



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

## GERENCIA DE ASUNTOS Y CUENTAS POSTALES INTERNACIONALES BOLETINES Y RECLAMACIONES





## ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
INTRODUCCIÓN	6
OBJETIVO	7
JUSTIFICACIÓN	8
MARCO LEGAL	9
DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO EMS Y RED INTERNA	10
OBJETIVO:	10
ALCANCE:	10
RESPONSABLE DEL PROCESO:	10
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO POR CORRESPONDENCIA DE EMS RECIBIDOS DE LOS OPERADORES 11	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO POR CORRESPONDENCIA EMS EXPEDIDOS POR HONDURAS	12
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) POSTAL EMS	13
A FAVOR DE HONDURAS	13
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) EMS A PAGAR A LOS OPERADORES	14
CUENTA DE GASTOS TERMINALES Y RED INTERNA SISTEMA DE REMUNERACIÓN DEL ENVÍO CERTIFICADO	15
OBJETIVO:	15
ALCANCE:	15
RESPONSABLE DEL PROCESO:	15
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES 16	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA EXPEDIDA A LOS DIFERENTES OPERADORES 17	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) A FAVOR DE HONDURAS	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) QUE HONDURAS TIENE QUE PAGAR	





DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ENCOMIENDAS POSTALES RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES	20
OBJETIVO DEL PROCESO:	20
ALCANCE:	20
RESPONSABLE DEL PROCESO:	20
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ENCOMIENDAS POSTALES RECIBIDAS DE LOS OPERADORES	21
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO TRÁNSITO AL DESCUBIERTO (MAL ENCAMINADO)	22
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48	23
OBJETIVO:	23
ALCANCE:	23
RESPONSABLE DEL PROCESO:	23
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48 POR CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES	24
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48 POR CORRESPONDENCIA EXPEDIDA POR HONDURAS	25
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA TRÁNSITO CERRADO	26
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA TRÁNSITO ABIERTO	27
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA GENERAL CN52 A FAVOR DE HONDURAS (SALDO ACREEDOR)	28
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA GENERAL CN52 QUE HONDURAS PAGA (SALDO DEUDOR)	29
BOLETINES Y RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE EMS	30
OBJETIVO:	30
ALCANCE:	30
RESPONSABLE DEL PROCESO:	30
DESCRIPCIÓN DE BOLETÍN DE VERIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN	31
DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN DE RESPUESTA	32
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EMS EXPEDIDO POR HONDURAS	33
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EMS RECIBIDO DE LOS OPERADORES	34



*[Handwritten signature]*



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDO POR HONDURAS  
35

<b>BOLETINES Y RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES</b>	<b>36</b>
OBJETIVO:	36
ALCANCE:	36
RESPONSABLE DEL PROCESO:	36
DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN NOTIFICACIÓN	37
DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN DE RESPUESTA	38
<b>RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES CERTIFICADO Y ENCOMIENDA POSTAL</b>	<b>39</b>
OBJETIVO:	39
ALCANCE:	39
RESPONSABLE DEL PROCESO:	39
<b>GLOSARIO</b>	<b>39</b>
<b>ORGANIGRAMA</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>44</b>





## PRESENTACIÓN

Este manual de procedimiento se realizó para plasmar los diferentes procedimientos que se realizan en este departamento de Asuntos y Cuentas Internacionales Boletines y Reclamos que corresponden según el Reglamento del Convenio de la Unión Postal Universal es un organismo intergubernamental el cual está integrado por 192 países y tiene como finalidad garantizar la unidad del territorio postal , asegurando el buen funcionamiento de la red de distribución más grande del mundo, del cual pertenecemos desde el 01 de Octubre de 1879 como operador designado y estamos regidos a los tratados ya suscritos arraigados a este compromiso que tiene como objetivo contribuir a ofrecer un servicio de calidad para garantizar una mejor fluidez de la red postal la cual beneficia a todos los países miembros y por consiguiente a todos los usuarios.





## INTRODUCCIÓN

Los procesos y los procedimientos de gestión, ya que conforman un elemento primordial en el Sistema de Control Interno, por lo cual la importancia de plasmarlo en manuales prácticos que sirvan como un mecanismo de consulta permanente, el cual permite un mayor desarrollo en la búsqueda del autocontrol.

Considerando lo anterior, se ha preparado el siguiente manual de procesos y procedimientos, en el cual se establece los diferentes procedimientos a realizar, en las diferentes funciones realizadas en el departamento de asuntos internacionales las cuales tiene que ver con el cobro de Gastos Terminales.





## OBJETIVO

El presente manual de procesos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos de sensibilización, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento al sistema de control interno. Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual y visión en conjunto, con el fin de dotar a la misma entidad, de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente así mismo, se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo.





## JUSTIFICACIÓN

Es importante señalar que los manuales de procesos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia. El manual de procesos es una herramienta que permite a la institución integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo administrativo y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción de los usuarios.



## MARCO LEGAL

Los procedimientos descritos en el presente manual están enmarcados en:

- ❖ El Manual del Convenio Unión Postal Universal UPU( Berna 2018).
- ❖ El Manual del Convenio Unión Para las Américas España y Portugal UPAEP.
- ❖ Ley Orgánica de HONDUCOR.
- ❖ Reglamento de la Ley Orgánica de HONDUCOR





## DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO EMS Y RED INTERNA

### **OBJETIVO:**

Recopilar, revisar, ingresar, emitir, y registrar la información concerniente al intercambio de correspondencia que se realice en el ámbito internacional, con el fin de determinar las deudas que mantenemos con los operadores postales, así como todas aquellas que nos adeuden. Todo esto de acuerdo con la legislación en materia internacional que emita la Unión Postal Universal.

### **ALCANCE:**

Revisión y aceptación de La RED INTERNA EMS presentada por los países. Revisión de la documentación que ampara cobro realizado por Estados Unidos correspondiente a los costos de encaminamiento (Tránsito Cerrado y Tránsito al Descuberto y Mal Encaminado) de la correspondencia con destino a países europeos y asiáticos de los envíos de EMS.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Jefatura de Asuntos Y Cuentas Internacionales
- Encargado de Cuentas Postales





## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO POR CORRESPONDENCIA DE EMS RECIBIDOS DE LOS OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Digitar la CN31 EMS	Ingresar la información al IPS POST de la cantidad y peso de los envíos EMS la cual es proporcionada por Archivo General y está a su vez por EMS del C.C.P.T.	Encargado de Cuenta Postal EMS
Generar la CN55 EMS	Elaborar Resumen Mensual de los envíos recibidos EMS	Encargado de cuentas Postal EMS
Generar la CN56 EMS	Elaborar Resumen Trimestral de los envíos EMS	Encargado de Cuenta postal EMS
Elaborar Remisión	Es el documento donde se le notifica al operador expedidor el correo recibido por la administración de Honduras.	Encargado de Cuenta Postal EMS
Firma y Sello	Revisión del cobro y de la remisión	Jefe de Asuntos Internacionales
Enviar CN55 – CN56 EMS	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Encargado de Cuenta Postal EMS, cuando se envíe en físico se le entregará a la de encargada de realizar los certificados para su respectivo envío.
Archivar una copia de la CN55 -CN56	Este documento nos sirve como documentación soporte para la elaboración de la CN61 EMS	Encargado de Cuenta Postal EMS



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO POR CORRESPONDENCIA EMS EXPEDIDOS POR HONDURAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de la CN55 - CN 56	Al recibir la CN55–CN56 de los diferentes operadores postales internacionales se cotejan con la documentación (CN31) la cual la proporciona por archivo general y está a su vez por EMS C.C.P.T.	Encargado de Cuentas postales EMS
Se Sella y Firma	Luego de revisar la CN55 – CN56 se clasifica en Aceptada, modificada o no aceptada	Encargado de Cuentas postales EMS
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional si se acepta, se modifica o no se acepta la fórmula CN55 – CN56	Encargado de Cuentas postales EMS
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y Remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por el servicio de correo Ordinario	Encargado de Cuentas postales EMS
Archivo copia de CN55 – CN56	Este documento es evidencia para la revisión de la CN61 EMS que recibiremos posteriormente.	Encargado de Cuentas postales EMS


**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO)**
  
**POSTAL EMS**
  
**A FAVOR DE HONDURAS**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Elaboración de la CN61	Finalizado el proceso de envíos anual de las cuentas para cobro y de las cuentas para pago correspondiente a todas las operado postales internacionales, se debe de iniciar el proceso de compensación la cual solo realizamos cuando queda a favor de Honduras	Encargado de Cuentas postales EMS
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional el cobro que es a favor de Honduras	Encargado de Cuentas postales EMS
Nota de Cobro	En la nota se especifica a la administración postal deudora el banco y número de cuenta donde debe de depositar el valor a pagar	Encargado de Cuentas postales EMS
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y la remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Enviar una copia de la CN61 EMS vía correo electrónico para su aceptación o modificación si fuera el caso, de tener inconveniente por este medio se enviará en físico por correo certificado.	Encargado de Cuentas postales EMS o Encargada de enviar Certificados
Archivar CN61 EMS	la cual servirá como documentación soporte para la CN52.	Encargado de Cuentas postales EMS


## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) EMS A PAGAR A LOS OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de la CN61	Al recibir la CN61 EMS de las diferentes administraciones postales internacionales la cual se coteja con la CN55 – CN56 EMS, documentación que previamente ya se ha intercambiado con los diferentes operadores con los cuales se ha enviado a diferentes destinos.	Encargado de Cuentas postales EMS
Se Sella y Firma	Luego de revisar la CN61, y la tarifa autorizada por la UPU, se clasifica en Aceptada, modificada o no aceptada.	Encargado de Cuentas postales EMS
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional si se acepta, se modifica o no se acepta la fórmula CN61	Encargado de Cuentas postales EMS
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y de la remisión.	Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este se envía vía correo electrónico de tener inconvenientes por este medio se enviará en la categoría de ordinario por lo cual se elabora una lista para control de los envíos y los sobres se entregan al departamento de Expedición Internacional.	Encargado de Cuentas postales EMS





## CUENTA DE GASTOS TERMINALES Y RED INTERNA SISTEMA DE REMUNERACIÓN DEL ENVÍO CERTIFICADO

### **OBJETIVO:**

Recopilar, revisar, ingresar, emitir y registrar toda la información concerniente al intercambio de correspondencia que se realice en el ámbito internacional, con el fin de determinar las deudas que mantenemos con otros operadores postales, así como todas aquellas que nos adeuden. Todo esto de acuerdo con la legislación en materia internacional que emita la Unión Postal Universal.

### **ALCANCE:**

Revisión y aceptación de la RED INTERNA (Gastos Terminales) presentada por los países.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
- Encargado de Gastos Terminales



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Digitalizar la CN31	Ingreso de la información al IPS POST del número de despacho, fecha, total de kilogramos y envíos certificados (documentación que es proporcionada por Archivo General, y está a su vez por Certificados y Apertura).	Encargado de Gastos Terminales
Generar la CN55	Es el resumen mensual de la correspondencia recibida.	Encargado de Gastos Terminales
Generar la CN56	Es el resumen trimestral de la correspondencia recibida.	Encargado de Gastos Terminales
Elaborar la remisión	Es el documento donde se le notifica al operador expedidor el correo recibido por la administración de Honduras.	Encargado de Gastos Terminales
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y la remisión.	Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes por este medio se enviará una copia en físico por correo certificado.	Encargado de la cuenta postal de Gastos Terminales, cuando se envíe en físico se le entregará a la Encargada de hacer los certificados
Archivar cuenta	Es el respaldo para la elaboración de la CN61-CN64	Encargado de Gastos Terminales





## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CORRESPONDENCIA EXPEDIDA A LOS DIFERENTES OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de la CN55 - CN 56	Al recibir la CN55 – CN56 de los diferentes operadores postales internacionales se coteja con la documentación (CN31) la cual se encuentra bajo custodia del archivo general, que a su vez es proporcionada por el área operativa (Certificados y Apertura).	Encargado de Gastos Terminales
Sellado y Firma	Luego de revisar la CN55 – CN56 se clasifica en Aceptada, modificada o no aceptada	Encargado de Gastos Terminales
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional si se acepta, se modifica o no se acepta la fórmula CN55 – CN56	Encargado de Gastos Terminales
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes por este medio, se enviará en físico por el servicio de correo ordinario.	Encargado de Gastos Terminales
Archivar cuenta	Esta documentación dará soporte para la revisión de la CN61 – 64 que posteriormente recibiremos.	Encargado de Gastos Terminales



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) A FAVOR DE HONDURAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Elaboración CN61 – CN64	Finalizado el proceso de envíos anual de las cuentas para cobro y de las cuentas para pago correspondiente a todos los operadores postales internacionales, se debe de iniciar el proceso de compensación la cual solo realizamos cuando queda a favor de Honduras.	Encargado de Gastos Terminales
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a los operadores postales internacionales el cobro que es a favor de Honduras	Encargado de Gastos Terminales
Nota de Cobro	En esta nota se especifica al operador postal deudor el banco y número de cuenta donde debe de depositar dicho valor.	Encargado de Gastos Terminales
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y remisión	Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Enviar una copia de la CN61 – CN64 vía correo electrónico para su aceptación o modificación si fuera el caso, de tener inconvenientes por este medio se enviará en físico por el correo certificado.	Encargado de Gastos Terminales O Encargado de certificados
Envío de la CN 61-64 a la UPU	Una vez recibidos Lo estados de la cuenta Postal CN61-64 aprobados por los demás Operadores, se enviá antes del 30 de abril de cada año, para su procesamiento en el Fondo de la Calidad del Servicio “QSF”, este fondo se alimenta con el 10% del Desequilibrio Postal de los Países Industrializados y Objetivos.	Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
Archivar CN61 – CN64	La cual servirá como documentación soporte para la elaboración CN52	Encargado de Gastos Terminales




## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE COMPENSACIÓN (DESEQUILIBRIO) QUE HONDURAS TIENE QUE PAGAR

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de la CN61 – CN64	Al recibir la CN61 – CN64 de los diferentes operadores postales internacionales, se coteja con la documentación (CN55 – CN56) y las tarifas autorizadas por la UPU, se clasifican en aceptada, modificada o no aceptada se firma y sella.	Encargado de Gastos Terminales
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se les notifica a los operadores postales internacionales si se acepta, se modifica o no se acepta la fórmula CN61 – CN64	Encargado de Gastos Terminales
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Enviar una copia de la CN61 – CN64 vía correo electrónico para su aceptación o modificación si fuera el caso, de tener inconvenientes por este medio se enviará en físico por el correo certificado	Encargado de Gastos Terminales o encargada de enviar los certificados
Archivar CN61 – CN64	La cual servirá como documentación soporte para la Revisión CN52	Encargado de Gastos Terminales

*Dereck Reyes*

## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ENCOMIENDAS POSTALES RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES

### OBJETIVO DEL PROCESO:

Recopilar, revisar, ingresar y emitir y registrar toda la información concerniente al intercambio de encomiendas postales que ingresan a esta administración, con el fin de determinar lo que nos adeuden los operadores postales, Todo esto de acuerdo con la legislación en materia internacional que emita la Unión Postal Universal.

### ALCANCE:

Revisión, control, registro y documentación de la Cuenta por gastos generados por el Operador intermediario que provee el servicio de Tránsito al Descubierta de la correspondencia Ordinaria; Certificados y Encomienda Postal

### RESPONSABLE DEL PROCESO:

- Jefatura de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales
- Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ENCOMIENDAS POSTALES RECIBIDAS DE LOS OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Revisión y validación de la documentación	<p>Verificar mediante los documentos probatorios el ingreso de un despacho, para su cobro correspondiente</p> <p>Verificar la existencia de Boletines de Intercambio de información, que respalda la ausencia de la documentación de un despacho</p> <p>Clasificación de la documentación por operador Postal</p>	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Ingreso de la información al sistema de Cuentas IPS POST	Ingreso de la información de cada despacho por Administración Postal y por cada cuenta en particular, emisión impresa de las fórmulas CP 93-94(Estados de despachos) y CP75(Estados resumen de Despachos) que amparan el cobro de cada una de las cuentas Postales	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional si acepta, modifica o no acepta la fórmula CP75	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este envío se hace vía correo electrónico de tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo certificado.	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado o la encargada de Certificados
Control mediante el Registro escrito en Excel	Registro de las remisiones que amparan el envío para el cobro de las Cuentas Postales se documentan en Excel y se espera que el país destino revise, acepte, modifique o, rechace dicha cuenta y así mantener la información actualizada para el correspondiente cobro en la Cuenta General " CN52"	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado

Gerencia de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales Boletines y Reclamos



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO TRÁNSITO AL DESCUBIERTO (MAL ENCAMINADO)

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Revisión de documentación	Recepción de formatos CN65 de los archivos existentes en el departamento de Boletines y Reclamos	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Ingreso de la información al sistema IPS POST	Ingreso de la información de cada formato CN65 emisión impresa de las fórmulas CN 67 y posteriormente CN51 que amparan el cobro de cada una de las cuentas mal encaminadas	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Elaborar Remisión	Por medio de esta remisión se le notifica a la administración postal internacional si se acepta, se modifica o no se acepta la fórmula CN51	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado
Firma y Sello	Revisión de la cuenta y remisión	Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
Envío de la cuenta	Este envío se hace vía correo electrónico de tener algún inconveniente por este medio se enviará vía correo certificado.	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado O Encargada de Enviar los certificados.
Archivar Cuenta	Nos sirve como documentación soporte para la realización de la CN52.	Encargado de Encomiendas Postales y Mal Encaminado


## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LA CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48

### **OBJETIVO:**

Pago correspondiente de la indemnización al usuario por el extravío del envío en el encaminamiento del Envío o en el País Destino.

### **ALCANCE:**

Formulación de la Cuenta Postal de Indemnización CN48 entre las Administraciones Postales miembros de la Unión Postal Universal UPU, lleva el registro, elaboración y documentación de la cuenta de Indemnización CN48 tanto Nacional como Internacional. Responsable del traslado al departamento de Asesoría Legal.

Es responsable de la revisión de la Cuenta de Transito Cerrado, gasto que corresponde al cobro realizado por el Correo de Estados Unidos por el encaminamiento de la Correspondencia hacia los Países Asiáticos y europeos.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Jefatura de Asuntos Y Cuentas Postales Internacionales
- Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado



**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48 POR CORRESPONDENCIA RECIBIDA DE LOS DIFERENTES OPERADORES**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de CN48	Verificar mediante los documentos probatorios el ingreso del despacho con el Área Operacional y del envío en el sistema IPS POST, confirmando su ingreso a esta Administración	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Comprobación	<p>SI: En caso de que el envío haya ingresado y ha sido entregado al Destinatario, se le solicitan lo elementos de prueba de entrega al Área Operacional y está a su vez al departamento de Distribución y las Oficinas Postales a Nivel Nacional</p> <p>NO: En caso de que el envío no haya ingresado se le adjunta el Boletines de Intercambio de información, que respalda la ausencia del ingreso del despacho en el cual venía el envío reportado en tiempo y forma por el Área Operacional.</p>	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Respuesta de la administración de Honduras.	Emisión impresa de las fórmulas CN48 donde se desvanece el cobro ya que el envío fue entregado o no a ingreso a la administración. O se acepta el cobro por la no entrega del envío en mención.	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Control mediante el Registro escrito en Excel	Documentar el retorno de la cuenta que ya ha sido revisada, aceptada, modificada	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Archivar CN48	La cual servirá como documentación soporte para desvanecer cobros que nos realicen en la CN52 (cuenta general) si fuera caso contrario cotejar valores que se adeudan a otros operadores.	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48

Gerencia de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales Boletines y Reclamos



**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA POSTAL DE INDEMNIZACIÓN CN48 POR CORRESPONDENCIA EXPEDIDA POR HONDURAS**

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Elaboración de CN48	Elaboración de la Cuenta de cobro de Indemnización CN48 por un envío expedido (Origen Correos de Honduras) que no haya sido entregado en País Destino (Demás Operadores Designados)	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Enviar CN48 al operador Designado	El envío de la CN 48 se hará vía correo electrónico y por correo certificado al operador designado.	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Cobro	Elaboración de la Cuenta de cobro de Indemnización CN48 por un envío Nacional (Origen Correos de Honduras) que no haya sido entregado en País Destino (Demás Operadores Designados)	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48 y Tránsito Cerrado
Remisión	Envío del cobro de la Cuenta Postal CN48 con todos los elementos de prueba	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48
Archivar CN48	La cual servirá como documentación soporte para desvanecer cobros que nos realicen o realizar cobros por medio de la CN52.	Encargado de Cuenta Postal de Indemnización CN48



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA TRÁNSITO CERRADO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de CN 66 – CN51	Verificar la existencia de los Despachos expedidos por Honduras a los diferentes operadores con los cuales no tiene vuelos directos y por los cuales incurrimos en costos por tránsito.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado
Firmar y Sellar	Luego se procede a firmar y sellar y aceptar los valores, si fuere el caso que los valores no son correctos la cuenta se acepta modificada y si no existieran los despachos en mención se rechaza la fórmula.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado
Elaborar Remisión	Por medio de la remisión le notificamos al operador designado que formula la CN 66 – CN51 si se acepta, se modifica o se rechaza la fórmula.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado
Revisión de la fórmula CN 66 – CN51	Es revisada por el jefe del departamento luego firma y sella la revisión.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado
Envío	Esta se hace por correo electrónico de tener algún inconveniente se enviará por correo ordinario	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado
Archivar	Elaborar un archivo ya que esta copia nos sirve para comprobar o desvirtuar cobros futuros en la cuenta general (CN52)	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Cerrado


## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA TRÁNSITO ABIERTO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de CN51	Verificar la existencia de los envíos expedidos por Honduras a los diferentes operadores con los cuales no tiene vuelos directos y por los cuales incurrimos en costos por tránsito.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto
Firmar y Sellar	Luego se procede a firmar y sellar y aceptar los valores, si fuere el caso que los valores no son correctos la cuenta se acepta modificada y si no existieran los despachos en mención se rechaza la fórmula.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto
Elaborar Remisión	Por medio de la remisión le notificamos al operador designado que formula la CN 66 – CN51 si se acepta, se modifica o se rechaza la fórmula.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto
Revisión de la fórmula CN51	Es revisada por el jefe del departamento luego firma y sella la revisión.	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto
Envío	Esta se hace por correo electrónico de tener algún inconveniente se enviará por correo ordinario	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto
Archivar	Elaborar un archivo ya que esta copia nos sirve para comprobar o desvirtuar cobros futuros en la cuenta general (CN52)	Encargado de Cuenta Postal de Tránsito Abierto




DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA GENERAL CN52 A  
FAVOR DE HONDURAS (SALDO ACREEDOR)

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Elaboración CN52	Elaborar la cuenta general la que incluye a detalle los saldos deudores y acreedores que se reflejaron en el año lectivo y en el cual Honduras es acreedor.	Jefe del Departamento
Elaborar Remisión	Por medio de la remisión le notificamos al operador designado el monto a favor de la administración de Honduras y el número de cuenta y banco donde debe realizar la transferencia.	Jefe del Departamento
Envío	Esta se hace por correo electrónico y de tener algún inconveniente se enviará por correo certificado. Adjuntar la documentación soporte que respalda el origen de la fórmula CN52	Jefe del Departamento
Archivar	Elaborar un archivo para respaldo del cobro realizado.	Jefe del Departamento

*Daniel Mijangos*



### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE CUENTA GENERAL CN52 QUE HONDURAS PAGA (SALDO DEUDOR)

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de CN52	Verificar con la documentación (CN61 EMS, CN61 -CN64, CP93, CN48) soporte la veracidad de los saldos por los cuales nos realizan el cobro.	Jefe del Departamento
Elaborar Remisión	Por medio de la remisión le notificamos al operador designado que formula la CN52 si se acepta, se modifica o se rechaza la fórmula.	Jefe del Departamento
Envío	Esta se hace por correo electrónico de tener algún inconveniente se enviará por correo Certificado	Jefe del Departamento Y Encargada de los Certificados
Archivar	Elaborar un archivo para respaldo.	Jefe del Departamento




## BOLETINES Y RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE EMS

### **OBJETIVO:**

Atender todo tipo de reclamaciones nacionales e internacionales referentes a la correspondencia del Servicio EMS y verificar la adecuada atención en tiempo y forma, de las reclamaciones de la correspondencia registrada, con base a los lineamientos normativos vigentes, implementando acciones de mejora continua

### **ALCANCE:**

Para la elaboración de estos Boletines y Reclamos es el área Operacional y el departamento de Inspectoría quien informa la irregularidad y proporciona los elementos de prueba a esta unidad y de igual manera para dar una respuesta al boletín y reclamo recibido deben de entregar los documentos soportes por el encargado de cada área Operacional, según corresponda el caso.

### **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Jefatura de Boletines y Reclamos

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular official stamp. The stamp contains the text 'EMPRESA DE CORREOS DE HONDURAS' at the top, 'HONDURAS' in the center, and 'GERENCIA DE ASUNTOS INTERNACIONALES' at the bottom. There are three stars above the word 'HONDURAS'.



### DESCRIPCIÓN DE BOLETÍN DE VERIFICACIÓN DE NOTIFICACIÓN

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Actas Extendidas por Inspectoría o por cualquier irregularidad notificada del servicio postal EMS	Elaboración de Boletines en Formato CN43 y adjunto elementos de prueba, en los casos por reencaminamiento se elaborará CN65 y se le adjunta a la CN43.	Encargado de Boletines de Verificación de EMS
Envío de Boletín (CN43) EMS	Verificación y Envío de documentación hacia el operador designado y se adjuntan elementos de prueba	Encargado de Boletines de Verificación EMS
Posteo de Boletines (CN43) EMS	Control de los Boletines enviados hacia los diferentes operadores postales	Encargado de Boletines de Verificación EMS
Envío de Boletín (CN43) EMS	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Encargado de Boletines de Verificación o encargada de Certificados
Archivo del Boletín (CN43) EMS	Archivo de documentación y a la espera de la respuesta por el operador designado.	Encargado de Boletines de Verificación

*Dando fe*





### DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN DE RESPUESTA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Boletín CN43 EMS	Revisa la documentación soporte del Boletín (CN43) EMS	Encargado de Boletines de Verificación de EMS
contestación	Llenamos los espacios en la parte final del documentó CN43 EMS firmamos y sellamos y cuando se nos solicita también adjuntamos documentación CN31, CN35 y CN38	Encargado de Boletines de Verificación de EMS
Envío CN43	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Encargado de Boletines de Verificación o encargada de Certificados
Archivo	Archivo de documentación	Encargado de Boletines EMS de Verificación

*Wendell M. J.*



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EMS EXPEDIDO POR HONDURAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Reclamos por el usuario	Recepción de Reclamos Internacionales EMS los cuales son recepcionados en las diferentes administraciones a nivel nacional.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Verificación	Verificación en sistema IPS POST sobre el estado del envío por el cual se está presentando la reclamación	Jefatura de Boletines y Reclamos
Recolección de Información	Impresión de formatos CN31, CN38 y CN35 procedentes del sistema IPS POST	Jefatura de Boletines y Reclamos
Elaboración de la CN08	Elaboración en el formato de reclamación de CN08 EMS	Jefatura de Boletines y Reclamos
Envío de la CN08	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Archivo y control	Archivo de documentación y control de reclamos nacionales e internacionales	Jefatura de Boletines y Reclamos





## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN EMS RECIBIDO DE LOS OPERADORES

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Reclamos por el operador	Recepción de Reclamos Internacionales EMS.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Verificación	Verificación en sistema IPS POST sobre el estado del envío por el cual se está presentando la reclamación por el ingreso del mismo a esta administración.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Recolección de Información	Imprime una imagen de la hoja de entrega.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Respuesta	Firma y sella en la parte final de la CN08 EMS recibida del operador	Jefatura de Boletines y Reclamos
Envío de la CN08	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Archivo y control	Archivo de documentación y control de reclamos nacionales e internacionales	Jefatura de Boletines y Reclamos

*Handwritten signature*



## DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN DE CERTIFICADOS EXPEDIDO POR HONDURAS

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Reclamos por el usuario	Revisión de Reclamos certificados los cuales son recepcionados en las diferentes administraciones a nivel nacional.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Verificación	Verificación en sistema IPS POST sobre el estado del envío por el cual se recibimos la reclamación	Jefatura de Boletines y Reclamos
Recolección de Información	Impresión de formatos CN31, CN38 y CN35 procedentes del sistema IPS POST	Jefatura de Boletines y Reclamos
Elaboración de la CN08	Elaboración en el formato de reclamación de CN08 EMS	Jefatura de Boletines y Reclamos
Envío de la CN08	Este envío se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado.	Jefatura de Boletines y Reclamos
Archivo y control	Archivo de documentación y control de reclamos nacionales e internacionales	Jefatura de Boletines y Reclamos




## BOLETINES Y RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES

### **OBJETIVO:**

Informar sobre irregularidades constatadas al recibir un despacho que contenga envíos con valor declarado. La constatación de una falta, alteración o cualquier otra irregularidad que pueda implicar responsabilidad para los operadores designados.

### **ALCANCE:**

Verificación e investigación y posteo de Boletines de Verificación CN43 LC/AO para despachos internacionales ordinarios, incluyendo el Servicio Certificado y CP78 para encomiendas postales internacionales, recibidos de los demás operadores Designados

### **RESPONSABLE DEL PROCESO:**

- Encargado de Boletines de Verificación



## DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN NOTIFICACIÓN

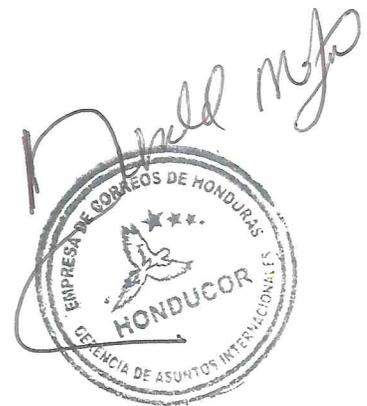
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Actas Extendidas por Inspectoría o por cualquier irregularidad notificada de las diferentes categorías de Correo.	Elaboración de Boletines en Formato CP78, CN43 y adjunto elementos de prueba, en los casos por reencaminamiento se elaborará CN65 y se le adjuntará a la CP78 o CN43.	Encargado de Boletines de Verificación
Envío de Boletín (CN43)	Verificación y Envío de documentación hacia el operador designado y se adjuntan elementos de prueba	Encargado de Boletines de Verificación
Posteo de Boletines (CN43)	Control de los Boletines enviados hacia los diferentes operadores postales	Encargado de Boletines de Verificación
Archivo del Boletín (CN43)	Archivo de documentación y a la espera de la respuesta por el operador designado.	Encargado de Boletines de Verificación




## DESCRIPCIÓN DE BOLETINES DE VERIFICACIÓN DE RESPUESTA

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Recepción de Boletín CN43	Revisa la documentación soporte del Boletín (CN43)	Encargado de Boletines de Verificación
contestación	Llenamos los espacios en la parte final del documentó CN43 firmamos y sellamos y cuando se nos solicita también adjuntamos documentación CN33 O CN31	Encargado de Boletines de Verificación
Envío CN43	Este envió se hace vía correo electrónico al tener inconvenientes con este medio se enviará en físico por correo Certificado o Ordinario	Encargado de Boletines de Verificación o encargada de Certificados
Archivo	Archivo de documentación	Encargado de Boletines de Verificación





## RECLAMOS NACIONALES E INTERNACIONALES CERTIFICADO Y ENCOMIENDA POSTAL

### OBJETIVO:

Revisión, registro y seguimiento de los Reclamos tanto Nacionales como Internacionales para dar respuesta a las Reclamaciones (CN08) recibidos del exterior, así como atender en forma oportuna a los clientes externos, referente a su correspondencia registrada; en el plazo establecido que señala el Reglamento de Envíos de Correspondencia.

### ALCANCE:

Se admite en este Departamento de las Oficinas de Postales a Nivel Nacional la Documentación que ampara un reclamo interpuesto por el Usuario Postal

### RESPONSABLE DEL PROCESO:

- Encargado Reclamamos Nacionales e Internacionales





## GLOSARIO

**Desequilibrio Postal:** Es el generado por el intercambio de Correspondencia entre dos Administraciones Postales, siendo este deudor o Acreedor.

**Encomienda:** envío transportado en las condiciones establecidas en el Convenio y en el Reglamento relativo a Encomiendas Postales;

**Despacho cerrado:** saca o conjunto de sacas u otros envases rotulados, precintados con precintos de plomo o de otro material, que contienen envíos postales;

**Despachos mal encaminados:** envases recibidos por una oficina de cambio distinta de la indicada en la etiqueta (de la saca);

**Envíos mal dirigidos:** envíos recibidos por una oficina de cambio pero que estaban destinados a una oficina de cambio en otro País miembro;

**Envío Postal:** término genérico que designa a cada una de las expediciones efectuadas por el Correo (envío de correspondencia, encomienda postal, giro postal, etc.);

**Gastos de tránsito:** remuneración de los servicios prestados por un transportista del país atravesado (operador designado, otro servicio o una combinación de ambos) en relación con el tránsito territorial, marítimo y/o aéreo de los despachos;

**Gastos Terminales:** remuneración adeudada al operador designado del país de destino por el operador designado del país expedidor en compensación por los gastos derivados del tratamiento de los envíos de correspondencia recibidos en el país de destino;

**Red Interna:** es la tarifa adicional que se paga por los gastos de transporte aéreo en que incurre el operador de destino.

**Estado CN55:** Son estados mensuales que se reciben y remiten de y a las diferentes Administraciones Postales, los mismos indican: fecha, número de despacho, y total de kilos recibidos y expedidos de LC, AO, Sacas M, así como la cantidad de certificados. Estos estados son confeccionados por el área de la Contabilidad Internacional, tomando la información de las facturas CN 31.





Empresa de Correos  
de Honduras  
Gobierno de la República



HONDURAS  
GOBIERNO DE LA REPUBLICA

**Estado CN56:** Son estados trimestrales que se reciben y remiten de y a las diferentes Administraciones Postales, el mismo resume los kilos recibidos y expedidos de correspondencia ( LC, AO, Sacas M y Certificados) por categoría (Aéreo, SAL y Superficie)

dichos pesos deberán ser igual al del resultado de la suma de la información consignada en los estados CN 55.

**Cuenta Particular o Cuenta final (CN61):** Es un resumen anual que se va a generar en el Sistema IPS POST por Administración Postal, a partir de los pesos aceptados en el mismo, los cuales son tomados de la CN56 de los despachos Aéreos, Sal, Superficie recibidos y expedidos, incluyendo Sacas M, y Certificados. Esta cuenta se formulará cuando la Administración resulte acreedora, es decir cuando se ha recibido más correo que el expedido.

**Estado CN64:** Estado donde se refleja el monto en DEG que se debe cobrar a una Administración el cual es obtenido de la cuenta Particular (CN61). Este se formulará cuando la Administración resulte acreedora, es decir cuando se ha recibido más correo que el expedido.

**Red Interna:** Gasto adicional en que incurre una Administración de origen en la distribución de sus envíos dentro del país de destino, esta cuenta por pagar se debe generalmente a los servicios de aerolíneas utilizados por la Administración destinataria para trasladar la correspondencia hasta su destino final dentro de su territorio. Esta cuenta se cobra utilizando una tasa promedio de costo de transporte que es evaluada todos los años. (La Administración Postal de Honduras no utiliza Red Interna para la distribución de envíos provenientes de otros países).

**Indemnización por cobrar:** Corresponde al pago que se realiza a un cliente por la pérdida de un envío dirigido al exterior, que puede ser un certificado, una Saca M certificada, una Encomienda Postal y un envío EMS, para que este pago se haga efectivo debe haber transcurrido un proceso establecido por la UPU. Serán registradas contablemente únicamente las indemnizaciones en las que se determine como responsable a otra Administración Postal, dando origen a un proceso de cobro hacia el país responsable.

**CN08:** Formulario que confecciona la Administración Postal de origen (Departamento de Atención al Cliente) y que envía a la Administración Postal de destino con la finalidad de que sirva como enlace para que ésta comunique el paradero del envío, si la

Gerencia de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales Boletines y Reclamos

*Daniel Rojas*





Empresa de Correos  
de Honduras  
Establecimiento de la República



HONDURAS  
REPUBLICA DE LA REPUBLICA

Administración de destino determina que el extravío del envío fue su responsabilidad, llenará el formulario CN 08 autorizando para que le sea cobrado el monto de la indemnización, misma que deberá pagar la Administración de origen al cliente, para después cobrar a la Administración de destino.

**CN48:** Formulario denominado "Sumas Adeudadas por concepto de Indemnización", es confeccionado por la Administración de origen, y es usado para cobrar a la Administración de destino el monto que le fue cancelado al cliente por concepto de indemnización por la pérdida de un envío.

**CN52:** Cuenta General confeccionada por la encargada de tramitar el cobro ante la Administración Postal deudora, en la misma se indicará período al que se refiere la cuenta, año, monto total en moneda DEG, categoría (EMS, Mal Encaminado, etc.) Forma en que se desea recibir el pago (directo o vía Post Clearing). En esta cuenta se incluyen los montos por cobrar y pagar y se confecciona cuando se tiene la certeza de que la Administración es acreedora.

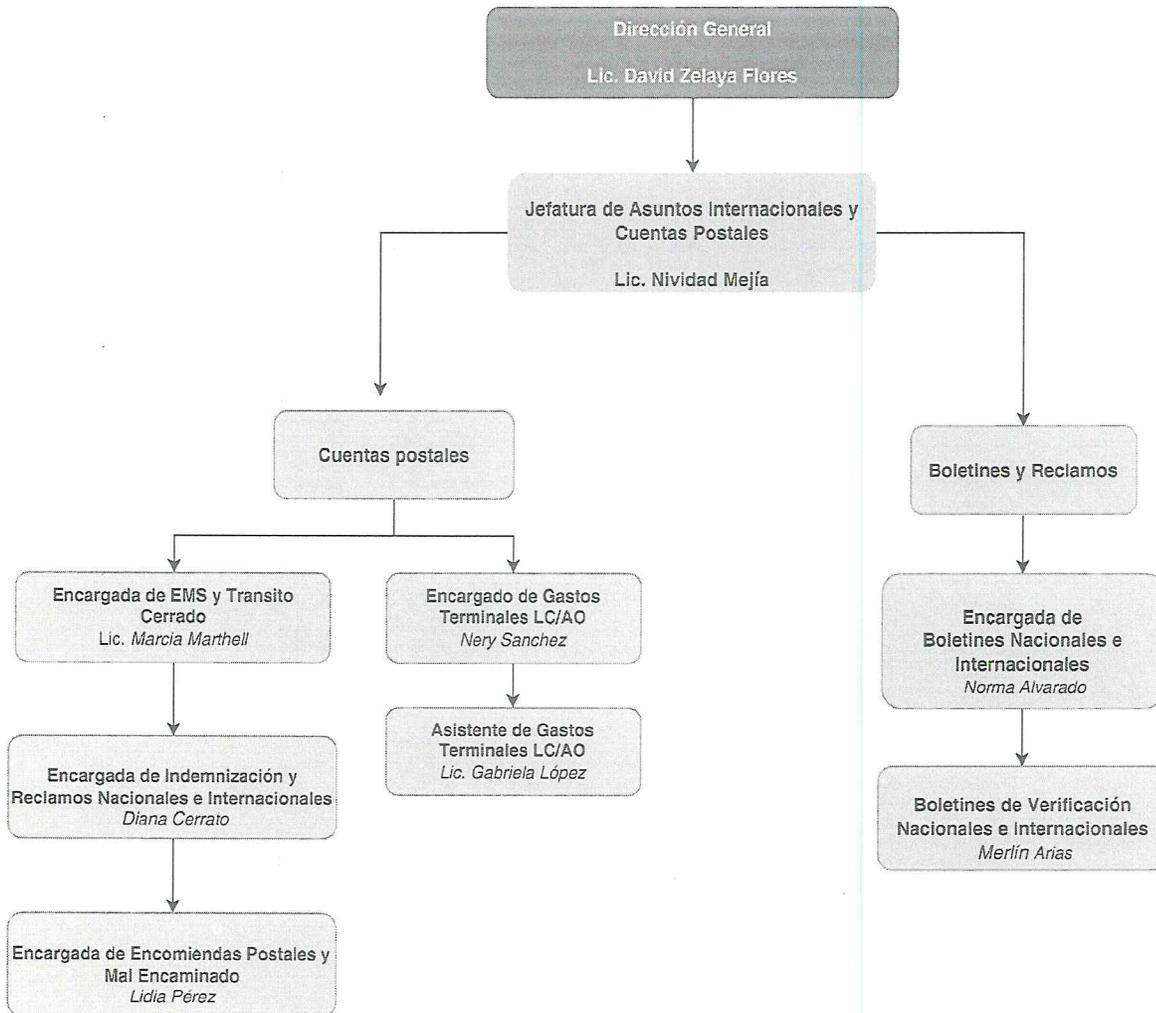
**Reclamaciones:** Cada operador designado estará obligado a aceptar las reclamaciones relativas a las encomiendas y a los envíos certificados o con valor declarado depositadas en su propio servicio o en el de otro operador designado, siempre que esas reclamaciones se presenten dentro del plazo de seis meses a contar del día siguiente al del depósito del envío. Las reclamaciones se transmitirán por vía certificada prioritaria, por EMS o por medios electrónicos. El período de seis meses se aplica a las relaciones entre reclamantes y operadores designados y no incluye la transmisión de las reclamaciones entre operadores designados.

**Boletines de verificación:** Las irregularidades constatadas se señalará inmediatamente, pero a más tardar un mes después, a la oficina de origen del despacho por medio de un boletín de verificación CN 43, formulado por duplicado enseguida de la verificación completa del despacho. Si hubo tránsito, el boletín de verificación se transmitirá a la última oficina intermediaria que transmitió el despacho en mal estado.




## ORGANIGRAMA



*Handwritten signature*





## ANEXOS



### Artículo 17-001 Unidad monetaria

1. La unidad monetaria prevista en el artículo 7 de la Constitución y utilizada en el Convenio y en las demás Actas de la Unión será el Derecho Especial de Giro (DEG).
2. Los operadores designados de los Países miembros podrán elegir, de común acuerdo, otra unidad monetaria distinta del DEG o una de sus monedas nacionales para la formulación y la liquidación de las cuentas.

#### ■ Comentarios

1 El valor del DEG es determinado todos los días por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en base a una canasta de monedas, aplicando un coeficiente a cada una para este cálculo. El FMI es un organismo especializado de las Naciones Unidas que tiene su sede en Washington (Estados Unidos de América).

### Artículo 17-002 Equivalencias

1. Los operadores designados fijarán las equivalencias de las tasas postales establecidas por el Convenio y las demás Actas de la Unión, así como el precio de venta de los cupones respuesta internacionales. Los comunicarán a la Oficina Internacional con miras a su notificación a los operadores designados. A ese efecto, cada operador designado hará conocer a la Oficina Internacional el valor medio del DEG en la moneda de su país.
2. El valor medio del DEG, que entrará en vigor el 1º de enero de cada año con la única finalidad de fijar las tasas, se determinará hasta cuatro decimales, en base a los datos publicados por el FMI durante el período de por lo menos doce meses terminado el 30 de setiembre precedente.




Artículo 17-007  
Fórmulas para uso del público

1. A los efectos de la aplicación del artículo 17-006.3, se considerarán como fórmulas para uso del público las siguientes:

CN 01 (Cupón respuesta internacional);

CN 07 (Aviso de recibo/de entrega/de pago/de inscripción);

40 – Volumen I

Convenio – Art. 17-007, 17-008, 18

CN 08 (Reclamación – Envíos de correspondencia únicamente);

CN 11 (Boletín de franqueo);

CN 14 (Sobre colector);

CN 17 (Petición de devolución, de modificación o de corrección de dirección, de anulación o de modificación del importe del reembolso);

CN 18 (Declaración relativa a la falta de recibo (o al recibo) de un envío postal);

CN 22 (Etiqueta «Declaración de aduana»);

CN 23 (Declaración de aduana);

CN 29 (Etiqueta «Reembolso»);

CP 71 (Boletín de expedición);

CP 72 (Juego de fórmulas) (Boletín de expedición/Declaración de aduana);

CP 95 (Etiqueta «Reembolso»).



**Artículo 22**

**Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones**

1. Generalidades
  - 1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán:
    - 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias (con excepción de la categoría de distribución de los envíos generados por el comercio electrónico, denominada en lo sucesivo «encomiendas ECOMPRO»), cuyas especificaciones están definidas más detalladamente en el Reglamento, y los envíos con valor declarado;
    - 1.1.2 por la devolución de los envíos certificados, los envíos con valor declarado y las encomiendas ordinarias para los que no se indique el motivo de la falta de distribución.
  - 1.2 Los operadores designados no serán responsables por los envíos distintos de los mencionados en 1.1.1 y 1.1.2 o si se trata de encomiendas ECOMPRO.

Volumen I – 105

**Convenio – Art. 22**

- 1.3 En todos los demás casos no previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad.
- 1.4 Cuando la pérdida o la avería total de un envío certificado, de una encomienda ordinaria o de un envío con valor declarado resultaren de un caso de fuerza mayor que no da lugar a indemnización, el expedidor tendrá derecho al reembolso de las tasas abonadas por el depósito del envío, con excepción de la tasa de seguro.
- 1.5 Los importes de la indemnización que se pagará no podrán ser superiores a los importes indicados en el Reglamento.
- 1.6 En caso de responsabilidad, los daños indirectos, el lucro cesante o el perjuicio moral no serán tomados en consideración para el pago de la indemnización.
- 1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento.
2. Envíos certificados
  - 2.1 En caso de pérdida, de expoliación total o de avería total de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización fijada en el Reglamento. Si el expedidor reclamare un importe inferior al importe fijado en el Reglamento, los operadores designados tendrán la facultad de pagar ese importe menor y serán reembolsados sobre esa base por los demás operadores designados eventualmente involucrados.
  - 2.2 En caso de expoliación parcial o de avería parcial de un envío certificado, el expedidor tendrá derecho a una indemnización que corresponderá, en principio, al importe real de la expoliación o de la avería.





**Artículo 25**  
**Pago de la indemnización**

1. Bajo reserva del derecho de reclamar contra el operador designado responsable, la obligación de pagar la indemnización y de restituir las tasas y los derechos corresponderá, según el caso, al operador designado de origen o al operador designado de destino.

2. El expedidor tendrá la facultad de renunciar a sus derechos a la indemnización, en favor del destinatario. En caso de renuncia, cuando la legislación nacional lo permita, el expedidor o el destinatario podrá autorizar a una tercera persona a recibir la indemnización.

Convenio – Art. 25-001

---

Artículo 25-001  
Pago de la indemnización

1. El operador designado de origen o el de destino, según el caso, estará autorizado a indemnizar al derechohabiente por cuenta del operador designado que, habiendo participado en el transporte y habiendo recibido normalmente la reclamación, hubiere dejado transcurrir ya sea (1) treinta días a contar desde la fecha de recepción de una reclamación transmitida a través del SRI (de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 21-003) o (para los envíos de correspondencia únicamente) de una fórmula CN 08 expedida por telefax o por cualquier otro medio electrónico que permita confirmar la recepción de la reclamación, o bien (para los envíos de correspondencia únicamente) (2) dos meses a contar desde la fecha de recepción de una fórmula de reclamación CN 08 expedida por correo sin solucionar en forma definitiva el asunto o sin señalar:

- 1.1 que el daño se debió aparentemente a un caso de fuerza mayor;
- 1.2 que el envío fue retenido, confiscado o destruido por la autoridad competente debido a su contenido, o incautado en virtud de la legislación del país de destino.

2. En este caso, ninguno de los operadores designados que hubiere participado en el transporte podrá rehusar el reembolso de la indemnización, las tasas postales y los derechos pagados al derechohabiente por el operador designado de origen o de destino, según el caso.

3. Para los operadores designados que utilizan la fórmula CN 08 para los envíos de correspondencia, el plazo de dos meses previsto en 1 comenzará a correr a partir de la fecha en que la fórmula CN 08 debidamente completada (incluida la información necesaria sobre la transmisión de los despachos) sea recibida por el operador designado de destino.



3. Para los operadores designados que utilizan la fórmula CN 08 para los envíos de correspondencia, el plazo de dos meses previsto en 1 comenzará a correr a partir de la fecha en que la fórmula CN 08 debidamente completada (incluida la información necesaria sobre la transmisión de los despachos) sea recibida por el operador designado de destino.

4. El operador designado de origen estará autorizado a indemnizar al derechohabiente por cuenta del operador designado de destino que, habiendo sido debidamente informado del pedido del operador designado de origen de suministrar una confirmación de la entrega del envío reclamado, tal como se indica en el artículo 21-002.1.9, hubiere dejado transcurrir treinta días, a partir de la fecha de expedición de ese pedido por el operador designado de origen, sin dar respuesta a la segunda reclamación referente a la incorrecta ejecución del servicio.

5. El operador designado de origen o el de destino, según el caso, estará autorizado a postergar el pago de la indemnización al derechohabiente en caso de que la reclamación estuviere completada en forma insuficiente o inexacta y requiriera completar o modificar la información, originando con ello el rebasamiento del plazo previsto en 1. El pago de la indemnización podrá hacerse después de un plazo adicional de ya sea (1) treinta días si se tratare de una reclamación recibida a través del SRI (de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 21-003) o (para los envíos de correspondencia únicamente) de una fórmula CN 08 transmitida por telefax o por cualquier otro medio electrónico o bien (para los envíos de correspondencia únicamente) (2) de dos meses a contar desde la fecha en que la reclamación ha sido completada o modificada, si se tratare de una fórmula de reclamación CN 08 expedida por correo. Si la información no se completa o

116 – Volumen I

Convenio – Art. 25-001, 25-002, 25-003

modifica, el operador designado en cuestión estará autorizado a no indemnizar al derechohabiente.

6. Tratándose de una reclamación referente a una encomienda contra reembolso, el operador designado de origen estará autorizado a indemnizar al derechohabiente hasta una suma equivalente al importe del reembolso, por cuenta del operador designado de destino que, habiendo recibido normalmente la reclamación, hubiere dejado transcurrir el mismo tiempo indicado en 1 sin solucionar en forma definitiva el asunto.

7. No podrá formularse a este artículo ninguna reserva relativa a los plazos de tratamiento y de pago de las reclamaciones, los plazos y condiciones de pago de las indemnizaciones y de reembolso a los operadores designados pagadores, excepto en el marco de un acuerdo bilateral.

■ Comentarios

1 Un op. des. que haya dejado transcurrir dos meses sin contestar una reclamación no puede invocar el art. 25-004.2 para hacerse cargo solamente de la mitad del importe de la indemnización.

3 Los plazos de dos meses y de treinta días deberían comenzar a correr recién a partir del momento en que la oficina de cambio o el servicio centralizado del op. des. de origen consigna en la fórm. CN 08 toda la información necesaria. Las fórm. CN 08 incompletas dan como resultado plazos prolongados en lo referente a las reclamaciones, y sería injusto que el op. des. de destino sea penalizado por este motivo.

Gerencia de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales Boletines y Reclamos





Artículo 25-003

Pago de oficio de la indemnización

1. La devolución de la fórmula CN 08 cuyos cuadros «Informes que deben suministrar los servicios intermediarios o el servicio de destino», «Informes que debe suministrar el servicio de destino» y «Respuesta definitiva» no estén completados no podrá considerarse como una respuesta definitiva en el sentido del artículo 25-001.

■ Comentarios

1 Es importante efectuar una verificación a fondo de cada reclamación. A menudo las fórm. CN 08 se devuelven sin las indicaciones necesarias (fecha de entrega, declaración del destinatario extendida en una fórm. conforme al modelo CN 18, etc.). En algunos casos, el op. des. de destino autoriza al op. des. de origen del envío reclamado a pagar la mitad de la indemnización por su cuenta, sin efectuar una verificación detallada de la reclamación.

Volumen I – 117



## B. Gastos terminales

### Artículo 28

#### Gastos terminales. Disposiciones generales

1. Bajo reserva de las exenciones establecidas en el Reglamento, cada operador designado que reciba envíos de correspondencia de otro operador designado tendrá derecho a cobrar al operador designado expedidor una remuneración por los gastos originados por el correo internacional recibido.
2. Para la aplicación de las disposiciones sobre la remuneración por concepto de gastos terminales por sus operadores designados, los países y territorios se clasificarán, de acuerdo con las listas formuladas a estos efectos por el Congreso en su resolución C 7/2016, de la manera siguiente:
  - 2.1 países y territorios que formaban parte del sistema objetivo antes de 2010 (grupo I);
  - 2.2 países y territorios que ingresaron al sistema objetivo en 2010 y 2012 (grupo II);
  - 2.3 países y territorios que ingresaron al sistema objetivo a partir de 2016 (grupo III);
  - 2.4 países y territorios del sistema de transición (grupo IV).
3. Las disposiciones del presente Convenio relativas a la remuneración por concepto de gastos terminales son disposiciones transitorias hasta llegar a un sistema de remuneración que tenga en cuenta elementos específicos de cada país al final del período de transición.



8. Para los envíos certificados, habrá una remuneración suplementaria de 1,100 DEG por envío para 2018, 1,200 DEG por envío para 2019, 1,300 DEG por envío para 2020 y 1,400 DEG por envío para 2021. Para los envíos con valor declarado, habrá una remuneración suplementaria de 1,400 DEG por envío para 2018, 1,500 DEG por envío para 2019, 1,600 DEG por envío para 2020 y 1,700 DEG por envío para 2021. El Consejo de Explotación Postal estará facultado para otorgar complementos de la remuneración para estos y otros servicios suplementarios, cuando los servicios prestados contengan elementos adicionales que se indicarán en el Reglamento.

Artículo 30-106

Formulación y transmisión de las cuentas relativas a la remuneración suplementaria

1. Corresponderá al operador designado acreedor formular las cuentas trimestrales o anuales y transmitir las al operador designado deudor. Las cuentas se formularán sobre la base de los informes consolidados trimestrales suministrados por la Oficina Internacional tal como se indica en el artículo 30-105.2.2.
2. Las cuentas particulares se formularán y transmitirán de la manera siguiente:
  - 2.1 El operador designado acreedor indicará en una fórmula CN 60 la cantidad mensual total de envíos que dan derecho a una remuneración suplementaria, así como la remuneración suplementaria correspondiente indicada por la Oficina Internacional.
  - 2.1bis Las reglas para la transmisión y la aceptación de las fórmulas de contabilidad establecidas en el artículo 34-100bis se aplicarán a las cuentas CN 60.
  - 2.2 Las cuentas CN 60 se transmitirán al operador designado deudor a más tardar dentro del plazo de un mes a contar desde la recepción de los informes trimestrales o anuales sobre la remuneración suplementaria a que se refieren suministrados por la Oficina Internacional.
  - 2.3 En principio, los estados se considerarán como admitidos de pleno derecho y aceptados tal cual, sin modificaciones ni enmiendas, ya que la información utilizada proviene de un sistema apropiado reconocido y los informes son suministrados por la Oficina Internacional. Los estados que no se acepten deberán ir acompañados de comprobantes que indiquen que el operador designado deudor presentó una reclamación con respecto a los resultados del informe publicado por la Oficina Internacional para el mes en cuestión.
3. El operador designado deudor procederá al pago del importe facturado en el plazo de seis semanas establecido en el artículo 34-115.10.

Volumen II – 303





7. Las tasas de gastos terminales provisorias relacionadas con la calidad de servicio serán calculadas por la Oficina Internacional y comunicadas, a través de circular, a más tardar el 1º de julio de cada año. Las tasas provisorias entrarán en vigor el 1º de enero del año siguiente y permanecerán vigentes durante todo el año civil. Las tasas de gastos terminales provisorias se calcularán de conformidad con lo dispuesto en el artículo 30-107, pero estarán acompañadas también de un incentivo y de un ajuste que se basarán en los resultados en materia de calidad de servicio para el año civil anterior.

8. Las tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio serán calculadas por la Oficina Internacional luego de la publicación de los resultados finales en materia de calidad de servicio para el año civil considerado. Las tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio serán comunicadas por la Oficina Internacional, a más tardar, el 1º de mayo del año siguiente al año civil considerado y sustituirán a las tasas de gastos terminales provisorias difundidas previamente para ese año civil.

*Andel ref*

Artículo 33-104

Formulación de las cuentas particulares CN 51 y de las cuentas generales CN 52

1. El operador designado acreedor incluirá, en una fórmula CN 51, las cuentas particulares indicando las sumas que le correspondan según los estados CN 55, CN 66 y CN 67. Se formularán cuentas particulares distintas para los despachos-avión cerrados y para los envíos al descubierto y los envíos mal dirigidos, en caso de reencaminamiento por avión o por vía de superficie. En las cuentas particulares CN 51 formuladas para los despachos-avión cerrados deberán indicarse por separado para los envíos LC/AQ, CP y EMS el peso y las sumas adeudadas, de conformidad con los estados de pesos CN 66.
2. Las sumas que se incluyan en las cuentas particulares CN 51 se calcularán:
  - 2.1 para los despachos cerrados, sobre la base de los pesos brutos que figuren en los estados CN 55 y CN 66;
  - 2.2 para los envíos al descubierto reencaminados por avión, según los pesos netos que figuren en los estados CN 67, aumentados en un 5%;
  - 2.3 para los envíos al descubierto reencaminados por vía de superficie, según los pesos netos que figuren en los estados CN 67, aumentados en un 10%.
3. Cuando tengan que pagarse los gastos de transporte aéreo dentro del país de destino, el operador designado de dicho país transmitirá, para aceptación, las cuentas CN 51 correspondientes simultáneamente con los estados CN 55 y CN 56.
4. Las cuentas CN 51 que no sean cuentas de tránsito en despachos cerrados serán formuladas con una frecuencia mensual, trimestral, semestral o anual por el operador designado acreedor, según acuerdo entre los operadores designados interesados.
5. Las cuentas CN 51 de tránsito en despachos cerrados serán formuladas con una frecuencia trimestral, semestral o anual por el operador designado acreedor, a su elección.
6. Las cuentas particulares CN 51 podrán resumirse en una cuenta general CN 52, formulada trimestralmente por los operadores designados acreedores que hayan adoptado el sistema de liquidación por compensación de cuentas. Dicha cuenta podrá, sin embargo, formularse semestralmente previo acuerdo entre los operadores designados interesados.




Artículo 34-103

Formulación de los estados de despachos CN 55, CN 56 y CN 69

1. Después de haber recibido el último despacho de cada trimestre expedido por la oficina de cambio de origen, el operador designado de destino formulará, por tipo de despacho, por formato (cuando corresponda), por cada oficina de cambio expedidora y por cada oficina de cambio de destino, según los datos de las hojas de aviso CN 31, un estado de despachos CN 55. La fórmula CN 55 contendrá una lista de los códigos completos de seis caracteres de los centros de tratamiento del correo internacional de las oficinas de origen y de destino, así como del tipo de despacho.
2. Para cada operador designado del país de origen de los despachos, el operador designado del país de destino formulará, trimestralmente, según los estados CN 55, por tipo de despacho, por oficina de origen y por oficina de destino y, dado el caso, por formato, un estado resumen de despachos CN 56. Ese estado CN 56 contendrá una lista de los códigos completos de seis caracteres de los centros de tratamiento del correo internacional de las oficinas de origen y de destino, así como del tipo de despacho.
3. Los estados CN 55 serán proporcionados como comprobantes del estado resumen CN 56 al operador designado del país de origen.
4. Para el correo de superficie en tránsito, el operador designado de tránsito preparará un estado CN 69, por oficina de cambio de origen y de destino, así como por tipo de despacho, sobre la base de su propia lista de envases expedidos en tránsito en despachos cerrados y de acuerdo con los datos que figuran en las facturas de entrega CN 37 que prepara, durante el trimestre en cuestión.



**Artículo 34-104**

**Transmisión y aceptación de los estados de despachos CN 55, CN 56 y CN 69**

1. El estado resumen CN 56 se transmitirá a los operadores designados de origen de los despachos, a más tardar cuatro meses, después de finalizado el trimestre al cual se refiere. Los operadores designados podrán ponerse de acuerdo para sustituir esta fórmula por el mensaje e55 (estado de gastos terminales electrónico) definido en la norma M51 de la UPU.

2. El plazo de aceptación del estado resumen CN 56 o del mensaje e55 equivalente será de dos meses. Si de las verificaciones surgieren divergencias, el estado CN 55 rectificado deberá adjuntarse como comprobante del estado resumen CN 56 debidamente modificado y aceptado. Si el operador designado de destino de los despachos objetare las modificaciones introducidas en dicho estado CN 55, el operador designado de origen confirmará los datos reales, transmitiendo fotocopias de las fórmulas CN 31 completadas por la oficina de origen en el momento de expedir los despachos en litigio o brindando acceso a los datos electrónicos correspondientes a través de un mensaje PREDES, si la fórmula CN 31 ha sido transmitida por vía electrónica. Las fórmulas deberán transmitirse dentro del plazo de dos meses a contar desde la fecha de expedición del estado resumen CN 56 debidamente modificado y del estado CN 55.

3. Los operadores designados podrán ponerse de acuerdo para que los estados CN 55, y CN 56 sean formulados por el operador designado de origen de los despachos. En este caso, el procedimiento de aceptación previsto en 1 y 2 se adaptará en consecuencia.

4. El estado de despachos cerrados en tránsito CN 69 será generado por el operador designado de tránsito y transmitido a los operadores designados de origen a más tardar cuatro meses después de finalizado el trimestre al cual se refiere. Cuando en el estado CN 69 se consignen envases vacíos, será enviado al operador designado de destino en lugar de al operador designado de origen, dentro del mismo plazo.

5. El plazo de aceptación de los estados CN 69 será de dos meses.

**Comentarios**

3 En virtud de esta disp., los op. des. que celebraron acuerdos recíprocos tienen la posibilidad de acelerar el pago de las cuentas por concepto de gastos de tránsito y de gastos terminales.

**Artículo 34-107**

**Formulación, transmisión y aprobación de las cuentas de gastos de tránsito y de gastos terminales**

1. La obligación de formular las cuentas corresponderá al operador designado acreedor, que las transmitirá al operador designado deudor. Se requerirá la transmisión de las cuentas aunque el saldo en cuestión sea inferior al mínimo previsto a estos efectos en el artículo 34-109.8 y 9.
2. Las cuentas particulares se formularán de la manera siguiente.
  - 2.1 Gastos de tránsito: en una fórmula CN 62 y según el peso total de las categorías de correo tal como surja de los estados resumen CN 69.
  - 2.2 Gastos de tránsito suplementarios previstos en el artículo 27-102.2: en una fórmula CN 62bis transmitida por duplicado acompañada de los comprobantes, tales como las facturas transmitidas por el proveedor de servicios portuarios.
  - 2.3 Gastos terminales: en una fórmula CN 61 y según la diferencia de los importes a contabilizar basados en los pesos del correo recibido y expedido para cada categoría de correo tal como surjan de los estados resumen CN 56 o, de ser necesario, de los estados resumen CN 54bis y de las cuentas CN 19.
3. Las cuentas particulares CN 61 se enviarán al operador designado deudor lo antes posible, después de finalizar el año al cual se refieren.
4. Las cuentas particulares CN 62 y CN 62bis serán formuladas por el operador designado acreedor con una frecuencia trimestral, semestral o anual, a su elección.
5. El operador designado deudor no estará obligado a aceptar los estados o las cuentas particulares ni las cuentas suplementarias que no le hubieren sido transmitidos dentro del plazo de los diez meses siguientes a la expiración del año en cuestión.

Volumen II - 355

6. El plazo de aceptación de las cuentas particulares será de dos meses.

7. En forma excepcional, podrán enviarse al operador designado deudor estados o cuentas particulares suplementarios, solo si se refieren a estados o cuentas ya existentes correspondientes al período en cuestión. El motivo por el cual pueden formularse estados o cuentas suplementarios es modificar el estado o la cuenta original para corregir anotaciones erróneas o documentar reclamaciones y/o información adicionales. Las condiciones establecidas en 5 y 6 se aplicarán en caso de formulación de estados o cuentas adicionales; de lo contrario, el operador designado deudor no estará obligado a aceptar los estados o las cuentas suplementarios.

8. Los operadores designados podrán convenir liquidar por separado las cuentas de gastos terminales de los despachos de superficie y de los despachos-avión. En este caso, los operadores designados interesados determinarán las modalidades de formulación, de aceptación y de liquidación de esas cuentas.



UNIÓN  
POSTAL  
UNIVERSAL

Traducción del francés/inglés

Berna, 26 de abril de 2021

Circular de la Oficina Internacional **62**

Tasas de gastos terminales definitivas  
relacionadas con la calidad de servicio  
para 2020

Señora, Señor:

La presente circular se publica de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 28bis, 29 y 30 del Convenio de la UPU y se refiere al cálculo de las tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio para 2020.

**I. Tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio para 2020 conformes a los artículos 29 y 30 del Convenio**

El artículo 29.5 del Convenio y el artículo 30-107 del Reglamento del Convenio establecen que la remuneración de los gastos terminales por el intercambio de envíos de correspondencia de formato P/G entre los operadores designados de los países del sistema objetivo se basará en el 70% de las tasas (con exclusión del impuesto al valor agregado (IVA) y de otros impuestos) para un envío de correspondencia de formato pequeño (P) prioritario de 20 gramos y para un envío de correspondencia de formato grande (G) prioritario de 175 gramos del régimen interno, en vigor el 1º de junio del año anterior al año civil al cual se aplican las tasas de gastos terminales. Los flujos de correo hacia, desde y entre los operadores designados de los países del sistema de transición están sujetos a las disposiciones previstas en el artículo 30 del Convenio.

Las tasas de gastos terminales para los envíos abultados (E) y los pequeños paquetes (E) de correspondencia (en adelante denominados envíos de correspondencia de formato E) se calculan sobre la base de los artículos 29.5 y 30.1bis del Convenio, fijando el punto de inflexión de la línea para el formato P/G en 375 gramos, con exclusión del IVA y otros impuestos. Estas son las tasas de gastos terminales aplicables a los envíos de correspondencia de formato E, excepto para los flujos a los cuales se aplican las tasas para el formato E que fueron autodeclaradas conforme al artículo 28bis del Convenio (ver la sección II de continuación).

Las disposiciones del artículo 30-100 del Reglamento del Convenio, relativo a la remuneración por concepto de gastos terminales relacionada con la calidad de servicio, se aplicaron a las tasas de gastos terminales mencionadas para ajustar esas tasas en función de los resultados en materia de calidad de servicio medidos en el país de destino en 2020.

Aparte de las tasas de gastos terminales aplicables a los envíos de correspondencia de formato E que fueron autodeclaradas conforme al artículo 28bis, las tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio para 2020 para los envíos de formatos P/G, E y sin diferenciar se presentan en los cuadros que figuran en el anexo 1.

*Zedel*



Cuadro IV.3 - Tasas de gastos terminales definitivas relacionadas con la calidad de servicio para 2020 aplicables a los flujos de correo hacia, desde y entre los operadores designados de los países del sistema de transición - Tasa total por kilogramo, sobre la base de la composición tipo de un kilogramo de correo a nivel mundial (ver nota en el anexo 2)

País	Código ISO de la moneda nacional	Tasa de una carta prioritaria de 20 g de formato pequeño del régimen normal en moneda nacional vigente al 1° de junio de 2019	IVA u otro impuesto (en %) incluido en la tasa aplicable a una carta de 20 g	Tasa de una carta prioritaria de 175 g de formato grande del régimen normal en moneda nacional vigente al 1° de junio de 2019	IVA u otro impuesto (en %) incluido en la tasa aplicable a una carta de 175 g	Tasa de referencia para una carta prioritaria de 20 g de formato pequeño sin IVA	Tasa de referencia para una carta prioritaria de 175 g de formato grande sin IVA	Tipo de cambio promedio mensual del DEG en el período que va del 1° de enero al 31 de mayo de 2019	Tasa de referencia expresada en DEG (20 g)	Tasa de referencia expresada en DEG (175 g)	Tasa de gastos terminales definitivos básica para 2020, en DEG	Tasa de gastos terminales definitivos relacionados con la calidad de servicio para 2020 expresados en DEG	Participación en el sistema de relación con la calidad de servicio en 2020
											Por kg	Por kg	
Albania	ALL	40.000	0.00%	60.000	0.00%	40.000	60.000	145.162	0.26997	0.40498	5.163	5.163	No
Alemania	EUR	0.700	0.00%	1.450	0.00%	0.700	1.450	1.2295	-0.56934	1.17934	5.777	5.947	Si
Angola	AOA	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	437.185	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Antigua y Barbuda	XCD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	3.7506	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Arabia Saudita	SAR	4.000	0.00%	10.000	0.00%	4.000	10.000	5.2092	0.78787	1.91968	5.795	5.795	No
Argelia	DZD	25.000	0.00%	69.000	0.00%	25.000	69.000	165.321	0.15122	0.41737	5.163	5.163	No
Argentina	ARS	40.000	0.00%	95.000	0.00%	40.000	95.000	61.8887	0.04956	1.53356	5.795	5.795	No
Armenia	AMD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	673.719	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Aruba	AWG	0.900	6.00%	1.800	6.00%	0.849	1.698	2.4905	0.34147	0.68293	5.163	5.163	No
Cerazao	ANG	1.240	0.00%	2.510	0.00%	1.240	2.510	2.4761	0.00079	1.01369	5.342	5.342	No
S. Marino	ANG	1.350	0.00%	2.450	0.00%	1.350	2.450	2.4761	0.54521	0.98346	5.381	5.381	No
Australia	AUD	1.000	10.00%	3.000	10.00%	0.999	2.727	1.9614	0.48340	1.30047	5.795	6.085	Si
Austria	EUR	0.600	0.00%	2.700	0.00%	0.600	2.700	1.2285	0.65067	2.19601	5.795	6.085	Si
Azerbaiyan	AZN	0.200	10.00%	0.800	10.00%	0.169	0.578	2.361	0.07179	0.28716	5.163	5.163	No
Bahamas	BSD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	1.3691	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Bahrein (Reino del)	BHD	0.210	5.00%	0.460	2.00%	0.200	0.431	0.5237	0.38190	0.66114	5.163	5.163	No
Bangladesh	BUT	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	115.889	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Barbados	BBD	0.050	0.00%	2.600	0.00%	0.650	2.600	2.7787	0.23396	0.93986	5.163	5.318	Si
Belarus	BYN	1.000	20.00%	1.340	20.00%	0.900	1.117	2.9953	0.30978	0.38436	5.263	5.421	Si
Bélgica <sup>10</sup>	EUR	1.000	0.00%	3.000	0.00%	1.000	3.000	1.2295	0.01134	2.44032	5.795	5.961	Si
Belice	BZD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	2.778	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Benin	XOF	300.000	0.00%	1050.000	0.00%	200.000	1050.000	605.914	0.97225	1.30287	5.636	5.636	No

<sup>10</sup> Conforme al artículo 14.2.4 del Reglamento Interno del GURC, este país presentó un recurso ante la Asamblea General del GURC contra la decisión del Comité de Validación y Revisión relativa a su solicitud de exención de sus tarifas de calidad de servicio para 2020. El recurso será examinado por la Asamblea General del GURC. En consecuencia, las tasas de gastos terminales relacionadas con la calidad de servicio de este país posiblemente sufran revisiones y repulicaciones, en función de la decisión adoptada con respecto al recurso.

Actualizar  
Ve a Configuración





País	Código ISO de la moneda nacional	Tarifa de una carta prioritaria de 20 g de formato pequeño del régimen interno en moneda nacional vigente al 1º de junio de 2019	Tarifa de una carta a pie de tasa aplicable a una carta de 20 g de formato grande del régimen interno en moneda nacional vigente al 1º de junio de 2019	Tarifa de una carta prioritaria de 175 g de formato grande del régimen interno en moneda nacional vigente al 1º de junio de 2019	Tarifa de un paquete incluido en la tasa aplicable a una carta de 175 g de formato pequeño, sin IVA	Tarifa de referencia para una carta de 20 g de formato pequeño, en IVA	Tarifa de referencia para una carta de 175 g de formato grande, sin IVA	Tipo de cambio promedio mensual del DEG en el período que va del 1º de enero al 31 de mayo de 2019	Tarifa de referencia expresada en DEG (20 g)	Tarifa de referencia expresada en DEG (175 g)	Tasas de gastos formales básicas para 2020, en DEG	Tasas de gastos formales de insinuaciones con la cantidad de servicio para 2020, expresadas en DEG	Participación en el sistema de relación con la calidad de servicio en 2020
											Por kg	Por kg	
Granada	XCD	0.400	0.00%	4.800	0.00%	0.400	4.800	3.7508	0.10655	1.27980	5.163	5.163	No
Grecia	EUR	0.720	0.00%	2.000	0.00%	0.720	2.000	1.2255	0.58560	1.62668	5.795	5.632	Si
Guatemala	GTQ	10.000	0.00%	21.000	0.00%	10.000	21.000	10.761	0.93440	1.58243	5.795	5.795	No
Guinea	GNF	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	12754.582	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Guinea-Bisáu	XOF	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	805.914	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Guinea Ecuatorial	XAF	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	805.914	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Guyana	GYD	80.000	0.00%	160.000	0.00%	80.000	160.000	289.467	0.27637	0.62161	5.163	5.163	No
Haití	HTG	94.000	0.00%	94.000	0.00%	94.000	94.000	112.940	0.83230	0.83230	5.626	5.626	No
Honduras (Rep.)	HNL	10.000	0.00%	25.000	0.00%	10.000	25.000	33.990	0.28472	0.73681	5.163	5.163	No
Hungría	HUF	160.000	0.00%	445.000	0.00%	160.000	445.000	405.7308	0.39435	1.08679	5.256	5.262	Si
India	INR	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	97.618	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Indonesia	IDR	3000.000	0.00%	12000.000	0.00%	3000.000	12000.000	19773.405	0.15172	0.60668	5.163	5.163	No
Irak	IQD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	1625.257	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Irán (Rep. Islámica)	IRR	95000.000	0.00%	950000.000	0.00%	97155.963	87155.963	120092.804	0.72574	0.72574	5.232	5.232	No
Irlanda	EUR	1.000	0.00%	2.500	0.00%	1.000	2.500	1.2295	0.81334	2.03335	5.795	5.911	Si
Islandia	ISK	195.000	0.00%	250.000	0.00%	195.000	250.000	172.6579	1.12744	1.46544	5.795	5.999	Si
Israel	ILS	4.200	17.00%	11.600	17.00%	3.590	9.915	5.6349	0.71297	1.96916	5.795	6.033	Si
Italia	EUR	2.800	0.00%	5.500	0.00%	2.800	5.500	1.2295	2.27735	4.47336	5.795	5.632	Si
Jamaica	JMD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	18.2026	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Japón	JPY	62.000	6.00%	250.000	6.00%	75.926	231.481	153.4291	0.43486	1.50872	5.795	6.085	Si
Jordania	JOD	0.500	16.00%	1.180	16.00%	0.431	0.948	0.983	0.43827	0.90420	5.163	5.163	No
Kazajistán	KZT	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	529.7227	0.00000	0.00000	5.163	5.421	Si
Kenya	KES	30.000	0.00%	55.000	0.00%	30.000	55.000	149.161	0.21404	0.39241	5.163	5.163	No
Kirguistán	KGS	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	96.779	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Kiribati	AUD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	1.961	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Kuwait	KWD	0.025	0.00%	0.120	0.00%	0.025	0.120	0.4218	0.05927	0.20450	5.163	5.163	No
Laos (Rep. Dem. Pop.)	LAB	9000.000	10.00%	15000.000	10.00%	8181.818	13638.584	11933.124	0.58934	1.14273	5.795	5.795	No
Lesotho	LSL	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	19.536	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No
Letonia	EUR	1.000	0.00%	1.300	0.00%	1.000	1.300	1.2295	0.81334	1.05734	5.795	5.632	Si
Lituania	LIT	1000.000	0.00%	3250.000	0.00%	1900.000	3250.000	2302.5657	0.47501	1.54573	5.795	6.085	Si
Lituania	LTD	0.000	0.00%	0.000	0.00%	0.000	0.000	224.061	0.00000	0.00000	5.163	5.163	No

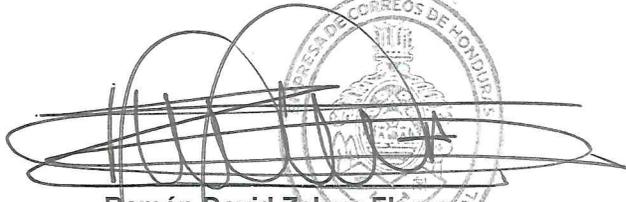
Advertencia  
de actualización





## MIEMBROS COMITÉ DE CONTROL INTERNO 2022

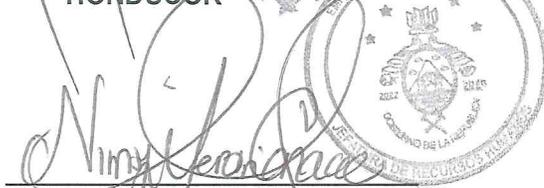
El presente manual de procesos y procedimientos ha sido revisado y aprobado por los siguientes miembros juramentados del Comité de Control Interno de la Empresa de Correos de Honduras (HONDUCOR) 2022.



**Ramón David Zelaya Flores**  
Director General  
HONDUCOR



**David Orlando Archaga**  
Coordinador COCOIN



**Nimsy Merary Canaca**  
Jefe de Recursos Humanos



**Edry Rebeca Santizo Ramirez**  
Jefe UPEG



**Nividad Flor Mejía**  
Jefe de asuntos y cuentas postales  
Internacionales



**Yosselyn Gabriela López**  
Asistente de Cuentas Postales  
Asuntos Internacionales



**Jenny Waleska López**  
Jefe de Comercial



**Karol Escoto**  
Jefe de Operaciones



Empresa de Correos  
de Honduras  
Establecimiento de la República

**Gustavo Adolfo Morales**  
Jefe de Finanzas

**Xiomara Yamileth Ramírez**  
Jefe Administrativo

**Donatilo Reyes Reyes**  
Jefe Inspectoría General

**Priamo A. Alvarado**  
Jefe Departamento Legal

**Marco Antonio Moreno Cáliz**  
Jefe de Informática y Tecnología

**Jimmy Manuel Hernández**  
Jefe de Transporte

**Armando Cáceres**  
Jefe de Distribución

**Patricia Barahona**  
Jefe de Canon Postal

**Yoana Chapas**  
Jefe de Relaciones Públicas

**Marco Antonio Lagos**  
Coordinador de Créditos y Cobros

**Glenda Ávila**  
Jefe de Bienes Nacionales

Gerencia de Asuntos y Cuentas Postales Internacionales Boletines y Reclamos