

Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 10/2024

La Paz, 27 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1382/2024 de 24 de junio de 2024 (**INFORME TÉCNICO**); El Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1922/2024 de 27 de diciembre de 2024 (**INFORME JURÍDICO**); los antecedentes del caso, la normativa vigente y aplicable, todo lo que convino ver, se tuvo presente, y:

CONSIDERANDO 1.- (ANTECEDENTES)

Que, mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 3 de enero de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (**ATT**) dispuso aprobar los Parámetros de Calidad para prestar es Servicio Postal No Básico como actividad principal, de conformidad a lo establecido en el Anexo adjunto a la precitada Resolución Administrativa.

Que, mediante **INFORME TÉCNICO**, la Unidad de Servicio Postal dependiente de la Dirección Técnica Regulatoria de Transportes concluyó en la necesidad de aprobación del Reglamento propuesto “(...) que incorpore a la categoría de transporte aéreo y terrestre no confederado y contenga los aspectos mencionados de “Información”, “Proceso”, “Instalaciones” y “Seguridad” y deje sin efecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 03 de enero de 2019.”

CONSIDERANDO 2.- (MARCO NORMATIVO)

Que, el Numeral 2 del Parágrafo I del Artículo 297 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de 7 de febrero de 2024, establece que las competencias exclusivas son aquellas en las que in nivel de gobierno tiene sobre una determinada materia las facultades legislativa, reglamentaria y ejecutiva, pudiendo transferir y delegar estas dos últimas. Asimismo, el Numeral 3 del Parágrafo II del Artículo 298 del texto constitucional, establece entre las competencias exclusivas del nivel central del Estado al Servicio Postal.

Que, el Artículo 1 de la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (**LEY 164**) tiene por objeto establecer el régimen general del servicio postal.

Que, el Parágrafo I del Artículo 4 de la **LEY 164** comprende dentro de su ámbito de aplicación a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades y presten servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, originadas, en tránsito o terminadas en el territorio, así como del servicio postal en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Que, el Numeral 1 del Artículo 14 de la **LEY 164** dispone que la **ATT** deberá cumplir y hacer cumplir la Ley en cuestión, así como sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos. Del mismo modo, el Numeral 2 del mismo Artículo determina que la **ATT** tiene dentro de sus atribuciones autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal a nivel nacional.

Que, dentro de las atribuciones que la **LEY 164** le confiere a la **ATT** en el Numeral 15 de su Artículo 14, se encuentra la de elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

Que, el Parágrafo I del Artículo 107 de la **LEY 164** establece que la **ATT** creará una unidad de regulación postal, que será la encargada de regular, supervisar, controlar, fiscalizar, autorizar, establecer el régimen general de tarifas y los niveles de calidad de los servicios postales.

Que, mediante Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015 (**DS 2617**), se aprobó el Reglamento de la Ley N° 164, de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, para el Sector Postal, cuyo Inciso e) del Artículo 6 dispone entre las atribuciones de la **ATT** para el servicio postal el elaborar, actualizar y modificar manuales de normas de calidad y técnicas, instructivos, circulares y procedimientos operativos a ser aplicados en el sector postal.

Que, el Parágrafo II del Artículo 32 del **DS 2617** dispone que la **ATT** establecerá los parámetros de calidad que los operadores postales de los servicios no básicos deben cumplir.

CONSIDERANDO 3.- (ANÁLISIS)

Que, mediante **INFORME TÉCNICO**, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes señaló que: “(...) *En función a los antecedentes mencionados y considerando el marco normativo aplicable, corresponde la emisión de una Resolución Administrativa que determine los parámetros de calidad para el servicio postal no básico, que incorpore a los operadores de transporte aéreo y transporte terrestre no confederado y que se enfoque en los elementos que sí pueden ser evaluados a través de una inspección administrativa in situ, eliminando además parámetros repetidos y simplificando la evaluación de los parámetros al considerar una única acta para el efecto. Dicha Resolución Administrativa deberá referirse a los siguientes parámetros de calidad: **Información (...)** **Proceso (...)** **Cumplimiento del Servicio (...)** **Instalaciones (...)** **Seguridad**. En ese entendido, concluyó en la necesidad de aprobación del Reglamento propuesto “(...) que incorpore a la categoría de transporte aéreo y terrestre no confederado y contenga los aspectos mencionados de “Información”, “Proceso”, “Instalaciones” y “Seguridad” y deje sin efecto a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 03 de enero de 2019.”*

Que, el **INFORME JURÍDICO** concluyó que: “*Conforme a lo dispuesto por el Parágrafo II del Artículo 32 del Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015, y de conformidad al análisis, conclusiones y a la necesidad de aprobar el instrumento normativo en cuestión conforme plantea el **INFORME TÉCNICO**, corresponde emitir la Resolución Administrativa Regulatoria que apruebe el “Reglamento para la Evaluación del Cumplimiento de Parámetros Mínimos de Calidad en el Servicio Postal No Básico”, así como el Acta de Inspección de Parámetros de Calidad del Servicio Postal No Básico y los Parámetros de Evaluación, conforme a los Anexos I y II del **INFORME TÉCNICO** referido, debiendo a su vez dejar sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 03 de enero de 2019.”*

Que, conforme la necesidad y viabilidad técnica expresadas por el **INFORME TÉCNICO** y de acuerdo a lo señalado por el **INFORME JURÍDICO**, corresponde emitir la Resolución Administrativa Regulatoria mediante la cual se apruebe el “Reglamento para la Evaluación del Cumplimiento de Parámetros Mínimos de Calidad en el Servicio Postal No Básico”, conforme al Parágrafo II del Artículo 32 del Decreto Supremo N° 2617 de 2 de diciembre de 2015, así como “el Acta de Inspección de Parámetros de Calidad del Servicio Postal No Básico” y “los Parámetros de Evaluación”, documentos adjuntos al **INFORME TÉCNICO**. Asimismo, debe dejarse sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 03 de enero de 2019, en el marco de las atribuciones de la **ATT** como Ente de Regulación del Sector Postal.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes;

RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el “Reglamento para la Evaluación del Cumplimiento de Parámetros Mínimos de Calidad en el Servicio Postal No Básico”, adjunto a la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEGUNDO.- APROBAR el Acta de Inspección de Parámetros de Calidad del Servicio Postal No Básico, así como los Parámetros de Evaluación, documentos que se encuentran respectivamente en los ANEXOS I y II, que forman parte integrante e indivisible de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

TERCERO.- DEJAR sin efecto la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT LP 1/2019 de 03 de enero de 2019.

CUARTO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, el inicio de las actividades de inspección de acuerdo a cronograma a ser establecido por la Unidad de Servicio Postal para la gestión 2025 en adelante.

QUINTO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, realice las gestiones para la adecuación del Sistema SISCOR a efectos de la generación automática del Acta de Inspección de Parámetros de Calidad del Servicio Postal No Básico que se encuentra en ANEXO I de la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SEXTO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes supervisar y fiscalizar el cumplimiento del “Reglamento para la Evaluación del Cumplimiento de Parámetros Mínimos de Calidad en el Servicio Postal No Básico” aprobado por la presente Resolución Administrativa Regulatoria.

SÉPTIMO.- INSTRUIR a la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, gestionar la publicación de la presente Resolución Administrativa Regulatoria en un órgano de prensa de circulación nacional, que permita el conocimiento de la misma, de conformidad al Artículo 9 párrafo I del Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, modificado por Decreto Supremo N° 5003 de 16 de agosto de 2003.

Regístrese y archívese.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

REGLAMENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD EN EL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES****ARTÍCULO 1.- (OBJETO).**

El presente Reglamento tiene por objeto establecer los parámetros mínimos de calidad para que los operadores postales presten un servicio eficiente, óptimo y con calidad, la metodología para dicho cometido y el incentivo a los operadores para incorporar los avances tecnológicos en la prestación de los mismos.

ARTÍCULO 2.- (ÁMBITO DE APLICACIÓN).

El presente documento es aplicable para los operadores que prestan el Servicio Postal No Básico como actividad principal o secundaria.

ARTÍCULO 3.- (DEFINICIONES).

Además de las establecidas en la normativa vigente del sector postal, para el cumplimiento del presente Reglamento, se adoptan las siguientes:

- a) **Guía del Envío o Documento Equivalente.** - Es el documento que identifica e individualiza cada envío postal desde su admisión hasta su entrega.
- b) **Parámetros Mínimos.** - Son las condiciones mínimas de calidad con las que debe contar un operador que preste el servicio postal conforme su categoría.
- c) **Prueba de Entrega.** - Es la constancia de que el envío fue entregado en el lugar de destino, estableciendo datos precisos de su entrega.
- d) **Orden de manifiesto.** - Documento que registra las órdenes a ser entregadas o recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.
- e) **Rastreo.** - Es la acción de poder informar en cualquier momento la ubicación de un envío postal, desde la admisión hasta la entrega.
- f) **Medios de Transporte de Correspondencia.** - Son los automóviles, motocicletas, bicicletas entre otros para el desarrollo del servicio postal.

**CAPÍTULO II
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD PARA PRESTAR
EL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO****ARTÍCULO 4. (DEBER DE INFORMACIÓN).**

Previo uso del servicio y en todo momento durante la prestación del mismo, los operadores postales facilitarán a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características del servicio ofrecido, concordante con los incisos c) y g) del artículo 56 del D.S. 2617.

ARTÍCULO 5. (INVOLABILIDAD).

Conforme al mandato de la Constitución Política del Estado Plurinacional, son inviolables la correspondencia, los papeles privados y las manifestaciones privadas contenidas en cualquier soporte, éstos no podrán ser incautados salvo en los casos determinados por la ley para la investigación penal, en virtud de orden escrita y motivada de autoridad judicial competente, en el marco de la normativa vigente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

ARTÍCULO 6. (PERIODICIDAD Y REGULARIDAD DEL SERVICIO POSTAL NO BÁSICO).

I. El Servicio Postal No Básico, es diferente al correo tradicional y necesariamente debe contar con los siguientes valores agregados:

- a) Rapidez;
- b) Tiempo de entrega cierto y garantizado;
- c) Identificación individual por envío a través del número de registro;
- d) Constancia de aceptación individual;
- e) Disponibilidad de prueba de entrega;
- f) Seguimiento y rastreo;
- g) Recolección a domicilio;
- h) Seguro opcional.

II. El operador del servicio postal no básico de categoría internacional debe comunicar anualmente a la ATT, mediante reporte escrito los resultados del control de calidad de la franquicia internacional que representa en Bolivia.

**CAPÍTULO III
DEVOLUCIONES DE ENVÍOS POSTALES**

ARTÍCULO 7. (MOTIVOS DE DEVOLUCIÓN).

I. Los operadores postales deberán registrar en la prueba de entrega el motivo de la devolución por el cual no fue posible entregar el envío al usuario destinatario y procederán a su devolución sin costo alguno para el usuario remitente.

II. Se considerarán como motivos de devolución los siguientes:

- a) **Desconocido:** Corresponde a aquellas situaciones en las cuales la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía, manifiesta no conocer al usuario destinatario.
- b) **Rehusado:** Corresponde a la situación en la cual el usuario destinatario rechaza o se niega a recibir el envío.
- c) **No reside:** Corresponde a la situación en la cual la persona que se encuentra en la dirección registrada en la guía ya no reside en ese lugar.
- d) **Dirección errada:** Corresponde a la situación en la cual la dirección indicada en la guía por el usuario remitente carece de algún elemento que permita su identificación o no exista.
- e) **Otros:** Corresponde al resto de situaciones que impiden que el envío sea entregado al destinatario registrado en la guía por fuerza mayor o caso fortuito, especificando la descripción.

ARTÍCULO 8. (INTENTOS DE ENTREGA).

I. En la eventualidad en la que el operador del servicio postal efectúe la entrega del envío en el domicilio del usuario destinatario consignado en la guía y no encuentre a nadie, deberá expedir un documento por medios físicos o electrónicos, en el que informe que tuvo lugar un intento de entrega de dicho objeto.

II. Los operadores postales deberán efectuar al menos dos (2) intentos de entrega, entre los cuales no debe transcurrir un tiempo superior a un (1) día hábil. Si después de dos (2) intentos no se logra llevar a cabo la entrega del envío, se debe dejar una copia de la prueba de entrega en el lugar de destino, donde se describa el día y hora que se realizaron los intentos.

III. Se debe informar al usuario remitente o destinatario que no se pudo realizar la entrega por lo que puede recoger el objeto en una determinada oficina del operador, indicando la fecha límite de retiro, la

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

cual será de treinta (30) días calendario, a partir del último intento de entrega, cumplido este plazo deberá ser devuelto al remitente.

IV. Los intentos de entrega deberán quedar registrados en la información materia de rastreo que debe estar disponible en página web o sistema de registro.

ARTÍCULO 9. (RECOLECCIÓN DEL ENVÍO POSTAL A DOMICILIO).

I. Los operadores postales deberán prestar el servicio de recolección a domicilio de envíos postales.

II. Para tal efecto, los operadores deberán habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programar el servicio de recolección, según la fecha y hora de su conveniencia.

III. El tiempo máximo para la recolección a domicilio en las ciudades capitales de departamento no debe ser superior a un (1) día hábil, contando a partir de la fecha en la cual el usuario solicitó el servicio, para zonas más alejadas el tiempo máximo de recolección a domicilio no debe ser superior a dos (2) días hábiles.

CAPÍTULO IV CONDICIONES DE ENTREGA DEL ENVÍO POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL Y SECUNDARIA

ARTÍCULO 10. (GUÍA DEL ENVÍO POSTAL).

I. Cada envío postal debe tener adherida obligatoriamente la guía correspondiente o documento equivalente, o en su caso contar con el medio electrónico que identifique el envío, desde la admisión hasta su entrega en destino.

II. La guía o documento equivalente debe ser impreso en tres (3) copias y con correlativo individual por cada envío postal (si corresponde).

ARTÍCULO 11. (CONTENIDO DE LA GUÍA)

I. La guía, documento equivalente o en su caso el medio electrónico que identifique el envío debe contener la siguiente información:

- 1. Datos del operador postal:** Razón social (nombre del operador), signo distintivo exclusivo de cada operador (logo), estos datos deberán estar en la parte superior de la guía con un tamaño mayor al resto de la información que contiene la guía o documento equivalente, dirección y teléfonos de contacto.
- 2. Datos del remitente:** nombre o razón social, cédula de identidad, dirección, número de contacto, ciudad y país de origen;
- 3. Datos del destinatario:** nombre o razón social, dirección, número de contacto, ciudad y país de destino;
- 4. Descripción del contenido:** Peso real del envío (expresado en Kilogramos), valor declarado del contenido (expresado en dólares americanos o su equivalente en bolivianos).
- 5.** Fecha y hora de admisión;
- 6.** Valor del servicio expresado en bolivianos;
- 7.** Información para rastreo.
- 8.** Día en el cual se tiene programada la entrega al destinatario;
- 9.** Espacio para observaciones;
- 10.** Cobro por otros servicios (manipuleo y otros), expresado y desglosado en bolivianos.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

II. Además, la guía, documento equivalente o en su caso el medio electrónico que identifique el envío debe contener mínimamente los siguientes términos y condiciones:

1. Partes;
2. Objeto;
3. Derechos del operador postal;
4. Derechos de los usuarios;
5. Prohibiciones;
6. Responsabilidad por daño al envío postal;
7. Obligaciones del remitente;
8. Obligaciones del destinatario;
9. Valor no declarado;
10. Información sobre reclamaciones administrativas.

ARTÍCULO 12. (PRUEBA DE ENTREGA).

I. La prueba de entrega para el servicio postal, deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Nombre legible y documento de identificación de la persona que recibe el envío en la dirección del destinatario;
2. Espacio para observaciones de quien recibe el envío;
3. Fecha y hora de entrega en la dirección del usuario destinatario;
4. Intentos de entrega con inclusión de la fecha y hora;
5. Motivos de devolución cuando no se puede realizar la entrega;
6. Fecha en la cual se devuelve al usuario remitente el envío cuando éste no se ha podido entregar al usuario destinatario.

II. Los operadores postales expedirán tres (3) copias tanto de la guía, como de la prueba de entrega (si corresponde).

III. El operador deberá implementar los mecanismos necesarios para suministrar en cualquier momento una copia de la guía, a requerimiento de los usuarios remitentes como destinatarios o de las autoridades competentes, ya sea a través de medios electrónicos o físicos.

IV. En caso de prestación del servicio postal de ámbito internacional, la prueba de entrega para el usuario remitente deberá estar a su disposición en la página web del operador.

CAPÍTULO V
PARÁMETROS MÍNIMOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
POSTAL NO BÁSICO COMO ACTIVIDAD PRINCIPAL Y SECUNDARIA

ARTÍCULO 13. (PARÁMETROS MÍNIMOS).

Los operadores del Servicio Postal No Básico como actividad principal y secundaria deberán cumplir los parámetros mínimos, conforme el siguiente detalle:

1. Información.
2. Proceso.
3. Cumplimiento del Servicio.
4. Instalaciones
5. Seguridad

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

ARTÍCULO 14. (PARÁMETRO DE INFORMACIÓN).

Para el cumplimiento de este parámetro se deberá observar lo siguiente:

- a) **Certificado Anual de Operaciones Vigente.** El Operador deberá contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y el mismo deberá exhibirse en un lugar visible en la casa matriz y sucursales de su Red Postal.
- b) **Signos de identificación.** El Operador deberá contar con al menos un (1) signo de identificación en su casa matriz y sucursales de la Red Postal del operador: letrero, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros, los mismos deberán estar exhibidos en un lugar visible. Esta identificación debe tener un tamaño no menor a 1 x 1,50 metros.
- c) **Identificación de personal.** El personal de la casa matriz y sucursales que forman la Red Postal del operador, deberá portar en lugar visible un gafete, el cual debe contener mínimamente: nombre, número de cédula de identidad, foto y nombre del operador; asimismo deberá portar ropa de trabajo con logotipo del operador para el cual trabajan.
- d) **Información al público.** El Operador deberá facilitar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características, condiciones del servicio ofrecido, tarifas, tiempo de entrega, cobros por manipuleo y desaduanización, información que debe ser exhibida en un lugar visible y proporcionada al usuario en forma impresa.
- e) **Difusión de la información por medios digitales.** La página web del operador debe estar actualizada, debiendo contener mínimamente la siguiente información:
 1. Misión, Visión y Política de Calidad;
 2. Servicios que presta;
 3. Tarifas actualizadas de cada servicio;
 4. Derechos y obligaciones del usuario;
 5. Derechos y obligaciones del Operador;
 6. Objetos prohibidos para importación o exportación;
 7. Números y direcciones de contacto de sucursales y oficinas de la empresa;
 8. Rastreo de envíos;
 9. Cobros por manipuleo y desaduanización, de manera clara y precisa;
 10. Eventos de pérdida o avería del envío, especificar los motivos por los cuales un objeto no es distribuible y motivos de caso fortuito o fuerza mayor.

ARTÍCULO 15. (PARÁMETRO DE PROCESO).

Para el cumplimiento de este parámetro se deberá observar lo siguiente:

- a) **Sistema de rastreo.** El Operador deberá contar con un sistema informático actualizado que permita determinar el estado del envío postal, desde su admisión hasta su entrega. El sistema deberá registrar la correspondiente prueba de entrega o en caso de que esta no pueda efectuarse registrará el descargo correspondiente.

El sistema de rastreo registrará mínimamente lo siguiente:

1. Fecha y Hora de admisión del envío;
2. Admisión en el punto de recepción/ recolección en el domicilio del usuario remitente.
3. Llegada al punto de recepción de recolección a domicilio.
4. Salida del punto de recepción.
5. Realización del trámite aduanero.
6. Llegada a la oficina de distribución.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

7. Intentos fallidos de entrega del envío.
 8. Entrega final al usuario destinatario.
-
- b) **Pesaje de paquetes con balanza o “patrones masa” autorizados por “IBMETRO”.** El Operador deberá contar mínimamente con una (1) balanza autorizada por "IBMETRO" o con “Patrones Masa” igualmente certificados por "IBMETRO" que permitan verificar el debido pesaje de los envíos.
 - c) **Registro de órdenes de manifiesto.** El Operador debe registrar en un sistema informático a diario las órdenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.

ARTÍCULO 16. (PARÁMETRO DE CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO).

Para el cumplimiento de este parámetro se deberá observar lo siguiente:

- a) **Servicio de Recolección:** Deberá habilitar un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programarlo, según la fecha y hora de su conveniencia.
- b) **Cumplimiento en atención de reclamaciones de usuarios y usuarias.** El Operador deberá contar con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos en tiempo oportuno, teniendo que presentar reportes semestrales de enero a junio y de julio a diciembre de cada año o a solicitud de la ATT para fines estadísticos.

ARTÍCULO 17. (PARÁMETRO DE INSTALACIONES).

Para el cumplimiento de este parámetro se deberá observar lo siguiente:

- a) **Oficina.** Debe contar con un área específica para la atención de usuarios, recepción de envíos postales y otros.
- b) **Bodega y/o Almacenes.** Debe contar con un área específica debidamente señalizada para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.
- c) **Mobiliario.** Deberá contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio, escritorios, equipos de computación, mesas y estantes para la clasificación de envíos postales.
- d) **Medios de Transporte de Correspondencia.** Deberá contar con medios de transporte de correspondencia los cuales deberán estar identificados con logotipos del operador.

ARTÍCULO 18. (PARÁMETRO DE SEGURIDAD).

Para el cumplimiento de este parámetro se deberá observar lo siguiente:

- a) **Sistemas de Seguridad.** Deberá contar con sistemas de Seguridad, vigilancia por video, cámaras de seguridad para la monitorización y grabación de actividades.
- b) **Extintores Portátiles Contra Incendios vigentes.** Deberá contar con extintor(es) portátil(es) contra incendios, vigentes - Clase A de 6 (Kg).

ARTÍCULO 19. (INSPECCIONES).

Las inspecciones se realizarán periódicamente. En virtud de lo que establece el Artículo 5 del Decreto Supremo N° 2617 de 02 de diciembre de 2015, la ATT se constituye en la única entidad con competencia para regular y fiscalizar las actividades del sector postal en todo el territorio nacional.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

ARTÍCULO 20. (MÉTODO DE EVALUACIÓN).

I. La evaluación se realizará mediante una inspección administrativa en las oficinas de la red postal de cada operador.

II. Las observaciones identificadas durante la primera inspección serán de conocimiento del responsable al finalizar la inspección, las mismas que deberán ser subsanadas de acuerdo a las recomendaciones.

III. La nota de aprobación para determinar el cumplimiento de los parámetros técnicos de calidad, serán las siguientes, según la categoría del operador:

- Categoría Internacional debe ser igual o superior a los (80 puntos), que es el equivalente al 80%.
- Categoría Nacional debe ser igual o superior a los (75 puntos), que es el equivalente al 75%.
- Categoría Departamental debe ser igual o superior a los (70 puntos), que es el equivalente al 70%.
- Categoría Transporte debe ser igual o superior a los (70 puntos), que es el equivalente al 70%.

Ante una evaluación por debajo de lo señalado, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio que corresponda.

IV. En el mes de enero de cada gestión, el operador debe verificar y mejorar los parámetros de calidad en cada oficina de su red postal a nivel nacional.

V. Las inspecciones administrativas darán inicio en el mes de febrero de cada gestión, a efectos de verificar el cumplimiento y la mejora de los parámetros de calidad.

ARTÍCULO 21. (INCUMPLIMIENTO A LOS PARÁMETROS MÍNIMOS DE CALIDAD).

El incumplimiento a los parámetros mínimos de calidad establecidos en el presente Reglamento constituye una infracción grave contra la Autoridad de Regulación y Fiscalización de telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo al inciso b) - Artículo 76 del D.S. 2617; “Incumplimiento total o parcial u obstaculización de las resoluciones dictadas por la ATT”. Por tanto, se procederá con la aplicación de la sanción pecuniaria que establece su Artículo 77.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-PT LP 10/2024

ANEXO I

ACTA DE INSPECCIÓN PARÁMETROS DE CALIDAD SERVICIO POSTAL NO BÁSICO					ACTA N°				
1. DATOS GENERALES									
Operador:					Ciudad/Departamento:				
Dirección:					Fecha:				
2. ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN, CONTROL Y FISCALIZACIÓN									
N°	Parámetro		Criterio	Puntuación	CUMPLE		TOTAL		
					SI	NO			
1	INFORMACIÓN	1.1	Certificado Anual de Operaciones Vigente	Deberá contar con el Certificado Anual de Operaciones de la gestión correspondiente y el mismo deberá estar exhibido en un lugar visible.	7				
		1.2	Signos de Identificación	Deberá contar con al menos un (1) signo de identificación: letrero, logotipo, banner, pintado de pared, entre otros, los mismos deberán estar exhibidos en un lugar visible. Esta identificación debe tener un tamaño no menor a 1 x 1,50 metros.	5				
		1.3	Identificación de personal	El personal deberá portar en lugar visible un gafete, el cual debe contener mínimamente: nombre, número de cédula de identidad, foto y nombre del operador; asimismo deberá portar ropa de trabajo con logotipo del operador para el cual trabaja.	5				
		1.4	Información al Público	Se deberá facilitar a los usuarios información clara, veraz, suficiente, precisa, completa, oportuna y gratuita, acerca de las características, condiciones del servicio ofrecido, tarifas, tiempo de entrega, cobros por manipuleo y desaduanización, información que debe ser exhibida en un lugar visible y proporcionada al usuario en forma impresa.	7				
		1.5	Difusión de información por medios digitales	La página web del operador debe estar actualizada, debiendo contener mínimamente la siguiente información: Misión, Visión y Política de Calidad; Servicios que presta; Tarifas actualizadas de cada servicio; Derechos y obligaciones del usuario; Derechos y obligaciones del Operador; Objetos prohibidos para importación o exportación;	7				

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-PT LP 10/2024

				Números y direcciones de contacto de sucursales y oficinas de la empresa; Rastreo de envíos; cobros por manipuleo y desaduanización; Eventos de pérdida o avería del envío; especificar los motivos por los cuales un objeto no es distribuible y motivos de caso fortuito o fuerza mayor.				
2	PROCESO	2.1	Sistemas de Rastreo	Deberá contar con un sistema informático actualizado que permita determinar el estado del envío postal, desde su admisión hasta su entrega. El sistema deberá registrar la correspondiente prueba de entrega o en caso de que esta no pueda efectuarse registrará el descargo correspondiente.	7			
		2.2	Pesaje de paquetes con balanzas o "patrones masa" autorizados por "IBMETRO"	Deberá contar mínimamente con una (1) balanza autorizada por "IBMETRO" o con "Patrones Masa" igualmente certificados por "IBMETRO" que permitan verificar el debido pesaje de los envíos.	7			
		2.3	Registro de órdenes de manifiesto	Debe registrar en un sistema informático a diario las órdenes a ser entregadas / recolectadas para tener el control de las piezas asignadas al cartero.	7			
	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	3.1	Servicio de Recolección a Domicilio	Deberá contar con un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios de este servicio puedan programarlo, según la fecha y hora de su conveniencia.	5			
		3.2	Atención de reclamaciones de usuarios y usuarias	Deberá contar con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos. Deberá contar con un registro de los mismos.	7			
	3	INSTALACIONES	4.1	Oficina	Debe contar con un área específica para la atención de usuarios, recepción de envíos postales y otros.	5		
4.2			Bodega y/o Almacenes	Debe contar con un área específica debidamente señalizada para clasificar los envíos de acuerdo al servicio y/o zona de entrega / recolección para que se derive al área de transportes.	5			
4.3			Mobiliario	Deberá contar con muebles y enseres apropiados para la prestación del servicio, escritorios,	5			

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-PT LP 10/2024

4	SEGURIDAD			equipos de computación, mesas y estantes para la clasificación de envíos postales.				
		4.4.	Medios de Transporte de correspondencia	Deberá contar con medios de transporte de correspondencia, los cuales deberán estar identificados con logotipos del operador.	7			
		5.1	Sistemas de Seguridad	Deberá contar con sistemas de Seguridad, vigilancia por video, cámaras de seguridad para la monitorización y grabación de actividades.	7			
		5.2	Extintores portátiles contra incendios	Deberá contar con extintores portátiles contra incendios, vigentes - Clase A de 6 (Kg).	7			

OBSERVACIONES

	RESULTADO
APROBÓ / REPROBÓ	

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO

- Categoría Internacional debe ser igual o superior a los (80 puntos), que es el equivalente al 80%.
- Categoría Nacional debe ser igual o superior a los (75 puntos), que es el equivalente al 75%.
- Categoría Departamental debe ser igual o superior a los (70 puntos), que es el equivalente al 70%.
- Categoría Transporte debe ser igual o superior a los (70 puntos), que es el equivalente al 70%.

NOTA ACLARATORIA: Los operadores que presten el Servicio Postal deben dar estricto cumplimiento con las obligaciones establecidas en la normativa del Sector Postal.

3. FIRMAS

Operador / Responsable		
Fecha y Hora Recepción:		

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

**ANEXO II
PARÁMETROS DE EVALUACIÓN**

Parámetro	Forma de evaluación
INFORMACIÓN	
1.1. Certificado Anual de Operaciones Vigente	Inspección visual – se solicitará al encargado que muestre el lugar en el que se tiene expuesto el CAO, se deberá verificar que corresponda a la gestión en la que se realiza la inspección.
1.2. Signos de Identificación	Inspección visual y uso de cinta métrica para verificar que las medidas sean las establecidas por el ente regulador.
1.3. Identificación de personal	Inspección visual. Se revisará que todo el personal del operador porte su gafete con la información requerida y utilice vestimenta que identifique al operador.
1.4. Información al Público	Inspección visual – Se corroborará que la información esté disponible en la oficina del operador y que se tenga información impresa disponible.
1.5. Difusión de información por medios digitales	Acceso a plataformas digitales – se constatará que la página web del operador contenga toda la información establecida por el ente regulador.
PROCESO	
2.1. Sistemas de Rastreo	Acceso a plataformas digitales – Se constatará si es posible hacer el registro y seguimiento de envíos desde la plataforma del operador y si se tiene pruebas de entrega o descargos que acrediten por qué no se pudo realizar la entrega.
2.2. Pesaje de paquetes certificado por “IBMETRO”	Inspección visual – Se verificará que la balanza o “patrones masa” con los que cuente el Operador estén certificados por “IBMETRO”, corroborando que la certificación se encuentre vigente. En caso de que el Operador cuente con los “patrones masa” estos serán utilizados para determinar si la Balanza (que no cuenta con certificación) se encuentra debidamente calibrada. Si el operador no cuenta con balanza certificada o “patrones masa” o si la balanza no se encuentra debidamente calibrada el parámetro se considerará incumplido.
2.3. Registro de órdenes de manifiesto	Inspección visual – Se constatará que el operador cuente con el registro de órdenes de manifiesto de piezas entregadas al cartero.
CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	
3.1. Servicio de Recolección a domicilio	Inspección visual - Se constatará que el operador cuente con un número de teléfono, página web o correo electrónico con el fin de que los usuarios puedan programar el Servicio de Recolección a domicilio, según la fecha y hora de su conveniencia. Se deberá constatar también que el operador cuente con un registro manual o electrónico del servicio de recolección a domicilio (servicio programado y ejecutado).

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

Resolución Administrativa Regulatoria

ATT-DJ-RAR-PT LP 10/2024

Parámetro	Forma de evaluación
3.2. Atención de reclamaciones de usuarios y usuarias	Inspección visual - Se constatará que el operador cuente con personal encargado para recibir, atender, y responder los reclamos. Se deberá constatar también que el operador cuente con un registro manual o electrónico de los reclamos recibidos y atendidos.
INSTALACIONES	
4.1. Oficina	Inspección visual – Se inspeccionará que la oficina cuente con un área específica para la atención de usuarios, recepción de envíos postales y otros.
4.2. Bodega y/o Almacenes	Inspección visual – Se revisará si el operador cuenta con bodega y/o almacenes debidamente señalizados para clasificar los envíos
4.3. Mobiliario	Inspección visual – Se inspeccionará si el operador cuenta con el mobiliario necesario.
4.4. Medios de Transporte de correspondencia	Inspección visual – Se constatará si el operador cuenta con vehículos de transporte de correspondencia debidamente identificados.
SISTEMAS DE SEGURIDAD	
5.1. Sistemas de Seguridad	Inspección visual – Se constatará que el operador cuente con sistemas de seguridad (cámaras y sistemas de monitoreo) en funcionamiento.
5.2. Extintores portátiles contra incendios	Inspección visual – Se identificará que el operador tenga instalados extintores portátiles y que se encuentren vigentes.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



E-LP-3589/2024

La presente es una versión imprimible de un documento firmado digitalmente en el Sistema de Gestión y Flujo Documental de la ATT.