

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

Sello fechador de recepción

Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 18 de junio de 2022

REFERENCIA: EXPEDIENTE

El que suscribe, en mi carácter de: **PRESIDENTE** de la firma:**LHS WORLDWIDE S.A.** 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:

PRONTO
DENOMINACION COMERCIAL DEL SERVICIO

CARÁCTER DEL PRESTADOR	
POR CUENTA PROPIA	<input checked="" type="checkbox"/> AGENTE O REPRESENTANTE DE OTRO PRESTADOR

CARÁCTER DEL SERVICIO	
NORMAL	<input type="checkbox"/> EXPRESO <input checked="" type="checkbox"/>

CARÁCTER DE LA OFERTA	
PUBLICO EN GENERAL	<input type="checkbox"/> CLIENTES CORPORATIVOS <input checked="" type="checkbox"/>

PRECIO \$ 1000,00 / \$ 3000,00	FRECUENCIA	TIEMPO DE ENTREGA
FIJO	LUNES A DOMINGO	HASTA 24 HS.
VARIABLE <input checked="" type="checkbox"/>	LUNES A SÁBADO	HASTA 48 HS.
ADJUNTA LISTADO	LUNES A VIERNES <input checked="" type="checkbox"/>	HASTA 72 HS.
	MENSUAL	MÁS DE 72 HS.- (96 Horas - 4 días hábiles) <input checked="" type="checkbox"/>
	OTROS:	A CONVENIR (SERVICIOS PACTADOS)

MEDIO DE ENCAMINAMIENTO DEL ENVIO

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

AEREO	<input checked="" type="checkbox"/>	TERRESTRE	<input checked="" type="checkbox"/>
MARITIMO	<input type="checkbox"/>	FLUVIAL	<input type="checkbox"/>
COMBINADO	<input type="checkbox"/>	OTROS	<input type="checkbox"/>

ACTIVIDAD DEL PRESTADOR

ENVIO DE ENTRADA AL PAIS (IMPORTACION)		ENVIOS DE SALIDA DEL PAIS (EXPORTACION)	
ADMISION en origen	<input checked="" type="checkbox"/>	ADMISION	<input checked="" type="checkbox"/>
TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>	CLASIFICACION	<input checked="" type="checkbox"/>
ACTIVIDAD ADUANERA	<input checked="" type="checkbox"/>	ACTIVIDAD ADUANERA	<input checked="" type="checkbox"/>
CLASIFICACION	<input checked="" type="checkbox"/>	TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>
DISTRIBUCION	<input checked="" type="checkbox"/>	DISTRIBUCION	<input type="checkbox"/>
ENTREGA	<input checked="" type="checkbox"/>	ENTREGA	<input type="checkbox"/>

OBJETO DEL ENVIO			
MERCADERIA	<input checked="" type="checkbox"/>	MUESTRAS COMERCIALES	<input checked="" type="checkbox"/>
DOCUMENTACION	<input checked="" type="checkbox"/>	OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>

LIMITE DE PESO	Cincuenta Kilogramos (50 Kgs.)	<input checked="" type="checkbox"/>
ALTURA MAXIMA ADMITIDA	30 cm x 40 cm x 25 cm	<input type="checkbox"/>

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

MEDIOS AFECTADOS AL SERVICIO INTERNACIONAL para el TRAMO NACIONAL

1) MEDIOS HUMANOS

Relación de Dependencia:**28**.....
 Contratado:
 Otros (detallar):
 TOTAL M. HUMANOS:**28**.....

2) MEDIOS MATERIALES

a) INMUEBLES AFECTADOS AL SERVICIO INTERNACIONAL

DOMICILIO	LOCALIDAD - PROVINCIA	DESTINO	CONDICION		
			PROPIO	ALQ.	OTROS
Tacuarí 462	CABA - Buenos Aires	Comercial / Operativo / Deposito		X	
Belisario Roldán 18 Barrio 1	Ezeiza - Buenos Aires	Deposito / Logistica		X	
Terminal de Cargas (TCA)	Ezeiza - Buenos Aires	Operativo		X	

TOTAL INMUEBLES:**3**.....

b) VEHICULOS AFECTADOS AL SERVICIO INTERNACIONAL

TIPO DE VEHICULO	MARCA	MODELO	DOMINIO	CONDICION		
				PROPIO	ALQ.	OTROS
Camioneta	Hyundai	H 100	HSY 386	X		
Camioneta	Hyundai	H 100	HMI 874	X		
Camioneta	Mercedes Benz	Sprinter 415	ODF 594	X		
Camioneta	Mercedes Benz	Sprinter 415	ODF 595	X		
Camioneta	Fiat	Nueva Fiorino	AB 517 RV	X		
Camioneta	Mercedes Benz	Nueva Fiorino	AB 517 RW	X		
Camión	Mercedes Benz	710 c/ Carrocería	FVO 223	X		
Camión	Mercedes Benz	710 c/ Carrocería	OZP 180	X		
Camioneta	Mercedes Benz	Sprinter 416	AE 335 PQ		X	

TOTAL VEHICULOS:**9**.....

c) BOCAS DE ADMISION

DOMICILIO	LOCALIDAD - PROVINCIA	TIPO DE BOCA			
		PROPIA	CONCESION	FRANQUICIA	OTRAS

TOTAL BOCAS:

2. DESCRIPCION ANALITICA DEL SERVICIO:

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

1) PROCEDIMIENTOS INTERNOS			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
DETALLE.			
Se adjunta un Manual de Procedimiento Interno			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO			

2) SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
DETALLE			
Se adjunta un Manual de Gestión de Calidad elaborado por la Empresa.			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO			

3) ESTANDARES DE CALIDAD			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
DETALLE			
Se hace a través del sistema que posee la Empresa, con lo cual se permite corregir y desarrollar la calidad del servicio.			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO			

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

5) CONTROLES SOBRE EL SERVICIO			
A) INTERNOS			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
DETALLE			
Se hace a través del sistema que posee la Empresa, con lo cual se permite corregir y desarrollar la calidad del servicio, como así también permite controlar los envíos.			
ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO			
B) EXTERNOS			
SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
DETALLE			
Se hace a través del sistema que posee la Empresa, con lo cual se permite corregir			

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

y desarrollar la calidad del servicio, como así también permite controlar los envíos.

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

C) SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y LOCALIZACIÓN DE LOS ENVIOS INFORMATIZADO

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

DETALLE

Se hace a través del sistema que posee la Empresa, con lo cual se permite corregir y desarrollar la calidad del servicio, como así también permite controlar los envíos.

WEBSITE: www.lhsworldwide.com.ar

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

D) OTROS

SI	<input type="checkbox"/>	NO	
----	--------------------------	----	--

DETALLE

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

6) INFORMACIÓN AL USUARIO

A) DE LA OFERTA

A.1) PAGINA WEB

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

SITIO: www.lhsworldwide.com.ar

A.2) ATENCIÓN TELEFONICA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

NUMERO: 011 4334-0020 (Líneas Rotativas)

A.3) OTROS MEDIOS

SI	<input type="checkbox"/>	NO	
----	--------------------------	----	--

DETALLE

Se hace a través de Mail:
g.scannapieco@lhsw.com.ar Guía
Telefónica, Recomendaciones de Clientes
o Empresas.

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

B) DEL TRAMITE DEL ENVIO

B.1) PAGINA WEB

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

SITIO: www.lhsworldwide.com.ar

B.2) ATENCIÓN TELEFONICA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

NUMERO: 011 4334-0020 (Líneas Rotativas)

B.3) OTROS MEDIOS

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
----	-------------------------------------	----	--

DETALLE

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

Se hace a través de Mail:
g.scannapieco@lhw.com.ar Guía
Telefónica, Recomendaciones de Clientes
o Empresas.

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

7) RECLAMACIONES

A) MEDIO DE INGRESO DE LOS RECLAMOS

A.1.) TELEFONICO	<input checked="" type="checkbox"/>
A.2) E-MAIL	<input checked="" type="checkbox"/>
A.3.) CORREO	<input checked="" type="checkbox"/>
A.4) PERSONAL	<input checked="" type="checkbox"/>
A.5) OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>

B) REGISTRO DE LOS RECLAMOS

A.1.) MANUAL	<input checked="" type="checkbox"/>
A.2) INFORMATICO	<input checked="" type="checkbox"/>
A.3) OTROS	<input checked="" type="checkbox"/>

C) PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DEL RECLAMO

DETALLE

Se hace a través del Área de Atención al
Cliente.

ADJUNTA DOCUMENTACION RESPALDATORIA

SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
ANEXO	<input type="checkbox"/>		

RESERVADO ENACOM	
PROCESO	FECHA



LHS WORLDWIDE S.A.

Hugo Luis PERRONE

Presidente

Este ejemplar con el sello fechador de la 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 RNPSP 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.

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

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.

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.

7) 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.

8) 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:

Este ejemplar con el sello fechador de la 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

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 de la COMISION NACIONAL DE COMUNICACIONES (www.cnc.gov.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.