

# AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

## DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

### INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTROL 2018

**Enero, 2019**

Página 1 de 11

---

## INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTROL 2018

---

### ÍNDICE GENERAL

---

<b>I. ANTECEDENTES .....</b>	<b>3</b>
<b>II. CUMPLIMIENTO A LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Plan de Control Postal 2018.....</b>	<b>3</b>
2.1.1. <i>Control al Servicio Postal Universal .....</i>	<i>4</i>
2.1.1.1. <i>Resultados en el ámbito nacional, sobre el cumplimiento de la Regulación del Servicio Postal Universal .....</i>	<i>5</i>
2.1.1.2. <i>Resultados sobre el cumplimiento de Plan Anual de Emisiones Postales .....</i>	<i>5</i>
2.1.1.3. <i>Resultados sobre el cumplimiento de Plan de Implementación del Servicio Postal Universal .....</i>	<i>6</i>
2.1.2. <i>Control al servicio postal en régimen de libre competencia.....</i>	<i>7</i>
2.1.2.1. <i>Resultados del cumplimiento de la regulación de los servicios postales en régimen de libre competencia .....</i>	<i>8</i>
2.1.3. <i>Control ex post .....</i>	<i>8</i>
2.1.3.1. <i>Resultados de las inspecciones ex post .....</i>	<i>9</i>
2.1.4. <i>Otros controles .....</i>	<i>9</i>
<b>III. RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTROL POSTAL 2018</b>	<b>10</b>
<b>IV. CONCLUSIONES .....</b>	<b>11</b>
<b>V. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>11</b>

INFORME DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE CONTROL 2018

**I. ANTECEDENTES**

El artículo 8 de la Ley General de Servicios Postales crea a la Agencia de Regulación y Control como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio; encargado de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales.

Asimismo, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal, la Dirección de Control y Evaluación tiene como misión:

*Controlar y evaluar la prestación de los servicios postales, para verificar el cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales y asegurar que los servicios se provean con calidad, eficiencia, transparencia, con tarifas adecuadas y asequibles a la ciudadanía.*

En cumplimiento de dicha misión, el mismo cuerpo normativo, le establece a esta dirección la atribución y responsabilidad de elaborar el Plan Anual de Control Postal.

Es en este contexto que se elaboró el Plan Anual de Control 2018, mismo que fue aprobado para su ejecución mediante Resolución Nro. DIR-ARCP-03-2017-008, de fecha 21 de diciembre de 2017.

**II. CUMPLIMIENTO A LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**2.1. Plan de Control Postal 2018**

El Plan de Control Postal 2018 tuvo como objetivo verificar y evaluar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los prestadores de servicios postales, a fin de que la prestación de tales servicios sea realizada en condiciones de calidad, oportunidad y asequibilidad.

En este sentido, se contemplaron inspecciones conforme la normativa postal vigente:

- Control al Servicio Postal Universal.
- Control a los prestadores de servicios postales en régimen de libre competencia.
- Control ex post.
- Otros controles.

El Plan de Control Postal 2018, contempló 894 inspecciones de control, distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla nro. 1**  
**Plan de Control Postal 2018**

Ámbitos de control	Nro. de Inspecciones
Servicio Postal Universal	114
Régimen en libre competencia	444
Ex post	318
Otros controles	18
<b>Total</b>	<b>894</b>

**Fuente:** Plan Anual de Control Postal 2018  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

En función del plan aprobado y de acuerdo con el presupuesto asignado, se estimó efectuar las siguientes inspecciones por parte de las coordinaciones zonales de Azuay, Guayas y Pichincha, distribuidas de manera trimestral, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla nro. 2**  
**Cronograma anual de inspecciones**

Cronograma de Inspecciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Servicio Postal Universal	11	40	46	17	114
Régimen de libre competencia	44	155	178	67	444
Ex post	32	111	127	48	318
Otros controles	2	6	6	4	18
<b>Total:</b>	<b>89</b>	<b>312</b>	<b>357</b>	<b>136</b>	<b>894</b>

Fuente: Plan Anual de Control Postal 2018  
Elaboración: Dirección de Control y Evaluación

Los resultados de las inspecciones ejecutadas, por ámbito de control, se detallan a continuación.

### 2.1.1. Control al Servicio Postal Universal

El Servicio Postal Universal (SPU), es considerado como un servicio público, siendo la obligación del Estado brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional.

El Servicio Postal Universal es ofrecido por el operador postal designado, la Empresa Pública Correos del Ecuador.

Durante el período enero - diciembre 2018, se ejecutaron 118 inspecciones a la prestación del Servicio Postal Universal, teniendo un cumplimiento del 104% respecto a la meta anual para este tipo de control (114 inspecciones programadas).

El detalle de las inspecciones realizadas se muestra a continuación:

**Tabla nro. 3**  
**Inspecciones al Servicio Postal Universal**

Coordinación Zonal responsable	Provincia	Nro. de inspecciones
CZ6	Azuay	6
	Cañar	2
	El Oro	4
	Loja	13
	Morona Santiago	7
	Zamora Chinchipe	9
CZ8	Bolívar	2
	Guayas	13
	Los Ríos	4
	Manabí	6
	Santa Elena	1
	Santo Domingo de los Tsáchilas	2
CZ9	Carchi	2
	Chimborazo	1
	Cotopaxi	4
	Esmeraldas	1
	Imbabura	5
	Napo	1
	Orellana	3
	Pastaza	1
	Pichincha	21
	Sucumbíos	1
Tungurahua	9	
<b>Total</b>		<b>118</b>

Fuente: Base de tabulaciones 2018  
Elaboración: Dirección de Control y Evaluación

#### **2.1.1.1. Resultados en el ámbito nacional, sobre el cumplimiento de la Regulación del Servicio Postal Universal**

Al analizar los resultados de las inspecciones SPU a nivel nacional, se puede concluir lo siguiente:

- En los puntos de atención inspeccionados se verificó que se oferta el servicio ordinario como Servicio Postal Universal, en cumplimiento al artículo 5 del Reglamento para la prestación del SPU; sin embargo, en esos envíos al no llevar codificación, no tienen ningún tipo de rastreo y no se puede verificar el cumplimiento de tiempos de entrega. Al respecto, el uso de una codificación al servicio ordinario y la medición de tiempos de entrega, constan como estrategias dentro del Plan de Implementación del SPU a ser cumplido por el operador postal designado.
- Se verificó el cierre de varios puntos de atención información que se contrasto con la información del oficio nro. CDE-EP-CDE-2018-0184-O en donde la Empresa Pública Correos del Ecuador, comunica el cierre de varios puntos de atención, los que fueron actualizados en el Registro General de Operadores de los Servicios Postales.
- Por otro lado, existen varios puntos de atención cerrados que no consta en el listado de cierres de puntos de atención reportado por la Empresa Pública Correos del Ecuador, debido a que la información reportada corresponde de enero hasta agosto del 2018, se comunicará mediante oficio a CDE lo verificado.

#### **2.1.1.2. Resultados sobre el cumplimiento de Plan Anual de Emisiones Postales**

Durante el año 2018 se efectuaron dos inspecciones al Plan de Emisiones Postales, de los cuales se concluyó lo siguiente:

- De conformidad con el Plan de emisiones Postales, aprobado mediante Acuerdo nro. 002-2018 de 16 de febrero de 2018, de las 14 emisiones postales planificadas para el año 2018, hasta el mes de septiembre se ejecutaron 10, teniendo programadas 4 para ejecutarse durante el último trimestre del año.
- El tiraje de emisiones postales del año 2018 al tercer trimestre de 2018 alcanzó a 332.000 entre ellos, carillas y hojas. De estas emisiones 100.000 corresponden a la emisión "Arañas del Ecuador", con cuatro motivos a diferentes costos cada una.
- Al 31 de octubre de 2018, de las emisiones postales realizadas en este año, se han distribuido 190.731, lo que representa el 57.45% del total de emisiones postales realizadas.
- Al 31 de octubre de 2018, la Empresa Pública Correos del Ecuador ha obtenido el valor de US\$ 276.989,35 como ingresos por la venta de emisiones postales de años anteriores y del presente año.
- Al finalizar el mes de octubre de 2018, se tiene un inventario de 141.269 emisiones del año 2018, cuyo costo asciende a USD\$ 661.930.
- En el presente año, se ha realizado emisiones con un costo fraccionado menor a USD\$ 1.00, lo que ha permitido a la Empresa Pública Correos del

Ecuador facilitar el franqueo de documentación ya que muchos de los envíos no tienen costos exactos.

### 2.1.1.3. Resultados sobre el cumplimiento de Plan de Implementación del Servicio Postal Universal

Durante el año 2018 se efectuaron dos inspecciones al Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, en donde se concluyó lo siguiente:

- La inspección realizada, tuvo como objetivo verificar el cumplimiento del Plan hasta diciembre de 2017. Dicho Plan, contempló tres estrategias para su implementación: cobertura, calidad del servicio y asequibilidad; cada una de ellas contenía acciones para su cumplimiento. A continuación, el detalle:

#### a) Cobertura

a.1 En lo que se refiere a la cobertura del Servicio Postal Universal, de conformidad a lo establecido en el Plan de Implementación del SPU, aprobado en el 2017; al finalizar el segundo semestre de 2018 alcanza el 70.08%. Si se considera que la meta propuesta para este período es de 72.20%, el grado de cumplimiento es de 97.06%.

a.2 Como parte de la cobertura del SPU, no se ha realizado actividad alguna para el retiro de los buzones improductivos; según CDE, por no contar con presupuesto necesario para ello.

#### b) Calidad del servicio

b.1 Esta estrategia contempla varios aspectos:

##### *i) Fortalecer los procesos operativos, servicio al cliente y determinación del tiempo de entrega del SPU.*

En este aspecto, se planteó como meta realizar un estudio de la capacidad operativa, éste no se ha ejecutado por la falta de presupuesto, indica CDE.

Es importante señalar que, en lo que se refiere a la medición del tiempo del SPU durante el año 2018, se ha continuado, de manera parcial, con el plan alternativo de medición implementado en diciembre de 2017, pues únicamente fue replicado en la ciudad de Guayaquil. Actualmente se cuenta con estadísticas de tiempo de servicio del SPU para las ciudades de Quito y Guayaquil, por lo que esta actividad se ha cumplido en forma parcial.

La actividad que se ha cumplido dentro de la estrategia de calidad, es la medición de tiempos de atención al usuario, desde la atención en ventanilla hasta la emisión de la factura. El tiempo promedio llegó a 0:01:11, tiempo verificado, que es superior a lo alcanzado a finales del año 2017 que llegó a 0:01:07.

##### *ii) El uso del código postal*

El grado de cumplimiento del avance en el uso del Código Postal alcanzó a junio de 2018, el 87%, que es superior a lo alcanzado en el mes de diciembre que llegó a 52.50%.

##### *iii) Difundir el SPU en lenguaje incluyente.*

No se ha realizado esta actividad.

### c) Asequibilidad

c.1. En lo que se refiere al análisis y la estructura de variables que conforman el costo del SPU, el Operador Postal designado señala que se ha podido determinar el costo de este servicio al 2017, en base a un modelo de la ARCP postal. Sin embargo, consideran que debe incluirse otras variables para la determinación del costo del SPU, las cuales no están contempladas en el modelo de la ARCP postal.

En este sentido, es importante indicar que es responsabilidad de la empresa pública Correos del Ecuador determinar, previo un análisis exhaustivo, cuales son las variables que le permitirán establecer el costo del SPU.

c.2. La Empresa Pública Correos del Ecuador no lleva las cuentas del SPU separada de los otros servicios que presta. En este sentido se están planteando dos opciones para concretar la adquisición de un sistema que permita manejar por cuentas separadas el SPU.

Lo anterior se podría concretar siempre y cuando cuenten con los recursos para ello; en este marco, CDE estima contar con el sistema para finales del 2020, con lo que estaría incumpliendo con lo determinado en el numeral 4 del artículo 31 de la Ley General de los Servicios Postales.

### 2.1.2. Control al servicio postal en régimen de libre competencia

Los servicios postales en libre competencia son ofrecidos por operadores públicos y privados, y cumplen con características particulares de especialidad, respecto a tiempos de entrega, valor agregado, precios, etc. Entre los servicios se incluye, mensajería acelerada o Courier, giros postales, envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre, entre otros.

La ejecución de inspecciones postales a operadores en régimen de libre competencia, ejecutadas en el año 2018, presentan los siguientes resultados:

**Tabla nro. 4**  
**Inspecciones a los prestadores del servicio postal en régimen de libre competencia**

Coordinación Zonal responsable	Provincia	Nro. de inspecciones
CZ6	Azuay	52
	Cañar	4
	El Oro	29
	Loja	44
	Morona Santiago	29
	Zamora Chinchipe	35
CZ8	Bolívar	3
	Guayas	94
	Los Ríos	46
	Manabí	6
	Santa Elena	14
	Santo Domingo de los Tsáchilas	20
CZ9	Carchi	2
	Chimborazo	7
	Cotopaxi	6
	Esmeraldas	
	Imbabura	5
	Napo	1
	Orellana	2
	Pastaza	6
	Pichincha	27
	Sucumbíos	3
Tungurahua	11	
<b>Total</b>		<b>446</b>

Fuente: Base de tabulaciones 2018

Elaboración: Dirección de Control y Evaluación

Las inspecciones ejecutadas durante el período de enero a diciembre de 2018 fueron 446, superando lo planificado para este periodo.

### 2.1.2.1. Resultados del cumplimiento de la regulación de los servicios postales en régimen de libre competencia

De las inspecciones ejecutadas se puntualiza los siguientes aspectos como los más relevantes:

- El 94% de los puntos inspeccionados fueron localizados, mientras que el 6% que corresponde a un punto de atención no fue localizado.
- Respecto a los equipos de pesaje, varios se encuentran en proceso de solicitud de calibración para su posterior homologación.
- En las inspecciones efectuadas, se evidenció que el 98% de los operadores postales cumplen con los requisitos verificados para la prestación del servicio postal en lo referente a la rotulación de reclamos, indemnizaciones, tarifarios.
- En las oficinas inspeccionadas se constató un 5% de operadores postales disponen de envíos postales clasificados como no distribuibles, quienes ya han ingresado la solicitud de declaratoria de rezagados.
- Durante este período se impusieron seis (6) boletas de infracción por diferentes incumplimientos en los controles de libre competencia, mismas que se encuentran en revisión, en aplicación del Código Orgánico Administrativo – COA.

### 2.1.3. Control ex post

La Agencia de Regulación y Control Postal, realiza la verificación y control posterior al otorgamiento del título habilitante, sobre la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los operadores postales.

Durante este año 2018 se ejecutaron 330 inspecciones ex post, tanto a los operadores postales que obtuvieron los títulos habilitantes, como a aquellos operadores postales que están por renovar su licencia de funcionamiento anual.

Las inspecciones ex post se realizaron conforme al cuadro siguiente:

**Tabla nro. 5**  
**Inspecciones ex post**

Coordinación Zonal responsable	Provincia	Nro. de inspecciones
CZ6	Azuay	42
	Cañar	9
	El Oro	14
	Loja	26
	Morona Santiago	6
	Zamora Chinchipe	23
CZ8	Bolívar	1
	Guayas	61
	Los Ríos	25
	Manabí	6
	Santa Elena	12
	Santo Domingo de los Tsáchilas	22
CZ9	Carchi	4
	Chimborazo	7
	Cotopaxi	6

Esmeraldas	3
Imbabura	5
Napo	1
Orellana	1
Pastaza	4
Pichincha	42
Tungurahua	10
<b>Total</b>	<b>330</b>

**Fuente:** Base de tabulaciones 2018

**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

En este ámbito de control se logró el 104% con respecto a lo planificado para el período de enero a diciembre de 2018.

### 2.1.3.1. Resultados de las inspecciones ex post

- En la verificación de la documentación declarada por los operadores postales se constató que el 98% de los operadores cumplen con lo declarado previo a la obtención del título habilitante.
- En los puntos de atención inspeccionados entre sucursales y agentes postales autorizados, no se logró verificar el tamaño del operador postal debido a que los estados financieros únicamente los manejan en la oficina matriz.
- Durante el primer semestre de 2018, se emitieron seis (6) boletas de infracción en estos controles, a diferentes operadores, mismas que en aplicación del Código Orgánico Administrativo, están en proceso de revisión.

### 2.1.4. Otros controles

En este trimestre se ejecutaron 57 inspecciones de otros controles, conforme al siguiente detalle:

**Tabla nro. 6**  
**Inspecciones - Otros controles**

Coordinación Zonal responsable	Provincia	Nro. de inspecciones
CZ6	Azuay	6
	Cañar	2
	El Oro	2
	Loja	1
CZ8	Guayas	14
	Manabí	1
	Santo Domingo de los Tsáchilas	5
CZ9	Chimborazo	5
	Pastaza	1
	Pichincha	20
<b>Total</b>	<b>57</b>	

**Fuente:** Base de tabulaciones 2018

**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

Las inspecciones realizadas en este ámbito de control se ejecutaron excediendo lo planificado para este trimestre.

### 2.1.4.1. Resultados obtenidos de inspecciones de otros controles

- Se efectuaron inspecciones de otros controles en atención al requerimiento del Banco Central del Ecuador en donde informó que algunas cooperativas de transportes realizaban servicios de giros postales, gestión que se efectuó durante el primer semestre en curso.
- Además, se realizaron inspecciones a fin de atender denuncias, realizadas operadores postales de personas naturales que realizan el servicio postal con el permiso de operación correspondiente.
- A fin de precautelar los derechos de los usuarios de los servicios postales, se realizó la inspección al operador postal Costamar luego de haber sufrido un robo en sus instalaciones. Durante esta inspección se revisó el listado de los paquetes robados y se conoció el proceso de indemnizando a los propietarios de los mismos. Es importante señalar que, el operador postal realizó la denuncia ante la Fiscalía para las respectivas investigaciones y se continuará dando el seguimiento oportuno hasta que se cierre el proceso., a fin de que se indemnice a todos los usuarios.
- Por otro lado, en la inspección realizada en un punto de atención, para verificar los ingresos debido a que las declaraciones de la contribución del 1% han sido en cero, se constató que el operador postal se encuentra suspendido por la SENAE, consecuentemente no está realizando actividades postales hasta que la SENAE le autorice continuar con sus actividades.
- Se atendió a varios operadores postales que comunicaron a la ARCP postal la apertura de nuevos puntos de atención, por lo que se realizó la gestión a fin de constatar que las oficinas postales se encuentren cumpliendo la normativa.

## III. RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CONTROL POSTAL 2018

Como resultado de las inspecciones ejecutadas, en la tabla nro. 7 se puede observar el porcentaje de cumplimiento por ámbito de control:

**Tabla nro. 7**  
**Ejecución del Plan Anual de Control 2018**

Ámbitos de control	Ejecución acumulada a diciembre 2018		
	Inspecciones planificadas 2018	Inspecciones ejecutadas 2018	% de ejecución
Servicio Postal Universal	114	118	104%
Régimen en libre competencia	444	446	100%
Ex post	318	330	104%
Otros Controles	18	57	317%
<b>TOTAL</b>	<b>894</b>	<b>951</b>	<b>106%</b>

**Fuente:** Base de tabulaciones 2018  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

#### IV. CONCLUSIONES

- La ejecución del Plan Anual de Control Postal durante el periodo de 2018, muestra un porcentaje de cumplimiento del 106%, con relación a las inspecciones contempladas en el Plan.
- El control al Servicio Postal Universal consideró inspecciones a los puntos propios y agentes postales autorizados de la Empresa Pública Correos del Ecuador, así como también una inspección a la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales, los resultados de dichas inspecciones serán notificados a la Empresa Pública Correos del Ecuador.
- Durante las inspecciones en régimen de libre competencia, se constató que los operadores postales, se encuentran en el proceso de calibración de las balanzas, requisito indispensable para obtener el certificado de homologación de equipos de pesaje, sin embargo, se emitieron catorce (14) Certificados de Equipos Homologados a operadores postales.

#### V. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lcda. Carolina Ramírez <b>Directora de Control y Evaluación</b>	Lcda. Letty Yeber <b>Subdirectora de Gestión Técnica</b>	Ing. Javier Gómez <b>Director Ejecutivo, Encargado</b>

**Fecha de elaboración:** 15 de enero de 2019