



## JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS

### SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA

**Resolución 109/2020**

**RESOL-2020-109-APN-SIP#JGM**

Ciudad de Buenos Aires, 29/12/2020

VISTO el Expediente N° EX-2020- 40086859- -APN-SSTIYC#JGM el Decreto N° 1187 del 10 de junio de 1993 y sus modificatorios, el Decreto N° 115 del 5 de febrero de 1997, el Decreto N° 50 del 19 de diciembre de 2019, la Resolución de la (ex) SECRETARÍA DE COMUNICACIONES N° 57 del 23 de agosto de 1996, la Resoluciones Nros. 60 del 24 de agosto de 2020 y 72 del 23 de septiembre de 2020, ambas de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA, la Decisión Administrativa N° 1865 del 14 de octubre de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que nuestra Constitución Nacional, en su artículo 42, garantiza el derecho de los usuarios y consumidores a la protección de sus intereses económicos, la libertad de elección, y que las autoridades, dentro de sus facultades, fomenten la protección de esos derechos como así también la defensa de la competencia para preservar el funcionamiento competitivo del mercado.

Que en este marco de derechos fundamentales, resulta prioritario destacar el derecho de todo consumidor de bienes y servicios de acceder a una información adecuada y veraz.

Que mediante Decreto N° 1187/93, se suprimió el monopolio postal, optándose por un régimen competitivo y abierto para la actividad, y se creó el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales, entre otras disposiciones.

Que por el Decreto N° 115/97, se estableció el marco normativo que rige al sector postal, así como los lineamientos para el desarrollo de la actividad

Que es necesario promover medidas tendientes a velar por los intereses de los ciudadanos garantizando que, en su calidad de usuarios de servicios postales, accedan a dicho servicios bajo estándares elevados de calidad y asequibilidad, en todo el territorio nacional.

Que es preciso adecuar la regulación vigente a fin de actualizar las políticas aplicables al sector postal, tanto en las condiciones y requisitos para la inscripción o renovación en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales operadores, como en la operatoria y tratamiento de envíos postales.



Que por este motivo se debe atender esta problemática con una regulación adecuada que responda a las necesidades del sector, fomentando su crecimiento y desarrollo en un entorno seguro tanto para los operadores postales como para los usuarios del servicio.

Que el servicio postal cumple un rol fundamental en el desarrollo y crecimiento del comercio electrónico, permitiendo a usuarios y consumidores puedan acceder a bienes en forma remota haciéndose de ellos es a través del servicio de correo.

Que ante el exponencial incremento de la paquetería y el comercio electrónico, se requiere de una regulación actualizada que brinde garantías proteja a los usuarios, al momento del envío de sus compras.

Que para ello es necesario contar con información clara, certera y precisa sobre el estado de los envíos postales permitiendo a los usuarios tener un registro, seguimiento y control de los mismos.

Que, ante esta situación se estableció la apertura de Consulta Pública, prevista en el artículo 44 y subsiguientes del Reglamento General de Audiencias Públicas y Documentos de Consulta para las Comunicaciones, aprobado por Resolución N° 57/1996 de la ex SECRETARÍA DE COMUNICACIONES.

Que mediante la Resolución N° 72/2020 de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA se estimó necesario y conveniente determinar su prórroga, en atención al interés que ha generado la convocatoria en amplios sectores y a los fines de que los interesados efectúen las presentaciones correspondientes en la Plataforma de Trámites a Distancia (TAD), de conformidad a lo dispuesto por el Decreto N° 1063/2016 y normas complementarias.

Que en el marco del procedimiento de consulta pública señalado, se puso a consideración de las empresas prestadoras de servicios postales y empresas vinculadas al sector, organizaciones, público en general, organismos y entidades estatales, los lineamientos del proyecto 'Protocolo de Trazabilidad de Envíos Postales', finalizando el procedimiento con un relevamiento de las consultas y/o sugerencias de los actores participantes, confeccionado por la DIRECCIÓN DE REGULACIÓN POSTAL, dependiente de la DIRECCIÓN NACIONAL DE REGULACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y SERVICIOS POSTALES de la SUBSECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES de esta SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA, documento denominado "Informe de Resultados de la Consulta Pública Sobre el Protocolo de Trazabilidad de Envíos Postales" (IF-2020-77887763- APN-SSTIYC#JGM).

Que por otra parte, se ha efectuado un relevamiento sobre prácticas similares implementadas en otros Estados y las correspondientes recomendaciones internacionales emitidas por la UNION POSTAL UNIVERSAL en materia de seguridad y calidad, las que han servido de antecedentes para las disposiciones sobre rastreo y seguimiento en el servicio postal.

Que la DIRECCIÓN DE ASUNTOS LEGALES DE INNOVACIÓN PÚBLICA, dependiente de la SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la SECRETARÍA DE INNOVACIÓN PÚBLICA de la JEFATURA DE GABINETE DE MINISTROS, ha tomado la intervención de su competencia.

Que la presente medida se dicta en ejercicio de las competencias conferidas por Decreto 50/2019.



Por ello,

LA SECRETARIA DE INNOVACIÓN PÚBLICA

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Apruébase el “Protocolo de Trazabilidad de Envíos Postales” que como ANEXO (IF-2020-87403571-APN-SSTIYC#JGM) forma parte de la presente.

ARTÍCULO 2°.- Comuníquese, publíquese, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial y archívese

Micaela Sánchez Malcolm

NOTA: El/los Anexo/s que integra/n este(a) Resolución se publican en la edición web del BORA  
-www.boletinoficial.gob.ar-

e. 31/12/2020 N° 68003/20 v. 31/12/2020

**Fecha de publicación 31/12/2020**



## ANEXO

### PROTOCOLO DE TRAZABILIDAD DE ENVÍOS POSTALES

ARTÍCULO 1°.- OBJETO. El objeto del presente protocolo está orientado a establecer las pautas mínimas que deben verificar los sistemas de trazabilidad implementados por los Prestadores Postales, para el seguimiento o rastreo de envíos postales sujetos a control de admisión y entrega, con la finalidad de garantizar a los usuarios el acceso a información adecuada, clara y veraz sobre su estado.

ARTÍCULO 2°.- DEFINICIONES. A los efectos de la aplicación e interpretación de la presente, se adoptan las siguientes definiciones:

- a. TRAZABILIDAD. Está compuesta por aquellos sistemas de información que permitan conocer en forma suficiente la etapa dentro del proceso de distribución, el estado y los movimientos de un envío postal en un momento dado, a través de herramientas de información determinadas.
- b. ENVÍO POSTAL. Son todas las comunicaciones escritas de carácter personal y nominadas, abiertas o cerradas, con indicación de remitente y destinatario, con formato de carta, tarjeta, envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones de todo tipo, encomiendas o paquetes cerrados de hasta 50 (cincuenta) kilogramos, con o sin valor declarado, con o sin constancia de entrega; así como todo otro servicio o producto que determine el Prestador Postal y apruebe la Autoridad de Aplicación.
- c. PAQUETE POSTAL. Se define como tal a todo envío postal con formato de paquete cerrado o encomienda, de dimensiones compatibles para una entrega domiciliaria, de hasta 50 (cincuenta) kilogramos, de carácter individual y nominado, con identificación de remitente y destinatario, entregado bajo constancia, con o sin valor declarado, que está sujeto a los principios del secreto postal, con control desde la admisión y durante todo su proceso de distribución, y se incluyen en esta definición los envíos provenientes de operaciones de comercio electrónico.
- d. ESTÁNDAR DE ENTREGA. Es el tiempo acordado para la realización de cada uno de los envíos postales ofrecidos y se computa desde el momento de la admisión por parte del Prestador Postal y hasta el primer intento de entrega al destinatario. Considerando como fecha de entrega la del primer intento (registro del aviso de visita).
- e. AUTORIDAD DE APLICACIÓN. Es el ENTE NACIONAL DE COMUNICACIONES o el organismo que en el futuro lo reemplace.
- f. OPERADOR DESIGNADO: Se entiende por Operador Postal designado, el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal.
- g. PRESTADOR DE SERVICIOS POSTALES O PRESTADOR POSTAL. Es el Operador Designado y toda persona jurídica, constituida conforme lo previsto

en la normativa postal vigente, que desarrolle actividad postal conforme los alcances de su inscripción ante la Autoridad de Aplicación.

- h. USUARIO. Persona humana o jurídica, pública o privada, que utiliza servicios postales. Son los remitentes o destinatarios de envíos postales, indistintamente.
- i. IMPOSITOR O REMITENTE. Es el usuario que realiza envíos postales a un destinatario nacional o internacional.
- j. DESTINATARIO. Es aquella persona humana o jurídica, pública o privada, a quien se dirige por parte del remitente un envío postal.
- k. DEPOSITO POSTAL. Es todo establecimiento o inmueble donde el operador postal procesa o mantiene en guarda los paquetes postales internacionales, desde su llegada hasta el momento de su distribución o expedición.

ARTÍCULO 3°.- DEBER DE INFORMACIÓN. Los Prestadores de Servicios Postales deben informar la existencia de un sistema de rastreo o de seguimiento para los envíos postales, sean envíos certificados, con o sin valor declarado, envío expreso o courier, paquetes de hasta 50 (cincuenta) kilogramos, bajo cualquier modalidad de prestación y plazo de entrega, que deberá permitir a los usuarios la consulta mediante el uso de medios tecnológicos. Esta información será un requisito excluyente al momento de solicitar la inscripción o su mantenimiento en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Postales -RNPSP- dependiente de la Autoridad de Aplicación. Quedan expresamente excluidos de esta obligación los envíos postales cuyas condiciones de prestación sean autorizadas sin seguimiento o sin control de admisión y entrega.

ARTÍCULO 4°.- MEDIOS ELECTRÓNICOS. El sistema de rastreo o seguimiento del envío postal utilizado por el Prestador Postal debe ser brindado por medios electrónicos y cubrirá desde la admisión hasta la entrega o su disposición final. Cuando frente a las condiciones del proceso o las características o ubicación de la zona de distribución la trazabilidad pueda estar limitada, los Prestadores Postales establecerán esquemas de contingencia adoptando las medidas necesarias para el registro de los estados básicos de cada paquete postal tan pronto como lo permitan los recursos disponibles. En el caso de envíos postales internacionales entrantes, el seguimiento deberá registrarse desde la fecha de su ingreso al país y a partir de su admisión por el Prestador Postal en los depósitos postales, suspendiéndose los plazos si resulta intervenido por la Autoridad Aduanera competente.

ARTÍCULO 5°.- ALMACENAMIENTO. La información que proporcione este sistema de seguimiento deberá ser almacenada por un (1) año, salvo que el servicio requiera un plazo mayor, y estar disponible para que la Autoridad de Aplicación, realice las mediciones de calidad de servicio, bajo la modalidad y periodicidad que éste determine.

ARTÍCULO 6°.- CONDICIONES MÍNIMAS DE ADMISIÓN. Para los envíos postales sujetos a control de admisión será obligación del Prestador de Servicios Postales consignar, como mínimo, la siguiente información:

- a. Nombre y apellido o razón social, número de documento o CUIT / CUIL, domicilio completo y correo electrónico o celular del impositor o remitente.
- b. Nombre y apellido del destinatario, domicilio completo con indicación de código postal, tipo y número de documento o CUIT/ CUIL y correo electrónico o celular asociado, si el impositor los conociera.
- c. Lugar de imposición y destino, fecha y hora de imposición, declaración o no de valor.
- d. Número de identificación del envío asignado al momento de su despacho por el sistema el sistema de trazabilidad adoptado por el Prestador de Servicios Postales.

ARTÍCULO 7°.- CONSTANCIAS. El sistema de trazabilidad deberá permitir la emisión de constancias, en formato físico o digital, de la recepción de los envíos postales, al momento de la admisión por parte del Prestador Postal.

ARTÍCULO 8°.- MEDIDAS BÁSICAS DE SEGURIDAD APLICABLES A LOS PAQUETES POSTALES. Los paquetes postales deberán ser presentados para su imposición debidamente acondicionados y embalados por los impositores para su admisión. El Prestador de Servicios Postales será responsable en el marco de la normativa postal por cada paquete a partir de su admisión, pudiendo establecer las condiciones de seguridad adicionales que estime conveniente para la imposición como para la entrega con el objeto de asegurar razonablemente su inviolabilidad. En los paquetes postales con valor declarado se podrá exigir un valor adicional de seguro conforme la denuncia que formule el usuario.

ARTÍCULO 9°.- COMERCIO ELECTRÓNICO. En el caso de paquetes postales de hasta 50 (cincuenta) kilogramos provenientes de plataformas digitales dedicadas a operaciones de comercio electrónico los Prestadores Postales deberán incluir en la etiqueta de imposición además de los datos establecidos en el artículo 6 el nombre de la plataforma digital como agente impositor, y coordinar con las plataformas la forma de garantizar la trazabilidad del paquete desde la admisión y hasta su destino final facilitando el control físico de los mismos y la celeridad de los procesos de clasificación y entrega.

ARTÍCULO 10°.- DEFINICIÓN DE ESTÁNDAR DE ENTREGA. Los operadores postales, al solicitar su inscripción o al realizar el mantenimiento anual en el RNPS, deberán definir y declarar ante la Autoridad de Aplicación los servicios postales que prestan y los estándares de calidad en la entrega comprometida de cada uno de ellos.

ARTÍCULO 11°.- MEDICIONES DE CALIDAD. El sistema de trazabilidad o el sistema de control con el que cuente cada Prestador Postal deberá permitir llevar un control de calidad para verificar el cumplimiento del nivel de servicio ofrecido, y que podrá ser auditado por la Autoridad de Aplicación. En el caso de envíos postales internacionales, si resulta intervenido por la Autoridad aduanera competente se suspenderán los plazos de dicho tratamiento. La Autoridad de Aplicación realizará mediciones de calidad tendientes a verificar el cumplimiento del estándar de entrega, por cada servicio declarado por el operador postal.

ARTÍCULO 12°.- USUARIOS. Los prestadores postales deben brindar a los usuarios del servicio postal información clara, precisa y veraz, proveniente del sistema de

trazabilidad utilizado. Los sistemas de seguimiento y localización también deberán permitir identificar a través del número de envío, aquellos que están mal encaminados, demorados o presentan otros obstáculos en la cadena de distribución que pueden afectar la calidad de los estándares de entrega comprometidos.

ARTÍCULO 13°.- PLAZOS DE IMPLEMENTACION. Dentro de los noventa (90) días de publicado el acto de aprobación del presente protocolo, los Prestadores Postales deberán presentar ante la Autoridad de Aplicación el proyecto de adecuación a la nueva normativa, indicando etapas y plazos en que realizarán los ajustes de sus procesos y sistemas. En ningún caso el proceso de adecuación puede superar los trescientos sesenta (360) días desde la publicación de la presente.



República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional  
2020 - Año del General Manuel Belgrano

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Anexo**

**Número:**

**Referencia:** ANEXO - Protocolo de Trazabilidad de Envios Postales

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 4 pagina/s.

Digitally signed by Gestion Documental Electronica  
Date: 2020.12.15 17:16:02 -03:00

Digitally signed by Gestion Documental  
Electronica  
Date: 2020.12.15 17:16:02 -03:00