo de salida (expedido). Simplemente podrían añadirse otras apreciaciones que no harían más que confirmar la necesidad que en estos rubros existe, de ponderar adecuadamente todas las alternativas relativas al tráfico y sus variaciones. A tal fin, tanto en el orden nacional como internacional, se han diseñado formularios para registrar el movimiento nacional e internacional de servicios postales. Este sistema de registro estadístico, se efectúa por oficina y se prueba su consistencia con otros sistemas de registro estadístico en los grandes centros de



-000136-

concentración de tráfico. Por ejemplo, todo el correo de llegada y de salida que se registra en los cuadros estadísticos del Centro de Clasificación, deberá compararse, en forma agregada semestralmente, con la información estadística remitida por las Oficinas de todo el país. La sumatoria de los envíos para el exterior impuestos en las Oficinas de todo el país, deberá coincidir con el correo de salida internacional.

8.8.3.6 Distribución y Apartados postales.

El registro diario de la prestación o no de este servicio por parte de las diversas dependencias, como así la cantidad del tráfico que se distribuye son todos los elementos que hacen a la apreciación del nivel de actividad cuya pormenorización, llegado el caso, brinda información válida para reestructurarlo y extenderlo a zonas que no gozan del beneficio de la distribución domiciliaria o de apartados postales. Los apartados postales son de suma importancia en la organización de la etapa de distribución de la correspondencia en "El Correo Oficial", por ello debería programarse una mayor extensión territorial de este servicio, bajo nuevas o tradicionales modalidades, en puntos estratégicos de distribución.

Para registrar toda esta información se han perfeccionado los formularios existentes y agregado otros. Estos formularios cuentan con su instructivo al reverso de los mismos.

9. Medios y Costos.

A través de estas relaciones se pretende mantener un adecuado control respecto de los insumos requeridos para el mantenimiento de una infraestructura apropiada al volumen de los servicios y a las exigencias de calidad planteadas por los clientes, al más bajo costo posible.

Contar con un sistema de costos que no revista gran complejidad, da una idea de parámetros mínimos y medulares, a fin de establecer metas y contribuir a la política de inversión que establezca la DGC y T. Aquí se diseñan dos tipos de información.

9.1. Medios utilizados.

Desde la iniciación de los estudios de base hasta la culminación de los proyectos de instalaciones, equipamientos e insumos varios, requeridos por todos y cada uno de los diferentes puestos de trabajo; la instalación de un sistema de transporte que asegure una vinculación ágil y flexible entre las diversas secciones durante el curso seguirá la correspondencia desde su ingreso hasta su salida; el diseño



-000137-

e implementación de una red postal nacional que asegure la interconexión entre todos los nudos de manera que cualquier Oficina esté en condiciones de expedir y recibir correspondencia de cualquier otra y, en fin, la vinculación de esta red con la internacional, dan una pauta del grande y variado elenco de medios requeridos por la actividad postal. Por lo expuesto resulta imprescindible, tener presente los medios utilizados, su estado de uso, la necesidad de nuevos recursos humanos y materiales, y evaluar permanentemente su optimización.

9.1.1 Medios utilizados.

Mantener actualizado un nivel de información sobre los medios utilizados (humanos y materiales), permite tener en forma permanente la visualización de la estructura productiva que se dispone para la prestación de los servicios y por ende realizar acciones correctivas tendiente a una optimización técnica. También permite observar los resultados producidos al modificar total o parcialmente alguno de los componentes humanos o materiales.

9.1.2 Estado de uso de los medios.

Establecer un régimen de explotación lo más racional posible implica alcanzar un objetivo con el mínimo esfuerzo. Cuando los medios asignados a tal fin no guardan la debida relación, sea porque no están debidamente dimensionales o porque son obsoletos o simplemente no son los adecuados para llevar a cabo la acción pretendida, no se actúa con eficacia, vale decir, no se logra aquel propósito. Por estas circunstancias es necesario que la DGCT tenga conocimiento sobre el estado de uso de todos los medios aplicados al quehacer postal, no solo en cuanto a conservación se refiere, sino además respecto de la capacidad utilizada, a los fines de disponer las acciones que los resultados obtenidos aconsejan.

9.1.3 Necesidades de medios.

Por lo expuesto en el punto anterior, el relevamiento aludido permite detectar en tiempo y forma las necesidades del equipamiento y condiciones operativas de los recursos humanos. De esta manera es posible elaborar, un plan de acción que contemple adquisiciones a corto, mediano y largo plazo. También programar capacitaciones de recursos humanos y evaluar su mejor desempeño funcional.

Para sistematizar este tipo de información hemos diseñado el formulario E.M.U. O1, que representa una encuesta semestral, sobre servicios que presta cada oficina, número de apartados arrendados, horario de atención, número de funcionarios, tipo de servicios de distribución, si dispone de máquinas franqueadoras, nuevos requerimientos, estado en que se encuentran, hora que entregan la valija, hora que reciben la valija, capacidad operativa de los medios



-000138-

utilizados para los encaminamientos, la suficiencia o insuficiencia de suministros e insumos operativos y finalmente las sugerencias que el funcionario que realizó la investigación considere oportunas.

9.2. Costos.

Con la contabilidad general tendemos a conocer los ingresos y los gastos de un ejercicio económico desagregados por personal, transportes, cargas varias, etc., pero para efectuar los análisis de la información que permita tomar decisiones orientadas a optimizar el uso de la estructura productiva, es necesario el conocimiento de los gastos por:

Naturaleza.

Función.

Nivel de responsabilidad.

Producto.

9.2.1 Naturaleza.

Para disponer de una rápida visualización de los gastos generales de la empresa, éstos pueden diferenciarse en dos grandes grupos que integran los bienes y servicios personales y no personales. Por ello registramos los gastos de acuerdo con la siguiente estructura:

Bienes y servicios personales.

Bienes y servicios no personales.

Inversiones.

Con esta información podemos realizar un análisis primario de la relación entre gastos corrientes e ingresos corrientes. También establecer la comparación entre la tarifa global y los costos medios y efectuar las correcciones que sean oportunas en la política tarifaria. Para esta etapa del análisis de la información, hemos diseñado el formulario C.N. 01 que permite claramente destacar la relación de los gastos operativos corrientes, con los ingresos corrientes. El formulario contiene información anual desagregada por mes, y en la primera fila se registra los gastos en bienes y servicios personales, en la segunda fila los gastos en bienes y servicios no personales, en la tercera fila las inversiones, en la cuarta fila el total de gastos corrientes sin incluir inversiones, en la quinta fila los ingresos corrientes sin incluir el producto de remuneraciones por cuentas del exterior, esta fila con la que la antecede permite ver claramente la relación de gastos e ingresos corrientes; la fila siguiente registra los ingresos del producto de Servicios Internacionales, la séptima registra el total de ingresos, la octava fila registra la tarifa global vigente, la novena fila el nivel de actividad física en M.S.E.

Edm. Jimenez



-000139-

correspondiente al mes, la décima fila los costos medios que resultan del cociente entre los gastos corrientes y los M.S.E., finalmente la última fila registra la relación entre la tarifa global y los costos medios.

Por otro lado, en este cuadro existe suficiente información para definir la política de precios que permita por lo menos en el orden interno, generar los recursos que den cobertura a los costos. Estimamos que el precio de los servicios debe ser formulado prescindiendo del producto de remuneraciones del exterior por gastos terminales, y el coeficiente de la tarifa global sobre los gastos corrientes debería ser por lo menos igual a uno (1). En distintos estudios que se han realizado sobre el comportamiento de la demanda postal, se ha podido precisar que ésta depende de tres factores principales, el primero la calidad del servicio, el segundo el precio y el tercero el nivel general de la economía. **La calidad y el precio al ser competitivos y la inversión al mejorar los procesos operativos, necesariamente generan un incremento en el nivel de actividad y en los ingresos.**

9.2.2 Función.

También para tener un permanente conocimiento de la composición de la estructura de costos operativos, estos pueden ser diferenciados por los cuatro segmentos funcionales que componen la actividad postal, compuesta de:

- Tareas relacionadas con la atención al público.
- Tareas internas que hacen a la programación de la clasificación y expedición de la correspondencia y otros envíos postales.
- Tareas relacionadas con la programación de la red de transporte.
- Tareas relacionadas con la distribución y entrega de correspondencia.
- Tareas administrativas generales.

Para desagregar esta información hemos diseñado un simple formulario denominado Formulario C.F. 01 que registra en forma mensual la información descrita precedentemente. Sin necesidad de desarrollar un sistema muy sofisticado de costos, al disponer de esta información agregada, es posible evaluar acciones correctivas o de progreso en la estructura operativa, simplemente optimizando los recursos asignados por función.

9.2.3 Nivel de responsabilidad.

Con esta información se puede establecer la relación entre gastos y generación de ingresos de la estructura orgánica funcional, al contar por costos desagregados por agencia postal. También aquí, sin contar con un sistema muy complejo, tener información sobre resultados de la gestión en el ámbito de las

Edo E. Jimenez




-000140-

Jefaturas Departamentales, permite generar acciones y metas que la organización deberá cumplir. También sobre la base de evaluación de resultados se puede descentralizar las decisiones y disposición de recursos. Para registrar esta información, hemos diseñado un simple formulario donde en el ámbito nacional se desagregan los costos y los ingresos con el criterio de agregación por naturaleza establecido en el Formulario C.N. 01.

9.2.4 Producto.

En este segmento de la información de costo, lo más importante es establecer el costo medio de un módulo de servicio efectivizado. Llamamos modulo de servicio efectivizado, a una unidad teórica de productos y servicios postales que contiene a todos ellos, ponderados por la participación relativa en que participan en la prestación de la totalidad de servicios que ejecuta "EL CORREO". **El costo medio, resulta de suma utilidad a los efectos de ser comparado con un índice general de precios, que llamamos tarifa global, y que permite diseñar una estructura de tarifas en función de costos y del beneficio esperado, esto puede verse claramente en el Formulario C.N. 01 donde en la última fila se establece la relación tarifa global - costos medios.**

Son parte integrante de este Anexo 14 las planillas de registro de información estadística que están desarrolladas con fórmulas en Excel, identificados como formularios 01 y 02, las cuales se detallan a continuación.

La Autoridad de Aplicación y Control asistirá mediante consultores de la UPAEP, sin costo para el concesionario, cualquier duda técnica que pudiera tener el Concesionario para implementar el sistema.



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO IPS Ltd.

REGISTRO DE TRABAJO DIARIO - CORRESPONDENCIA ADMITIDA

E-001

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del ventanillero que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Registrar la cantidad de envíos (de acuerdo con el servicio correspondiente (ordinario, certificado y/o Aviso de Recibo, por filas)por clase (LC,A0,CP, CART.COMER.ETC), en relación con el destino(Local, Nacional, Internac.), escala de peso (registrar el peso en Grs. o Kg., dentro de la frecuencia establecida en el tarifario); , servicio, monto y Código. Por ejemplo: Si se tienen 3 cartas con destino Nacional, una de 43grs, otra de 45grs. y otra de 50grs., como las tres se encuentran dentro de la escala de 21 a 50grs., anotar en la misma fila el número 3 que significa la cantidad de envíos en la columna perteneciente a "LC"; y en la columna correspondiente a "Grs.", 50 grs. que es el extremo de la tarifa al cual pertenece y el Código en la Columna "Observaciones", (si éste esta en un programa de computación se registrará automáticamente). En el caso de que los envíos tengan peso o destino diferentes, registrar de forma individual, según la escala de peso establecida en la tarifa. Si cualquier venta hubiera sido a crédito, registrar en observaciones el n° del cliente y en ingresos la modalidad de franqueo, si es de contado registrar según la modalidad de franqueo. Para el caso de servicios "Entrega Inmediata", registrar en la columna correspondiente (Documentos, o Paq.&Encom.) la cantidad de envíos y anotar el peso en la columna para tal fin, el destino, el monto (en contado "Recibo" o crédito "Factura") y el código de dicho servicio. Para el servicio de Cart.Elec., registrar en la columna "Regular" o "Urgente" (según corresponda, sólo un tipo de servicio por fila), la cantidad de palabras transmitidas, y el monto total cobrado ;
8	Para los envíos Local o Nacional marcar con una X en la columna "Local" o "Nacional", según corresponda. Para los envíos internacionales, anotar con una X el destino (Grupo I , Centroamérica y Panamá, Grupo II , Resto de América, Grupo III , Europa y Resto del Mundo) del envío;
9	Para la venta de Servicios Especiales, colocar en la columna "Otros" la cantidad de servicios vendidos, en "Ingresos"(según corresponda la modalidad de franqueo o cobro) el monto y en observaciones el código de identificación del producto o servicio y nombre del mismo, o cualquier otro dato que identifique particularidades de un servicio vendido por ventanilla;
10	Para el caso de los servicios subsidiados por el Estado, anotar la cantidad en la columna correspondiente por tipo de servicio, en la columna "Otros", la palabra "S.E" y en observaciones lo que estime conveniente. Para los grandes clientes, colocar el valor de los servicios en la columna correspondiente, según su forma de pago, (crédito o contado), y en observaciones identificarlo, mediante nombre;
11	Registrar cualquier información adicional que permita aclarar particularidades del servicio realizado, en correspondencia con el presente instructivo; el código de cada servicio se adjunta por cuerda separada;
12	Al concluir la jornada laboral del o la ventanillero, totalizar cada columna en la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotal izar cada una de ellas. El registro de trabajo diario no es acumulativo con respecto a los días anteriores , éste registro es la base para realizar los consolidado por categoría y clase de envío;

[Handwritten signature]

NOTA: ESTE FORMULARIO SERÁ ELABORADO POR EL/LA VENTANILLERO/A, QUIEN LO ENTREGARA DIARIAMENTE AL JEFE DE OFICINA. ESTE VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y REMITIRÁ LOS ORIGINALES CON FRECUENCIA DIARIA A LA JEFATURA DEPARTAMENTAL. CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS





DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO IPS ETD.
CONSOLIDADO MENSUAL DE LC ADMITIDAS EN EL ORDEN NACIONAL E INTERNACIONAL
E-002

Detalle

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponde el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Colocar la cantidad de envíos por destino Local o Nacional, en las columnas "Grs", colocar los gramos de acuerdo con la escala de peso de las cartas agrupadas de igual categoría y destino, Individualizar con una X las cartas en la categoría (Ordinaria, RR (Certificado), A.R. o Comercial), finalmente en la columna correspondiente (de contado o crédito), especies, maq.fraq. o facturas, registrar el monto percibido en Quetzales. Por ejemplo, si tenemos 20 cartas Ordinarias con destino Local, compuestas de 10, de 53 Grs., 5 de 55 Grs, y 5 de 60 Grs, anotar en la columna "Grs.", 100, que es el límite de la frecuencia de la escala de peso (51gs. a 100 gs.), colocar una X, en la columna ordinario, en cantidad Int. País, 20, que es el número de envíos de igual escala de peso, destino y categoría, y finalmente registrar el monto de las 20 piezas, por ejemplo Q 40 (20 x2), en contado maquina franqueadora (si fuera el caso), si fuera venta a crédito, registrarla en esa columna. Toda esta información proviene del Form. E-001;
7	Idéntico criterio que en "Destino Servicios Nacionales"(6) seguir para "Destino internacional" por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios ordinarios o certificados ;
8	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .





DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO IPS Ltd.
CONSOLIDADO MENSUAL DE AO ADMITIDOS EN EL ORDEN NACIONAL E INTERNACIONAL
E-003

Detalle

Nº Orden	
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Colocar la cantidad de envíos por destino Local o Nacional, en las columnas "Grs", colocar los gramos de acuerdo con la escala de peso de los impresos agrupados de igual categoría y destino, individualizar con una X los impresos en la categoría (Ordinaria o Certificado), finalmente en la columna correspondiente (de contado o crédito), especies, maq.franq. o factura, registrar el monto percibido en pesos. Por ejemplo, si tenemos 10 Impresos Ordinarios con destino interior del país, compuestas de 5, de 155 Grs., 3 de 175 Grs, y 2 de 250 Grs, anotar en la columna "Grs.", 250, que es el límite de la frecuencia de la escala de peso, colocar una X, en la columna ordinaria, en la columna "Nacional", 10, que es el número de envíos de igual escala de peso, destino y categoría, y finalmente registrar el monto de los 10 impresos, por ejemplo Q 25 (10 x2,5), en contado maquina franqueadora(si fuera el caso), si fuera venta a crédito, registrarla en esa columna. Toda esta información proviene del Form. E-001; Idéntico criterio que en "Destino Servicios Nacionales"(6) seguir para "Destino Internacional" por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios ordinarios, certificadas o A.R.;
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .





DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CONSOLIDADO MENSUAL DE CP ADMITIDOS EN EL ORDEN NACIONAL E INTERNACIONAL

E-004

Detalle

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de encomiendas (CP) por grupo de destino, Local, Nacional o Internacional , en las columnas "Kgs", colocar los kilogramos de acuerdo con la escala de peso de los CP agrupados por identico peso, tipo y destino, luego en la columna "Cantidad" colocar el número de envíos (Se recuerda que todos los CP son certificados, por esa razón existe esta sola categoría), finalmente en "contado o crédito, especies o maq. franqu.", según corresponda, registrar el monto percibido en Quetzales. Por ejemplo, si tenemos 3 CP de 5 Kg, 4 Kg y 6 Kg respectivamente, con destino al Grupo I, anotar en la columna "Kgs.", 6, que es el límite de la escala de peso, en la columna "Cantidad", 3, que es el número de envíos de igual peso, tipo y destino, y finalmente en ingresos "Contado, especies postales" el monto de los 3 envíos, por ejemplo \$ 492 (3 x 164). Idéntico criterio seguir para otros destinos y otros tipos. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Form.E-001);
7	Idéntico criterio que en "Destino Nacional"(6) seguir para "Destino Internacional"(Centroamérica, Resto de América y Europa y Resto del Mundo), por grupo y otras categorías, prestando atención de no colocar en la misma fila, simultáneamente servicios con distinto destino;
8	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .



Redo Jimenez

-000148-



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CONSOLIDADO MENSUAL DE PP ADMITIDOS EN EL ORDEN NACIONAL E INTERNACIONAL

E-005

Detalle

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
4	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de pequeños paquetes (PP) por grupo de destino (Local, Nacional o Internacional) , en las columnas "Kgs", colocar los kilogramos de acuerdo con la escala de peso de los PP agrupados por idéntico peso, tipo y destino, luego en la columna "Cantidad" colocar el número de envíos, finalmente en "contado o crédito, especies o maq. franqu.", según corresponda, registrar el monto percibido en pesos. Por ejemplo, si tenemos 5 PP de 300 Grs. con destino al grupo II, anotar en la columna "Grs.", 500, que es el límite de la escala de peso, en la columna "Cantidad", 5, que es el número de envíos de igual peso, tipo y destino, y finalmente en ingresos "Contado, especies postales" el monto de los 5 envíos, por ejemplo \$ 485 (5 x 97). Idéntico criterio seguir para otros destinos y otros tipos. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Form.E-001);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.



-000150-

Rolando Jimenez Vega



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CONSOLIDADO MENSUAL DE CARTAS ELECTRÓNICAS EN EL ORDEN NACIONAL TRANSMITIDAS
E-006

Detalle

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar el número de palabras Transmitidas de Cartas Electrónicas en las columnas "Regular o Urgente", de acuerdo al tipo de servicio, y en las columnas Cantidad el número de Cartas Electrónicas transmitidas. En la columna Quetzales (Q), colocar el monto de ingresos percibidos por dicho servicio. Por ejemplo en " Telegramas < 20 P.", en la columna "Regular" colocar, 20 que es el límite de palabras cobradas en este tipo de servicio, si en el mes se registraron 100 Cartas Electrónicas de igual tipo y destino, en la columna "Cantidad" colocar 100 que son los Mensajes de igual tipo, y en "Quetzales" colocar Q 360 (100 x 3.6);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.

Rodrigo Jiménez López



-000152-



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CONSOLIDADO MENSUAL DEL SERVICIO DE ENTREGA INMEDIATA ADMITIDOS
 E-007

Detalle

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de envíos del Servicio de Entrega Inmediata (Local o Nacional), según corresponda, en las columnas Peso en Gramos, el límite de la escala de servicios de igual tipo y destino, en Cantidad el número de Documentos o Paq.&Enc., según corresponda, y finalmente en "Monto Pagado Q", el monto de los envíos, por ejemplo si en el mes se agrupan 400 documentos con destino local de hasta 100grs., pagados al contado, colocar en "Peso en Gramos", 100, en "Documentos" 400, y en "Contado" Q 2,800 (7 x 400). Idéntico criterio seguir para Destino Nacional y otros tipos de Servicios de Entrega Inmediata. Toda esta información proviene de los "REGISTROS DE TRABAJO DIARIO" (Form. E-001);
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .

Recebo de Jimmy Viquez





DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CONSOLIDADO MENSUAL DE APARTADOS POSTALES ARRENDADOS

E-008

Detalle

N° Orden	
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar el nombre de la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Registrar la cantidad de apartados arrendados por tipo Personal, Semi Comercial y Comercial;
7	Registrar por tipo de apartado el monto total cobrado en Quetzales o pagado por los clientes;
8	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual no es acumulativo con respecto a los meses anteriores;
9	Registrar los datos de apartados totales disponibles en el sistema, los arrendados a la fecha informada y la demanda potencial que registra el servicio en esa región.

NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL .

Rubén Jiménez Viquez



-000156-

Roberto Guzmán López

-000158-



DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS	
CONSOLIDADO MENSUAL DE PRODUCTOS FILATÉLICOS VENDIDOS	
E-009	
Detalle	
N° Orden	
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la fecha (mes y año) a la que corresponda el registro;
3	Anotar el nombre de la Jefatura de la cual depende la oficina;
4	Anotar el nombre del Jefe de Oficina informante, el cual es el responsable del registro de la información;
5	El Jefe Departamental será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
6	Anotar la cantidad de productos identificados en las respectivas columnas (Sobres 1° Día, Series Filat., y Otros) y en "Ingresos Quetzales Cobrados" el monto de dicha venta;
7	Totalizar en cada columna de la última fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas. El consolidado mensual <u>no es acumulativo con respecto a los meses anteriores.</u>
NOTA: CON LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL REGISTRO DIARIO, LA JEFATURA DEPARTAMENTAL CONFECCIONARA LOS CONSOLIDADOS MENSUALES POR TIPO DE SERVICIO Y LOS REMITIRÁ A LA D.G.C. Y T. CON FRECUENCIA MENSUAL.	



Pedro Jimenez Viquez

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS EL CORREO OFICIAL
CORRESPONDENCIA RECOLECTADA DE BUZONES EXTERNOS
E-010

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Como el registro deberá contar con información diaria de control de correspondencia recolectada de los buzones externos, se colocará la <u>identificación del buzón</u> ;
8	Como el registro deberá contar con información diaria de control de correspondencia recolectada de los buzones externos, se colocará <u>la fecha de recolección</u> ;
9	Anotar la suma total de envíos, la cual debe coincidir con las sumas individuales correspondientes a las columnas 10 y 11;
10	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, con destino Local o Nacional, distribuida según tipo (LC: CARTA, TP: TARJETA POSTAL, AO: IMPRESO);
11	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, con destino internacional, distribuida según tipo (LC: CARTA, TP: TARJETA POSTAL, AO: IMPRESO). En "Grupo", anotar al que pertenecen los envíos (grupo I, II o III);
12	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia recolectadas del buzón, agrupadas de acuerdo a su forma de franqueo (CORRECTO o INCORRECTO). Tomando en consideración de que la suma de ambas columnas debe ser igual a lo registrado en la columna "9";
13	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DIREC.GRAL.DE COR.Y TEL.



Rubén Domingo Viquez

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS EL CORREO OFICIAL
REGISTRO DE TRABAJO DIARIO - CORRESPONDENCIA DISTRIBUIDA (RECIBIDA)
FORMULARIO E-011

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar la cantidad de envíos por categoría o clase según el código de servicio, en relación con el origen Local, Nacional o internacional, tipo de servicio y la modalidad de distribución (apartado, domicilio, lista de correo, ventanilla), utilizando una fila para cada categoría o clase de envío;
8	Anotar el código de envíos por categoría o clase;
9	Anotar la cantidad de envíos recibidos según el origen Local, Nacional o internacional en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
10	Anotar el tipo de servicio de envíos recibidos, en la columna correspondiente a la categoría "ORDINARIO, CERTIFICADO O A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
11	Anotar la cantidad de envíos por modalidad de distribución en la columna correspondiente. La suma de las cantidades registradas "APARTADOS POSTALES, DOMICILIO, LISTA DE CORREOS O VENTANILLA", debe coincidir con la clase de envío anotado por fila;
12	Al finalizar el horario de trabajo, totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA DIARIAMENTE Y SE ENTREGARA AL JEFE DE OFICINA, QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA JEFATURA DEPARTAMENTAL.



Roberto Jimenez Lopez

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS EL CORREO OFICIAL

REGISTRO MENSUAL DE CORRESPONDENCIA DEVUELTA

E-012

N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar en "PIEZAS DEVUELTAS" la cantidad de envíos devueltos según la causa (ME-mal encaminada, DC-devuelta por cartero, DTA-devuelta por titular de apartado, RZGO- Rezago-, Otros), en la columna Unidades colocar la cantidad total, utilizando una fila para cada categoría o clase de envío;
8	En "Categoría o Clase de Envío", anotar la cantidad de envíos devueltos según el origen Local, Nacional o internacional y el tipo de servicio(LC, Cartas Electrónica, Serv.Entrega Inmediata, etc.), en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
9	Anotar el código de envíos por categoría o clase;
10	Anotar en "ORIGEN", en la columna Local, Nacional o Internacional, donde provienen la piezas devueltas en correspondencia con la información asentada por categoría o clase de envío;
11	Anotar el tipo de servicio de envíos devueltos, en la columna correspondiente a la categoría "ORDINARIO (normal), CERTIFICADO O A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
12	Registrar el total general de piezas devueltas;
13	Totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DIREC.GRAL.DE COR.Y TEL.



Edwin Jimenez Lopez

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS EL CORREO OFICIAL	
CONSOLIDADO MENSUAL DE CORRESP. Y TELEG. DISTRIBUIDOS	
E-013	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado, y constatando que el total de correspondencia recibida para distribuir registrada en el formulario E-O10, coincida con los consolidados totales distribuidos y devueltos;
7	Anotar en "Categoría o Clase de Envío", la cantidad de envíos por categoría o clase, en relación con el origen, tipo de servicio y la modalidad de distribución, utilizando una fila para cada clase de envío;
8	Registrar el código del servicio según nomenclador;
9	Anotar en "ORIGEN", la cantidad de envíos recibidos según el origen Local, Nacional o internacional en la columna correspondiente, utilizando una fila para cada clase de envío;
10	Anotar en " TIPO DE SERVICIO", la cantidad de envíos recibidos, en la columna correspondiente "ORDINARIO, CERTIFICADO o A.R.", utilizando una fila para cada clase de envío;
11	Anotar la cantidad de envíos por modalidad de distribución en la columna correspondiente. La suma de las cantidades registradas "APARTADOS POSTALES, DOMICILIO, LISTA DE CORREOS O VENTANILLA", debe coincidir con la clase de envío anotado por fila;
12	Registrar el total general de envíos devueltos en correspondencia con el formulario E-015;
13	Totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DIREC.GRAL.DE COR.Y TEL.



Rubén Jiménez López

DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS EL CORREO OFICIAL	
RECUESTO POR MUESTREO DE ENVÍOS ORDINARIOS AL/DEL EXTERIOR	
E-014	
Orden	Detalle
1	Anotar el nombre del empleado el cual es el responsable del registro de la información. El responsable por la verificación del presente muestreo, dará fe de lo registrado, con su firma al pié del formulario;
2	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el muestreo;
3	Marcar con una X si el muestreo corresponde a correspondencia expedida o recibida.
4	Anotar el país de origen o destino y marcar con una X el grupo al cual pertenece;
5	Anotar la cantidad de kilos que compone el despacho muestreado;
6	Anotar la cantidad de unidades de envíos de correspondencia por fila que componen el despacho muestreado;
7	Anotar las cantidades según categorías y vía de encaminamiento, en su respectiva columna, y en observaciones (para el caso de envíos del exterior) aclarar si el envío recibido es Marítimo o APR;
8	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

OBSERVACIÓN: Los períodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera: Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre. Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y UNA COPIA, Y SE REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TEL.



Edwin Juan Vaz

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS EL CORREO OFICIAL
RECUESTO POR MUESTREO SACAS "M" EXPEDIDAS Y RECIBIDAS (AL O DEL) EXTERIOR
E-015

N° Orden	Detalle
1	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el muestreo;
2	Anotar el número de páginas utilizadas de forma numérica secuencial;
3	Anotar el nombre del funcionario el cual es el responsable del registro de la información;
4	El funcionario responsable por la verificación del presente muestreo, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
5	Anotar la cantidad y peso del total de las sacas M y su respectiva distribución, de acuerdo a si es ordinaria o certificada;
6	Anotar la cantidad y peso total (en kilos) de sacas M ingresadas al Centro de Clasificación, al momento de realizar el muestreo;
7	Anotar el número de grupo(Grupo I, Grupo II,etc) del país al que corresponde las sacas M , la cantidad que componen el despacho muestreado, según sea el envío ordinario y/o certificado. La suma de la distribución de las unidades del total de sacas de estas columnas, deben ser igual a la cantidad total anotada en la fila superior;
8	Anotar la cantidad en kilos de las sacas M ordinarias;
9	Anotar la cantidad en kilos de las sacas M certificadas;
10	Anotar la suma de los kilos registrados en las columnas 8 y 9;
11	Anotar la cantidad de envíos AO que contiene las sacas M muestreadas, en oportunidad de efectuar la entrega;
12	Anotar cualquier información adicional, que ayude a una mejor comprensión del registro efectuado;
13	Al finalizar totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

OBSERVACIÓN: Los períodos estadísticos por muestreo se realizarán de la siguiente manera: Los primeros días lunes hábiles de mayo y octubre. Los días martes, miércoles, jueves, viernes y sábados hábiles, en cada semana posterior al inicio;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y UNA COPIA, Y SE REMITIRÁ EL ORIGINAL A LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TEL.



Pedro Domingo Viquez

DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRAFOS (EL CORREO OFICIAL)	
DISTRIBUCION DE CORRESPONDENCIA A DOMICILIO	
E- 016	
N° Orden	Detalle
1	Anotar el nombre de la oficina correspondiente;
2	Anotar la Jefatura Departamental a la cual pertenece la oficina;
3	Anotar el nombre del empleado/supervisor que es el responsable del registro de la información;
4	Anotar la fecha (día, mes y año) a la que corresponda el registro;
5	Anotar el turno (horario de trabajo) correspondiente al cual pertenece el empleado responsable de la información;
6	El Jefe de Oficina será responsable por la verificación del presente documento, colocará su nombre y su firma, dando fe de lo registrado;
7	Anotar la cantidad de Servicios de Entrega Inmediata distribuidos con destino Local o Nacional. Si no es entregado por no encontrarse el destinatario, pero al dejar el aviso, registrar en la columna "Aviso", esta circunstancia;
8	Anotar la cantidad de Cartas Comerciales, distribuida según origen Local o Nacional;
9	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia ordinaria, distribuida según tipo (LC, Imp. y PP) y origen (Local, Nacional o internacional);
10	Anotar la cantidad de Cartas Electrónicas distribuidas según tipo (Tel.< o > de 20 p, Tel.Com. A o B, Circ.Elect. A o B,);
11	Anotar la cantidad avisos de envíos certificados para ser entregados por ventanilla según tipo y origen (Local, Nacional o internacional);
12	Anotar la cantidad de envíos de correspondencia en devolución (no distribuidos), agrupados de acuerdo al motivo y totalizar los envíos por filas. El total de devolución debe coincidir con el formulario E-011, en la columna DC (devuelta por cartero);
13	Al totalizar cada columna en la ultima fila resaltada, en el caso de que sea más de una hoja, subtotalizar cada una de ellas;

NOTA: ESTE FORMULARIO SE COMPLETARA EN ORIGINAL Y DOS COPIAS POR EL JEFE DE OFICINA, Y REMITIRÁ EL ORIGINAL AL JEFE DEPARTAMENTAL QUIEN VERIFICARA LA CONSISTENCIA DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA Y CON POSTERIORIDAD REMITIRÁ COPIA A LA DIREC.GRAL.DE COR.Y TEL.



-000173-ANEXO 12ESTANDARES DE CALIDAD
RECOMENDADOS POR LA UPU

La Unión Postal Universal en su Resolución C 20/1999 reconoce "que la calidad de servicio alcanzada por cada país contribuye a definir la calidad total de la red postal mundial; que en cada país hay diferentes grados de desarrollo en materia de calidad y que, por consiguiente, no es posible aplicar normas uniformes en todos los casos; que es indispensable basarse en la situación real de cada país, debiendo por lo tanto cada administración establecer sus propias normas de calidad y comprometiéndose a cumplirlas; que es necesario contar con los resultados de los progresos realizados en materia de calidad de servicio para poder aplicar los mecanismos de corrección necesarios". Es por ello que los objetivos en materia de calidad de servicio deben ser cuantificados como metas y el "Correo Oficial" de Guatemala debe comprometerse a alcanzarlas.

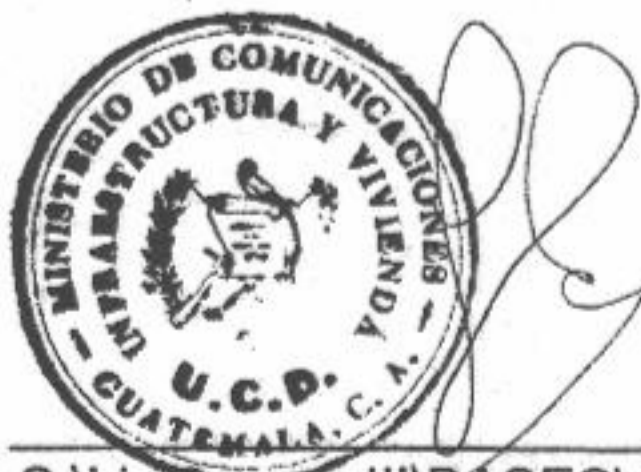
La mejora de la calidad de servicio tiene como objetivo principal ofrecer a los clientes como mínimo los criterios de calidad siguientes:

- Acceso universal a los servicios.
- Rapidez y fiabilidad en las prestaciones.
- Seguridad y resguardo de los contenidos de los envíos.
- Responsabilidad y tratamiento profesional de las reclamaciones.
- Satisfacción plena a los clientes.
- Desarrollo de sistemas eficientes de control de resultados operativos y económicos.

Es por ello que si bien no existen estándares universales, la UPU recomienda que cada administración se esfuerce en lograr una tendencia creciente en las mejoras de calidad de servicio. Para Guatemala recomendamos adoptar como meta el cumplimiento de los siguientes estándares:

1. Estándares de entrega.

Para una base de datos de 600 respuestas a las cartas prueba, se detallan a continuación los resultados que deberían establecerse como metas realistas de cumplimiento:



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	

2. Estándares de cumplimiento de los programas relacionados con las tareas internas.

2.1. Ventanillas.

Se debe hacer un sondeo anual de consultas a un adecuado número de clientes que concurren al servicio, y registrar sus apreciaciones en un documento especial destinado a sintetizarlas. Asimismo se debe implementar metódicamente una serie de medidas tendientes a determinar a cuanto asciende en cada servicio de Ventanilla el tiempo de espera a que se ve sometido los clientes y a fijar, por cada servicio el que se juzgue razonable dentro de las aspiraciones del usuario y las posibilidades de personal y equipamientos que pueda suministrar "El Correo Oficial". Deben fijarse metas de cumplimiento en el tiempo de espera de los



clientes, de manera tal que observar de año en año resultados que implican una reducción en los tiempos de espera a que se ve sometido el cliente.

2.2. Cumplimiento de programas de distribución.

Es necesario seguir muy de cerca el desarrollo de este servicio a fin de establecer si se lleva a cabo en forma regular, si abarca a la totalidad del área poblada, si se respetan los itinerarios y si las entregas se cumplen reglamentariamente. Toda esta información debe llevarse en registros creados para llevar los datos sobre el cumplimiento de programas de distribución.

2.3. Grandes Clientes o Impositores.

Es necesario destinar personal especializado para entrevistar a los correspondientes niveles gerenciales o departamentales de las empresas o instituciones, tanto del sector público como privado, para ahondar sobre el tema e incluso, para trazar planes de imposición y de distribución coordinados de manera de absorber mas eficazmente las variaciones del tráfico que por lo regular se genera en este sector.

Para registrar la información relacionada con la medición de calidad mediante información externa a la organización suministrada por los clientes, se deben desarrollar formularios estadísticos de "calidad de servicio".

2.4. Errores de Caja.

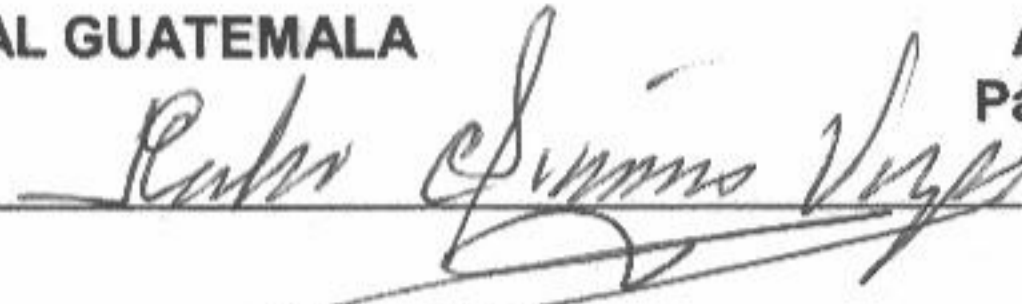
Una tabulación respecto de su cuantía, frecuencia, servicio, área, etc., permitirá conocer la influencia sobre el factor seguridad y, eventualmente, según la causa que la hubiere originado, disponer modificaciones en el equipamiento o bien complementarlo con dispositivos auxiliares que tornen más seguros los procedimientos de caja. Llevar un registro con las mejoras en la frecuencia de errores que se observan.

2.5. Reclamaciones.

Entre los medios destinados a apreciar la calidad del servicio postal, el del rubro Reclamaciones se constituye en uno de los más importantes indicadores. Por ello, una adecuada clasificación temática resultaría de sumo interés para conocer las desviaciones e incumplimientos en la prestación del servicio y, por consecuencia estar en inmejorables condiciones de corregir.

2.6. Errores de clasificación.



**-000176-**

Debe implementarse una política que establezca, en forma metódica y sistemática la revisión de los casilleros de clasificación destinada a subsanar las fallas, corregir imperfecciones e instruir al personal, todo con vistas a obtener el más alto coeficiente de calidad en esta tarea. Deberá llevarse un registro de errores frecuentes y supervisar el cumplimiento de las medias correctivas adoptadas.

2.7. Errores de encaminamiento.

Se pretende distinguir en este caso los errores observados en las etapas posteriores al cierre de los atados y despachos. De ahí, entonces, la necesidad de implementar acciones dirigidas a observar orgánicamente el trazado y cumplimiento de los programas. También deberá sistematizarse un registro de errores de encaminamiento a fin de poder hacer las acciones correctivas o de progreso que los analistas consideren oportunas.

2.8. Cumplimiento de programas de expedición y recepción.

Aquí se trata de la adopción de medidas tendientes a determinar si los programas establecidos para la salida y el ingreso del correo son los más apropiados sobre la base de los medios de transporte disponibles y a los imperativos del servicio postal. Un registro del cumplimiento de programas de expedición y recepción permite efectuar en tiempo y forma las acciones que perfeccionen el sistema y minimicen los costos.

2.9. Demoras de transporte.

En todos los casos, cabe investigar las causas por los atrasos o demoras en que incurran procurando subsanarlas, buscar alternativas y, en fin, llegado el caso rediseñar la red, procurando siempre la transmisión del envío en el menor plazo posible, por la vía más corta, más segura y eliminando intermediaciones. La optimización de la red de transporte impone en primer término conocer cuál es su comportamiento, uno de cuyos aspectos es el cumplimiento de los horarios preestablecidos, y el control de los plazos de encaminamiento, por lo tanto resulta necesario verificar y registrar este aspecto.

2.10. Descomposición del Correo.

Cuando el cliente estima que la celeridad en la transmisión de una pieza ordinaria no es la esperada, opta por cursarla por expreso, si estima que la seguridad que le ofrece el servicio ordinario no es confiable, la impondrá registrada, etc. Por ello como una forma de medir la calidad del servicio, importa conocer como se



descompone el correo y las variaciones que se producen. Para ello es necesario analizar regularmente el comportamiento de la demanda y llevar los registros estadísticos previstos en el Anexo 11, sobre este comportamiento y las posibles causas que lo motivan.

2.11. Registro de casos originados en la función de defensa al consumidor

En el orden nacional, la consideración y análisis de las reclamaciones formuladas por los clientes y las denuncias concretadas ante la Autoridad de Aplicación y Control, constituyen un claro índice de la calidad del servicio. Es por ello que el registro que se deberá llevar en ese organismo, da pautas de errores frecuentes que deben ser corregidos por el operador.

2.12. Boletines de verificación.

En el orden internacional los boletines de verificación y actas de avería que se transmiten entre las administraciones interesadas, conforman un indicador de la eficiencia con que actúa. Llevar registros donde clasificar estos documentos y las causas que los originaron, como así nombre de la administración denunciante, servicio y área donde se produjo la falta, etc., se convierte en un elemento valioso para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad y para salvaguardar el prestigio de la administración ante las restantes administraciones del exterior o interior del país.

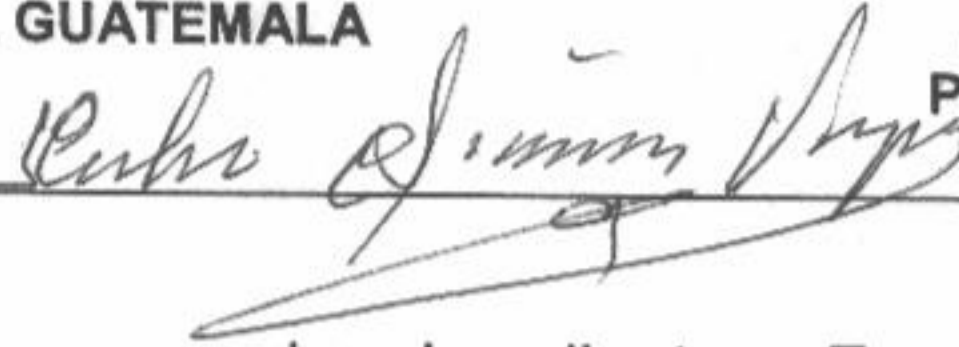
2.13. Recolección de buzones.

El buzón y la ventanilla de correos son los puntos que el servicio postal brinda al usuario para que este pueda depositar su correspondencia. Con el mismo celo con que se lo atiende en la ventanilla, se debe satisfacer al cliente cuando lo hace en el buzón, cuidando que esté instalado en el centro mismo de las necesidades, esmerándose por el estado de conservación e higiene, que este rodeado de la debida seguridad y que se respete el programa de recolección. Un adecuado control sobre estos y otros aspectos contribuirá a restituir en el usuario la confianza en el servicio. Para registrar en forma sistemática toda esta información se deben desarrollar formularios especiales, con la finalidad de conocer la calidad con la que se está realizando la recolección de buzones.

3. Sobre la calidad del servicio.

La UPU y la UPAEP, permanentemente trabajan en programas y sistemas tendientes a mejorar la calidad del servicio. Pero además de producir los instrumentos idóneos para lograr mejoras regulares, crecientes y sostenidas en la calidad, existen incentivos económicos que motivan a la Administraciones Postales de los países de menor desarrollo relativo a considerar como prioritario el





-000178-

tema, con el objetivo de satisfacer en mayor grado a los clientes. Es por ello que El Congreso de Beijing de la UPU, aprobó el sistema de gastos terminales que comprende el Fondo para el Mejoramiento de la Calidad de Servicio (FMCS).

El FMCS es un fondo transitorio y no permanente, que tiene como único objetivo ayudar a los países de menor desarrollo relativo a mejorar la calidad del servicio postal universal internacional durante un período de transición hasta que la UPU adopte un nuevo sistema de gastos terminales basado en tarifas específicas para cada país. El FMCS se alimentará con un aumento del 7,5% de la tasa de gastos terminales de 3,427 DEG por kilogramo aplicable a todos los intercambios postales originados en países de mayor desarrollo relativo (PI) y destinados a países de menor desarrollo relativo (PED). Este aumento no se aplicará al correo sujeto al mecanismo de revisión, a las sacas M ni al correo masivo.

Es justamente este fondo incremental sobre remuneraciones de gastos terminales, con fin específico, un importante incentivo para el Concesionario a fin de controlar y garantizar mejoras en el tiempo de resultados en la calidad del servicio.

4. RECLAMACIONES

Respecto a la calidad no existe un desarrollo obligacional de los siguientes puntos que se enuncian en esta cláusula:

Deberá darse atención a las reclamaciones del público en cada agencia para lo cual se deberá poner a disposición, hojas de reclamaciones a los Usuarios en forma gratuita.



-000179-

ANEXO 13CANASTA DE PRECIOS PROMEDIOS UPAEP

1. Marco Regulatorio



El Estado se reserva el derecho de fijar el precio de venta al público de los servicios comprendidos en el numeral 2.1.1. del Pliego de Bases de la Licitación y la Concesionaria recibirá en concepto del complemento tarifario la diferencia entre el precio de venta y el costo que ésta determine en su oferta. El monto constitutivo del precio de mercado de los servicios que integran el numeral 2.1.1., deberá ser propuesto por el oferente y será uno de los elementos económicos a considerar en la evaluación de la Oferta a los fines de la Adjudicación. En otras palabras, el Concesionario recibirá como complemento tarifario por la prestación de los servicios postales básicos, el importe solicitado por éste en su oferta económica.

El Concedente regulará el precio de venta al público de las cartas hasta 20 gramos y los telegramas hasta 20 palabras. El Estado sólo pagará la diferencia entre el precio cobrado al público y el monto solicitado por el Contratista por la prestación de esos servicios. Si hipotéticamente el Estado igualara esos términos económicos (el precio de venta al público y el fijado por el Concesionario), el contratista no recibiría ninguna remuneración.

Los precios de los servicios no comprendidos en el numeral 2.1.1., podrán ser fijados libremente por el Concesionario, salvo los precios de los servicios de correspondencia nacional e internacional obligatoria, que si bien los establecerá el Concesionario, no podrán superar una canasta de precios promedio de los países que integran la U.P.A.E.P., según la metodología que forman parte del presente Anexo 13.

Estos parámetros se fijan para evitar distorsiones en los precios relativos de los servicios postales internacionales con respecto a los otros países miembros. Recordamos que en el ámbito internacional, los territorios de los países miembros de la U.P.U. constituyen un solo territorio postal para el intercambio de la correspondencia entre sus Administraciones Postales. Los precios que integran actualmente el cuadro tarifario son los siguientes:



-000180-

Cuadro A

Rubén Jiménez Viquez

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.	0,20	0,20	2,50	3,00	4,00
De 21 a 50 gr.	1,50	2,00	3,75	8,75	13,25
De 51 a 100 gr.	2,00	3,00	7,00	17,50	26,50
De 101 a 250 gr.	3,00	5,00	16,00	40,00	61,00
De 251 a 500 gr.	4,00	8,00	29,75	70,50	107,00
De 501 a 1000 gr.	6,00	12,00	54,50	125,00	188,50
De 1001 a 2000 gr.	8,00	15,00	99,50	223,50	334,25

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.	0,025	0,025	0,313	0,375	0,500
De 21 a 50 gr.	0,188	0,250	0,469	1,094	1,656
De 51 a 100 gr.	0,250	0,375	0,875	2,188	3,313
De 101 a 250 gr.	0,375	0,625	2,000	5,000	7,625
De 251 a 500 gr.	0,500	1,000	3,719	8,813	13,375
De 501 a 1000 gr.	0,750	1,500	6,813	15,625	23,563
De 1001 a 2000 gr.	1,000	1,875	12,438	27,938	41,781

IMPRESOS (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.	1,00	1,50	1,75	2,50	3,50
De 21 a 50 gr.	1,00	1,50	3,75	8,00	12,00
De 51 a 100 gr.	1,50	2,50	6,75	14,50	22,00
De 101 a 250 gr.	2,50	4,50	15,50	33,50	50,50
De 251 a 500 gr.	3,50	7,00	29,00	62,00	93,25
De 501 a 1000 gr.	5,00	10,00	53,00	110,50	165,25
De 1001 a 2000 gr.	7,00	14,00	97,50	198,50	294,50



IMPRESOS (en dólares de EE.UU.)

-000181-

Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.	0,125	0,188	0,219	0,313	0,438
De 21 a 50 gr.	0,125	0,188	0,469	1,000	1,500
De 51 a 100 gr.	0,188	0,313	0,844	1,813	2,750
De 101 a 250 gr.	0,313	0,563	1,938	4,188	6,313
De 251 a 500 gr.	0,438	0,875	3,625	7,750	11,656
De 501 a 1000 gr.	0,625	1,250	6,625	13,813	20,656
De 1001 a 2000 gr.	0,875	1,750	12,188	24,813	36,813

PAQUETES (en Quetzales)

Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 100 gr.	4,00	8,00	12,75	29,00	45,00
De 101 a 250 gr.	5,00	10,00	25,25	56,50	87,25
De 251 a 500 gr.	7,00	12,00	43,75	97,00	149,25
De 501 a 1000 gr.	8,00	14,00	59,25	122,75	184,75
De 1001 a 2000 gr.	9,00	16,00	118,25	245,50	369,50

PAQUETES (en dólares de EE.UU.)

Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 100 gr.	0,500	1,000	1,594	3,625	5,625
De 101 a 250 gr.	0,625	1,250	3,156	7,063	10,906
De 251 a 500 gr.	0,875	1,500	5,469	12,125	18,656
De 501 a 1000 gr.	1,000	1,750	7,406	15,344	23,094
De 1001 a 2000 gr.	1,125	2,000	14,781	30,688	46,188



Edna Jimenez Viquez

-000182-

ENCOMIENDAS (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 2 a 4 DGS. Kg.	10,00	18,00	120,00	322,00	480,00
Más de 4 a 6 Kg.	11,00	20,00	164,00	464,00	693,25
Más de 6 a 8 Kg.	12,00	24,00	199,75	583,00	869,75
Más de 8 a 10 Kg.	14,00	28,00	228,75	682,50	1015,25
Kg. Adicional h/ 20 Kg.	2,00	4,00	25,25	79,50	100,50

ENCOMIENDAS (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 2 a 4 Kg.	1,250	2,250	15,000	40,250	60,000
Más de 4 a 6 Kg.	1,375	2,500	20,500	58,000	86,656
Más de 6 a 8 Kg.	1,500	3,000	24,969	72,875	108,719
Más de 8 a 10 Kg.	1,750	3,500	28,594	85,313	126,906
Kg. Adicional h/ 20 K.	0,250	0,500	3,156	9,938	12,563



Carlos Jiménez Vique
-000183-**2. Metodología a emplear para la formulación de propuestas tarifarias.**

Para formular propuestas de nuevos cuadros tarifarios, el Concesionario deberá tomar en consideración los precios de los servicios (que integran el cuadro tarifario que ponemos como modelo) de por los menos nueve países de la UPAEP y obtener un promedio simple, que ha de ser el límite superior de su propuesta de incremento. En otras palabras si tomamos por ejemplo que dicho promedio es para cartas personales el siguiente:

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 21 a 50 gr.	0,250	0,375	0,875	2,188	3,313
De 51 a 100 gr.	0,375	0,625	2,000	5,000	7,625
De 101 a 250 gr.	0,500	1,000	3,719	8,813	13,375
De 251 a 500 gr.	0,750	1,500	6,813	15,625	23,563
De 501 a 1000 gr.	1,000	1,875	12,438	27,938	41,781
De 1001 a 2000 gr.	1,500	2,000	14,000	30,000	45,000

El precio de por ejemplo un envío de 200 gr. no puede ser superior a:

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 101 a 250 gr.	0,500	1,000	3,719	8,813	13,375

Por todo lo expuesto, ante la eventualidad de estudiar una nueva propuesta tarifaria de los servicios que el Estado no subvenciona; el Concesionario solicitará a la autoridad de Aplicación y Control que le remita información estructurada de similar manera al cuadro B, de los precios de los servicios involucrados, proveniente de Administraciones Postales miembros de la UPAEP. Del conjunto tomará nueve países y sacará un promedio simple (es decir, sumar el valor de las tarifas por servicio y escala de peso de cada uno de esos datos y dividirlos por nueve), el resultado conformará la siguiente canasta de precios promedios de los servicios cobrados por los países miembros de la UPAEP:



-000184-

CUADRO B

[Handwritten Signature]

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.					
De 21 a 50 gr.					
De 51 a 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					

Cartas Personales y Tarjetas Postales (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.					
De 21 a 50 gr.					
De 51 a 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					

IMPRESOS (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.					
De 21 a 50 gr.					
De 51 a 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					



Rubén Jiménez Viquez

-000185-

IMPRESOS (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 20 gr.					
De 21 a 50 gr.					
De 51 a 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					

PAQUETES (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					

PAQUETES (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
Hasta 100 gr.					
De 101 a 250 gr.					
De 251 a 500 gr.					
De 501 a 1000 gr.					
De 1001 a 2000 gr.					



-000186-

ENCOMIENDAS (en Quetzales)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 2 a 4 Kg.					
Más de 4 a 6 Kg.					
Más de 6 a 8 Kg.					
Más de 8 a 10 Kg.					
Kg. Adicional h/ 20 K.					

ENCOMIENDAS (en dólares de EE.UU.)					
Escala de peso	Destino Local	Destino Nacional	Centroamérica y Panamá	Resto de América y el Caribe	Europa y Resto del Mundo
De 2 a 4 Kg.					
Más de 4 a 6 Kg.					
Más de 6 a 8 Kg.					
Más de 8 a 10 Kg.					
Kg. Adicional h/ 20 K.					

Similar procedimiento seguirá para telegramas o cartas electrónicas de más de veinte palabras y giros postales.

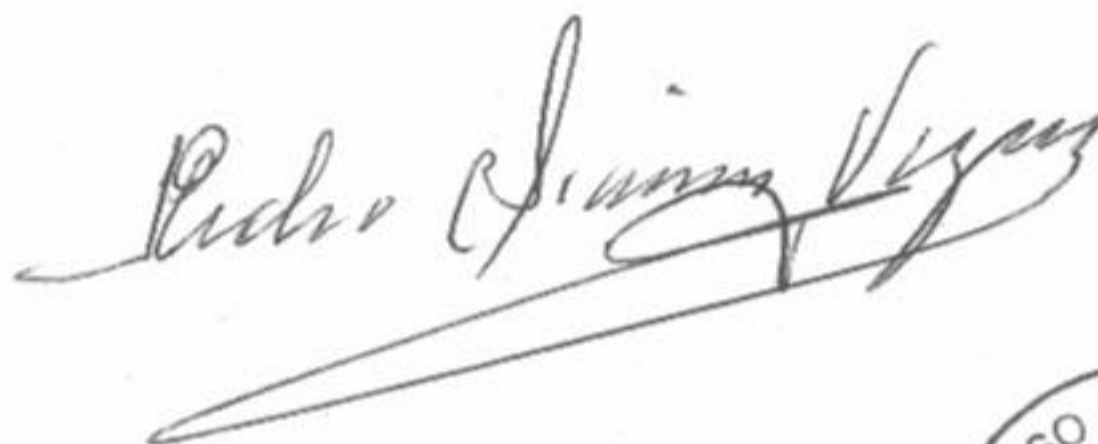
Rodrigo J. J. J.



-000187-ANEXO 14PLANILLA PARA EL CALCULO
DE PATRIMONIO NETO COMBINADO

Cuando se trate de Oferentes integrados por dos o más empresas, la valoración de los requisitos mínimos exigidos precedentemente se efectuará sobre la base del porcentaje de participación de los miembros de la asociación, no obstante lo cual deberán acreditar individualmente un patrimonio neto no inferior a dólares de Estados Unidos US\$ 200,000.00 (doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América), sin perjuicio de lo cual el patrimonio neto combinado tendrá que ascender como mínimo a la cantidad de US\$ 200,000.00. (doscientos mil dólares de los Estados Unidos de América) multiplicado por el número de sus integrantes.

El cálculo del patrimonio neto combinado se realizará en la siguiente planilla y deberá estar certificada por perito contador registrado en la SAT o un Auditor Público y Auditor colegiado activo.



-000188-

Ruben Jimenez Lopez

PLANILLA PARA EL CALCULO DE PATRIMONIO NETO COMBINADO (Estados Financieros Consolidados)			
Periodo de: Julio a Diciembre			
Cifras Expresadas en Dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en quetzales			
ESTADO DE RESULTADOS	EMPRESA A	EMPRESA B	TOTALES CONSOLIDADOS
Ventas			
Inventario I			
Compras			
Inventario II			
Gastos			
Ajuste por Conversión			
Dividendos Recibidos			
Ganancia o Pérdida del Período			
Sumas			
ESTADO DE UTILIDADES			
RETENIDAS			
Compañía Matriz			
Compañía Subsidiaria			
Ganancia o Pérdida			
Dividendos Pagados Cía. Matriz			
Dividendos Pagados Cía. Subsidiaria			
Saldo Final			
Sumas			
1.1. BALANCE GENERAL			
Caja			
Cuentas Por Cobrar			
Inventarios Finales			
Activo Fijo -Neto-			
Inversión Compañía Subsidiaria			
Compañía Subsidiaria Cuenta Corriente			
Cuentas por Pagar			
Compañía Matriz Cuenta Corriente			
Capital en Acciones			
Compañía Subsidiaria			
Ganancia no Distribuida Saldo Final			
2. Sumas			



-000189-

Petro Juan Lopez



BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL **-000190-**
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA

BOLETIN No. 1 14 de agosto de 2003

Con el proposito de dar mayor cobertura a nivel internacional, publicando esta convocatoria en el Development Business, se comunica que la presentación de las ofertas que estaba prevista, según lo publicado, para el día 17 de septiembre de 2003, se traslada para el día 24 de septiembre de 2003, a las 10:00 horas en la sala de sesiones del despacho ministerial, ubicada en el segundo nivel del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, en 8ª. Avenida y 15 calle de la zona 13 de esta ciudad capital, transcurridos 30 minutos, no se recibirá más ofertas y se procederá a la apertura de plicas.



BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL -000191-
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA

ADENDUM No. 1 21 de agosto de 2003

El día 20 de los corrientes, la empresa International Postal Services, Ltd a través de un oficio, consultó:

Si cambiará la fecha limite para hacer consultas definida en el capitulo 4.2 "Consultas, formas de comunicación y aclaraciones de oficio", página 9 de 25 de las Bases de Licitación?

Respuesta:

Si, efectivamente, las consultas de los adquirentes de las Bases se presentarán por escrito, hasta el 08 de septiembre de 2003 en días hábiles.



BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA

-000192-

BOLETIN No 02

12 de septiembre de 2003

En el Documento de las Bases se modifica la descripción del numeral **2.1.2 Otros servicios**, objeto de la Concesión en el que se agrega un inciso y que en consecuencia deberá leerse así:

2.1.2 Otros servicios. Consisten en:

2.1.2.1.

2.1.2.13 **Prestación del servicio postal de cartas simples mayores de 20 gramos.**
Integran esta categoría cualquier carta en sobre cerrado de contenido secreto, no comercial, no importando sus dimensiones, cuyo peso sea mayor de 20 gramos depositada por una persona y con destino nacional.

Esta modificación debe aplicarse en cualquier documento que forme parte de la presente Licitación donde se describan los servicios postales a concesionar.



-000193-

Pedro Juan Vique



Rubio Jimenez V. J.

BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA

-000194-



ADENDUM No. 02

12 de septiembre de 2003

INTERNATIONAL POSTAL SERVICES LTD. formuló las siguientes preguntas:

1. PREGUNTA:

¿Se autorizará el uso de sellos postales en todo tipo de carta? A continuación se citan algunos casos específicos:

Si se depositan 50 cartas menores de 20 gramos por una persona individual con destino nacional

- * Carta de 50 gramos con destino nacional
- * Cartas con membretes con destino nacional,
- * Cartas que tengan por remitente a un profesional (Lic., Dr., Ing..)
- * Impresos

RESPUESTA:

Se confirma lo establecido en el numeral 2.1.2.11. SERVICIOS FILATELICOS que nos remite al ANEXO No 1, pág. 8 DE LAS ACTIVIDADES FILATELICAS, Emisión de Sellos "El Concedente delega en el Concesionario, que se constituye por este acto en el operador del Correo Oficial de Guatemala, la facultad de emitir sellos postales, distribuirlos y venderlos como uno de los medios para que los usuarios puedan pagar las tarifas postales. Existiendo medios sustitutivos de franqueo, al usuario siempre se le deberá dar la alternativa de solicitar su franqueo mediante sellos postales."

2. PREGUNTA

Tanto en el capítulo 8.6, página 19 de 25 de las Bases de Licitación, como en el Anexo No. 13 se trata el tema de los precios. Pero no está claramente definido si los precios al público incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

Por ejemplo, actualmente por el envío de una carta menor de 20 gramos a Nicaragua, se deben pagar Q. 2.50 en sellos postales (no interviene ningún cobro de IVA); entonces, al establecerse la figura de una concesión como la definida en las Bases de la presente Licitación, debería incrementarse el valor del IVA al porte de la carta?

En algunas administraciones postales de otros países, no aplica el pago de IVA en la venta de sellos postales. Será ese el caso en Guatemala?



RESPUESTA:



-000195-

Para los efectos de la presente Concesión hay que observar lo prescrito en la Ley del IVA y lo indicado en el **ANEXO No 2** donde se indica que los precios deben incluir el IVA.



3. PREGUNTA:

Sobre la metodología a emplear para la formulación de propuestas tarifarias descrita en el capítulo 2 del **ANEXO No. 13**:

¿Es requisito de la Concesión de los servicios postales de Guatemala, que al inicio de la misma, los precios al público sean los mismos que están vigentes a la fecha y que fueron proporcionados en las páginas No. 2, 3 y 4 del Anexo No. 13?

RESPUESTA:

No. Dichos precios fueron proporcionados como referencia y como claramente establece el último párrafo de la página 1 del **ANEXO No 13** "Los precios de los servicios no comprendidos en el numeral 2.1.1., podrán ser fijados libremente por el Concesionario, salvo los precios de los servicios de correspondencia nacional e internacional obligatoria, que si bien los establecerá el Concesionario, no podrán superar una canasta de precios promedio de los países que integran la U.P.A.E.P., según la metodología que forman parte del presente Anexo 13."

4. PREGUNTA:

¿En la página 1 de 8 del Anexo 13, en el capítulo 1 sobre el "Marco Regulatorio", en el tercer párrafo dice: "Los precios de los servicios no comprendidos en el numeral 2.1.1, podrán ser fijados libremente por el Concesionario, salvo los precios de los servicios de correspondencia nacional e internacional obligatoria..." y adicionalmente, en la página 8 de 8 del mismo anexo 13 dice "Similar procedimiento seguirá para telegramas o cartas electrónicas de más de veinte palabras y giros postales"

Por ser los telegramas o cartas electrónicas de más de veinte palabras y los giros postales productos no definidos como obligatorios, se asume que la observación citada de la página 8 de 8 del mismo anexo que se refiere a telegramas o cartas electrónicas de más de veinte palabras y giros postales con destino internacional.

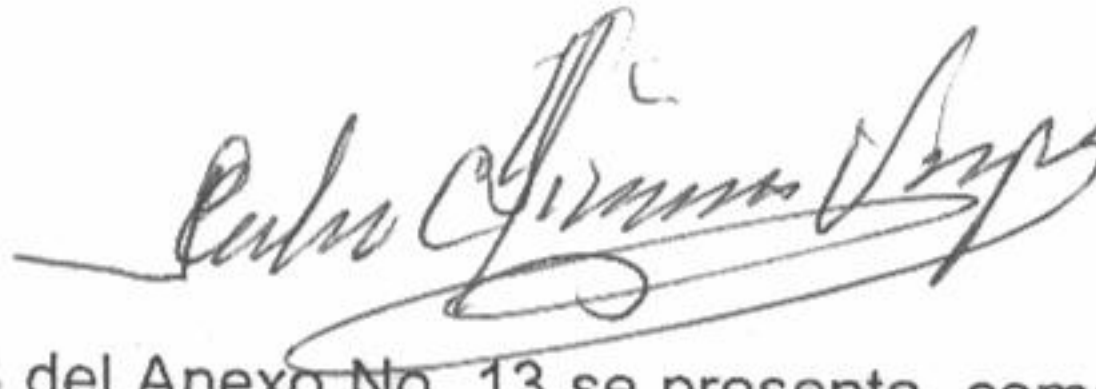
¿Es correcta esta interpretación?

RESPUESTA:

Todos los servicios a que se hace referencia en las Bases de Licitación son de prestación obligatoria para el concesionario. En lo relativo al precio de cada uno de los servicios se observará que el Oferente debe fijarlos atendiendo a lo indicado en las Bases.



5. PREGUNTA:



-000196-

En el primer párrafo de la página 5 de 8 del Anexo No. 13 se presenta, como ejemplo de precios promedio de la canasta de precios, un cuadro de precios expresados en dólares de EEUU, que tienen la misma información que el cuadro de los precios actuales presentados en la página 2 de 8 del mismo Anexo, pero con una escala desfasada en los rangos de peso. Entonces, ¿se confirma que los indicados en dicho cuadro son presentados sólo como ejemplo y que no son representativos de la realidad de la canasta de precios?

RESPUESTA:

Efectivamente la información de los cuadros deberá tomarse como ejemplo para aplicación de la metodología.



6. PREGUNTA:

Por este medio se solicita la información de los precios indicados en la estructura definida y explicada en el Anexo 13, de por lo menos quince países que sean miembros de UPAEP. Esta información sobre los precios, es fundamental para preparar una oferta al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que esté basada en precios reales que puedan ser aplicables.

RESPUESTA:

Este requerimiento se atenderá en próximo ADENDUM.

7. PREGUNTA:

Con relación a la cobertura y desarrollo de la red postal, ¿Podrá el concesionario, hacer sustituciones en los puntos de admisión y distribución, mediante otorgamiento de franquicias u oficinas móviles?

RESPUESTA:

No se admitirá la sustitución de ninguno de los puntos de admisión y distribución en virtud de que debe mantenerse como mínimo la cobertura geográfica existente

8. PREGUNTA:

En el anexo 1, cláusula segunda, página 4 de 25, segundo párrafo, se lee: "Encomienda (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..."

¿Se clasifican estos servicios como productos registrados o certificados?



RESPUESTA:

Peter Juan Viquez -000197-

Todas las encomiendas postales se registran y a solicitud del usuario pueden ser certificadas.

9. PREGUNTA:

¿Aplica la descripción de servicio certificado para encomiendas entrantes y de salida internacional?

RESPUESTA:

En ambos casos puede ser solicitada la certificación del envío



10. PREGUNTA

¿Cómo se clasificarán las encomiendas internacionales entrantes si no vienen certificadas?

RESPUESTA:

Como correspondencia ordinaria aunque siempre deberá traer su boletín de aduana.

11. PREGUNTA:

Con relación a los bienes inmuebles, tanto en el capítulo 8.4 de las Bases de Licitación página 18 y 25, como en el Anexo 1, cláusula DECIMA SEPTIMA, página 18 de 25, se indica que los inmuebles descritos en el ANEXO 8 serán entregados en arrendamiento al Concesionario. Si se diere el caso, ¿Podrá el concesionario, entregar a la Dirección General de Correos, algún edificio que no vaya a utilizar?

RESPUESTA:

No, en virtud de que debe mantenerse como mínimo la cobertura geográfica actual.

12. PREGUNTA:

En el ANEXO 1, cláusula DECIMA, sobre Derechos del Concesionario, se menciona en los incisos b), c), d), e), el concepto sobre "derecho de cobrar". ¿Se deben entender estos conceptos, como valores a ser percibidos íntegramente por el concesionario, renunciando al concedente a toda percepción de ingresos por este concepto?

RESPUESTA:

Estos conceptos, deben interpretarse con el contenido íntegro de las bases y especialmente en lo relativo a las obligaciones económicas de ambas partes.



Pablo Jimenez Lopez

La Empresa THE STAFFORD GROUP ha planteado las siguientes preguntas:

-000198-



13.PREGUNTA:

El artículo 21 de la Ley de Contrataciones del Estado de Guatemala establece que los documentos de la licitación deben ser aprobados previamente por el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, previo los dictámenes técnicos que determine el Reglamento de la ley mencionada. Pregunta: ¿Podemos obtener copia de estos documentos, a efecto poder determinar que el requisito legal se ha cumplido?

RESPUESTA:

Efectivamente se ha cumplido con el debido proceso y en cualquier momento puede ser consultado el expediente en la Unidad de Concesiones y Desincorporaciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

14.PREGUNTA:

El numero 11 del artículo 19 de la Ley de Contrataciones del Estado de Guatemala dice que en las bases de Licitación debe señalarse la forma de integración del precio unitario por renglón (cada servicio a prestarse a la población). Las bases no lo establecen expresamente. Pregunta: ¿Cómo podemos realizar un plan de negocio para la Concesión si no se dice claramente cuanto se le cobrará al público por cada servicio, y el mismo es regulado por el Estado?

RESPUESTA:

No es necesario que cuente con ninguna referencia de precios para formular su oferta, ya que es el oferente el que de acuerdo a sus análisis será quien establezca que tarifas cobrará por cada uno de los servicios a prestar en caso sea adjudicado, precios que definirá de conformidad con lo indicado en las bases de licitación.

15.PREGUNTA

El artículo 95 de la Ley de Contrataciones del Estado de Guatemala dice que no podrán concesionarse servicios en los que actualmente el Estado, entidades autónomas y descentralizadas obtengan utilidades. Pregunta: ¿Puede la dependencia competente certificar lo anterior, para seguridad de los oferentes?

RESPUESTA:

El servicio postal actualmente no es rentable para el Estado en virtud de no operarlo directamente, sino a través de un operador privado.



16.PREGUNTA:

Es de nuestro conocimiento que Guatemala es parte de varios tratados internacionales relacionados con asuntos postales. Pregunta: ¿Serían tan amables de proporcionarnos una copia de todos los tratados internacionales ratificados por Guatemala en materia postal, los cuales deben ser observados por los oferentes para realizar su oferta, y de resultar favorecidos, ser observados en la prestación del servicio?

RESPUESTA:

Dichos documentos en cualquier momento pueden ser consultados en el Banco de Datos de la Dirección General de Correos y Telégrafos.



17.PREGUNTA:

En Guatemala existen diversas empresas de courier, nacionales e internacionales. Pregunta: ¿Cuál es el marco legal bajo el cual operan, está regulado dicho servicio?

RESPUESTA:

No existe ninguna ley vigente que regularice este mercado.

18.PREGUNTA:

En la cláusula 15, anexo 1, página 17 de 25, último párrafo, se menciona un Reglamento de Operación del Servicio Postal. Pregunta: ¿ Podemos consultar dicho Reglamento o que se nos proporcione alguna copia, lo cual es fundamental para conocer las condiciones de bajo las cuales el concesionario deberá prestar el servicio?

RESPUESTA:

El reglamento estará preparado antes de la firma del contrato.



[Handwritten signature]

BASES DE LA LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL E INTERNACIONAL -000200-
No. DGCyT-2-2003
PARA OTORGAR LA CONCESIÓN DE LOS
SERVICIOS POSTALES DEL CORREO OFICIAL DE GUATEMALA

ADENDUM No. 03

19 de septiembre de 2003

PREGUNTA:

Por este medio se solicita la información de los precios indicados en la estructura definida y explicada en el Anexo 13, de por lo menos quince países que sean miembros de UPAEP. Esta información sobre los precios, es fundamental para preparar una oferta al Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, que esté basada en precios reales que puedan ser aplicables.

RESPUESTA

La información solicitada es determinante para la prestación del servicio pero no incide directamente en los rubros a calificar por la Junta de Licitación

Sin embargo la información y metodología a que hace referencia el ANEXO 13 debe ser aplicada por la Empresa adjudicada previo a la suscripción del contrato de concesión, quien debe hacer la investigación asesorándose con el Operador Internacional con quien suscribirá el convenio establecido en las bases, debiendo presentar los cuadros de las tarifas de conformidad con la metodología indicada y adjuntar la documentación en donde consten las tarifas consideradas para obtener los promedios utilizados, que será objeto de revisión por la Autoridad de Aplicación y Control como requisito previo a la firma del contrato.

En tal virtud no corresponde a este Ministerio suministrar dicha información.

