



Agencia  
Nacional  
Postal



Delegación Zonal Guayas

Marzo 2015

## 1. Introducción

La rendición de cuentas 2014 de la Delegación Zonal Guayas de la Agencia Nacional Postal se llevó a cabo en el Salón de Uso Múltiple No. 2 del Gobierno Zonal, Guayaquil, el día jueves 27 de febrero de 2015 a las 11h00.

La exposición del informe fue realizada por el señor Director Ejecutivo de esta Cartera de Estado, quien durante 30 minutos expuso las principales actividades realizadas en el ejercicio fiscal previamente citado.



## 2. Orden del día

- a) 10h00-11h00 Registro de participantes y entrega de material.
- b) 11h00-11h10 Bienvenida al evento
- c) 11h10-11h20 Himno Nacional de Ecuador
- d) 11h20- 11h30 Video Institucional
- e) 11h29 -12h00 Presentación de la Rendición de Cuentas 2014 Delegación Zonal Guayas
- f) 12h00 -12h20 Lectura y Respuesta de Preguntas Plenarias
- g) 12h20 -12h25 Himno de Guayaquil.
- h) 12h25-12h30 Cierre del Evento

## 3. Equipo del evento

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Ing. Francisco Cevallos | Director Ejecutivo  |
| Ing. Paolo Lara         | Subdirector Ejecutivo   |
| Eco. María José Sánchez | Directora de Registro Inspección, Control y Protección al Usuario |
| Ing. Javier Gómez       | Director de Regulación  |
| Lic. Carolina Ramírez   | Directora de Relaciones Internacionales y Comunicación            |
| Eco. Karina Fiallos     | Responsable de Planificación                                      |
| Ctor. Raquel Fajardo    | Coordinadora Delegación Zonal Guayas                              |
| Lic. Alejandro Moya     | Periodista  |

## 4. Registro de Participantes

El evento contó con la participación de 42 ciudadanas y ciudadanos (24 y 18 respectivamente)



Registro de asistencia  
 Guayaquil, 27 de febrero de 2015  
 Lugar: Edificio del Gobierno Zonal del Guayas, Salón de Uso Múltiple No. 2  
 Hora: 11h00



| Nombre                  | Cédula de Ciudadanía | Correo Electrónico                         | Teléfono   | FIRMA              |
|-------------------------|----------------------|--|------------|--------------------|
| BERNARDO CASTELLANOS T  | 0718448713           | bernardo.castellanos@serviciopostal.com.ec | 2313103    | <i>[Signature]</i> |
| Enayud Rodriguez Roldan | 1302523665           |  |            | <i>[Signature]</i> |
| ANITA FACUNY            | 0501941251           | pfacuny@transsky.com.ec                    | 3310810    | <i>[Signature]</i> |
| FRANCISKA BARRERA       | 1302667124           |  |            | <i>[Signature]</i> |
| Belea Nolasco Calabrera | 0925512831           | mabonoc@19866@net.com                      | 2412671    | <i>[Signature]</i> |
| Zuleta Rangel Jedy      | 130144019.8          | zuleta@19866@net.com                       | 2610463    | <i>[Signature]</i> |
| JONN CARRERA            | 0910219956           | jonncarreras@19866@net.com                 | 098296925  | <i>[Signature]</i> |
| REPARRIAS ALVARO        | 0922282342           | alvar_16@19866@net.com                     | 098296925  | <i>[Signature]</i> |
| Syfaulen Lopez C        | 1305076349           | mauel.lopez@19866@net.com                  | 059942558  | <i>[Signature]</i> |
| Yolker Nolasco          | 0904030936           | mauel.lopez@19866@net.com                  | 2295968    | <i>[Signature]</i> |
| Gina Quindia            | 0926076189           | gina.quindia@19866@net.com                 | 0994450379 | <i>[Signature]</i> |
| John Steven Leon        | 0911679330           | frankster@19866@net.com                    | 16091213   | <i>[Signature]</i> |
| Josue Leizaola          | 1304084250           | serenunve@19866@net.com                    | 2445633    | <i>[Signature]</i> |
| Yodiza Raza Chamba      | 0922018725           | pyaliraht@hotmail.com                      | 2130511    | <i>[Signature]</i> |
| Luis A. Gallo S         | 110181061            | luciano@19866@net.com                      | 2130510    | <i>[Signature]</i> |
| Jorge M. Tomas Nieto    | 0710835054           | german@19866@net.com                       | 692951     | <i>[Signature]</i> |
| KORAN KATSER            | 1306057229           | korankatser@19866@net.com                  | 399596     | <i>[Signature]</i> |
| Georgio Saeed           | 1301604219           |  |            | <i>[Signature]</i> |
| Luis Nolasco            | 0930416022           |  |            | <i>[Signature]</i> |
| Adriana Nolasco Diaz    | 0908340714           | adriana.nolasco@19866@net.com              | 2781893    | <i>[Signature]</i> |

20





Registro de asistencia  
 Guayaquil, 27 de febrero de 2015  
 Lugar: Edificio del Gobierno Zonal del Guayas, Salón de Uso Múltiple No. 2  
 Hora: 11h00



| Nombre                          | Cédula de Ciudadanía | Correo Electrónico                | Teléfono     | FIRMA              |
|---------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------|--------------------|
| Guillermo Rosales Sanguino      | 0906200146           | egolares@paodt.com.ec             | 0934705199   | <i>[Signature]</i> |
| Anthony Eliza Sandoz            | 0944233348           | ahh.services.ventur@gmail.com     | 016041113    | <i>[Signature]</i> |
| Wendie Bonaluz                  | 0909888646           | wmonterrey@pyr.com.ec             | 011-2502680  | <i>[Signature]</i> |
| BARCIA MACIAS Jorge             | 1302593404           | george.zakonda@hoil.com.ec        | 0999193266   | <i>[Signature]</i> |
| Infra. Virginia Arpi Albaladejo | 1304243424           | virginia.arpi@jhu.com.ec          | 0994803264   | <i>[Signature]</i> |
| Yessy Lorena                    | 0908262014           | yesy.lopez@bancos.com.ec          | 0923753      | <i>[Signature]</i> |
| Rafael Cordero                  | 120080824            | rafael.cordero@bancos.com.ec      |              | <i>[Signature]</i> |
| Jose Roberto Garcia             | 0916001449           |                                   |              | <i>[Signature]</i> |
| Hudson Olivo Moreira            | 0916871247           | simonysolano@chf.com.ec           |              | <i>[Signature]</i> |
| EDITH CAUSARIN                  | 12085875-8           | edith.causarin@hospitalkom.com.ec | (02) 2439441 | <i>[Signature]</i> |
| DR ESCOBAR IBARRA R             | 1200200945           |                                   |              | <i>[Signature]</i> |
| Ing. Fernando Ortiz             | 11011674-2           | fernando.ortiz@travac.com.ec      | 023760100    | <i>[Signature]</i> |
| DR. Carlos Jimenez              | 0915854364           | carlos.jimenez@starc.com.ec       | 042658449    | <i>[Signature]</i> |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |
|                                 |                      |                                   |              |                    |





## 4.1 Presentación



### La comunicación un derecho fundamental



#### Art.16

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho

Una **comunicación** libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, **por cualquier medio y forma**, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

#### Art.314

El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los **servicios públicos** sean equitativos, y **establecerá su control y regulación**.

## El Servicio Postal una necesidad básica de comunicación



## La ciudadanía el actor más importante para el sector postal



## Los Servicios Postales parte de los sectores estratégicos del país



Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos

Políticas intersectoriales.



Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Rectoría del sector postal



Agencia Nacional Postal

Regulación y control del sector postal

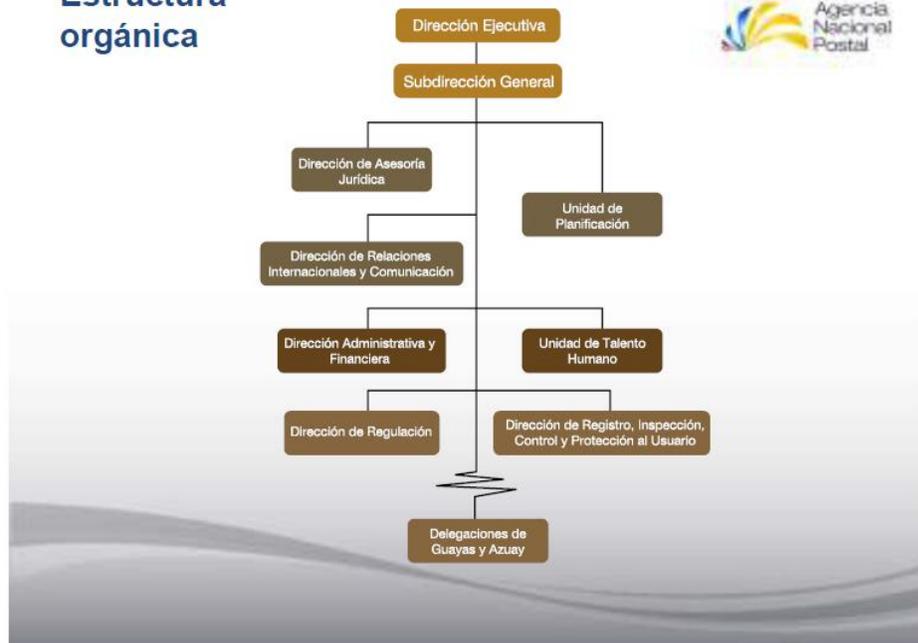


Operador oficial designado para brindar el Servicio Postal Universal



Operadores postales públicos y privados

## Estructura orgánica

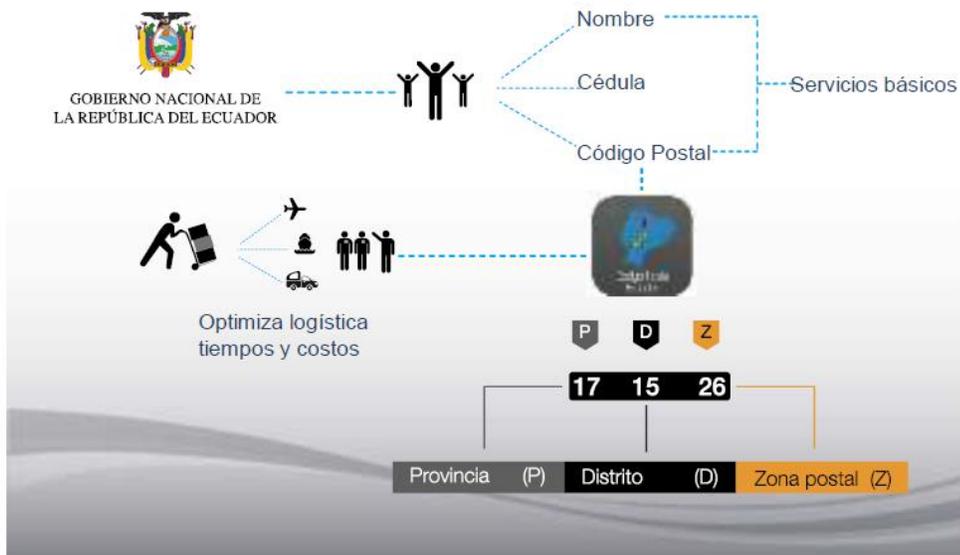


### Delegaciones de la Agencia Nacional Postal



|           |   |
|-----------|---|
| PICHINCHA | Pastaza   |
|           | Carchi  |
|           | Imbabura  |
|           | Tungurahua  |
|           | Esmeraldas  |
|           | Manabí (desde El Carmen hasta Chone y Pedernales a San Jacinto) |
|           | Orellana  |
|           | Pichincha   |
|           | Sucumbios   |
|           | Santo Domingo de los Tsáchilas                                  |
|           | Napo  |
| Cotopaxi  |   |
| AZUAY     | Morona Santiago   |
|           | Zamora Chinchipe  |
|           | Azuay   |
|           | Loja  |
|           | El Oro  |
|           | Cañar   |
| GUAYAS    | Los Ríos  |
|           | Manabí (de Tosagua hasta Jipijapa)                              |
|           | Galápagos   |
|           | Guayas  |
|           | Bolívar   |
|           | Chimborazo  |
|           | Santa Elena   |

### El Código Postal una herramienta indispensable para el ordenamiento logístico del país



## Alcance del Código Postal



## Conocimiento del Código Postal



Se está trabajando en la ampliación del código a nivel de manzanas.



## La atención y respuesta oportuna a la ciudadanía logra el empoderamiento de sus derechos postales



### Sistema Automático de Atención al Usuario Postal



Permite al usuario opinar y realizar reclamos al operador postal



A los operadores postales permite mejorar su servicio

**1800 767825**  
POSTAL

Atención personalizada mediante consulta directa a usuarios y operadores postales

**6.982 Usuarios Atendidos**



## Los operadores postales son el motor que dinamiza la economía del país



### Control a los operadores postales



552 Operativos = 45 puntos de atención clausurados

- No balanza calibrada
- No exhibir tarifario de precios

Rezagados → 6.232 Objetos →

### Operadores postales de la Delegación Zonal Guayas



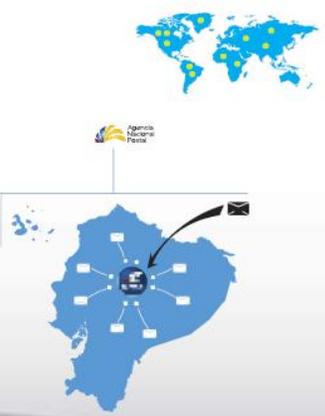
Operadores Postales Catastrados: 112  
 Operadores Postales Registrados: 88  
 Operadores Postales Certificados: 24

| Control a Operadores Postales |                           |                                       |
|-------------------------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Zonal                         | No. Operativos Realizados | No. De puntos de atención clausurados |
| Guayas                        | 193                       | 33                                    |



Paquetes rezagados: 1.111

## El Ecuador en el contexto internacional



El Ecuador es parte de este organismo desde 1964 y la ANP ejerce esta representación desde su creación en 2008.

La UPU reúne a 192 países.

Ecuador fue elegido miembro activo, del Consejo de la Administración de la UPU, desde 2012. 52 países de la UPU conforman este Consejo.

Y desde el 2013, la ANP es Vicepresidente del Grupo de Proyectos "Cuestiones Reglamentarias".



Organismo intergubernamental que concentra sus esfuerzos en el desarrollo postal de la región.

El Ecuador, representado por la ANP, es Vicepresidente del Grupo de Trabajo "Asuntos Regulatorios".

## Participación de la ANP en contexto internacional



Quito, 26 y 27 de mayo del 2014

- El regulador fomente la competencia en un mercado con reglas claras para todos los actores.
- Utilizar la red postal como un bien estratégico que promueve el desarrollo económico y la inclusión social.
- Implementar una legislación suficientemente flexible para habilitar cambios que se produzcan en los servicios.

UPU

- Exposición sobre la estructura e implementación del Proyecto Código Postal en el país.
- Ponencia "Equidad en el mercado postal, caso Ecuador"

UPAEP

- Presentación: "El papel de la regulación en el desarrollo postal: Caso Ecuador"

## Ejecución presupuestaria



| Ítem                          | Descripción   | Presupuesto Codificado | Presupuesto Ejecutado | Porcentaje Ejecución |
|-------------------------------|---|------------------------|-----------------------|----------------------|
| 510000                        | Gastos en Personal  | 906.146,23             | 906.146,23            | 100,00%              |
| 530000                        | Bienes y Servicios de Consumo   | 422.972,79             | 417.569,96            | 98,72%               |
| 570000                        | Otros Gastos Corrientes   | 25.762,92              | 25.760,92             | 99,99%               |
| 580000                        | Transferencias y Donaciones Corrientes  | 94.000,00              | 85.810,20             | 91,29%               |
| 840000                        | Bienes de Larga Duración  | 28.645,82              | 27.934,62             | 97,52%               |
| 990000                        | Otros Pasivos   | 150                    | 0                     | 0,00%                |
| <b>Total</b>                  |   | <b>1.477.677,76</b>    | <b>1.463.221,93</b>   | <b>99,02%</b>        |
| <b>Proyectos de Inversión</b> |   |                        |                       |                      |
| 3                             | Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador                            | 82.957,25              | 82.957,24             | 100,00%              |
| 4                             | Propuesta de Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador a Nivel de Manzana | 356.331,66             | 353.541,72            | 99,22%               |
| <b>Total</b>                  |   | <b>439.288,91</b>      | <b>436.498,96</b>     | <b>99,36%</b>        |
| <b>Total General</b>          |   | <b>1.916.966,67</b>    | <b>1.899.720,89</b>   | <b>99,10%</b>        |

## Proyecto de Ley General de los Servicios Postales



- I Consideraciones generales
- II Organización del sector, del Ministerio rector y del ente de Regulación y Control del Sector Postal
- III De los servicios postales
- IV Servicio Postal Universal y el operador postal público
- V De los derechos y obligaciones de los operadores operadores
- VI De los derechos y obligaciones de los usuarios
- VII De las reclamaciones y quejas
- VIII Régimen de infracciones y sanciones



- Disposiciones generales
- Disposiciones transitorias
- Disposiciones reformatorias y derogatorias
- Disposición final

## 5. Preguntas Plenarias

Enfatizando en el carácter participativo del evento de Rendición de Cuentas 2014 de la ANP – Delegación Zonal Guayas, se solicitó a los y las participantes al evento, se realicen preguntas de manera escrita, mismas que se elevaron a todo el foro para que sean respondidas por el Directorio de la ANP.



**Pregunta 1:**

¿Dónde se encuentra la guía de ubicación de las zonas postales?  
¿La ANP puede facilitar en CD los Códigos Postales?

**Respuesta 1:**

La Agencia Nacional Postal tiene a disposición la información concerniente al código postal, el único requisito para la obtención de la información es no tener ningún pendiente con la Agencia y estar debidamente certificado.

**Responsable**  
Ing. Javier Gómez

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Pregunta 2:</b><br/>Dentro de la planificación del 2015, ¿cuáles son los proyectos que tienen pensado ejecutar?</p>  |   |
| <p><b>Respuesta 2:</b><br/>Actualmente la Ley de Servicios Postales se encuentra en debate en la Asamblea Nacional, posterior a esto se reformulará toda la normativa postal y se realizarán capacitaciones y socializaciones tanto a operadores como a público en general.</p>  | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Pregunta 3:</b><br/>La facturación y operaciones electrónicas afectan gradualmente el sostenimiento de las empresas que nuestro fuerte es la transportación, ¿Cuáles son las soluciones emergentes?</p>  |   |
| <p><b>Respuesta 3:</b><br/>Una vez que se encuentre vigente la Ley de Servicios Postales se empezara a regular los productos y servicios que se ofertarán en el mercado postal. De esta regulación se concesionará los servicios que podrán ofertar los operadores postales.</p> | <p><b>Responsable</b><br/>Eco. María José Sánchez</p> |
| <p><b>Pregunta 4:</b><br/>¿Cuál es la posición de la ANP frente a la limitación de las compras en línea al exterior que bajó considerablemente a varias empresas que realizan este servicio logístico de cualquier parte del mundo al Ecuador?</p>                               |   |
| <p><b>Respuesta 4:</b><br/>La Agencia Nacional Postal no tiene injerencia sobre las medidas respecto de la política aduanera, dependerá de las estrategias de cada operador postal el sostenimiento de determinado servicio.</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Eco. María José Sánchez</p> |
| <p><b>Pregunta 5:</b><br/>¿Qué acciones o actores adicionales, a que sean los operadores postales quienes apoyen la difusión del uso del código postal?</p>  |   |
| <p><b>Respuesta 5:</b><br/>Se tiene programado para el 2015, acciones concretas respecto a la difusión y socialización del código postal, a través de campañas y planes.</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Pregunta 6:</b><br/>¿Ha mejorado el tiempo de respuesta de su portal en cuanto a las consultas de los Códigos Postales?</p>  |   |
| <p><b>Respuesta 6:</b><br/>En muchos de los casos el tiempo de respuesta del GEOPORTAL depende de la velocidad de internet que tenga el usuario.</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Pregunta 7:</b><br/>Una vez aprobada la ley, ¿se tiene previsto trabajar en conjunto con los operadores postales, el reglamento?</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Respuesta 7:</b><br/>Una de las acciones para la elaboración de lo que es el marco regulatorio es la socialización con todos los actores del sector.</p>   |   |
| <p><b>Pregunta 8:</b><br/>Una vez aprobada la ley postal, cobra mucha importancia la elaboración del reglamento para su aplicación, se tiene previsto espacios de participación en la construcción y desarrollo de este reglamento?</p>  | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Respuesta 8:</b><br/>Una de las acciones para la elaboración de lo que es el marco regulatorio es la socialización con todos los actores del sector.</p>   |   |
| <p><b>Pregunta 9:</b><br/>¿En que se perjudican los que no cumplen con la ANP?</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Eco. María José Sánchez</p> |
| <p><b>Respuesta 9:</b><br/>El incumplimiento de los requisitos que son obligatorios por parte de la Agencia Nacional Postal pueden ser sujetos a sanciones por parte de los respectivos organismos de control.</p>   |   |
| <p><b>Pregunta 10:</b><br/>Para qué fecha se tendría listos los siguientes dígitos para el Código Postal)</p>  | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Respuesta 10:</b><br/>El plazo para la entrega de productos termina el 31 de diciembre 2015</p>  |   |
| <p><b>Pregunta 11:</b><br/>¿Por qué la ANP Guayas no otorga los certificados de operación?</p>   | <p><b>Responsable</b><br/>Eco. María José Sánchez</p> |
| <p><b>Respuesta 11:</b><br/>Todos aquellos trámites solicitados por los operadores postales en cada una de las zonales son evaluados y validados por el personal de cada zonal. Estos documentos con el informe correspondiente son enviados a la sede central para la firma de nuestro Director Ejecutivo, quien es el que posee la facultad para poder suscribirlos.</p> |   |
| <p><b>Pregunta 12:</b><br/>¿Existe un mapa facilitador para las operadores de los códigos postales o zonificación de la Prov. Del Guayas?</p>  | <p><b>Responsable</b><br/>Ing. Javier Gómez</p>       |
| <p><b>Respuesta 12:</b><br/>Si, se debe solicitar a la Agencia Nacional Postal.</p>  |   |

