ANEXO A RESOLUCIÓN Nº 587/2024

INSTRUCTIVO

SERVICIOS POSTALES (2024)

El operador deberá brindar la información solicitada en las planillas que se proporcionan, **con una periodicidad mensual**. El operador **dispone de 30 días de plazo para completar las planillas mensuales del trimestre que declara**.

1. PLANILLAS DE INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Ingresos

Se deberá indicar los **ingresos mensuales** por servicios a clientes finales (consumidores) y los **ingresos mensuales** por la prestación de servicios al por mayor a otros Operadores Postales del último año. **El total de los ingresos mensuales debe coincidir con los ingresos declarados en la Tasa de Control del Marco Regulatorio de ese mismo mes.**

Nota: Para aquellas empresas que prestan más de un servicio, **deberán declarar los ingresos percibidos por la prestación de los servicios postales.**

1.2. Realizó movimientos (aumentos o disminuciones) de Activos Fijos en el año.

Deberá responder "Si" o "No". Si declara "Si" deberá completar el punto 1.3 Activo Fijo.

1.3. Activo Fijo

El operador deberá informar los aumentos y disminuciones de los Activos Fijos **en el mes declarado**.

Los Activos Fijos son los bienes de naturaleza duradera, no destinados a la venta y dedicados al uso de la empresa. Incluye el valor de todos los bienes que se espera tengan una duración mayor a un año y las ampliaciones, adiciones y reformas que prolongan la vida útil o aumentan la productividad de los activos. No incluye los gastos de mantenimiento y conservación necesarios para la normal utilización de los activos.

	Aumentos (A)	Disminuciones (D)
Edificios, construcciones y terrenos		
Maquinarias y equipos		
Intangibles		
Otros		
Totales		

Siendo:

Intangibles: licencias, software, marcas, patentes, etc.

Otros: vehículos, repuestos, muebles y útiles, etc.

2. PLANILLA DE DIMENSIÓN

2.1. Personal

Número de funcionarios a carga horaria completa. Indicar el número de funcionarios que cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.

Número de funcionarios a carga horaria parcial. Indicar el número de funcionarios que **no** cumplen la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral (número de funcionarios "*part-time*").

Total de funcionarios. Indicar el número total de funcionarios ya sea que cumplan o no la totalidad de la extensión horaria de la jornada laboral.

Nota: el **total de Personal** de la planilla **"2.1 Personal" deben coincidir con** el **total de Personal ocupado** (según cargos y funciones) y el **total de Personal ocupado** (según formación) de la planilla de **"1.1.1 Personal ocupado"**.

2.2. Oficinas postales

2.2.1. Oficinas postales abiertas al público

Número de oficinas permanentes atendidas por personal propio. Indicar el número de oficinas permanentes atendidas por funcionarios del propio operador.

Número de oficinas permanentes atendidas por personal externo. Indicar el número de oficinas postales permanentes que son atendidas por personal externo al operador. Refiere a oficinas pertenecientes o no al operador postal, que realizan ventas de servicios postales para este último y son atendidas por personal externo.

Número de oficinas móviles. Indicar el número de oficinas móviles (en trenes, en vehículos automotores, en barcos, etc.) que atienden regiones donde no hay oficinas postales permanentes.

Número de oficinas que realizan transacciones financieras. Indicar el número total de oficinas (permanentes o móviles) que prestan servicios financieros postales (giros postales, órdenes de pago, COD, transferencias, pagos, etc.). **No incluir aquellas que realizan pagos a proveedores del operador**.

Total de oficinas postales. Indicar el número total de oficinas permanentes y móviles.

2.2.2. Oficinas postales no abiertas al público

Son las oficinas que realizan operaciones postales pero no involucran contacto con los clientes.

Número de oficinas que clasifican correo. Indicar el número total de oficinas que operan clasificando correspondencia y/o encomiendas recibida y enviada dentro del territorio nacional.

Número de oficinas de intercambio con el exterior. Indicar el número total de oficinas que operan clasificando correspondencia y/o encomiendas desde y hacia el exterior del territorio nacional.

3. CALIDAD DEL SERVICIO

Nota: la planilla de indicadores de calidad de servicio se implementará en una próxima etapa, por lo cual **no se requiere por el momento esta información**.

4. TRÁFICO (ENVÍO DE CARTAS, PAQUETES Y SERVICIOS FINANCIEROS)

En los casos en que el procesamiento de un envío postal (carta o paquete) involucre actividades postales realizadas por más de un operador (como la admisión, procesamiento, transporte, distribución o entrega)**, en el marco de un convenio de**

uso compartido de redes postales, estos envíos deberán ser declarados de la siguiente forma:

- **Envíos admitidos en el territorio nacional**: El **operador postal que admite el envío del cliente final (impositor) será responsable de su declaración**, independientemente de que otro operador realice su distribución o entrega. **El operador que no haya efectuado la admisión no deberá declarar dicho envío**, evitando así duplicaciones en los registros.
- **Envíos admitidos fuera del territorio nacional y distribuidos dentro del territorio nacional**: El **operador postal que ingrese el envío al territorio nacional deberá declarar el envío**, independientemente de que otro operador realice su distribución o entrega. **El operador que no realice el ingreso del envío al territorio nacional no deberá declarar el envío**, evitando así duplicaciones en los registros.

4.1. Correspondencia de cartas

Se entiende por carta a un envío de correspondencia individualizado y de carácter privado entre el remitente y el destinatario, cerrado o protegido de forma tal que asegure la no visualización externa de su contenido y que si fuera violentado evidenciaría los perjuicios en la seguridad, inviolabilidad y respeto al secreto postal.

La carta es un medio de comunicación escrito por un emisor (remitente) y enviado a un receptor (destinatario). Normalmente, el nombre y la dirección del destinatario y del remitente aparecen en el sobre, aunque existen cartas sin identificación de su remitente.

Los envíos postales que cumplan estas características y que **superen los 2 Kg**. de peso **deberán declararse** como "**paquetes o encomiendas**".

En la categoría cartas se incluirán las tarjetas postales, impresos (diarios, revistas, publicidad) y papeles comerciales.

La información en esta categoría se desagregará en función del peso de los envíos:

• Cartas hasta 20 grs.

• Cartas entre 20 y 100 grs.

• Cartas entre 100 y 500 grs.

• Cartas entre 500 y 2000 grs.

Se entiende por correspondencia de **carta común** a aquella que, **no tiene seguimiento** y su forma de **entrega es bajo puerta**.

Se entiende por correspondencia de **carta registrada** a aquella que, previo pago de una cantidad predeterminada, comporta una **garantía fija contra los riesgos** de pérdida, hurto o expoliación y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, **una prueba de depósito** (o admisión) del envío postal y de **su entrega al destinatario** (posee registro individual o número de identificación individual que cumple las veces de prueba de depósito o guía en la cubierta, prueba de la entrega mediante constancia

de fecha, hora de entrega e identificación de quien la recibe y rastreo o seguimiento desde la recepción hasta la entrega).

Se entiende por correspondencia de **carta asegurada** a aquella que permite **asegurar su contenido por el valor declarado por el remitente**, en caso de pérdida, hurto o expoliación.

Se entiende por correspondencia de **carta libre de cargo** a aquella que se entrega **gratuitamente**.

Se entiende por **cartas expresas o documentos courier** a aquellos envíos de correspondencia cuyo principal atributo es la rapidez, que asegura la entrega al destinatario, en un plazo de tiempo menor al establecido en la norma del operador contratado. En su prestación, los operadores están facultados a adoptar características especiales para la admisión, transporte y entrega.

El envío expreso o courier cumplirá, al menos, con los siguientes requisitos:

1. registro individual o número de identificación individual que cumpla las veces de prueba de admisión o guía en la cubierta;
2. plazo preestablecido de entrega;
3. prueba de la entrega mediante constancia de fecha, hora de entrega e identificación de quien la recibe y
4. rastreo o seguimiento desde la recepción hasta la entrega.

Cartas comunes servicio nacional. Indicar el número de cartas comunes distribuidas en el territorio nacional.

Cartas comunes internacionales-salida. Indicar el número de cartas comunes enviadas hacia el exterior.

Cartas comunes internacionales- entrada. Indicar el número de cartas comunes distribuidas en el territorio nacional y provenientes del exterior.

Cartas libre de cargo servicio nacional. Indicar el número de cartas libre de cargo distribuida en el territorio nacional.

Cartas libre de cargo internacionales - salida. Indicar el número de cartas libre de cargo enviadas hacia el exterior.

Cartas libre de cargo internacionales - entrada. Indicar el número de cartas libre de cargo distribuidos en el territorio nacional y provenientes del exterior.

Cartas registradas servicio nacional. Indicar el número de cartas registradas (entrega contra recibo) distribuidas en el territorio nacional.

Cartas registradas internacionales - salida. Indicar el número de cartas registradas (entrega contra recibo) enviadas hacia el exterior.

Cartas registradas internacionales - entrada. Indicar el número de cartas registradas (entrega contra recibo) distribuidas en el territorio nacional y proveniente del exterior.

Cartas aseguradas servicio nacional. Indicar el número de cartas aseguradas distribuidas en el territorio nacional.

Cartas aseguradas internacionales - salida. Indicar el número de cartas aseguradas enviadas hacia el exterior.

Cartas aseguradas internacionales - entrada. Indicar el número de cartas aseguradas distribuidas en el territorio nacional y provenientes del exterior.

Servicio courier nacional. Indicar el número de cartas o documentos courier distribuidos en el territorio nacional.

Servicio courier internacional (salida). Indicar el número de cartas o documentos courier enviados hacia el exterior.

Servicio courier internacional (entrada). Indicar el número de cartas o documentos courier distribuidos en el territorio nacional y provenientes del exterior.

4.2. Correspondencia de paquetes

Se entiende por **paquete o encomienda** a todo envío cuyo peso al ser entregado al destinatario **no fuera superior a 20 Kg. de peso**, debiendo cumplir en cuanto a su contenido y condiciones con la reglamentación correspondiente prevista en la normativa vigente.

Su contenido deber ser verificable por el funcionario receptor y por la Aduana (en caso de envíos internacionales) y deberá acondicionarse de manera tal que el contenido este suficientemente protegido, sin entorpecer por ello la verificación fácil. En el exterior debe exhibirse visiblemente la indicación de "***Paquete o Encomienda***", el nombre y la dirección del destinatario y del remitente.

Los envíos postales que cumplan estas características y tengan un peso de **hasta 2 Kg. de peso** son clasificados como "***Pequeños Paquetes***" y **se declararán conjuntamente con las cartas**. Cuando **superen los 2 Kg. de peso** se clasificarán como "***Paquete o Encomienda***".

La información en esta categoría se desagregará en función del peso de los envíos:

- Paquetes hasta 2 Kg.
- Paquetes de más de 2 kg.

Se entiende por **paquete o encomienda registrada** a aquella que, previo pago de una cantidad predeterminada, comporta una **garantía fija contra los riesgos** de pérdida, hurto o expoliación y que facilita al remitente, en su caso y a petición de éste, **una prueba de depósito** (o admisión) del envío postal y de **su entrega al destinatario** (posee registro individual o número de identificación individual que cumpla las veces de prueba de depósito o guía en la cubierta, prueba de la entrega mediante constancia de fecha, hora de entrega e identificación de quien la recibe y rastreo o seguimiento desde la recepción hasta la entrega).

Se entiende por **paquete o encomienda asegurada** a aquella que permite **asegurar su contenido por el valor declarado por el remitente**, en caso de pérdida, hurto o expoliación.

Se entiende por **paquete o encomienda libre de cargo** a aquella que se entrega **gratuitamente**.

Se entiende por **paquete o encomienda contra reembolso** a aquella que se entrega **al destinatario y es éste quien se hace cargo del pago del envío.**

Se entiende por **paquete o encomienda courier** a aquellos envíos de paquetería cuyo principal atributo es la rapidez, que asegura la entrega al destinatario, en un plazo de tiempo menor al establecido en la norma del operador contratado. En su prestación, los operadores están facultados a adoptar características especiales para la admisión, transporte y entrega.

El envío de paquetería expreso o courier cumplirá, al menos, con los siguientes requisitos:

1. registro individual o número de identificación individual que cumpla las veces de prueba de admisión o guía en la cubierta;
2. plazo preestablecido de entrega;
3. prueba de la entrega mediante constancia de fecha, hora de entrega e identificación de quien la recibe y
4. rastreo o seguimiento desde la recepción hasta la entrega.

Paquetes registrados servicio nacional. Indicar el número de paquetes registrados entregados en el territorio nacional.

Paquetes registrados, internacionales - salida. Indicar el número de paquetes registrados enviados hacia el exterior.

Paquetes registrados, internacionales – entrada. Indicar el número de paquetes registrados provenientes del exterior y entregados en el territorio nacional.

Paquetes asegurados servicio nacional. Indicar el número de paquetes asegurados entregados en el territorio de nacional.

Paquetes asegurados, internacionales - salida: Indicar el número de paquetes asegurados enviados al exterior.

Paquetes asegurados, internacionales - entrada. Indicar el número de paquetes asegurados provenientes del exterior y entregados en el territorio nacional.

Paquetes contra reembolso servicio nacional. Indicar el número de paquetes contra reembolso entregados en el territorio de nacional.

Paquetes contra reembolso, internacionales – salida. Indicar el número de paquetes contra reembolso enviados al exterior.

Paquetes contra reembolso, internacionales - entrada. Indicar el número de paquetes contra reembolso proveniente del exterior y distribuidos en el territorio nacional.

Servicio courier nacional. Indicar el número de paquetes o encomiendas courier distribuidas en el territorio nacional.

Servicio courier internacional (salida). Indicar el número de paquetes o encomiendas courier enviados hacia el exterior.

Servicio courier internacional (entrada). Indicar el número de paquetes o encomiendas courier distribuidas en el territorio nacional y provenientes del exterior.

4.3. Servicios financieros

Los importes declarados deberán expresarse en pesos corrientes y sin impuestos.

4.3.1. Giros postales

El giro postal es un servicio de pago de una cantidad específica de dinero remitida por medio del servicio postal a cualquier parte del país o el mundo. Es la transferencia de fondos depositados en efectivo en la ventanilla de una oficina del operador postal y pagados en efectivo al beneficiario en otra ventanilla.

Giros postales nacionales. Indicar el número de giros postales emitidos dentro del territorio nacional.

Giros postales internacionales – salida. Indicar el número de giros postales emitidos hacia el exterior.

Giros postales internacionales – entrada. Indicar el número de giros postales recibidos desde el exterior.

Monto enviado en giros postales nacionales. Indicar el monto total enviado por giros postales emitidos dentro del territorio nacional.

Monto enviado en giros postales internacionales – salida. Indicar al monto total enviado por giros postales emitidos hacia el exterior.

Monto enviado en giros postales internacionales – entrada. Indicar al monto total enviado por giros postales recibidos desde el exterior.

4.3.2. Cuentas Postales

Número de cuentas postales. Indicar el número de cuentas de giro que posea el operador al final del período informado.

Activos en cuentas postales. Indicar el monto total de los activos en cuentas de giro que posea el operador al final del período informado.

4.3.3. Transferencias postales

Una **transferencia postal** es cuando el titular de una cuenta postal solicita, mediante débito de su cuenta, la inscripción de una suma en el haber de la cuenta del

beneficiario llevada por el operador postal, o en otra cuenta, a través del operador postal del país de destino (en caso de una transferencia internacional).

Se incluyen como transferencias postales cuando se instruye al librado (operador postal) para que pague con cargo a la cuenta postal del girador una cierta suma de dinero a favor de un tercero.

Transferencias postales, nacionales. Indicar el número de transferencias emitidas de una cuenta de giro a otras cuentas dentro del territorio nacional.

Transferencias postales, internacionales entrada. Indicar el número de transferencias emitidas de una cuenta de giro del exterior a una cuenta dentro del territorio nacional.

Transferencias postales, internacionales salida. Indicar el número de transferencias emitidas de una cuenta de giro dentro del territorio nacional hacia una cuenta en el exterior.

Monto de transferencias postales, nacionales. Indicar el monto de las transferencias emitidas de una cuenta de giro a otras cuentas dentro del territorio nacional.

Monto de transferencias postales, internacionales entrada. Indicar el monto de las transferencias emitidas de una cuenta de giro del exterior a una cuenta dentro del territorio nacional.

Monto de transferencias postales, internacionales salida. Indicar el monto de las transferencias emitidas de una cuenta de giro dentro del territorio nacional hacia una cuenta en el exterior.

5. PLANILLA DE TARIFAS

A los efectos de completar la información de tarifas, **todos los importes se expresarán en pesos corrientes y sin impuestos**.

5.1. Cartas

Cartas – nacionales

A los efectos de completar la información de estas tarifas en pesos corrientes y sin impuestos, se desagregarán las mismas por:

- Tipo: comunes, registradas, aseguradas y courier.
- Por escalón de peso: 20, 100 y 500 grs.

Cartas – Internacionales

A los efectos de completar la información de estas tarifas en pesos corrientes y sin impuestos, se desagregarán las mismas por:

- Tipo: comunes, registradas, aseguradas y courier.
- País de destino: Argentina, Brasil, E.U.A. y España.

- Por escalón de peso: 20, 100 y 500 grs.

5.2. Paquetes

Paquetes – nacionales

A los efectos de completar la información de estas tarifas en pesos corrientes y sin impuestos, se desagregarán las mismas por:

- Tipo: registrados, asegurados, contra reembolso y courier.
- Por escalón de peso: 2 y 5 kg.

Paquetes – internacionales

A los efectos de completar la información de estas tarifas en pesos corrientes y sin impuestos, se desagregarán las mismas por:

- Tipo: registrados, asegurados, contra reembolso y courier.
- País de destino: Argentina, Brasil, E.U.A. y España.
- Por escalón de peso: 2 y 5 kg.

5.3. Apartados postales

A los efectos de completar la información de estas tarifas en pesos corrientes y sin impuestos, se desagregarán las mismas por:

- Tipo: (Chico, mediano y grande).
- Abono por año y cambio de cerradura.