


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is circular. It features a central shield with a figure, surrounded by a wreath. The Latin motto "CETERAS ORBIS INTER COACTEMALENSIS" is inscribed around the perimeter of the seal. The text "CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA" is also visible at the top of the seal.

**ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE  
LA OPERACIÓN POSTAL DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE  
CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y  
TELÉGRAFOS DE GUATEMALA**

**SULMA YOHANNA JIMENEZ ROCA**

*abril* 7  
**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2015**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE  
LA OPERACIÓN POSTAL DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE  
CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y  
TELÉGRAFOS DE GUATEMALA**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**SULMA YOHANNA JIMENEZ ROCA**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

*abril*  
Guatemala, noviembre de 2015 *X*

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO:	Lic. Gustavo Bonilla
VOCAL I:	Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II:	Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III:	Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia
VOCAL V:	Br. Freddy Noé Orellana Orellana
SECRETARIO:	Lic. Fernando Antonio Chacón Urizar

**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las Doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS  
JURÍDICAS Y SOCIALES

Edificio S-7, Ciudad Universitaria  
Guatemala, Guatemala



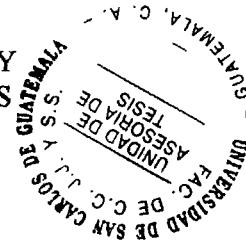
UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS, FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, nueve de septiembre del año dos mil once.

ASUNTO: SULMA YOHANNA JIMENEZ ROCA, CARNÉ NO. 200218277. Solicita que para la elaboración de su tesis de grado, se le apruebe el tema que propone, expediente No. 1049-11.

TEMA: "ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE LA OPERACIÓN POSTAL DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS DE GUATEMALA".

Con base en el dictamen emitido por el (la) consejero (a) designado (a) para evaluar el plan de investigación y el tema propuestos, quien opina de que se satisfacen los requisitos establecidos en el Normativo respectivo, se aprueba el tema indicado y se acepta como asesor (a) de tesis al (a la) Licenciado (a): Carlos Humberto Martínez Ruano Abogado (a) y Notario (a), colegiado (a) No. 3715.

  
LIC. CARLOS MANUEL CASTRO MONROY  
JEFE DE LA UNIDAD ASESORÍA DE TESIS



Adjunto: Nombramiento de Asesor  
c.c. Unidad de Tesis  
CMCM/jrvch





Lic. Carlos Humberto Martínez Ruano  
Abogado y Notario  
Colegiado 3715



Guatemala, 16 de abril de 2015

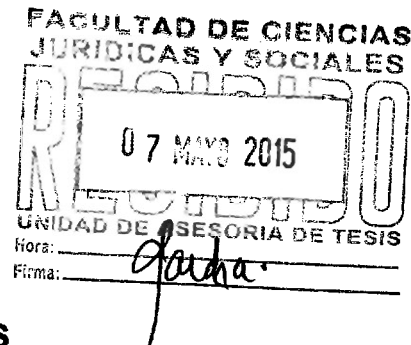
**DOCTOR**

**BONERGE MEJÍA ORELLANA**

**JEFE DE LA UNIDAD DE ASESORÍA DE TESIS**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA.**



Por medio de la presente me dirijo a usted, para emitir el dictamen de asesor respectivo del trabajo de tesis elaborado por la estudiante **SULMA YOHANNA JIMENEZ ROCA**, con título **“ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE LA OPERACIÓN POSTAL DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS DE GUATEMALA”**.

Posterior a su revisión, puede señalarse que el trabajo de tesis desarrollado cumple con las expectativas y requerimientos de conformidad con lo establecido en el Artículo 32 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales, por lo que informo lo siguiente:

1. En la elaboración de la tesis la estudiante realizó una profusa labor para ubicar el incumplimiento con la prestación del servicio de la operación postal, con relación a la recepción y entrega de correspondencia de la Dirección General de Correos y Telégrafos, la cual le permitió efectuar con propiedad los análisis necesarios para llegar a puntuales conclusiones y recomendaciones, acertadas, encontrándose un adecuado estudio científico y técnico.
2. Durante la elaboración del trabajo investigativo utilizó los métodos inductivo, deductivo, comparativo, analítico y dialectico siendo estos óptimos para la correcta realización de la tesis.
3. Conforme a la redacción del trabajo, la estudiante Jiménez Roca tomó en cuenta las observaciones que se le hicieron para mejorar el contenido del documento, situación que confirmo tras leer la versión final de la tesis.
4. Por último, me complace señalar que la tarea fue realizada convenientemente siguiendo premisas y proposiciones que se exigen en toda investigación



**Lic. Carlos Humberto Martínez Ruano**  
**Abogado y Notario**  
**Colegiado 3715**

SECRETARIO  
FACU  
CHUTENANZA

científica, por lo que en mi calidad de asesor del trabajo de elaboración de tesis, mi dictamen es en SENTIDO FAVORABLE.

Con base en lo expuesto, considero que el trabajo se ha concluido satisfactoriamente, por lo que estimo pertinente que se continúe con los trámites administrativos y académicos que correspondan.

Deferentemente

CARLOS HUMBERTO MARTINEZ RUANO

COLEGIADO 3715

*Carlos Humberto Martínez Ruano*  
ABOGADO Y NOTARIO



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

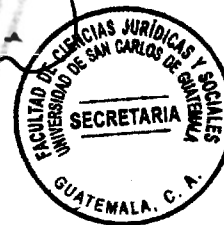


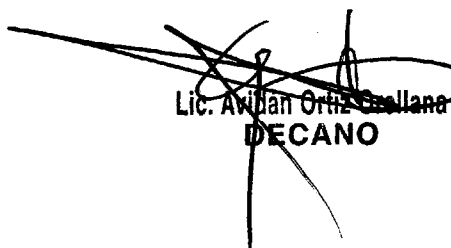
DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 30 de octubre de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante **SULMA YOHANNA JIMENEZ ROCA**, titulado **ESTUDIO JURÍDICO Y DOCTRINARIO DEL INCUMPLIMIENTO DEL SERVICIO DE LA OPERACIÓN POSTAL DE RECEPCIÓN, CLASIFICACIÓN Y ENTREGA DE CORRESPONDENCIA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CORREOS Y TELÉGRAFOS DE GUATEMALA**. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

  
BAMO/srrs.





  
Lic. Avilán Ortiz Gallana  
**DECANO**





## DEDICATORIA

- A DIOS:** Ser supremo que permitió que realizara mi sueño y alcanzara mi meta.
- A GUATEMALA:** Patria amada a la que deseo servir hasta el último día de mi vida.
- A MIS PADRES:** Alfonso Jiménez Cardona, en paz descanse. El cual a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo. Gilda Violeta Roca, por su comprensión, apoyo y paciencia, por tantas noches de desvelo y preocupación. Ya que sin ella no hubiera sido posible alcanzar esta meta, mil gracias.
- A MI HERMANA:** Dania Yesenia Jiménez Roca, quien ha estado presente con apoyo y amor incondicional.
- A MI ESPOSO:** Sergio Guadalupe Martínez Escobar, por ser una persona muy importante en mi vida y demostrarme que en todo momento cuento con él.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala, en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales y a todos los catedráticos que me impartieron sus conocimientos y experiencias que serán la base de mi profesión.

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>i</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. Los servicios públicos.....</b>	<b>1</b>
1.1. Definición.....	1
1.2. Características del servicio público.....	3
1.3. Servicios públicos y servicios sociales.....	5
1.4. Elementos del servicio público.....	6
1.5. Clasificación de los servicios públicos.....	7
1.6. Sobre la prestación del servicio público.....	9
1.7. Diferencia entre nacionalización y privatización.....	12
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. Concesión de Servicios Públicos.....</b>	<b>17</b>
2.1. Definición de concesión.....	17
2.2. Elementos de la concesión.....	18
2.3. Naturaleza jurídica de la concesión del servicio público.....	22
2.4. Elementos de la concesión como contrato.....	23
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>3. Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala.....</b>	<b>27</b>

3.1. Antecedentes.....	27
3.2. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.....	33
3.3. Funciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos.....	37
3.4. Objeto.....	38
3.5. Estructura.....	40

**CAPÍTULO IV**

4. Normativa Constitucional, ordinaria e internacional de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala y la concesión a la Empresa Internacional Postal Service, Ltda. El Correo, S.A.....	43
4.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	43
4.2. Contrato de concesión.....	45
4.3. Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A.....	46
4.5. Concesión a la Empresa Internacional Postal Service, Ltda. El Correo, S.A.....	54

**CAPÍTULO V**

5. Concesión de la Dirección General de Correo y Telégrafos de Guatemala e incumplimiento del servicio postal de recepción, clasificación y entrega de correspondencia.....	57
---	----



5.1. Manual de operaciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos	57
5.2. Regulación, fiscalización, aplicación y control sobre el concesionario.....	62
5.3. Tarifas establecidas para el servicio de la operación postal.....	64
5.4. Entrega postal.....	67
5.5. Necesidad de la creación de una normativa específica de control y sanción que regule de forma adecuada el servicio de la operación postal en Guatemala.....	69
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>77</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>83</b>

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación conlleva un análisis respecto al incumplimiento con la prestación del servicio de la operación postal, con relación a la recepción y entrega de correspondencia de la Dirección General de Correos y Telégrafos; el Estado es el responsable de velar porque a la población se le presente el servicio de las comunicaciones. El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda a través de la Dirección General de Correos y Telégrafos, es la encargada de las comunicaciones postales en Guatemala, siendo responsable de la regulación, aplicación y control sobre el concesionario quien es el que presta el servicio de la operación postal (recepción, clasificación y entrega de correspondencia), en todos los departamentos, municipios y comunidades del país. Es por ello que debe de señalarse que la sociedad en Guatemala, no cuenta con una oferta de servicios postales suficiente, de acuerdo a las necesidades actuales del desarrollo económico y social del país.

La hipótesis planteada para este trabajo fue: La Dirección General de Correos y Telégrafos es la encargada de las comunicaciones postales en Guatemala, tiene las funciones de regulación, aplicación y control sobre el concesionario, siendo así que no cumple de manera correcta con la operación postal de entrega de correspondencia por no contar con una normativa de control y sanción.

La investigación se dividió en cinco capítulos: El primer capítulo relativo al tema de los servicios públicos, dando a conocer definición del concepto, la diferencia de servicio



público con servicio social y los elementos del servicio público; el segundo capítulo, lo refiere el tema de Concesión de los servicios públicos, definiendo el concepto de concesión, elementos y naturaleza jurídica; el tercer capítulo lo constituye el tema de Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, respecto de sus antecedentes, funciones del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda y funciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos; el cuarto capítulo lo conforma el tema de la normativa Constitucional, ordinaria e internacional de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala y la concesión a la Empresa Internacional Postal Service, Ltda. El Correo, S.A.; desarrollando dentro del contexto del capítulo quinto el tema de Concesión de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala e incumplimiento del servicio postal de recepción, clasificación y entrega de correspondencia, realizando una propuesta de reforma.

En el proceso de la investigación se utilizó los métodos del análisis, por medio del estudio de la legislación respectiva, la síntesis referente a la problemática del tema en mención, inducción a través del estudio de los conceptos generales, la deducción a través del resultado del trabajo de campo y científico en forma indagadora, demostrativa y expositiva desde el inicio de la investigación a la culminación de la misma, así como la aplicación de técnicas bibliográficas, entrevista, encuesta, jurídica y estadística. Finalmente se incluyen las conclusiones y recomendaciones, con la expectativa de que el presente trabajo contribuya a la discusión científica de tan importante materia.

## CAPÍTULO I

### 1. Los servicios públicos

#### 1.1. Definición

El servicio público es una organización del Estado bajo el control del mismo, cuyo objetivo es la realización de una tarea de utilidad pública de manera continua y regular y de conformidad con un régimen de derecho público.

El servicio público comprende la totalidad de las actividades estatales y los órganos del Estado, a excepción de pocos servicios que constituyen la actividad privada de la administración guatemalteca.

“El servicio público es un servicio técnico que se presta al público de una manera regular y continua, para la satisfacción de una necesidad pública y por una organización pública no lucrativa.”<sup>1</sup>

Para el Profesor Godínez Bolaños, el servicio público puede ser definido como “El conjunto de actividades que desarrolla el Estado en forma directa o indirecta, con la finalidad de satisfacer necesidades sociales, atendiendo a la población, por imperativo

---

<sup>1</sup> Fraga, Gabino. **Derecho administrativo**. Pág. 37.

constitucional a cambio de pago de impuestos, tasas y demás atribuciones que pagan los administrados.”<sup>2</sup>

Hugo Haroldo Calderón Morales, define el servicio público como: “El medio o instrumento de que la administración pública se vale para lograr sus fines y propósitos, es decir el bienestar general o el bien común.”<sup>3</sup>

Los servicios públicos evolucionan en dos campos diferentes:

#### **a. Evolución administrativa**

El autor Jorge Mario Castillo González, en relación a la evolución administrativa de los servicios públicos expresa lo siguiente: “En la evolución administrativa es muy importante el momento en que el Estado abandona el abstencionismo del Estado clásico liberal, debido a que desde ese momento, el Estado moderno se hace cargo de los servicios asistenciales o sociales en tres áreas: educación, salud y trabajo, incluida la beneficencia. El Estado, una vez divorciado del liberalismo clásico, en una primera etapa, asume la prestación de todos los servicios públicos. En una segunda etapa, comparte la prestación de los servicios públicos, con los particulares. Y en una tercera etapa, se limita a regular los servicios públicos, con la finalidad de controlar su organización, funcionamiento y régimen legal.”<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Godínez Bolaños, Rafael. **Temas de derecho administrativo, Los servicios públicos.** Pág. 4.

<sup>3</sup> Calderón Morales. **Derecho administrativo I,** Pág. 377.

<sup>4</sup> Castillo González, Jorge Mario, **Derecho administrativo.** Pág. 291.

## **b. Evolución doctrinaria**

Para Jéze, citado por el autor Jorge Mario Castillo González, sostiene que “toda la actividad de la administración es servicio público siempre que se busque la satisfacción regular y continua de una necesidad de interés general y que dicha actividad sea regulada por leyes y reglamentos públicos.”<sup>5</sup>

Tal concepto es abandonado al probarse que algunas necesidades de interés general no se satisfacen por medio de servicios públicos. Este es el caso del procedimiento administrativo que busca la satisfacción de necesidades de interés general. El procedimiento es una actividad, no es un servicio público.

Para Hauriou, también citado por Castillo González, sostiene que “El servicio público es una parte de la actividad de la administración, definida como servicio técnico que se presta al público de manera regular y continua, para la satisfacción de una necesidad pública y a cargo de una organización pública.”<sup>6</sup>

### **1.2. Características del servicio público**

La mayoría de doctrinas del Derecho Administrativo reconocen como características esenciales del servicio público, la generalidad, uniformidad o igualdad, regularidad, continuidad y la obligatoriedad.

---

<sup>5</sup> *Ibid.* Pág. 292.

<sup>6</sup> *Ibid.* Pág. 292.

Es por ello, que la licenciada Debora Paola López Sajquim, en su tesis de licenciatura intitulada Concesión de servicio público, manejo de desechos sólidos, establece o resume dichas características, siendo estas:

“1. Generalidad: El servicio público esencialmente es caracterizado por la generalidad, lo cual implica que todos los habitantes del Estado tienen derecho a usar los servicios públicos, de conformidad con la normatividad que los establece.

2. Igualdad o uniformidad: La igualdad en la prestación, desde el punto de vista que todos somos iguales ante la ley, y que en las cargas tributarias, tasas y pagos de servicios públicos deben ser repartidas por igualdad entre todos los habitantes.

La igualdad también se tiene que analizar desde el punto de vista de las tarifas que el usuario de los servicios públicos debe cancelar por la prestación del mismo, es decir, que todos los usuarios deben obtener la misma prestación mediante un pago igual.

3. Regularidad: El servicio público debe ser prestado de acuerdo a las normas legales o reglamentarias que rijan su prestación y no en forma arbitraria, significa que la categoría del interés general, genera la aplicación de los procedimientos de derecho público a la prestación de los mismos.

La regularidad hace referencia a que el servicio público funcione de acuerdo a las normas establecidas, si el servicio es prestado en una forma irregular implica que no se esté ajustando a las normas que lo rigen.

4. Continuidad: El servicio público debe ser prestado sin interrupciones, es decir que el servicio público no se puede detener, debe ser prestado en forma continua. Dentro del servicio público, existen algunos que deben tener una continuidad absoluta, de los cuales no se pueden suspender en ningún momento, por ejemplo, el servicio de salud. Otros servicios públicos tienen una continuidad relativa, cuando se tiene que cumplir con horarios establecidos, esto implica que por la misma fijación de los horarios no tenga implícita la continuidad absoluta, sino relativa.

5. Obligatoriedad: El Estado tiene la obligación de prestar o garantizar el servicio público, en este caso no debe haber discriminación para la prestación del servicio, quien presta el servicio público tiene la obligación de prestarlo a todos y no existe la posibilidad de negar la prestación del mismo.”<sup>7</sup>

### **1.3. Servicios públicos y servicios sociales**

Los servicios sociales tienen por objeto mejorar condiciones de vida, generalmente en el ámbito de la salud y la previsión social, los cuales persiguen fines de asistencia lo

---

<sup>7</sup> López Sajquim, Debora Paola. **Tesis de Licenciatura: Concesión de servicio público, manejo de desechos sólidos.** Pág. 3.

que significa que no son lucrativos, tienden generalmente a dirigirse a personas de escasos recursos y que no pueden pagar los servicios privados, es decir que la prestación es limitada. Los beneficiarios de estos servicios reciben de parte de este tipo de instituciones ayuda.

En el servicio público, se persiguen fines lucrativos, los que pueden ser prestados por el Estado o por los particulares. Los servicios públicos no tienen un acceso limitado, sino es prestado a cualquier persona que necesite la prestación del servicio y los usuarios del servicio público, deben pagar el precio de una tarifa autorizada por la prestación del mismo.

#### **1.4. Elementos del servicio público**

Para Hauriou, mencionado por Penagos define el servicio público como “Un servicio técnico prestado al público de una manera regular y continua para la satisfacción de necesidades públicas. Y sus elementos son:

a) Servicio Técnico. Quiere decir que en todo servicio público debe existir una técnica; la actividad jurídica puede estar asociada a la actividad técnica, una no excluye a la otra.

b) Regular y continuo. Es el signo exterior de su funcionamiento; es lo que hace visible la idea de servicios, es decir, dar al público comodidad.

c) Prestado al público. Es decir a todos los habitantes considerados individualmente iguales, igualdad que motiva la organización de los servicios públicos.

d) Satisfacer una necesidad pública. El servicio prestado debe satisfacer una necesidad de interés general.

e) Organización pública. El servicio público es un organismo compuesto de autoridades administrativas que representan el elemento poder, y de funcionarios, empleados o agentes de ejecución que representan el elemento competencia técnica.”<sup>8</sup>

### **1.5. Clasificación de los servicios públicos**

Así mismo la licenciada Debora Paola López Sajquim, en su tesis de licenciatura, citando al autor José Roberto Dromi, señala que éste en su obra: Las Funciones del Estado y los Servicios Públicos, menciona como características las siguientes:

a) **“Servicios públicos con o sin poder administrativo, según requieran o no el ejercicio de públicas protestas y prerrogativas del poder público.**

---

<sup>8</sup> Penagos, Gustavo. **Curso de derecho administrativo.** Pág. 258.



**b) Servicios públicos de gestión pública y servicios de gestión privada, en mérito al sujeto titular de la prestación.**

**c) Servicio uti universi y uti singuli, según tenga por destinatario respectivamente, o a concretos administrados.**

**d) Servicios obligatorios y facultativos, de acuerdo a la exigibilidad, imperiosidad o necesidad de su prestación.**

**e) Por el grado de sumisión al Derecho Administrativo, de mayor o menor, se habla de servicios públicos propiamente administrativos, industriales o comerciales, sociales, etc., identificado el servicio público con todas las actividades públicas, no solo administrativas.**

**f) Servicios formales y virtuales, según contengan norma declarativa o no de servicio público.**

**g) Servicio público propio e impropio, según sea prestado por el Estado o por personas privadas.<sup>9</sup>**

---

<sup>9</sup> López Sajquim, Debora Paola. **Ob. Cit.** Pág. 12.

## **1.6. Sobre la prestación del servicio público**

La prestación del servicio público, puede ser prestada en forma directa por la Administración Pública y sus entidades descentralizadas o bien en una forma indirecta, a través de personas individuales o jurídicas particulares, por medio de concesiones administrativas, mediante la cual se les otorga a los particulares la facultad de prestar servicios públicos.

### **a. Concesiones**

Cuando la administración pública, se ve imposibilitada por limitaciones presupuestarias a prestar el servicio público, encomienda a los particulares que asuman el riesgo económico, para la prestación de los mismos, previo a las autorizaciones que el Estado debe otorgar.

Fraga, citado por el Profesor Hugo H. Calderón, explica "Que la concesión es un acto mixto compuesto de tres elementos: Un acto reglamentario, un acto de condición y un contrato."<sup>10</sup>

Es un acto reglamentario, pues en el mismo se fijan las normas a que necesariamente se deben condicionar la organización y funcionamiento del servicio público, así también quedan contenidos aspectos referentes a horarios, tarifas, forma de prestación del

---

<sup>10</sup> Calderón Morales. **Ob. Cit.** Pág. 378.

servicio, etc. El acto de condición, es el que condiciona las atribuciones que debe cumplir el concesionario de las facultades que la ley le otorga, así como de las obligaciones.

Es contractual ya que implica las cláusulas, por medio de las cuales la administración otorga la concesión y en donde se fijan derechos y obligaciones tanto, de las empresas concesionarias como de la administración.

#### **b. Empresas del Estado.**

Algunas veces se establece que el Estado Moderno utiliza como una forma de intervención en la economía sus empresas, ya sea creándolas directamente o bien haciendo partícipes a particulares de estas empresas, situación que es común en relación a la necesidad de la población a la prestación de servicios.

El licenciado Hugo Calderón, citando a Gustavo Penagos, establece algunas reglas que rigen para esta clase de empresas, y las cuales en postura de la ponente son necesarias citar para poder obtener y tener una mejor visión del tema de la prestación de servicios siendo estos los siguientes criterios:

a) "Por actuar en el campo eminentemente privado, el Estado acepta someterse en principio al Derecho Privado y a las reglas de la oferta y la demanda.

b) El Estado sigue actuando con su soberanía, es decir, continúa actuando como Estado y no abandona todas sus prerrogativas y privilegios, que se pueden observar en el control que debe ejercer el Estado sobre estas empresas.”<sup>11</sup>

### **c. Empresas de economía mixta**

“Son un nuevo medio de gestión de los servicios públicos y en esta forma el Estado se asocia con particulares, en sociedades mercantiles, generalmente, a través de las sociedades anónimas. Normalmente el Estado adquiere la mayoría de las acciones a efecto de tener un control efectivo dentro del consejo de administración de la empresa mercantil.”<sup>12</sup>

### **d. Los establecimientos de utilidad pública**

El licenciado Hugo Calderón, así mismo menciona sobre estos establecimientos de utilidad pública, señalando que el interés general prevalece sobre el interés privado, y establecimiento significa genéricamente, un centro o local para desenvolver una actividad. Se trata de instituciones a las cuales el Estado las declara como entidades de utilidad pública, por ejemplo: Los Bomberos Voluntarios.

El servicio público está atento a las conveniencias sociales, implica un régimen de intervención del poder público enderezado a proporcionar a los administrados ventajas

---

<sup>11</sup> *Ibid.* Pág. 382.

<sup>12</sup> *Ibid.* Pág. 383.

y comodidades, aunque mermen en una cierta proporción los rendimientos económicos de la explotación.

## **1.7. Diferencia entre nacionalización y privatización**

### **a. Nacionalización**

“La nacionalización implica que el Estado ante la incapacidad de los propietarios para la prestación del servicio público, en una forma eficiente, los absorbe y se dedica a labores que corresponden a la iniciativa privada. Es así como se dice que un servicio público o una industria han sido nacionalizados por el Estado, cuando se elimina de ellos a los empresarios particulares para convertirse el Estado en empresario de los mismos.”<sup>13</sup>

Este fenómeno se utiliza debido a que las mismas empresas en muchas ocasiones no cumplen con la función delegada o es demasiado el valor del servicio que se presta, por lo cual el Estado como tal debe de regular para evitar abusos en contra de sus habitantes, debiendo de administrar propiamente lo que en su momento delegó para que se prestara el servicio a favor de la población.

---

<sup>13</sup> <http://es.scribd.com/doc/160725289/Nacionalizacion-y-privatizacion-de-los-servicios-publicos-y-de-las-empresas-estatales> Recuperado (12 de mayo 2014).

## **b. Privatización**

Al contrario de la nacionalización, en este caso ante la imposibilidad del Estado de prestar el servicio público lo traslada hacia personas particulares, para que éstos presten el servicio público.

Privatización es un término nuevo, la palabra privatize, (privatizar), apareció por primera vez, en un diccionario de inglés en 1983 y se definía estrechamente como “convertir en privado, especialmente traspasar (una empresa o industria) del control de la propiedad pública a la privada.”<sup>14</sup>

Se ha llegado a definir a ésta como “el acto de reducir el papel del gobierno, o aumentar la función del sector privado, en una actividad o en la propiedad de los bienes.”<sup>15</sup>

Actualmente el término ya ha adquirido un significado más amplio, y ha llegado a simbolizar una nueva forma de contemplar las necesidades de la sociedad y de cómo solucionarlas y como debe de ser la nueva actitud del gobierno, para dar satisfacción en delegar el servicio a un tercero en beneficio de la población, esto implica confiar más en las instituciones privadas de la sociedad y menos en el gobierno, para satisfacer las necesidades de la gente.

---

<sup>14</sup> Webster's. **New collegiate dictionary**. Pág. 425.

<sup>15</sup> Savas, Eduardo. **La clave para un mejor gobierno**. Pág. 17.

Ésta surge, bajo distintas formas, contratar firmas privadas para financiar, construir y operar obras hidráulicas o prisiones, o para barrer las calles, podar árboles, reparar barcos, es una forma de privatización, así también, es contratar una agencia no lucrativa para que provea de comida preparada a los asilos de ancianos, para operar un centro de rehabilitación. La venta o desnacionalización de una aerolínea, fábrica o mina carbonífera perteneciente al Estado es privatización, y lo es cuando el gobierno se retira de actividades como asegurar las hipotecas sobre la vivienda o administrar las líneas de autobuses y deja que el mercado se encargue de esos servicios.

Si bien, es cierto la privatización no es una política, está lejos de ser una fórmula mágica y sencilla, ya que requiere creatividad para diseñar políticas apropiadas, para cada problema del sector público y que al final se cumpla con esa finalidad, de mejorar la prestación de un servicio y que el mismo sea accesible para toda la población.

El proceso de privatización, requiere políticas y medidas para alcanzar objetivos concretos, cada parte del sector público genera sus propios grupos de interés y sus problemas concretos, cada programa necesita por tanto una orientación específica.

En general, la privatización permite aumentar la eficiencia de las empresas, que antes estaban en manos del sector público. Aunque las privatizaciones no siempre son vistas con buenos ojos.

En los últimos años se han criticado los altos salarios y las opciones sobre acciones concedidas a los directivos de las empresas privatizadas. Estos administradores, suelen tener ingresos superiores a los que recibían cuando la empresa pertenecía al sector público, aunque realicen el mismo trabajo. Al mismo tiempo, las empresas privatizadas suelen reducir el tamaño de sus planillas y obstaculizar el aumento de los salarios de sus trabajadores.

El término privatización no es más, que un proceso mediante el cual las actividades, empresariales o no, son transferidas del sector público al sector privado, es decir, traspasadas del Estado, hacia los particulares. Y permite al sector civil intervenir en la financiación y prestación de servicios empresariales, asistenciales, etc., con la introducción de cambios, en las funciones y responsabilidades públicas y privadas.





## CAPÍTULO II

### 2. Concesión de Servicios Públicos

#### 2.1. Definición de concesión

La licenciada Debora Paola López Sajquim, citando a Gabino Fraga, manifiesta que éste considera que: “la concesión de servicios públicos, como un acto administrativo, y lo define de la siguiente manera: “Es el acto por el cual se concede a un particular el manejo y explotación de un servicio público o la explotación y aprovechamiento de bienes del dominio del Estado.”<sup>16</sup>

Así mismo cita a Adolfo Merkl, señalando que éste considera que: “Entre los actos administrativos suelen distinguirse, sin pretensiones de validez universal: Las concesiones, unas veces como medio para fundamentar la personalidad jurídica (por ejemplo, reconocimiento de una sociedad religiosa, de una sociedad anónima, etc.), otras, como manifestación de la autorización otorgada para el desarrollo de actividades que no se permiten sin más (permiso para abrir una escuela privada, para explotar un teatro, concesiones industriales, de aguas, eléctricas, ferroviarias, de transportes marítimos o aéreos, permiso para abrir un establecimiento, para edificar, etc.).”<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> López Sajquim, Debora Paola. **Ob. Cit.** Pág. 19.

<sup>17</sup> **Ibid.**

“Se trata de un procedimiento mediante el cual una persona pública, llamada autoridad otorgante, confía a una persona física o moral, llamada concesionario, la misión de gestionar un servicio público, bajo el control de la autoridad concedente, mediante una remuneración que consiste habitualmente en las cuotas que el concesionario percibirá de los usuarios del servicio.”<sup>18</sup>

“La concesión de servicios públicos, supone necesariamente la gestión de un servicio público, considerado en su unidad orgánica, y su elemento más importante es la explotación de un servicio por el concesionario. Es decir, en la concesión de servicios públicos, lo que se concede es la prestación o ejecución del servicio mismo, como objeto único, esencial e integral.”<sup>19</sup>

## 2.2. Elementos de la concesión

“La concesión es un acto mixto, compuesto de tres elementos: Un acto reglamentario, un acto de condición y un contrato.”<sup>20</sup>

Es un acto reglamentario, pues en el mismo se fijan las normas a que necesariamente se deben condicionar la organización y funcionamiento del servicio público, así también quedan contenidos aspectos referentes a horarios, tarifas, forma de prestación del servicio, derechos de los usuarios, etc.

---

<sup>18</sup> Fernández Ruiz, Jorge. **Servicios públicos municipales**. Pág. 178.

<sup>19</sup> Bielsa, Rafael, **Derecho administrativo**, tomo II, pág. 216.

<sup>20</sup> Fraga, Gabino. **Derecho administrativo**, pág. 243.

El acto de condición, es el que condiciona como su nombre lo indica, las atribuciones que debe cumplir el concesionario, de las facultades que la ley le otorga, así como de las obligaciones.

El tercer elemento es el elemento contractual que implica las cláusulas, por medio de las cuales la administración otorga la concesión y en donde se fijan derechos y obligaciones, tanto de las empresas concesionarias como de la administración.

Mario Alfonso Jiménez Boteo, en su tesis de Licenciatura intitulada: La necesidad de reformar la ley de tránsito para regular los vehículos de tres ruedas como medio de transporte público, señaló que son elementos indispensables de la concesión, del servicio público, el concedente, el concesionario y el servicio público concedido, indicando de cada uno lo siguiente:

#### **a. El concedente**

“Obsecuente con el principio de legalidad, el concedente deberá ser el órgano competente del poder público, para otorgar la concesión; debemos tener presente, a este respecto, que todo servicio público propiamente dicho es, formal y materialmente, una creación de la ley, la que, si el ordenamiento constitucional lo permite, determina si su prestación se puede concesionar; en este último caso, el legislador ordinario debe establecer los requisitos, condiciones y lineamientos para el otorgamiento de la concesión y, en su caso, determinar las exclusividades que pudieren asignarse; la administración pública en sus respectivos ámbitos: federal, de las entidades federativas

y municipal, tendrá la facultad del otorgamiento en sí de la concesión. La continuidad y permanencia del servicio público, deberán ser garantizadas por el Estado o municipio concedente, lo que predica la competencia que deben tener para requisar los bienes y derechos afectos a la concesión, en casos de huelga, de quiebra, de paro patronal, o en otros que impliquen la interrupción de la prestación del servicio independientemente del derecho de reversión, respecto de los bienes afectos a la concesión, que puedan tener.<sup>21</sup>

Aquí debe de hacerse énfasis en lo que menciona el licenciado Jiménez Boteo, refiriéndose en especial a las facultades que se le otorgan y que deben de encaminarse a que ha nadie afecte en el cumplimiento de la obligación otorgada, siendo necesario que se elimine toda forma de acto ilícito que afecte ese cumplimiento.

#### **b. El concesionario**

“Tanto las personas físicas, como las jurídicas y morales pueden ser concesionarias de servicios públicos, siempre y cuando satisfagan determinados requisitos, entre otros tener capacidad legal para obligarse, en el caso de las personas físicas, y, tratándose de personas morales, estar constituidas legalmente. Dentro de los derechos del concesionario aparecen el de usar las facultades y bienes que el concedente debe

---

<sup>21</sup> Jiménez Boteo, Mario Alfonso. **La necesidad de reformar la ley de tránsito para regular los vehículos de tres ruedas como medio de transporte público.** Pág. 57.

poner a su disposición en los términos señalados en la ley y en la propia concesión, así como disfrutar de las exclusividades previstas para el caso concreto.”<sup>22</sup>

Respecto al mismo debe de entenderse que el deseo de obtener un beneficio es el objetivo del concesionario, pues sin ese motivo no entraría en riesgos, respecto al movimiento de capital que tiene que utilizar para cumplir con la obligación que adquirió respecto a la prestación de un servicio público.

Debe de considerarse además que en toda concesión la principal obligación es prestar adecuadamente un servicio a la población, siendo razonable el cobro del servicio y la prontitud para prestarlo, ya que la finalidad de la concesión entre algunas es mejorar las condiciones de acceso para la población de un servicio.

Y como menciona el licenciado Jiménez Boteo de un incumplimiento de obligaciones del concesionario, se debe traer aparejada la aplicación de sanciones en los términos previstos en la normativa correspondiente, que pueden incluir la caducidad de la concesión y la reversión de los bienes afectos a ella.

### **c. El servicio público concedido**

“El Estado, sujetándose a las leyes, podrá en casos de interés general, concesionar la prestación de servicios públicos o la explotación, uso y aprovechamiento de bienes de su dominio, salvo las excepciones que las mismas prevengan. Las leyes fijarán las

---

<sup>22</sup> *Ibid.* Pág. 58.

modalidades y condiciones que aseguren la eficacia de la prestación de los servicios y la utilización social de los bienes, evitarán fenómenos de concentración que contraríen el interés público.”<sup>23</sup>

“Se señala en la doctrina, como otras causas de extinción de la concesión de servicio público, además de las ya mencionadas, la quiebra y la muerte del concesionario; mas, en rigor, la quiebra da lugar a la caducidad, mientras que en el caso de la muerte del concesionario, existe la posibilidad, en algunas legislaciones, de que los herederos se conviertan en los nuevos concesionarios del servicio público respectivo.”<sup>24</sup>

### **2.3. Naturaleza jurídica de la concesión del servicio público**

Uno de los temas intensamente debatidos en el derecho administrativo, ha sido el de la naturaleza jurídica, de la concesión de servicio público, en torno al cual inicialmente se inscribieron dos criterios antagónicos, ambos reflejados tanto en la doctrina como en el derecho positivo y en la jurisprudencia; conforme a uno de tales criterios se trata de un contrato.

En cambio, la tesis contraria la considera como un acto administrativo; con posterioridad surgió una tercera interpretación que en una posición ecléctica, asigna a la concesión de servicio público, la calidad de acto mixto, y es la que prevalece en la actualidad.

---

<sup>23</sup> **Ibid.** Pág. 59.

<sup>24</sup> **Ibid.** Pág. 64.

## 2.4. Elementos de la concesión como contrato

La licenciada Debora Paola López Sajquim, en su tesis de Licenciatura establece cuatro elementos de la concesión dentro del contrato, mencionado dentro de ellos los siguientes:

### a. Los sujetos

“En el contrato de concesión una de las partes es siempre un ente actuando en función administrativa (concedente), pudiendo la otra parte (concesionario) ser un particular, la capacidad del particular está regida por el derecho privado, pero pueden aparecer reglas especiales propias del derecho público.”<sup>25</sup>

Respecto a ello es necesario determinar que sin la existencia de uno de los sujetos, no puede existir dicha concesión del servicio, pues debe de existir por parte del Estado, quien la otorgue y debe de existir un ente interesado en la prestación del servicio.

### b. El consentimiento

“El consentimiento es el acuerdo de dos o más voluntades sobre un mismo asunto. El consentimiento constituye la base esencial del contrato: El vínculo contractual nace en principio, cuando se enlazan las voluntades estatales y las del contratante.

---

<sup>25</sup> López Sajquim, Debora Paola. **Ob. Cit.** Pág. 26.



Cada una de dichas voluntades es un acto unilateral, pero el consentimiento, es en sí un acto bilateral.<sup>26</sup>

Respecto al consentimiento debe de considerarse lo que establece la normativa guatemalteca, respecto de los elementos esenciales del contrato, y en donde el mismo debe de ser libre y sin vicios para que pueda generarse dicha vinculación.

### c. El objeto o contenido

El objeto o contenido del contrato es lo que las partes se obligan a dar, hacer o no hacer; debe ser lícito, posible y cierto.

Para ello la licenciada Debora Paola López Sajquim, citando a Jorge Sarminento, señala que en este contrato puede distinguirse un contenido:

• **Natural:** Para que se configure esta clase de concesión es necesario que se refiera a un servicio público, y que la administración conceda su explotación a un tercero. Si la actividad no es un servicio público o si el tercero no actúa como concesionario, se está frente a un acto jurídico de distinta naturaleza, aunque haya sido rotulado indebidamente como concesión de servicio público.

• **Implícito:** Es aquél que integra la concesión necesariamente, aún cuando no haya sido estipulado en forma expresa, porque así lo dispone el orden normativo.

---

<sup>26</sup> **Ibid.** Pág. 27.

• **Eventual:** Es el que puede o no incluirse en el contrato, según se resuelva en cada caso, como subvenciones, cláusula de exclusividad, etc.”<sup>27</sup>

#### **d. La forma**

“En éste contrato, es necesario otorgar instrumento escrito, otorgado por la autoridad administrativa, de igual manera se estima que no habría inconveniente jurídico alguno en que el contrato sea verbal, sin embargo, no es recomendable por la prueba en caso de controversias que puedan sobrevenir de la concesión.”<sup>28</sup>

Respecto a ello debe de considerarse lo que la misma legislación guatemalteca establece respecto a la necesidad de formalizar el contrato y de lo cual su forma perfecta es el modo escrito.

Respecto a la concesión otorgada referente a todos los servicios postales y de telegrafía, y la cual fue lícita, incluye dentro del contrato la obligación de brindar el servicio postal básico, tal como lo establecen las bases de la licitación dentro del apartado del objeto de la misma, y con ello conlleva a desarrollar los servicios existentes (y a crearse que esté habilitado a realizar), cumplir con los compromisos internacionales de distribución de la correspondencia internacional obligatoria y distribuir correspondencia que goza de exención, franquicia o exoneración otorgada por la legislación guatemalteca.

---

<sup>27</sup> Sarmiento García, Jorge. **Concesión de servicios públicos**. pág. 69.

<sup>28</sup> López Sajquim, Debora Paola. **Ob. Cit.** Pág. 28.

Dentro del contenido del contrato de concesión, existen ciertas características específicas, sobre el funcionamiento que debe darse al servicio público cedido, siendo el problema planteado dentro de esta investigación, la falta o ausencia de normas que sancionen al concesionario, por no cumplir con las obligaciones respecto al servicio postal.

## CAPÍTULO III

### 3. Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala

#### 3.1. Antecedentes

La Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, es una institución, que depende del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, y su función es velar por la eficaz y eficiente prestación, del servicio postal en Guatemala.

“La historia postal de Guatemala, comienza con las reglas españolas. No se tienen datos sobre la organización del correo en el siglo XVI. En el Reino de Guatemala, se estableció el Correo Mayor Provisional por Cédula Real del Rey Felipe II, el 22 de diciembre de 1620, cuyo administrador fue Manuel Estévez. Después de la Independencia se utilizaron marcas pre-postales. En 1871 se emitió la primera estampilla.”<sup>29</sup>

La licenciada Libia Samaria Arias Ramírez, en su informe final de Ejercicio Profesional Supervisado de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, intitulado propuesta para promover la importancia cultural del Museo del Palacio de Correos y Telégrafos de Guatemala, menciona brevemente la historia postal, en las siguientes etapas:

#### a. Primera administración de Correos en Guatemala

---

<sup>29</sup> Barreda F. Pedro. **Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala**. Pág. 7.

“En 1836, en un boletín se publica el Decreto Histórico emitido por el presidente de la República Federal de Centro América, que dictamina lo siguiente: “El Congreso de la Republica de Guatemala decreta y el Senado sanciona lo siguiente: CONSIDERANDO: Que siendo necesario establecer en Guatemala, una Administración principal de Correos, y debiendo ser ésta el centro de varias postas transversales, lo que manda un despacho activo y pronto, y por eso es indispensable de proveerla de los empleados necesarios, y señalarles sueldos; ha venido a decretar, Y DECRETA: Artículo 1: Se establece en Guatemala una Administración principal de Correos. Artículo 2: Esta se compondrá de un administrador dotado con seiscientos pesos anuales, de un escribiente con doscientos, y un sirviente con sesenta y dos. Pase al Senado. Dado en San Salvador, el 17 de Julio de 1836, Casa del Gobierno, San Salvador Abril 23 de 1836. Ejecútese, Francisco Morazán.”<sup>30</sup>

#### **b. Antecedentes de expansión**

Menciona la licenciada Libia Samaria Arias Ramírez, tomando en consideración de lo mencionado por Pedro Barreda, en el libro Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala, sobre los antecedentes de la expansión, que debido a la expansión de los servicios, que ésta importante dependencia prestaba y en consonancia con los adelantos de la época, era urgente que la dependencia de Correos, contara con un edificio apropiado.

---

<sup>30</sup> Arias Ramírez, Libia Samaria. Informe final de Ejercicio Profesional Supervisado intitulado propuesta para promover la importancia cultural del museo del palacio de correos y telégrafos de Guatemala. Pág. 3.

Fue el general Ubico, quien dispuso construir un solo edificio, donde funcionarían los servicios postales, telegráficos, telefónicos, de radiodifusión, Escuela Nacional de Telegrafía y Radiotelegrafía o de Capacitación Postal, con la finalidad de formar un solo organismo, para generar un desarrollo armónico.

Entonces pidió a su diseñador personal, arquitecto e ingeniero Rafael Pérez de León, que se hiciera cargo del diseño y dirigiera dicha obra, la cual se inició el 14 de septiembre de 1938. A los cuatro meses de haberse iniciado la construcción, entra en vigor el acuerdo gubernativo, que creaba la Dirección General de Comunicaciones.

El 10 de noviembre de 1940, se inauguró la primera parte del nuevo edificio, en homenaje al presidente Jorge Ubico, por su cumpleaños (la que corresponde al ala norte). Ante la Revolución de Octubre de 1944, el general Jorge Ubico, debió retirarse del cargo, lo que le impidió ver concretados sus propósitos.

Por acuerdo gubernativo del 14 de marzo de 1945, se modificó el nombre de aquella institución por el de Dirección General de Comunicaciones Postales, Eléctricas y Radiodifusión, pero en virtud de otro acuerdo gubernativo del 23 de mayo de 1947, se le dio el nombre actual: Dirección General de Correos y Telégrafos. Con ello se concretaba la unión de los servicios que convergían hacia un mismo propósito: hacer de los servicios de comunicaciones una única entidad, un mismo organismo.

### **c. El arte arquitectónico**

Sigue mencionando dentro del informe la licenciada Libia Samaria Arias, y tomando como referencia siempre a Pedro Barreda, que la primera fase fue construida de mixto; en tanto que los pisos y terrazas, de concreto. “El frente del edificio luce un diseño imponente; con puertas y ventanas de impecable estilo, convenientemente distribuidas, que muestran el valor arquitectónico de este monumental palacio. La precisión de las líneas y de los detalles realza en todo el edificio, en ventanas y puertas, escalinatas y barandas, cielos y pisos. En conjunto, toda la belleza que en él, se manifiesta, es una armonización inimitable.

El edificio del Palacio de Correos y Telégrafos de Guatemala, tiene una extensión aproximada de 15 mil metros cuadrados. Está dividido en ala norte y ala sur, a ambos lados de la 12 calle, unidas por una suntuosa pasarela, con un puente de arco.

El estilo del edificio es neocolonial, porque tiene la tendencia colonial con innovaciones de elementos y construcción, como la utilización de concreto. El estilo combina detalles antiguos y nuevos. Diversos autores le atribuyen diferentes estilos arquitectónicos, como mudéjar, renacentista español, barroco, rococó, etcétera, por el simple hecho que en él, se encuentra cualquier elemento representativo de alguno de estos estilos.

En su aspecto formal, el edificio retoma de la arquitectura colonial, expresamente de la Antigua Guatemala, sus aspectos más representativos tanto a nivel interior como de fachada en ventanas, cornisas, patios centrales, sus ingresos principales y las

columnas ensanchadas. Especialmente recrea las construcciones antiguas al incorporar el patio central, con sus claustros alrededor. Sin embargo, se aprecia una arquitectura más elaborada en el sector, que es más frecuentado por el público usuario del servicio de correos y telégrafos (primera fase construida).

El arco que une las dos alas del edificio, sobre la 12 calle, es el detalle más representativo de la arquitectura colonial, cuyo estilo fue retomado del Arco del Convento de Santa Catalina, como uno de los elementos arquitectónicos, más característicos del paisaje urbano de la Antigua Guatemala.

La construcción fue desarrollada de forma adecuada lo cual permitió un mejor acabado en cada una de sus partes, contando con la supervisión adecuada que permitió el desarrollo de la obra.

“La segunda y tercera fase contrastan en conjunto, pues incorporan un nuevo estilo arquitectónico en el edificio, como lo es el Art-Deco. Ello implica que reduce sus formas a modelos más geométricos, resultado de la función a la que el edificio sería sometido, principalmente en su tercera etapa. Se puede concluir que este edificio es una fusión de varios estilos, donde resaltan dos tendencias: la Neocolonial y el Art-Deco, delimitados por los períodos entre los años 30 – 40 del siglo XX.”<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Arias Ramírez, Libia Samaria. **Ob. Cit.** Pág. 5.



#### **d. Patrimonio cultural**

El paso del tiempo ha contribuido a evidenciar la importancia de este monumental edificio, como parte de la riqueza arquitectónica del Centro Histórico, pero hasta el 9 de noviembre de 1981, se puso de manifiesto el gran valor que posee; por lo que se le declaró Monumento Nacional, según Acuerdo Ministerial 923. Posteriormente, el 13 de agosto de 1998, fue incluido en la nómina de inmuebles, considerados Patrimonio Cultural de la Nación, por Acuerdo Ministerial 328-98.

No en vano el autor de la obra Geografía e historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala, publicada en 1960, al referirse a este edificio se expresa así: “El Palacio de Comunicaciones será, cuando esté totalmente terminado, un edificio colosal, honra y lustre de Guatemala.”<sup>32</sup> (Tercera parte, capítulo III). En la actualidad, el edificio luce con elegancia, pues la administración actual se ha preocupado por mantener el edificio en óptimas condiciones, para que los guatemaltecos puedan admirar a plenitud su belleza arquitectónica. Es por ello que cada año se pintan todas las instalaciones del edificio de la Dirección de Correo y Telégrafos de Guatemala, ya que el mismo corresponde al Ministerio de Comunicaciones, por lo cual cuando sufre algún deterioro se repara de manera inmediata.

---

<sup>32</sup> **Ibid.** Pág. 6.



### **3.2. Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda**

Su misión es: Ser el ente rector que direcciona, reglamenta y representa en el ámbito nacional, a los sectores de comunicación, infraestructura y vivienda, ejecutando políticas y estrategias para integrar al país, con servicios acorde al desarrollo social y económico de la nación, contribuyendo a mejorar la competitividad a través del ejercicio de una administración y control eficientes.

Dentro de sus funciones generales, en el marco de lo establecido en la Ley del Organismo Ejecutivo se establecen:

- Administrar en forma descentralizada y subsidiaria o contratar la provisión de los servicios de diseño, construcción, rehabilitación, mantenimiento y supervisión de las obras e infraestructura a su cargo.
- Proponer al Organismo Ejecutivo las normas Técnicas relativas a las obras públicas, para lo cual deberá coordinarse con los otros ministerios correspondientes.
- Financiar subsidiariamente el diseño, construcción, rehabilitación, y mantenimiento de las obras públicas.

- Crear y participar en la administración o contratación, de los mecanismos financieros para la construcción, rehabilitación y mantenimiento de las obras públicas.
- Proponer para su aprobación y ejecutar los instrumentos normativos de los sistemas de transporte terrestre, fluvial, marítimo y aéreo, así como de las frecuencias radiales y televisivas de telecomunicaciones, correos y telégrafos, velando por la pronta, estricta y eficiente aplicación.
- Administrar descentralizadamente, lo relativo al aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico.
- Velar por que se preste en forma descentralizada los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución.
- Ejercer la autoridad portuaria y aeroportuaria nacional.
- Administrar la contratación, concesión y formas descentralizadas de prestación de los servicios públicos a su cargo y supervisar su ejecución.
- Ejercer la rectoría del sector público, a cargo de la ejecución del régimen jurídico relativo a la vivienda y asentamientos humanos, y administrar en forma descentralizada los mecanismos financieros del sector público, para propiciar el desarrollo habitacional del país.

- Formular la política nacional de vivienda y asentamientos humanos, y evaluar y supervisar su ejecución, dentro del marco de las leyes aplicables.
- Coordinar las acciones de las instituciones públicas, que desarrollen programas y proyectos de vivienda y asentamientos humanos.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, se estructura organizacionalmente para el desempeño de sus funciones en base a su Reglamento Orgánico interno, el cual está constituido por el Acuerdo Gubernativo 520-99, emitido por el Presidente de la República, dentro del cual se detallan las unidades administrativas que se enumeran a continuación:

**a. Nivel Superior:**

- Despacho Ministerial.
- Secretaría Administrativa.
- Unidad Sectorial de Planificación.
- Asesoría Técnica.
- Asesoría Jurídica.
- Unidad de Auditoría Interna.
- Unidad de Administración Financiera.
- Unidad de Concesiones y Desincorporaciones



- Relaciones Públicas.
- Comisión Nacional del Cemento.
- Registro de Precalificados de Obras.
- Unidad de Control y Supervisión de Cable.

**b. Nivel de Direcciones Generales:**

- Dirección General de Caminos.
- Dirección General de Correos y Telégrafos.
- Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Dirección General de Radiodifusión y Televisión Nacional.
- Dirección General de Transportes.
- Instituto Nacional de Sismología, Vulcanología, Meteorología e Hidrología.
- Instituto Geográfico Nacional.
- Unidad de Construcción de Edificios del Estado.
- Unidad Ejecutora de Proyectos de Servicios de Salud.
- Unidad Ejecutora de Conservación Vial.
- Fondo Guatemalteco para la Vivienda.
- Fondo para el Desarrollo de la Telefonía.

### **3.3. Funciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos**

Según el Acuerdo Gubernativo numero 520-99 Reglamento Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda (MICIV) señala en su Artículo 9 como funciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos, las siguientes:

- a. "Asegurar la prestación del servicio postal y telegráfico a nivel nacional e internacional;
- b. Ejercer una supervisión constante sobre el operador contratado para la prestación del servicio postal y telegráfico, aplicando métodos de control como muestreos de tiempos de entrega y recuento físico de piezas postales;
- c. Proponer al Despacho Ministerial las tarifas aplicadas al servicio postal y telegráfico, así como la emisión de Sellos Postales, los reglamentos y disposiciones inherentes a los fines de la Dirección;
- d. Formular y aceptar las "Cuentas Postales Internacionales" en los periodos previstos en el Convenio de la Unión Postal Universal;
- e. Aplicar las disposiciones contenidas en las Actas Convenios, Protocolo Final y Reglamento de Ejecución del Convenio Postal Universal, así como Acuerdos bilaterales o multilaterales que suscriba la Dirección, con las demás Administraciones Postales de los países miembros de la Oficina Internacional de

la Unión Postal Universal, Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UP AEP), y otros Organismos Internacionales;

- f. Establecer mecanismos de comunicación, que permitan mantener actualizada la Institución sobre los avances, logros y políticas a implementar, en las relaciones internacionales postales, con el objeto de participar activamente en la formulación de ponencias a nivel internacional;
- g. Formular el presupuesto de la dependencia, velando porque la ejecución del mismo se realice con apego a las políticas ministeriales, y a las leyes que rigen la administración del erario nacional;
- h. Coordinar la prestación del apoyo logístico requerido para el óptimo funcionamiento de la entidad, velando por la correcta administración del recurso humano y material asignados a la Institución;
- i. Representar al Ministerio por delegación del Despacho en actividades organizadas por entidades nacionales e internacionales, relacionadas con su ramo.”

### **3.4. Objeto**

Tal como lo establece el Manual de Inducción de Correos del año 2010, el objeto de la misma es cumplir la función principal como autoridad de regulación, aplicación y control

en el plazo de la concesión del servicio postal oficial, y también de los servicios privados.

De suma importancia debe ser establecer también, la misión y visión de la misma, ya que de esto parte la importancia del funcionamiento de la misma, y de cuales deben ser las metas y objetivos planteados entre las funciones de la misma, siendo relevante mencionar lo siguiente:

#### **a. Misión**

“Ser una dependencia facilitadora que deberá hacer que se cumpla adecuadamente el control de los servicios concesionados y demás potestades administrativas; con ello asegura su cumplimiento y corregir su realización cuando, sea necesario.”<sup>33</sup>

#### **b. Visión**

“Que cada día la autoridad de aplicación y control, verifique que se presenten los servicios postales en todo el territorio nacional, y con ello obtener el mayor crecimiento y productividad de los servicios postales.”<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala. **Manual de inducción de Correos 2011.** Pág. 3.

<sup>34</sup> **Ibid.**



### c. Función básica

“Velar por la eficaz y eficiente prestación del servicio postal en Guatemala.”<sup>35</sup>

### 3.5. Estructura

Según el Manual de Organización de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, de mayo de 2007, señala que la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, es una dependencia del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.

Establece que para su correcto funcionamiento la misma funciona, con la siguiente estructura:

- Dirección General, Subdirección General, UDAI, Asesoría Específica, Asesoría Jurídica, Secretaría General, Archivo General.
- Departamento Administrativo, asistente administrativo, inventarios, compras, almacén, vehículos, mantenimiento.
- Departamento Financiero, asistente, contador general, presupuesto tesorería, cuentas internacionales.
- Departamento de Recursos Humanos, reclutamiento selección y contratación, nominas y planillas, asistente administrativo.

---

<sup>35</sup> Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala. **Manual de inducción de Correos 2010.** s/p



- Departamento Internacional, asistente administrativo.
- Departamento Inspección Operativa, asistente, asistente técnico, inspectores postales locales y departamentales.
- Departamento Filatélico, asistente, técnico filatélico, técnico en apoyo y logística, Informática, control de gestión, asistente, técnico en apoyo y logística.



## CAPÍTULO IV

### **4. Normativa Constitucional, ordinaria e internacional de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala y la concesión a la Empresa Internacional Postal Service, Ltda. El Correo, S.A.**

#### **4.1. Constitución Política de la República de Guatemala**

##### **a. Finalidad del Estado**

La Constitución Política regula que el Estado de Guatemala, debe de proteger a la persona, así mismo establece que el fin supremo es el bien común, el Estado realiza una serie de actividades, que constituyen el medio por el cual se vale para alcanzar dicho fin, de conformidad con el Artículo:

“Artículo 1. Protección a la persona: El Estado de Guatemala, se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.”

##### **b. Deberes del Estado**

Así mismo es deber del Estado garantizar la libertad, de igual manera otros valores como la justicia y el desarrollo integral de la persona, para lo cual tiene ciertas facultades para adoptar las medidas que sean convenientes según sean las

necesidades de sus habitantes, según el Artículo 2. “Deberes del Estado: Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.”

### **c. Atribuciones**

De la misma manera, el Artículo 183 constitucional, al referirse a las atribuciones del presidente de la República, establece: “k) Someter a la consideración del Congreso para su aprobación, y antes de su ratificación, los tratados y convenios de carácter internacional y los contratos, y concesiones sobre servicios públicos.”

La concesión de servicio público, implica el sometimiento del concesionario al control y a la vigilancia de la administración pública, porque viene a ser una de las formas del ejercicio privado de las actividades públicas, ya que el concesionario, aun cuando no constituya parte integrante de la referida administración, le aporta una colaboración que le descarga a aquélla de una parte de sus labores, sin reducir su potestad y su autoridad sobre los gobernados.

### **d. Intervención de empresas que prestan servicios públicos**

De igual manera dicho ordenamiento regula la facultad que tiene el Estado, de intervenir en caso de fuerza mayor, a las empresas que prestan servicios públicos a la población, en el caso de que se imposibilite su funcionamiento, lo cual se encuentra

establecido en el Artículo 120, de la Constitución Política de la República de Guatemala, que indica: “Intervención de empresas que prestan servicios públicos: El Estado podrá, en caso de fuerza mayor y por el tiempo estrictamente necesario, intervenir las empresas que prestan servicios públicos, esenciales para la comunidad, cuando se obstaculizare su funcionamiento.”

#### **4.2. Contrato de concesión**

El contrato de concesión, dentro de su modelo se conforma de varias cláusulas, siendo las siguientes:

1. Antecedentes.
2. Definiciones.
3. Alcance y objetivo de la concesión.
4. Obligaciones y derechos de las partes.
5. Régimen de transferencia de los bienes.
6. Rescate de la concesión, multas o rescisión del contrato.
7. Garantía de cumplimiento.
8. Marco jurídico y jurisdicción.
9. Valor del contrato y forma de pago.
10. Sobrecostos.
11. Organizaciones internacionales.
12. Relaciones del concesionario con los usuarios.

13. Actividades filatélicas.
14. Selección de la empresa o firma de auditoría.
15. Lugar para recibir notificaciones.
16. Disposiciones accesorias.

Es de suma importancia para la presente investigación, determinar lo que establece la cláusula sexta respecto al rescate de la concesión, multas o rescisión del contrato, ya que en la misma se establece, que es la obligación del Estado, rescatar el servicio por causas de utilidad pública, además de indicar en la cláusula 6.2. del contrato, respecto de la aplicación de multas, señalando que a partir del segundo año de vigencia, de la Concesión, el concesionario será multado, en caso de incumplimiento, siendo lamentablemente que ésta es la norma vigente pero no positiva, ya que no se sanciona en ninguna forma, las irresponsables e incumplimiento estipulados en dicha norma.

#### **4.3. Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A.**

El Acuerdo Ministerial número 1165-2003, y sus reformas, de conformidad con el Acuerdo Ministerial 554-2009, establece todos los aspectos sobre el Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, de la cual se debe de realizar un breve resumen sobre su contenido:

Dentro del Artículo 1, de dicho cuerpo legal se establece, cuál es el objeto de dicho reglamento, estableciendo que es regular la prestación de los servicios postales concesionados, que se han realizado entre el Estado y la Empresa Concesionaria, mencionado el orden de los documentos, que tienen que tomarse en cuenta, en virtud de que el Reglamento no resuelva duda o alguna laguna legal.

Respecto al carácter del servicio postal, el Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., en el Artículo 2, que debe de llenarse con ciertas características, siendo estas:

- a. Servicio técnico, prestado al público, de una manera regular y continua;
- b. Vigilancia constante.”

Este último punto de suma importancia, dentro del tema de investigación, debido a que se cumpla con las funciones delegadas del servicio postal, debe de cumplirse con un parámetro de vigilancia constante, de los servicios concesionados.

Dentro del Artículo 3, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., refiere a los alcances de la concesión, de la cual indica que deben de ser:

- a. Mantener una capacidad de prestación regular y sostenida del servicio postal básico universal.



b. Garantizar a los usuarios de este tipo de servicios y otros existentes o potenciales del sector, costos accesibles, prestación eficiente y adopción de mega tendencias y cambios que se suscitan en el mercado global.

c. Garantizar a los Usuarios los derechos preceptuados por el Artículo 24, de la Constitución Política de la Republica de Guatemala.

d. Garantizar normas y mecanismos de seguridad postal.”

Respecto al contenido del Artículo 24, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., se establece sobre la Inviolabilidad de correspondencia, documentos y libros que: “La correspondencia de toda persona, sus documentos y libros son inviolables. Sólo podrán revisarse o incautarse, en virtud de resolución firme dictada por un juez competente y con las formalidades legales. Se garantiza el secreto de la correspondencia y de las comunicaciones telefónicas, radiofónicas, cablegráficas y otros productos de la tecnología moderna.”

El Artículo 4, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., sobre el alcance de los servicios concesionados, establece “Los servicios, siendo los básicos del servicio postal, las cartas simples hasta 20 gramos, y telegramas simples e individuales hasta 20 palabras.”

Así mismo el Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., establece cuales son los envíos no distribuidos en el Artículo 7, y de los despachos militares en el Artículo 8, estableciendo en el Artículo 9, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., la correspondencia no admisible ya sea por mal estado o contenido del envío. Y por último dentro del primer título del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., se establece en el Artículo 10, lo referente a las condiciones para la captación de la correspondencia, señalando que. “Los servicios de captación de la correspondencia, se prestarán en ventanillas, en agencias postales, así como en buzones, debiendo contar con las condiciones indispensables y necesarias para la recepción y manejo.

El título II, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., sobre el Concesionario, específicamente en el capítulo I, establece las obligaciones del Concesionario; dentro del contexto del Capítulo II, refiere a la atención al público, las formas de recepción de la correspondencia, forma de tratamiento, de su clasificación y entrega de envíos postales; así como de los estándares de entrega, conservación de la correspondencia, de la que se puede retirar de las oficinas por parte de los usuarios y de los apartados postales.

Es de suma importancia resaltar lo que establece el Artículo 17, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., referente a los

estándares de entrega y que es parte del análisis de la presente investigación, debiendo considerar lo que establece dicho Artículo de la siguiente manera:

Para los primeros cuatro años desde el inicio del contrato de concesión

<b>Destinos</b>	<b>Estándar de entrega</b>	<b>Total de la muestra</b>	<b>Metas %</b>
<b>Capital</b>	D+1	300	88
<b>Departamento</b>	D+3	270	86
<b>Aldeas</b>	D+5	30	86
<b>Total República</b>		600	87

Referente al destino se establece como punto de partida, la salida de la ciudad capital, de la cual se pretendía realizar partiendo de la misma a la misma capital, al departamento o aldeas, una entrega total en base a un porcentual del total de la muestra a una meta en porcentaje, creado y planificado en un promedio del 86 al 88 por ciento, dando por considerado dentro de la concesión, como ideal para el cumplimiento de las metas trazadas. Los estándares de entrega se refieren al tiempo de desplazamiento en cuanto a la lejanía del lugar.

Por los tres años posteriores:

<b>Destinos</b>	<b>Estándar de entrega</b>	<b>Total de la muestra</b>	<b>Metas %</b>
<b>Capital</b>	D+1	300	88
<b>Departamento</b>	D+3	270	88
<b>Aldeas</b>	D+4	30	88
<b>Total República</b>		600	88

Aun en forma mínima por medio del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., se establece que el servicio, en cuanto a tiempo de entrega y prestación de servicios, se prestará en una mejor forma, elevando uno porcentual del servicio total.

Por los tres años finales de la Concesión:

<b>Destinos</b>	<b>Estándar de entrega</b>	<b>Total de la muestra</b>	<b>Metas %</b>
<b>Capital</b>	D+1	300	93
<b>Departamento</b>	D+3	270	91
<b>Aldeas</b>	D+4	30	89
<b>Total República</b>		600	91

Esto implica que dentro de la proyección la finalidad es poder otorgar un servicio de mejor calidad, en cuanto a tiempo y eficacia de entrega del servicio de correo, mejorando las condiciones hasta un 91% de la totalidad de muestra programada.

Seguidamente dentro del contexto del Título III, del Reglamento de Operaciones de los Servicios Postales del Correo de Guatemala, S.A., en un capítulo único refiere el tema de las tasas, tarifas y franqueos, siendo necesario mencionar las prohibiciones que el reglamento da al concesionario, siendo tres aspectos que se mencionan de forma determinante dentro del contenido del Artículo 28, que señala las siguientes prohibiciones:

“a. Transferir, gravar o enajenar la concesión o sus recursos.

b. Permitir que cualquier otra persona, individual o jurídica lucre con los bienes de la concesión en perjuicio del Estado.

c. Emitir sellos postales sin la autorización de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, y sin cumplir con el procedimiento indicado en el Reglamento.”

Dentro del Título IV, referentes a las autoridades y control, de suma importancia es establecer lo que refiere el Artículo 29, señalando el punto 3, autoridad de aplicación y control, inciso c) lo referente a la inspección, supervisión y control del concesionario, determinando que la Dirección General de Telégrafos de Guatemala, por medio del Departamento de Inspección Operativa Postal, realizará las acciones de supervisión y control del concesionario, mencionando dentro de ellas, las siguientes:

**“a. Proporcionar espacios físicos para la realización de las actividades.**

**b. Permitir la inspección de todos los procesos postales y la toma de video o fotografías de los espacios físicos y documentos, que a criterio de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, sean necesarios para cumplir con su cometido.**

**c. Facilitar la inspección a personal de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, debidamente identificado, a todas las oficinas postales de la República, concesionadas y las creadas posteriormente con la autorización correspondiente.**

**d. Permitir la confiscación de envíos por mala práctica en la recepción, de conformidad con lo establecido en los convenios postales internacionales, y en la legislación nacional.**

**e. Atender de inmediato cualquier recomendación hecha por la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, por escrito y con firma del Director General, para el mejoramiento de la calidad del servicio postal.**

**f. Hacer entrega del programa anual de control, auditoria de seguridad interna y externa así como, de los manuales de normas y procedimientos, reglamento interno de trabajo y el de seguridad de higiene industrial.**

- g. Entregar programas de itinerarios de líneas áreas, transportes locales y departamentales.
- h. Entregar un listado actualizado de los buzones y apartados postales con su ubicación en todo el territorio de la República.
- i. Proporcionar cualquier información, que se requiera y copia de documentos previamente confrontados con su original.
- j. Entregar el programa de mantenimiento de las Agencias Postales, el cual será verificado por la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, oportunamente.”

#### **4.5. Concesión a la Empresa Internacional Postal Service, Ltda. El Correo, S.A.**

Después de tantos años de brindar un eficiente servicio, el sistema de correos en Guatemala, también sufrió los embates de los sucesos políticos, que ocurrían en el país, como la guerra interna que duró más de 30 años. Las circunstancias afectaron de tal manera que deterioraron la calidad de los servicios de esta institución, también influyeron en el progresivo avance de la tecnología y otras situaciones político económicas.

Fue por ello que el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, según contrato 22/98, concedió los derechos de asesoría, administración y operación de los servicios postales, a la empresa International Postal Services Ltd.; pero en el 2003, contrato 150/2003, el Congreso de la República, regula ese contrato y otorga la concesión a la empresa Correo de Guatemala, Sociedad Anónima, para que preste el servicio postal en representación del Estado, porque es obligación del Estado brindar dicho servicio. Ésta disposición surtió efecto a partir del 1 de mayo del 2004, con vigencia de diez años.

El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, promocionó la licitación Pública Nacional e Internacional número DGCyT 2-2003, para otorgar en concesión los servicios postales del Correo Oficial de Guatemala, de la cual resultó favorecida la entidad International Postal Service, Ltd., quien de conformidad con las condiciones de las bases de la licitación, constituyó una nueva entidad con el objeto único de cumplir, con las obligaciones de la concesión, la que se registró de conformidad con las leyes vigentes en Guatemala, denominado con el nombre de Correo de Guatemala, Sociedad Anónima.

La anterior se encuentra en funciones actualmente y se considera que la misma dentro de la finalidad propia cumple las funciones delegadas.

Las leyes tanto nacionales como internacionales en materia postal dictaminan que el Estado de Guatemala, es el único con potestad para representar al país ante reuniones





convocadas por instituciones u organismos internacionales; por tanto, toda comunicación e información con administraciones postales, Oficina Internacional de la (UPU) y la Secretaría General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) deben ser canalizadas por medio de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

En tal sentido, esta institución es el ente responsable, de fiscalizar en forma permanente, el cumplimiento de todas las obligaciones, que asuma el concesionario, desde el inicio hasta la finalización del contrato suscrito con el Estado de Guatemala. Asimismo, es la entidad representante, ante administraciones o autoridades en materia postal.

## CAPÍTULO V

### **5. Concesión de la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, e incumplimiento del servicio postal de recepción, clasificación y entrega de correspondencia**

#### **5.1. Manual de operaciones de la Dirección General de Correos y Telégrafos**

Como un parámetro general, se puede establecer claramente varias etapas, en el proceso que hace el correo de los bienes que recibe:

- Admisión, es la acción de recibir de un remitente una pieza postal para su entrega al destinatario, el depósito del remitente en una oficina postal, comprende desde este momento hasta el traslado a un primer punto de clasificación.
- Clasificación de salida o de origen, es la acción de seleccionar y separar los envíos según su destino, la naturaleza del producto y clase de envío, esta acción de clasificación, se puede dar en varias etapas, pero para efectos prácticos, la he considerado como una sola.
- Transporte, se entiende como la operación del traslado por diversos medios de transporte, aéreo, marítimo, terrestre, para estos efectos los envíos postales son entregados para transporte debidamente ensacados.

Ahora bien del contenido del manual de operaciones se puede indicar lo siguiente:

En los aspectos de la introducción del manual, se establece que el mismo contiene procedimientos, rutinas, formatos en relación con el sistema de Inspección Postal, con énfasis, en la prestación de la calidad de los servicios postales y seguridad de los mismos.

Señala que las áreas que se inspeccionan diariamente son:

**“• Máquinas fanqueadoras**

Grandes Usuarios;

Crédito;

Contado;

**• Fardos postales**

Aperturas;

Rezago;

Rebut;

Desaduanaje;

**• Atención al público**

Envíos de correspondencia;

Cartas electrónicas;

- **Recepción de llegada de camión ó panel.**
- **Envíos certificados.**
- **Pequeños paquetes.**
- **Encomiendas postales.**
- **Apartados postales.**
- **Venta de tarjetas telefónicas.**
- **Filatelia.**
- **Confección de despachos**
- **Venta de sobres.**
- **Venta de tarjetas postales.**<sup>36</sup>

Así mismo en el Título III, en su Capítulo Único, referente a las Tasas, Tarifas y Franqueo, menciona en el Artículo 25, sobre las tarifas a cobrar lo siguiente:

“El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, fijará o aprobará, las tasas, tarifas y formas de franqueo que se aplicarán en la prestación de los servicios postales concesionados.”

Así mismo el Artículo 26, referente al franqueo de los envíos que: “Para el franqueo de los envíos se establecen las siguientes modalidades: sellos postales, impresión de máquina franqueadora, porte pagado y porte a pagar. Para los casos de portes pagados o porte a pagar, el concesionario presentará a la Dirección General de

---

<sup>36</sup> [http://www.correosytelegrafos.gob.gt/ART10/inciso\\_6/MANUALZONA1INSPECCION.pdf](http://www.correosytelegrafos.gob.gt/ART10/inciso_6/MANUALZONA1INSPECCION.pdf) Recuperado (14 de junio de 2014)

Correos y Telégrafos de Guatemala, un informe mensual, en el que se detalle el volumen y precios facturados por tales conceptos.

Sobre las maquinas franqueadoras y de la lectura diaria de metrocontadores establece que:

1. La toma de lectura del metro contador, se realiza antes que se abra el servicio, al público usuario, a las 8:15 entre semana y los sábados a las 8:45.
2. Se verifica el número ascendente y descendente del metro contador y se coloca en el formulario respectivo (original y dos copias).
3. Tomada la lectura en los formularios, se entregan a:

Original al Departamento Financiero:

1 Copia, verde, a El Correo.

1 Copia, rosada, a Inspección Postal.

Por otra parte referente al Artículo 12, sobre la atención al público menciona lo siguiente:

“Todas las oficinas postales de atención al público, deben prestar todos los servicios concesionados, uniformemente, en toda la República. Debiendo contar con el mobiliario y equipo (mostrador, balanza, máquina de escribir, sello identificador de oficina) y estar abierta al público como mínimo ocho (8) horas diarias, de lunes a viernes y cuatro (4) los sábados, abriendo diariamente a las ocho horas con treinta minutos, a excepción de aquellas que por los servicios que prestan y el lugar de su ubicación, necesiten ser

atendidas en horarios especiales; los cuales serán autorizados por la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, a propuesta del concesionario.”

Así mismo sobre el correo ordinario establece que Inspección velará, porque la atención se preste al público usuario, como lo determina el Artículo 12, del Reglamento de Operaciones, siendo necesario llevar a cabo el procedimiento adecuado, siendo este el siguiente:

“1. Diariamente se procede a la verificación física de los envíos, colocando en formato especial las ventas del día.

2. Se procederá a las separaciones por categoría, escalón de peso y servicio de los envíos, utilizando el formato de control, para grandes clientes.

3. Se verifica los cierres o cuadros diarios, los cuales se hacen por la tarde; la hora la determina el supervisor de agencia.

4. Además, deberán estar presentes al momento de realizar los cierres de los despachos, que serán enviados a Planta de procesamiento postal, de la Dirección General de Correos y Telégrafos.

5. Finalizada la tarea, se procede al cuadro general del formato.

5.1. El formato, servirá para el consolidado final que se entrega a Inspección Postal.”

## **5.2. Regulación, fiscalización, aplicación y control sobre el concesionario**

Respecto a la regulación debe de entenderse que de acuerdo con el Artículo 103, último párrafo de la Ley de Contrataciones del Estado, Decreto número 57-92, del Congreso de la República de Guatemala, señala: “Para la resolución de cualquier conflicto o controversia entre las partes, relativa a la aplicación, interpretación, incumplimiento, garantías, fianzas y seguros o cualquier otra diferencia que surja entre el Concesionario y el Concedente, en cuanto al incumplimiento, aplicación, interpretación o violación del contrato de concesión, serán resueltos en forma conciliatoria, si esto no fuera posible después de agotada esa fase entre las partes, se someterá al método alternativo de resolución de conflictos, a través del arbitraje que se debe de iniciar en el Centro de Arbitraje y Conciliación, para resolver el conflicto mediante el fallo imparcial de un Tribunal Arbitral.”

En cuanto a la fiscalización sobre el concesionario, ésta le corresponde a la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala; es la que actúa como autoridad de aplicación y control, manteniendo al mismo tiempo la representación del Estado de Guatemala, en la comunicación, tomando en consideración que ésta se encuentra regida por la autoridad superior que es el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda. Así mismo, se debe de considerar dentro de ese orden institucional la funcionalidad de la Unión Postal Universal, que es el organismo internacional, cuyo

objeto es incrementar la comunicación, entre los pueblos, por medio de un eficaz funcionamiento de los servicios postales.

Por otra parte de las autoridades y control, está a cargo del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, tal como establece el Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, en su Artículo 29, que señala que: "La autoridad de aplicación y control del Ministerio que es el departamento de Inspección Operativa Postal, deberá de cumplir en cuanto a la Inspección, Supervisión y Control, las siguientes funciones:

- a. Proporcionar espacios físicos, para la realización de las actividades.
- b. Permitir la inspección de todas las postales y la toma de video o fotografías de los espacios físicos y documentos, que a criterio de la Dirección General, sean necesarios para cumplir con su cometido.
- c. Facilitar la inspección al personal de la Dirección General de correos y telégrafos de Guatemala, debidamente identificado, a todas las oficinas postales de la República concesionadas y las creadas posteriormente con la autorización correspondiente.
- d. Permitir la confiscación de envíos por mala práctica, en la recepción de conformidad con lo establecido en los convenios postales internacionales y en la legislación nacional.



e. Atender de inmediato cualquier recomendación hecha por la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, por escrito y con firma del Director General, para el mejoramiento de la calidad del servicio postal.

f. Hacer entrega del programa anual de control, auditoría de seguridad interna y externa así como, de los manuales de normas y procedimientos, reglamento interno de trabajo y el de seguridad de higiene industrial.

g. Entregar programas de itinerarios de líneas áreas, transportes locales y departamentales.

h. Entregar un listado actualizado de los buzones y apartados postales y su ubicación en todo el territorio de la República.

i. Proporcionar cualquier información que se requiera, y copia de documentos previamente confrontados con su original.”

### **5.3. Tarifas establecidas para el servicio de la operación postal**

Actualmente las tarifas establecidas se encuentran autorizadas por la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, establecida en varios rubros, de los cuales se puede señalar lo siguiente:

<b>CARTAS Y DOCUMENTOS</b>	<b>Destino local</b>	<b>Destino nacional</b>	<b>Centro América y Panamá</b>	<b>Resto América y el Caribe</b>	<b>Europa Resto del Mundo</b>
HASTA 20 gr.	0.20	0.20	3.00	6.50	8.00
21-50 gr.	2.00	2.50	5.00	6.50	14.00
51-100 gr.	2.50	3.50	7.00	20.00	25.00
101-250 gr.	3.50	5.50	16.00	40.00	59.00
251-500 gr.	5.00	10.00	30.00	70.00	90.00
501-1000 gr.	8.00	14.00	35.00	125.00	145.00
1001-2000 gr.	10.00	18.00	100.00	225.00	280.00

En otro de los rubros se encuentra:

<b>IMPRESOS</b>	<b>Destino local</b>	<b>Destino nacional</b>	<b>Centro América y Panamá</b>	<b>Resto América y el Caribe</b>	<b>Europa Resto del Mundo</b>
HASTA 20 gr.	1.50	2.00	3.00	5.00	6.00
21-50 gr.	1.50	2.00	4.50	6.00	12.00
51-100 gr.	2.00	3.00	6.50	14.00	22.00
101-250 gr.	3.00	5.00	15.00	35.00	50.00
251-500 gr.	4.50	9.50	29.00	62.00	89.00
501-1000 gr.	7.50	13.50	53.00	110.00	145.00
1001-2000 gr.	9.50	17.50	97.00	198.00	260.00

<b>PEQUEÑOS PAQUETES</b>	<b>Destino local</b>	<b>Destino nacional</b>	<b>Centro América y Panamá</b>	<b>Resto América y el Caribe</b>	<b>Europa Resto del Mundo</b>
HASTA 100 gr.	5.00	10.00	12.00	25.00	45.00
101-250 gr.	6.00	12.00	25.00	55.00	85.00
251-500 gr.	7.00	14.00	42.00	95.00	148.00
501-1000 gr.	8.00	16.00	58.00	120.00	180.00
1001-2000 gr.	10.00	18.00	115.00	240.00	365.00

<b>ENCOMIENDAS</b>	<b>Destino local</b>	<b>Destino nacional</b>	<b>Centro América y Panamá</b>	<b>Resto América y el Caribe</b>	<b>Europa Resto del Mundo</b>
2-4 kg.	12.00	22.00	120.00	320.00	480.00
4-6 kg.	14.00	25.00	160.00	460.00	690.00
6-8 kg.	16.00	30.00	195.00	580.00	865.00
8-10 kg.	18.00	40.00	225.00	680.00	1000.00
kg. Adicional hasta 20 kg.	3.00	7.00	25.00	60.00	90.00

<b>Servicios adicionales</b>	<b>Destino local</b>	<b>Destino nacional</b>	<b>Centro América y Panamá</b>	<b>Resto América y el Caribe</b>	<b>Europa Resto del Mundo</b>
Certificados	4.00	4.00	8.00	8.00	8.00
+ Acuse de recibido (a/r)	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00

#### **5.4. Entrega postal**

No existiría el correo, ni hubiera habido necesidad de transportar correspondencia, si antes no se hubiera descubierto la escritura, la necesidad de transmitirla de manera confidencial, jugaron un rol determinante, primero los papiros, el papel y los sobres.

**Concesionario:** Es la persona natural o jurídica, nacional o extranjera, facultada para prestar el servicio postal.

Se puede establecer claramente varias etapas en el proceso que hace el Correo de los bienes que recibe:

**Admisión,** es la acción de recibir de un remitente, una pieza postal para su entrega al destinatario, el depósito del remitente en una oficina postal, comprende desde éste momento hasta el traslado a un primer punto de clasificación.

Clasificación de salida o de origen, es la acción de seleccionar y separar los envíos según su destino, la naturaleza del producto (carta, encomienda o paquete postal) y clase de envío (normal o certificado). Ésta acción de clasificación se puede dar en varias etapas, pero para efectos prácticos se ha considerado como solo una:

- Transporte, se entiende como la operación del traslado por diversos medios de transporte, aéreo, marítimo, fluvial o terrestre. Para estos efectos los envíos postales son entregados para transporte debidamente ensacados.

- Clasificación de llegada o destino, acción de clasificar los envíos postales usando los mismos criterios que en la clasificación de salida.

Distribución final al remitente, usando los vehículos apropiados al tamaño y peso del envío, a pie, en bicicleta o camioneta, esto es lo que se refiere a la entrega postal la cual en la actualidad en el caso de Guatemala, presenta serias deficiencias, debido a que no existe una cobertura adecuada por parte de El Correo, existiendo limitaciones para las poblaciones, que se encuentran lejos de las cabeceras departamentales o de los mismos municipios.

Esto sobre todo para comunidades lejanas, en las cuales hoy en día no existen suficientes carreteras, con infraestructura adecuada, que mejoren las condiciones para prestar el servicio.

### **5.5. Necesidad de la creación de una normativa específica de control y sanción que regule de forma adecuada el servicio de la operación postal en Guatemala**

Las agencias postales en Guatemala, actualmente se enfrentan a la problemática de la falta de cobertura a nivel nacional, ya que si bien existen las oficinas correspondientes, en los lugares mínimos de cobertura, las mismas no cumplen con la función que se les otorgó por medio de la concesión, existiendo además una limitación legal, que no se observó en forma directa cuando se realizó en contrato de concesión específicamente sobre el rubro de sanción, por incumplimiento en tiempo de entrega del servicio postal, que regularmente afecta a las comunidades lejanas en Guatemala, entiéndase estos lugares como las aldeas o caseríos de departamentos lejanos a la ciudad capital.

La legislación establece los términos generales y condiciones bajo los cuales el prestador de servicio postal debe ofrecer los servicios al público. Sin embargo, la legislación no puede anticipar todas las condiciones cambiantes que pueden acontecer.

Por lo tanto es importante que el ente regulador pueda adoptar regulaciones más específicas, para la implementación de las políticas más amplias. Y este proceso en el cual, el ente regulador que es el Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, debe de proponer las reformas o la incorporación de normas que beneficien el cumplimiento del servicio concesionado.

Para el éxito de las normas y el cumplimiento del servicio postal concesionado, la entidad reguladora debe poseer el poder de investigar las acciones y los registros de forma adecuada, y debe tener la autoridad, para imponer sanciones y penalidades por la violación de las regulaciones, y se debe de proponer que dichas sanciones pueden incluir multas, imposición de condiciones de operatividad, revocación de la concesión, pagos de daños, etc.

Sin embargo, a pesar de que existen regulaciones en las distintas leyes referentes al servicio postal, hasta el día de hoy se ve con gran preocupación, el hecho de que los parámetros de servicio, para lo cual fue concesionado el servicio no funcionarían adecuadamente respecto a que el servicio es prestado en forma tardía y no existe sobre todo una normativa que sancione esa responsabilidad.

Ante ello se propone la incorporación al Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, de las sanciones que se incurren al prestar de forma tardía, el servicio postal a la población dentro del territorio de Guatemala, siendo el Artículo 29, referente a la autoridad de aplicación y control del Ministerio, en donde se debe de imponer que el departamento de Inspección Operativa Postal, dentro de sus funciones de Inspección, Supervisión y Control, al establecer incumplimiento de funciones respecto a entrega tardía, pérdida, retención o abuso de la correspondencia del servicio postal se impondrá sanción pecuniaria, y de funcionamiento previa autorización del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, estableciendo que la reiterada demostración de dicha sanción, provocará la

terminación, de la concesión otorgada, debido a la violación de los derechos de las personas que utilizan el servicio postal.

Dentro de la misma debe de plantearse además, las responsabilidades de la deficiente supervisión de la prestación de los servicios postales y la no aplicación de sanciones al concesionario, debido a que ello provoca como resultado el incumplimiento del servicio básico postal universal y demás servicios postales entre los habitantes de la República de Guatemala, limitando con ello el derecho de las comunicaciones.







## **CONCLUSIONES**

- 1. La Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, no cumple con regular, fiscalizar y aplicar las medidas adecuadas al concesionario para que el servicio de la operación postal, se realice de la forma esperada.**
- 2. La normativa existente del servicio de operación postal, no regula las medidas necesarias para que en caso de incumplimiento del servicio de la operación postal, se sancione adecuadamente al concesionario.**
- 3. Cuando el concesionario no cumple como se espera con el servicio de la operación postal, la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, se ve imposibilitada, en cumplir con la función que se le asigna en el Reglamento Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda.**
- 4. Existe incumplimiento del servicio de la operación postal, ya que no llena las expectativas que la sociedad espera, puesto que la recepción y entrega no se cumple como se debe, inclusive existen agencias postales que no funcionan .**



5. La Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, es la encargada de las comunicaciones postales en Guatemala, tiene las funciones de regulación, aplicación y control sobre el concesionario, siendo así que no cumple de manera correcta con la operación postal, de entrega de correspondencia por no contar con una normativa de control y sanción.

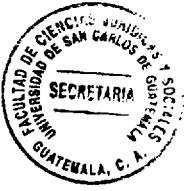
## **RECOMENDACIONES**

- 1. El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, debe de promover la regulación por medio de Acuerdo Gubernativo, de las formas de supervisión y control de él Correo de Guatemala, S.A., aplicando medidas sancionatorias al ente responsable.**
- 2. Debe de regularse dentro del Artículo 29, del Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala, lo referente a las sanciones necesarias a imponer en virtud de entrega tardía, pérdida, retención o abuso de la correspondencia del servicio postal.**
- 3. El Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, debe de garantizar el pleno cumplimiento de entrega del servicio postal, proponiendo políticas internas de supervisión del ente encargado, y métodos internacionales de supervisión.**
- 4. Debe de mejorarse las condiciones y medios adecuados para la prestación del servicio, en razón de la mejorarlo y una mejor forma de controlarlo.**
- 5. Por parte del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y Vivienda, se debe de fortalecer las reformas propuestas para el servicio de operación postal, dando certeza por medio de normativas de control y sanción al concesionario.**





**ANEXO**

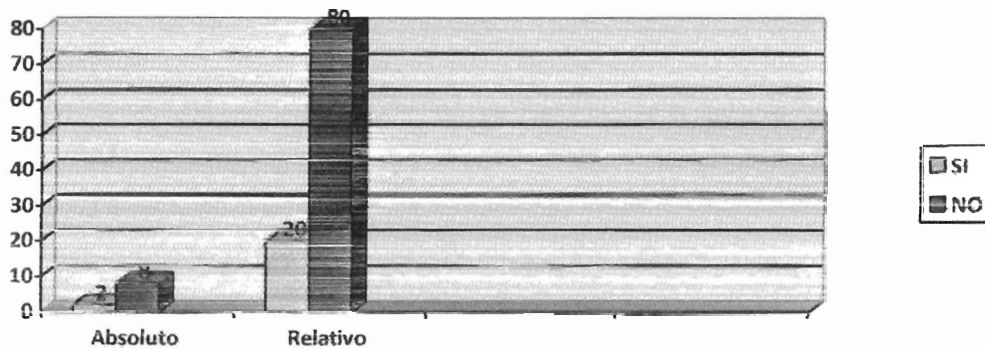


**ANEXO I**

**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**  
**Número de entrevistados: 10**

1. ¿Considera usted que actualmente se presta un buen servicio postal en Guatemala?

ALTERNATIVA	ABSOLUTO	RELATIVO
<b>SI</b>	02	20%
<b>NO</b>	08	80%
<b>NO CONTESTARON</b>	0	0%
<b>TOTALES</b>	10	100%

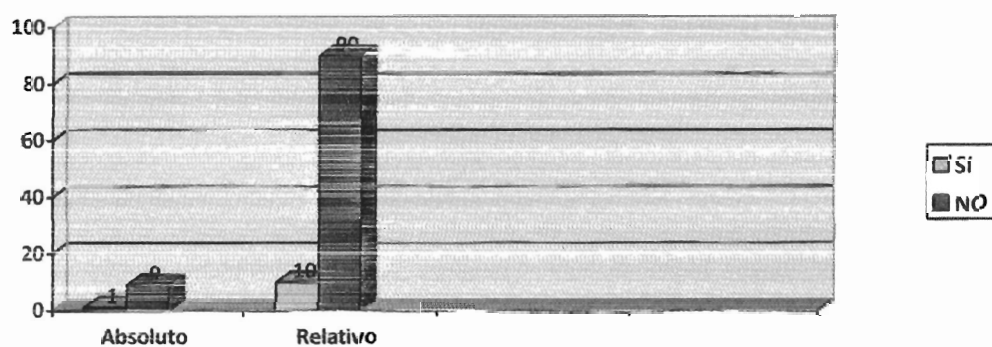


**INTERPRETACIÓN.** De la población encuestada de 10 personas que representan el 100% de la muestra; 2 de ellas que representan el 20% indicaron que actualmente se presta un buen servicio postal en Guatemala y 8 personas más que representan el 80% de la muestra señalaron que no es así.



2. ¿Considera usted que la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, cumple con la función de fiscalizar el correcto actuar del concesionario El Correo, S.A.?

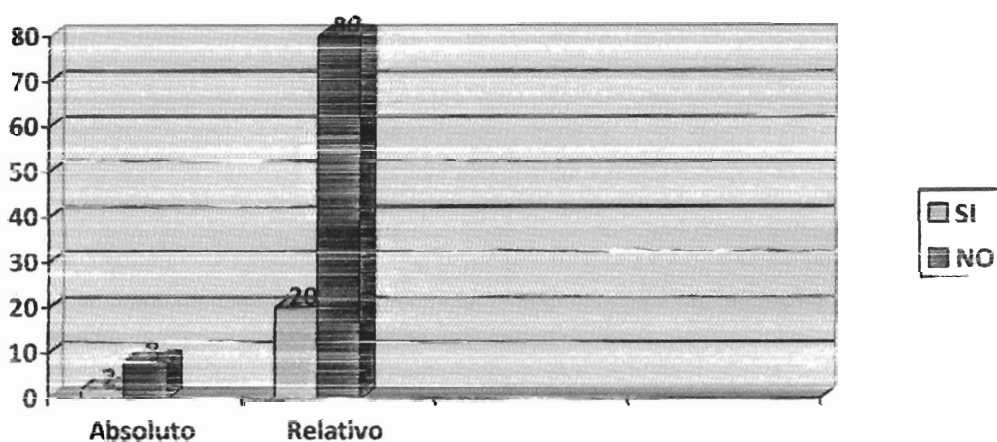
ALTERNATIVA	ABSOLUTO	PORCENTAJE
SI	1	10%
NO	9	90%
NO CONTESTARON	00	00%
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**INTERPRETACIÓN.** De la población encuestada de 10 personas que representan el 100% de la muestra; 1 de ellas que representan el 10% indicaron que la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, cumple con la función de fiscalizar el correcto actuar del concesionario El Correo, S.A y 9 personas más que representan el 90% de la muestra señalaron que la Dirección General de Correos y Telégrafos de Guatemala, no cumple con dicha función.

3. ¿Considera usted que se sanciona actualmente al concesionario al no prestar el servicio postal de manera correcta?

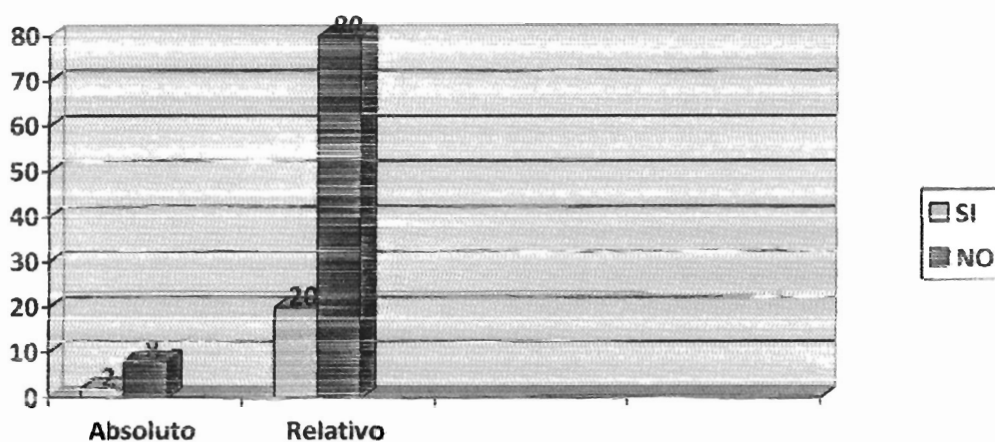
ALTERNATIVA	ABSOLUTO	PORCENTAJE
SI	2	20%
NO	8	80%
NO CONTESTARON	00	00%
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**INTERPRETACIÓN.** De la población encuestada de 10 personas que representan el 100% de la muestra; 2 de ellas que representan el 20% indicaron que si se sanciona actualmente al concesionario al no prestar el servicio postal de manera correcta y 8 personas más que representan el 80% de la muestra señalaron que no es así.

4. ¿Considera que debe de promoverse una ley que regule lo específico respecto a las sanciones y formas de fiscalización a El Correo, S.A.?

ALTERNATIVA	ABSOLUTO	PORCENTAJE
SI	8	90%
NO	1	10%
NO CONTESTARON	00	00%
<b>TOTALES</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>



**INTERPRETACIÓN.** De la población encuestada de 10 personas que representan el 100% de la muestra; 9 de ellas que representan el 90% de la población indicaron que debe de promoverse una ley que regule lo específico respecto a las sanciones y formas de fiscalización a El Correo, S.A y 1 persona más que representa el 10% de la muestra señalo que no.



## BIBLIOGRAFÍA

- ACOSTA ROMERO, Miguel. **Teoría general del derecho administrativo**. 2ª. ed.; México: Ed. Porrúa, 1990.
- ARIAS RAMÍREZ, Libia Samaria. **Informe final de Ejercicio Profesional Supervisado intitulado propuesta para promover la importancia cultural del museo del palacio de correos y telégrafos de Guatemala**. Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala, Noviembre 2009.
- BARREDA F. Pedro, **Geografía e Historia de Correos y Telecomunicaciones de Guatemala**, Guatemala, C.A. 1960.
- BIELSA, Rafael. **Derecho administrativo**. 5ª. ed.; Buenos Aires Argentina: Ed. Roque De Palma, 1955.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**, t. 1; 10ª ed., Buenos Aires, República de Argentina: Ed. Heliasta, 1976.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo I**, 8º ed., Guatemala, Guatemala: Ed. Estudiantil FENIX, 2005.
- CALDERÓN MORALES, Hugo Haroldo. **Derecho administrativo parte especial**.; 5ª ed., Guatemala, Guatemala: Ed. Orión, 2005.
- CASTILLO GONZÁLEZ, Jorge Mario. **Derecho administrativo**. t 1; 14ª ed., Guatemala, Guatemala: Ed. Instituto Nacional de Administración Pública, 2003.
- DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS DE GUATEMALA. **Manual de Organización de la dirección general de correos y telégrafos de Guatemala**. Guatemala. (s.e), 2007.
- DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS DE GUATEMALA. **Manual de inducción de correos 2010**. Guatemala. (s.e), 2010.
- DIRECCION GENERAL DE CORREOS Y TELEGRÁFOS DE GUATEMALA. **Manual de inducción de correos 2011**. Guatemala. (s.e), 2011.
- FERNÁNDEZ RUIZ, Jorge. **Servicios públicos municipales**, 1a. ed.; Ed. Porrúa, México, Universidad Autónoma de México, México, 2002.
- FRAGA, Gabino. **Derecho administrativo**. 21ª ed., México D.f, México: Ed. Porrúa, 1981.



**GODÍNEZ BOLAÑOS, Rafael. Intervencionismo estatal (Temas de derecho administrativo). (s.e.), Guatemala, Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales USAC, 1993.**

**GODÍNEZ BOLAÑOS, Rafael. Patrimonio estatal, bienes del Estado (Temas de derecho administrativo). (s.e.), Guatemala, Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales USAC, 1993.**

**GODÍNEZ BOLAÑOS, Rafael. Temas de derecho administrativo, Los servicios públicos. (s.e.), Guatemala, Guatemala: Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales USAC, 1994.**

<http://es.scribd.com/doc/160725289/Nacionalizacion-y-privatizacion-de-los-servicios-publicos-y-de-las-empresas-estatales> Recuperado (12 de mayo 2014).

[http://www.correosytelegrafos.gob.gt/ART10/inciso\\_6/MANUALZONA1INSPECCION.pdf](http://www.correosytelegrafos.gob.gt/ART10/inciso_6/MANUALZONA1INSPECCION.pdf) f Recuperado (14 de junio 2014).

**JIMÉNEZ BOTEQ, Mario Alfonso. Tesis de Licenciatura: La necesidad de reformar la ley de tránsito para regular los vehículos de tres ruedas como medio de transporte público. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala, Agosto 2008.**

**LÓPEZ SAJQUIM, Debora Paola. Tesis de Licenciatura: Concesión de servicio público, manejo de desechos sólidos. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala, Marzo 2006**

**PENAGOS, Gustavo, Curso de derecho administrativo. Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, 1998.**

**SARMIENTO GARCÍA, Jorge. Concesión de servicios públicos. Buenos Aires, Argentina: Ed. Ciudad Argentina, 1996.**

**SAVAS, Eduardo. La clave para un mejor gobierno. 1997.**

**WEBSTERS, New. Collegiate dictionary. 2001.**

#### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala, Asamblea Nacional Constituyente, Guatemala, 1986.**

**Ley del Organismo Judicial. Decreto No. 2-89 del Congreso de la República de Guatemala.**



**Concesión de los Servicios Postales del Correo Oficial de Guatemala. Decreto  
Número 14-04 Congreso de la República de Guatemala.**

**Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Comunicaciones, Infraestructura y  
Vivienda. Acuerdo Ministerial Número 520-99.**

**Reglamento de Operaciones de la Concesión de los Servicios Postales del  
Correo Oficial de Guatemala. Acuerdo Ministerial Número 554-2009.**