



<b>FORMULARIO RNPS 006</b>
<b>COMPLEMENTARIO</b>
<b>CONDICIONES DE SERVICIO Y CALIDAD PARA SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES</b>
<b>ART. 11 INC. D) Decreto N° 1187/93</b>

Sello fechador de recepción
-----------------------------

Buenos Aires, ..... de ..... de 20.....

REFERENCIA: EXPEDIENTE .....

El que suscribe, en mi carácter de ..... de la firma ..... con carácter de Declaración Jurada, vengo por el presente a denunciar las condiciones y calidad de la oferta que realizo respecto a los SERVICIOS INTERNACIONALES, conforme al siguiente detalle:

**1. DENOMINACION COMERCIAL Y DESCRIPCION GENERAL DEL SERVICIO:**

DENOMINACION COMERCIAL DEL SERVICIO
-------------------------------------

CARÁCTER DEL PRESTADOR		
POR CUENTA PROPIA		AGENTE O REPRESENTANTE DE OTRO PRESTADOR

ACOMPAÑO CONVENIO: ANEXO.....

CARÁCTER DEL SERVICIO		
NORMAL		EXPRESO

CARÁCTER DE LA OFERTA					
PUBLICO EN GENERAL			CLIENTES CORPORATIVOS		
PRECIO		FRECUENCIA		TIEMPO DE ENTREGA	
FIJO		LUNES A DOMINGO		HASTA 24 HS.	
VARIABLE		LUNES A SÁBADO		HASTA 48 HS.	
ADJUNTA LISTADO		LUNES A VIERNES		HASTA 72 HS.	
		MENSUAL		MÁS DE 72 HS.	
		OTROS:		A CONVENIR (SERVICIOS PACTADOS)	

MEDIO DE ENCAMINAMIENTO DEL ENVIO		
AEREO		TERRESTRE
MARITIMO		FLUVIAL
COMBINADO		OTROS

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

<b>ACTIVIDAD DEL PRESTADOR</b>
--------------------------------

ENVIO DE ENTRADA AL PAIS (IMPORTACION)		ENVIOS DE SALIDA DEL PAIS (EXPORTACION)	
ADMISION en origen		ADMISION	
TRANSPORTE		CLASIFICACION	
ACTIVIDAD ADUANERA		ACTIVIDAD ADUANERA	
CLASIFICACION		TRANSPORTE	
DISTRIBUCION		DISTRIBUCION	
ENTREGA		ENTREGA	

OBJETO DEL ENVIO		
MERCADERIA		MUESTRAS COMERCIALES
DOCUMENTACION		OTROS

DETALLAR:.....

LIMITE DE PESO			
ALTURA MAXIMA ADMITIDA			

CONSTANCIA DE RECEPCIÓN DEL ENVIO : ADJUNTO EN ANEXO.....

<p>Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara</p>
--







## 2. DESCRIPCION ANALITICA DEL SERVICIO:

1) PROCEDIMIENTOS INTERNOS			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2 ) SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

3) ESTANDARES DE CALIDAD			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

4) RED INTERNACIONAL			
PROPIA	<input type="checkbox"/>	TERCEROS	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

<b>5) CONTROLES SOBRE EL SERVICIO</b>			
<b>A) INTERNOS</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
<b>B) EXTERNOS</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
<b>C) SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE LOS ENVIOS INFORMATIZADO</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		
<b>D) OTROS</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

<b>6) INFORMACIÓN AL USUARIO</b>			
<b>A) DE LA OFERTA</b>			
<b>A.1) PAGINA WEB</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SITIO:	<input type="text"/>		
<b>A.2) ATENCIÓN TELEFONICA</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
NUMERO:	<input type="text"/>		
<b>A.3) OTROS MEDIOS</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

<b>B) DEL TRAMITE DEL ENVIO</b>			
<b>B.1) PAGINA WEB</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
SITIO:	<input type="text"/>		
<b>B.2) ATENCIÓN TELEFONICA</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
NUMERO:	<input type="text"/>		
<b>B.3) OTROS MEDIOS</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
DETALLE	<input type="text"/>		
<b>ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

<b>7) RECLAMACIONES</b>			
<b>A) MEDIO DE INGRESO DE LOS RECLAMOS</b>			
A.1.) TELEFONICO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.2) E-MAIL	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.3.) CORREO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.4) PERSONAL	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.5) OTROS.....	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
<b>B) REGISTRO DE LOS RECLAMOS</b>			
A.1.) MANUAL	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.2) INFORMATICO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
A.3 ) OTROS.....	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

<b>C) PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL RECLAMO</b>			
DETALLE	<input type="text"/>		
<b>ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA</b>			
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
ANEXO	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

<b>RESERVADO C.N.C.</b>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>PROCESO</b>	<b>FECHA</b>

.....  
**FIRMA Y SELLO  
DEL REPRESENTANTE**

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

## INSTRUCCIONES PARA LA INTEGRACION DEL FORMULARIO RNPS 006 COMPLEMENTARIO- SERVICIOS INTERNACIONALES

El presente formulario será de integración obligatoria a efectos de acreditar el cumplimiento del recaudo exigido por el inciso d) del artículo 11 del Decreto 1187/93, para la oferta y prestación de servicios internacionales.

Quedan comprendidos en la calificación de servicios internacionales, la realización de toda actividad incluida en la enumeración del artículo 4 del Decreto 1187/93, en tanto y en cuanto parte de la misma se efectúe fuera del territorio nacional, cualesquiera sea la denominación y modalidades que se otorguen al servicio.

La presentación del formulario tendrá el carácter de declaración jurada en los términos del artículo 12 y con los alcances previstos en los artículos 16 y 17, todos del Decreto 1187/93.

**1. Denominación comercial y descripción general del servicio:** Deberá presentarse un formulario por cada uno de los productos o servicios que se oferten, completándose el campo del formulario de la siguiente manera:

Denominación Comercial: deberá indicarse la denominación comercial por la cual se dará a conocer en el mercado el servicio internacional que se indique.

Carácter del Prestador: Deberá indicarse con una "x" si el servicio se realiza por sí o en carácter de agente o representante de otro prestador habilitado. En éste último caso, deberán acompañarse los instrumentos que acrediten la existencia de convenio o acuerdo a tales efectos;

Carácter del servicio: Deberá indicarse con una "x" si se trata de servicios normales o de carácter expreso. Para el caso de servicios expresos internacionales, deberán formularse adicionalmente las declaraciones previstas en el numeral 6 del presente instructivo.

Carácter de la oferta: Deberá indicarse con una "x" si se trata de un servicio de oferta al público en general o exclusivo para el segmento de clientes corporativos. En el primero de los casos, deberá acompañarse el detalle de los precios.

Tiempo de entrega comprometido: Deberá indicarse con una "x" el tiempo de entrega comprometido para el servicio

Frecuencia de servicios: Deberá indicarse con una "x" la frecuencia de servicios que dispone.

Medio de encaminamiento: Deberá indicarse con una "x" el tipo de medio de transporte utilizado para la prestación del servicio, a saber: aéreo, terrestre, marítimo o fluvial, los que podrán estar combinados.

Actividad del prestador en el servicio: Deberá indicar con una "x" la actividad concreta que realiza el prestador respecto de los envíos de entrada al país como de los envíos de salida

Objeto del servicio: Deberá indicar si se trata de "documentación", "mercadería", "muestras comerciales" u otro tipo de envío y en su caso detallar.

Límite de Peso: Deberá indicar el límite máximo de peso en Kilogramos que admite.

Altura máxima admitida: Deberá indicar la altura y el ancho máximo en centímetros admitido.

Cobertura Geográfica comprometida: Deberán indicarse, en los términos del artículo 3ro primera parte, de la Res. SECOM 3123/97, la cobertura geográfica general comprometida para el servicio de que se trate. Asimismo en caso de ofrecer cobertura parcial deberá detallar los países y/o ciudades.

Cobertura Nacional: Evidencia sobre la disponibilidad de una estructura local que asegure la existencia de medios adecuados para el cumplimiento satisfactorio del servicio a prestar en cuanto a la admisión o recogida de los envíos de salida (pick up) y a la entrega en domicilio en cualquier punto del país de los envíos de llegada. En su caso, deberán denunciarse convenios de redespacho y adjuntarse copia de sus ejemplares.

Medios afectados: Deberán indicarse, en los términos del artículo 3ro, segunda parte de la Res. SECOM 3123/97, en forma detallada la totalidad de los medios humanos y materiales que se afectarán concretamente al servicio, con posibilidad de adjuntar la documentación respaldatoria correspondiente.

**2. Descripción analítica del servicio:** En este campo del formulario, con posibilidad de remisión a documentación que se adjunte, deberá verificarse una descripción analítica del servicio que se comprometerá a prestar a los usuarios, que incluya, como mínimo, la siguiente información.

1)- Procedimientos internos: Deberá indicar con "x" si dispone de procedimientos internos documentados que hagan a la prestación del servicio, y en su caso detallar.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara

2)- Sistema de gestión de la calidad: Deberá indicar con “x” si dispone de un sistema de gestión de la calidad, y en su caso detallar.

3) Estándares de calidad: Deberá indicar con “x” si fijó estándares mínimos de calidad y cumplimiento del servicio ofrecido, y en su caso detallar.

4)- Red Internacional: Deberá indicar con “x” si dispone de una red internacional que asegure la existencia de medios adecuados para el cumplimiento satisfactorio del servicio a prestar. Acompañándose la información que demuestre la existencia de una red prestacional, esto es, una organización específica que armonice en un todo homogéneo la totalidad de los distintos medios disponibles y que asegure coherencia con las condiciones y calidad del servicio denunciado.

5) Controles sobre el servicio: Deberá indicar con “x” si dispone de controles internos y/o externos, sistema de seguimiento y localización de los envíos informatizado y/u otros controles.

6) Información al usuario: Deberá indicar con “x” si dispone de página web, en su caso indicar el nombre del sitio, atención telefónica, y en su caso indicar el número telefónico, u otros medios para la oferta al público de sus servicios.

Respecto del Trámite del envío, deberá indicar con “x” si dispone de página web, en su caso indicar el nombre del sitio, atención telefónica, y en su caso indicar el número telefónico, u otros medios para el seguimiento del envío por parte del usuario.

7)- Reclamaciones: Deberá indicar con “x” el medio o los medios que dispone para el ingreso y registro de los reclamos, en caso de manifestarse disconformidad por parte de los usuarios.

### **3. Servicios Expresos Internacionales:**

Se entenderán como servicios expresos internacionales aquellas prestaciones que, teniendo como objeto los envíos definidos en el artículo 4 del decreto 1187/93, revisten las siguientes características:

a) Urgentes: debe tratarse de servicios en los que el elemento “tiempo” en la prestación resulta esencial a los efectos de su contratación por el cliente, dado que se comprometen plazos muy cortos de cumplimiento que justifican contraprestaciones normalmente mucho más onerosas que las de los servicios internacionales con estándares normales.

b) Sensibles: son aquellos que por su naturaleza o contenido requieren de la utilización de contenedores especiales, con extremos y estrictos parámetros de control en su secuencia desde su inicio y hasta su conclusión y que, eventualmente, puedan estar sujetos a la intervención de otros organismos competentes.

c) Cronosensibles: La nota de urgencia conlleva la necesidad de la existencia de un sistema de seguimiento de los envíos en tiempo real, lo que implica la necesidad que el Prestador disponga de una red con una capacidad de respuesta mayor a la exigible para los servicios internacionales no expresos.

d) Integrados: en el sentido de que el operador debe asegurar al usuario-cliente una prestación con extremos y estrictos parámetros de control en su secuencia desde su inicio a su conclusión, necesariamente superior a la de los servicios no expresos.

La calificación de los servicios como expresos internacionales importará la incorporación de información adicional a la requerida para los servicios internacionales normales, que justifique su calificación como tal.

### **4. Verificación y Certificaciones.**

La Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones, en atención a la información recibida en orden a lo expuesto en los artículos anteriores, formulará las observaciones que correspondan en orden a lo que prescribe la última parte del artículo 17 del Decreto 1187/93 (texto según artículo 9no del Decreto 115/97), debiendo efectuarse las rectificaciones que, en cada caso, correspondan.

Los Prestadores que hayan cumplimentado con lo expuesto en los numerales anteriores, podrán solicitar la emisión de certificaciones especiales de servicio, las que se expedirán por la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones con plazo de validez y en las que se harán constar la información del servicio validada según lo expuesto en el presente.

### **5. Soporte Magnético y Publicidad:**

La información requerida mediante este instructivo, deberá ser acompañada en soporte magnético, aceptándose la posibilidad de su publicación en la página de internet del ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES ([www.enacom.gob.ar](http://www.enacom.gob.ar)) a efectos de la publicidad del servicio y responsabilidad frente al cliente (Capítulo III Decreto 1187/93), sin perjuicio de las modificaciones que ulteriormente puedan oficializarse.

Para el caso que la documentación adjunta a la denuncia del servicio resulte voluminosa o de difícil incorporación, se hará saber por ese medio que la misma se encuentra disponible, para su vista, en la Gerencia de Servicios Postales de la Comisión Nacional de Comunicaciones.

Este ejemplar con el sello fechador de recepción estampado servirá como constancia de presentación del original respectivo pero no significará que el Ente Nacional de Comunicaciones haya conformado lo que en él se declara