



Agencia
Nacional
Postal

**INFORME ESTADÍSTICO ANUAL SOBRE LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL DE
PARTE DE LOS OPERADORES DEL SECTOR**

2013

**Dirección de Regulación
Agencia Nacional Postal**

Contenido

Dirección de Regulación	1
Agencia Nacional Postal	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. SÍNTESIS	3
3. ESTRUCTURA DEL SECTOR POSTAL EN EL ECUADOR	3
3.1. Categoría de operación de los operadores postales.....	3
3.2. Proporción de los operadores postales registrados	4
3.3. Distribución de operadores postales por tamaño	5
3.4. Distribución de operadores postales por tipo de negocio.....	6
3.5. Puntos de atención de los operadores postales	7
3.6. Distribución Geográfica del servicio postal	8
3.6.1. Distribución geográfica del servicio postal en la Sierra	9
3.6.2. Distribución geográfica del servicio postal en la Costa.....	9
3.6.3. Distribución geográfica del servicio postal en el Oriente.....	10
3.6.4. Distribución geográfica del servicio postal en la región Insular	10
4. EL SECTOR POSTAL EN NÚMEROS.....	11
4.1. Facturación de los operadores postales	11
4.2. Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales	12
4.3. Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal	13
4.4. Empleados en el sector postal.....	14
4.4.1. Empleados con discapacidad	15
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS OPERADORES POSTALES	16
5.1 Resultados del cumplimiento de requisitos técnicos para la prestación del servicio postal	16
6. RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS.....	20
7. REGULACIÓN Y GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL.....	21

1. INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional Postal es el órgano estatal encargado de la regulación y control de los Servicios Postales. Para el ejercicio de sus funciones cuenta con las atribuciones encomendadas mediante Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391, de fecha 29 de julio de 2008.

Dentro de las facultades está el establecer normas, reglamentos y demás procedimientos que aseguren una adecuada gestión de los actores del sector postal para precautelar los derechos de la ciudadanía, estableciendo estándares de calidad que además aseguren una efectiva competencia.

Para el adecuado desenvolvimiento de sus labores, la Agencia Nacional Postal evalúa constantemente a las dependencias y puntos de atención de los operadores postales. El resultado de este proceso arroja información que es utilizada como insumo fundamental para el diseño de la política pública, así como para la implementación de la normativa específica y para efectuar reformas que se consideren necesarias a los instrumentos vigentes.

El presente informe pormenoriza las actividades efectuadas en el año 2013 por la Agencia Nacional Postal, con el fin de cumplir sus objetivos en beneficio del sector postal ecuatoriano.

2. SÍNTESIS

El objetivo del presente informe es mostrar indicadores de información estadística relacionada con el sector de servicios postales a nivel nacional, tanto de operadores públicos como privados y del operador designado.

3. ESTRUCTURA DEL SECTOR POSTAL EN EL ECUADOR

Durante el año 2013, la Agencia Nacional Postal buscó recopilar información sobre los operadores y el mercado postal; en torno a la categoría de operación, puntos de atención y su distribución a nivel nacional.

3.1. Categoría de operación de los operadores postales

La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario de la Agencia Nacional Postal registró 420 operadores en el año 2013.

El mayor porcentaje de ellos corresponde a la **categoría nacional**: 228 operadores postales, que equivalen al 54,29% del universo total, se dedican a la actividad postal prestada desde y hacia fuera de su límite local, dentro del todo el territorio del país.

Le sigue la **categoría internacional** con 158 operadores postales, que representan el 37,62% del total de operadores, quienes prestan servicio en el territorio nacional, desde y hacia el extranjero.

El restante 8,10% pertenece a la **categoría local**, que presta su servicio dentro de la misma ciudad o cantón, servicio ofertado por 34 operadores postales.

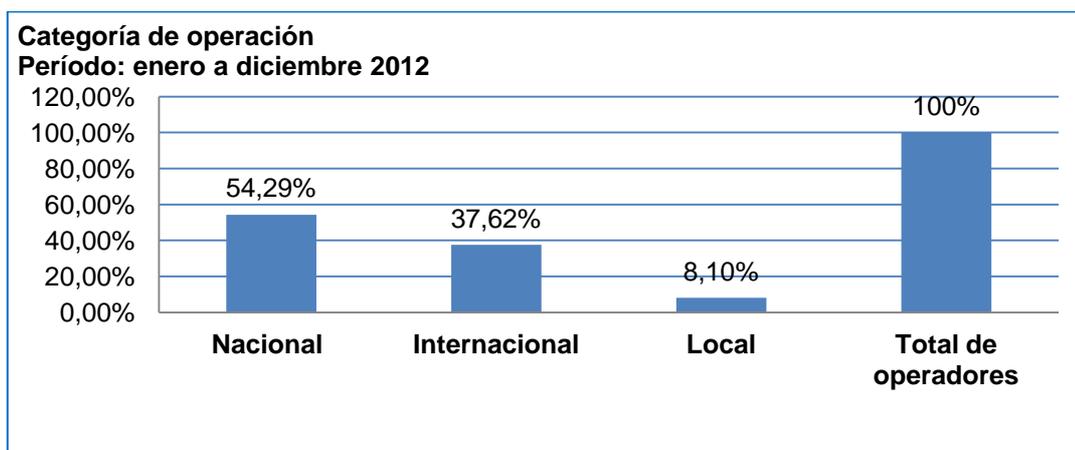
Tabla 1

Categoría de operación de operadores postales	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Categoría	No. de operadores
Nacional	228
Internacional	158
Local	34
Total de operadores	420

Fuente y elaboración: ANP

El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupa cada uno de los operadores postales según categoría así como el total.

Gráfico 1



Fuente y elaboración: ANP

3.2. Proporción de los operadores postales registrados

De los 420 operadores registrados en la Base de Registro Nacional de Operadores postales, 114 operadores se encuentran certificados, lo que representa el 27,14% del total, mientras que los 306 operadores restantes no han obtenido el certificado para prestación del servicio postal emitido por la Agencia Nacional Postal, es decir un 72,86%.



Tabla 2

Proporción de los operadores postales catastrados	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Operadores	No. Operadores
Certificados	114
No certificados	306
Total de operadores	420

Fuente y elaboración: ANP

El siguiente gráfico muestra la proporción de los operadores postales certificados y no certificados para el ejercicio 2013, de los cuales, y por gestión de la Agencia Nacional Postal cerca del 28% se encuentran registrados.

Gráfico 2



Fuente y elaboración: ANP

3.3. Distribución de operadores postales por tamaño

Según la clasificación realizada por la Agencia Nacional Postal en base a la facturación anual de cada operador; del total de los 420 operadores registrados, el 29,29% se consideran como una empresa de tipo “pequeña”, siendo el grupo mayoritario en el estudio. Únicamente al 5,48% de los operadores se los puede considerar como empresas “grandes”.

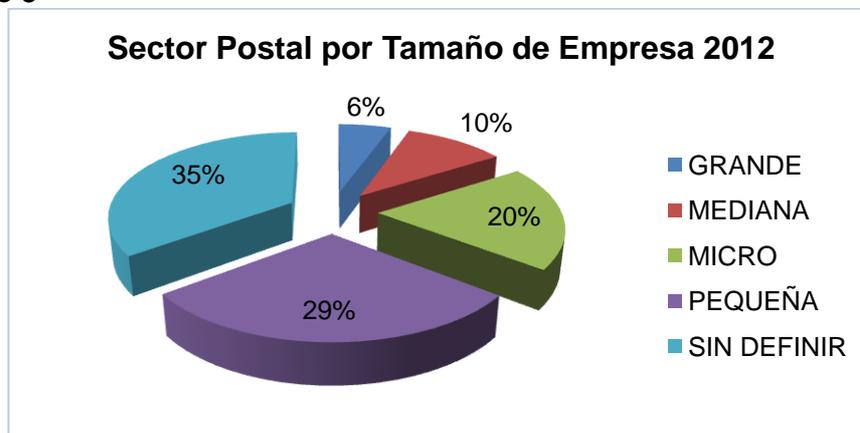
Tabla 3

Distribución de operadores postales por tamaño	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Tamaño	No. operadores
Grande	23
Mediana	44
Pequeña	123
Micro	82
No definida	148
Total de operadores	420

Fuente y elaboración: ANP

El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupa cada uno de los operadores postales según su tamaño.

Gráfico 3



Fuente y elaboración: ANP

3.4. Distribución de operadores postales por tipo de negocio

La Agencia Nacional Postal, distribuyó a las empresas acorde el tipo de negocio de las mismas, para esto se observó que aproximadamente el 43% de los operadores son Courier, y minoritariamente se tiene a las Empresas de transporte aéreo representando un 2,38%.

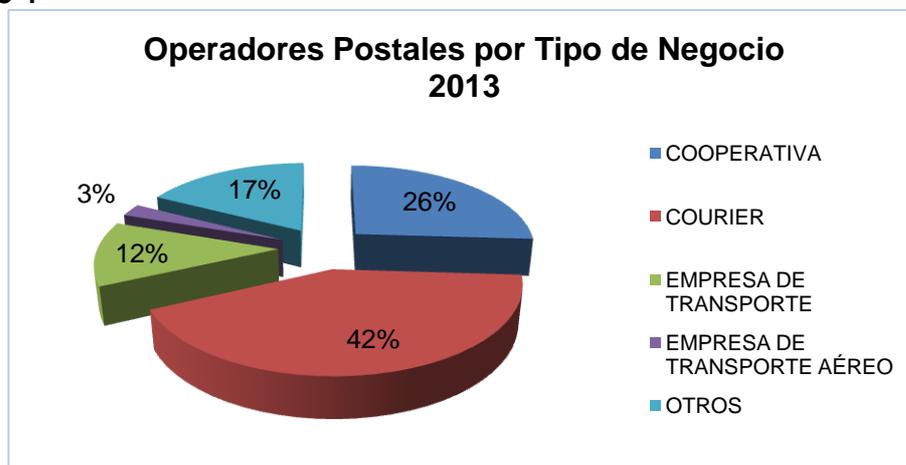
Tabla 4

Distribución de operadores postales por tipo de negocio	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Negocio	No. operadores
Empresa de transporte aéreo	10
Empresa de transporte terrestre	51
Courier	177
Cooperativa de transporte	109
Otros	73
Total de operadores	420

Fuente y elaboración: ANP

El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupa cada uno de los operadores postales según su negocio, para esto mayoritariamente encontramos a los Courier seguidos de las Cooperativas de transporte.

Gráfico 4



Fuente y elaboración: ANP

3.5. Puntos de atención de los operadores postales

Los puntos de atención son instalaciones destinadas a la prestación del servicio postal y se clasifican en: matrices, sucursales, agencias, franquicias, patentados y ventanillas flotantes.

En la siguiente tabla y en el gráfico se detalla, de forma numérica y porcentual, la distribución de los puntos de atención a nivel país, evidenciando la concentración de operadores en las provincias de Guayas y Pichincha con el 18% y 17% respectivamente, le sigue la provincia de Azuay con el 9% y el resto de provincias con el 56%.

Tabla 5

Puntos de atención operadores postales a nivel nacional	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Provincia	No. Puntos
Guayas	326
Pichincha	312
Azuay	174
Otras provincias	1.040
Total de operadores	1.852

Fuente y elaboración: ANP

El siguiente gráfico muestra a razón de porcentaje la distribución de puntos de atención de los operadores postales a nivel nacional para el ejercicio 2013.

Gráfico 5



Fuente y elaboración: ANP

3.6. Distribución Geográfica del servicio postal

En la siguiente tabla podemos apreciar la distribución por región geográfica de los 1.852 puntos de atención postal, por oficinas matrices y puntos de atención, como se puede observar, mayoritariamente se tiene representatividad en la región Sierra del Ecuador.

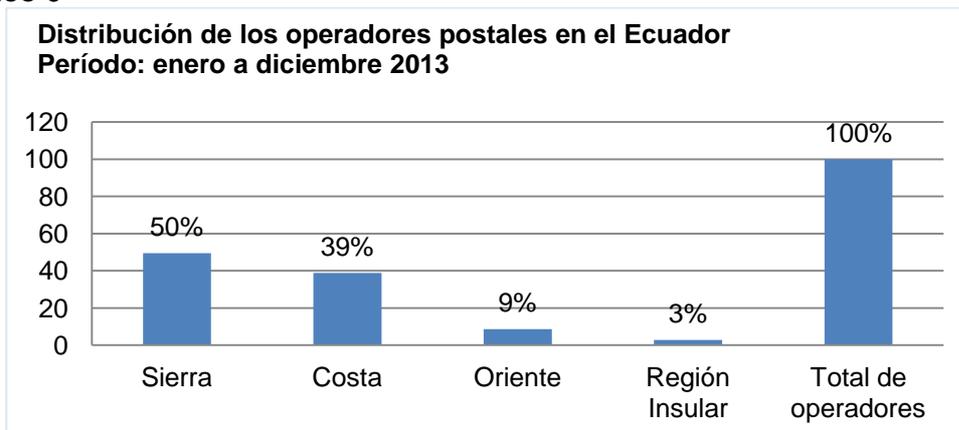
Tabla 6

Distribución geográfica del servicio postal			
Período: enero a diciembre 2013			
Región geográfica	Nro. Matrices	Nro. Puntos de atención	Total
Sierra	269	648	917
Costa	120	601	721
Oriente	30	131	161
Región Insular	1	52	53
Total de operadores	420	1.432	1.852

Fuente y elaboración: ANP

Al analizar esta distribución de manera porcentual, se puede señalar que el 50% de los puntos de atención postal están ubicados en la región Sierra, el 39% en la Costa, el 9% en el Oriente; y, el 3% en la región Insular.

Gráfico 6



Fuente y elaboración: ANP

3.5.1 Distribución geográfica del servicio postal en la Sierra

En la región Sierra se encuentran 917 puntos de atención postal de los 1.852 que existen a nivel nacional. En la tabla 7, se puede apreciar su distribución por provincia, matrices y puntos de atención.

Tabla 7

Distribución geográfica del servicio postal en la Sierra			
Período: enero a diciembre 2013			
Provincia	Nro. Matrices	Nro. Puntos de atención	Total
Azuay	56	118	174
Bolívar	5	19	24
Cañar	28	49	77
Carchi	7	14	21
Chimborazo	16	46	62
Cotopaxi	7	25	32
Imbabura	15	54	69
Loja	15	61	76
Pichincha	101	211	312
Tungurahua	19	51	70
Total	269	648	917

Fuente y elaboración: ANP

3.6.1. Distribución geográfica del servicio postal en la Costa

En la región Costa se encuentran 721 puntos de atención postal de los 1.852 que existen a nivel nacional. En la siguiente tabla, se puede observar la distribución por matrices y puntos de atención en cada provincia.

Tabla 8

Distribución geográfica del servicio postal en la Costa			
Periodo: enero a diciembre 2013			
Provincia	Nro. Matrices	Nro. Puntos de atención	Total
El Oro	17	90	107
Esmeraldas	7	31	38
Guayas	62	264	326
Los Ríos	7	48	55
Manabí	19	108	127
Santa Elena	4	16	20
Santo Domingo de los Tsáchilas	4	44	48
Total	120	601	721

Fuente y elaboración: ANP

3.6.2. Distribución geográfica del servicio postal en el Oriente

En la región Amazónica hay 161 puntos de atención postal. En la siguiente tabla se puede apreciar el número de oficina matrices y puntos de atención por provincias.

Tabla 9

Distribución geográfica del servicio postal en el Oriente			
Periodo: enero a diciembre 2013			
Provincia	Nro. Matrices	Nro. Puntos de atención	Total
Morona Santiago	14	29	43
Napo	3	21	24
Orellana	3	16	19
Pastaza	4	18	22
Sucumbíos	2	16	18
Zamora Chinchipe	4	31	35
Total	30	131	161

Fuente y elaboración: ANP

3.6.3. Distribución geográfica del servicio postal en la región Insular

En la región Insular se tiene una oficina matriz y 52 puntos de atención postal, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 10

Distribución geográfica del servicio postal en la región Insular			
Periodo: enero a diciembre 2013			
Provincia	Nro. Matrices	Nro. Puntos de atención	Total
Galápagos	1	52	53
Total	1	52	53

Fuente y elaboración: ANP

4. EL SECTOR POSTAL EN NÚMEROS

La Agencia Nacional Postal efectuó un análisis de las características del mercado postal y la participación dentro del mismo, de los operadores públicos, privados, así como también del operador designado.

4.1. Facturación de los operadores postales

En la siguiente tabla se detalla el monto facturado por el operador designado y por los operadores públicos y privados durante los años 2011, 2012 y 2013.

Tabla 11

Facturación: sector postal 2011- 2014						
Tipo de operador	2011	%	2012	%	2013	%
Total operador designado	31.951.148	34%	32.603.948	24%	38.433.763	23%
Operadores de libre competencia	61.815.062	66%	102.186.070	76%	128.120.301	77%
Total de facturación	93.766.210	100%	134.790.018	100%	166.554.064	100%

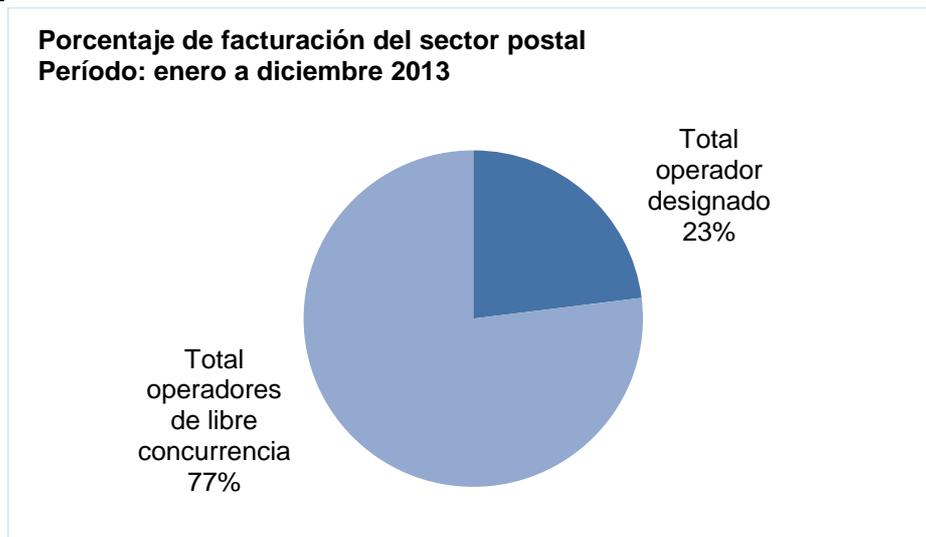
Fuente y elaboración: ANP

El mercado del servicio postal facturó 166 millones de dólares durante el año 2013. De esto, el 23% lo facturó el operador designado Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., y el restante 77% se facturó entre los 419 operadores postales restantes.

El siguiente gráfico muestra a razón de porcentaje la distribución sobre los montos de facturación del total del sector postal para el ejercicio 2013.



Gráfico 7



Fuente y elaboración: ANP

4.2. Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales

En el año 2013, los operadores postales procesaron aproximadamente 137 millones de envíos u objetos postales.

Los datos presentados son recogidos mediante formularios establecidos por la Agencia Nacional Postal para el efecto, con base en el Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional referente al Mercado Postal.

Tabla 12

Piezas procesadas del sector postal						
2011-2013						
Tipo de operador	2011	%	2012	%	2013	%
Total operador designado	26.230.093	25%	34.519.958	24%	38.929.019	28%
Total operadores libre concurrencia	77.960.617	75%	106.947.253	76%	98.132.529	72%
Total de piezas procesadas	104.190.710	100%	141.467.211	100%	137.061.548	100%

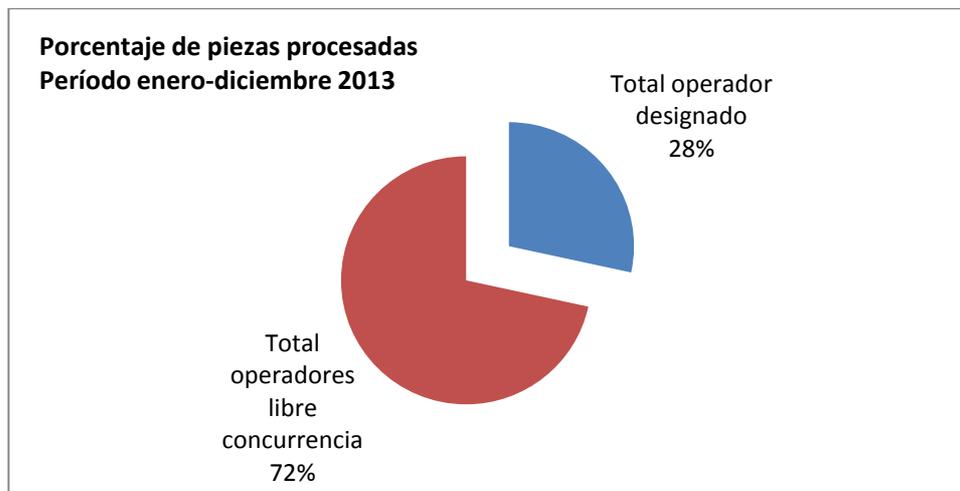
Fuente y elaboración: ANP

Al realizar el análisis porcentual, los datos de la tabla 12 permiten observar que el 28% de piezas fueron procesadas por el operador designado y el restante 72% fue procesado por los 419 operadores privados y públicos del país.

A continuación en el gráfico 9, podremos conocer en porcentaje, de las piezas procesadas en el sector postal.



Gráfico 9



Fuente y elaboración: ANP

4.3. Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal

En el año 2013 se identificaron varios servicios que fueron ofertados por los operadores postales, considerando para esto el tipo de actividad que la empresa realiza.

En la siguiente tabla se puede apreciar los tipos de servicios que los operadores postales brindan a la ciudadanía en general:

Tabla 13

Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Servicio	No. operadores
Almacenamiento temporal	16
Colocación de tarjetas	5
Control de inventarios	4
Correo masivo	17
Courier de carga más de 50 kilos	23
Courier de carga menos de 50 kilos	420
Courier de entregas el día siguiente	36
Courier de entregas el mismo día	26
Courier de valija empresarial	15
Courier documentos local	21
Courier documentos nacional	29
Courier documentos internacional	19
Despacho	18
Embalajes especiales	6
Ensobrado	15
Entrega certificada	9
Entregas especiales	9
Etiquetado	14
Giros postales	3



Ink jet service	0
Picking&packing	2
Procesamiento de bases de datos	5
Procesamiento de pedidos	3
Recepción y clasificación de envíos	22
Servicio express de de envíos local y nacional de paquetería	8
Volanteo	5
Servicio de casillero internacional (box mail)	9

Fuente y elaboración: ANP

4.4. Empleados en el sector postal

Para el año 2013 el sector postal contó con 11.232 empleados, quienes prestaron sus servicios en este ámbito; de los cuales el 54% representa a empleados administrativos, mientras que el 46% son empleados de campo (carteros).

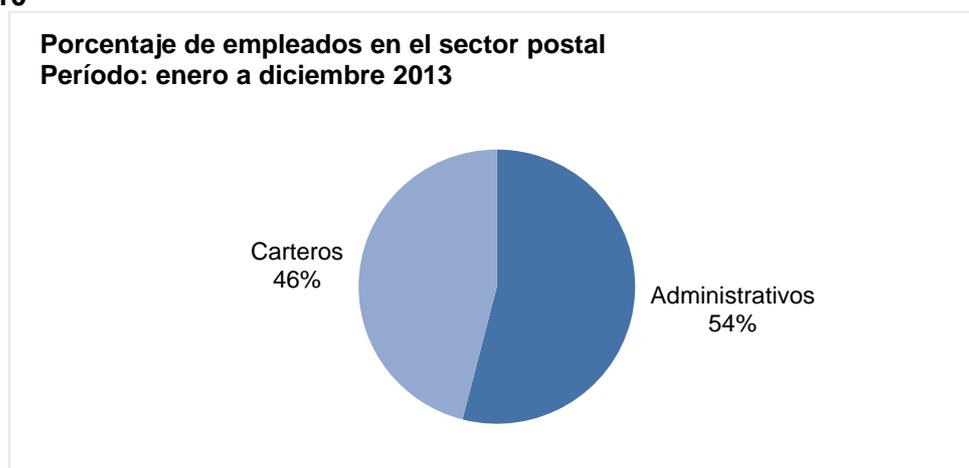
Tabla 14

Número de empleados en el sector postal	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Empleados	No. empleados
Administrativos	6.065
Carteros	5.167
Total de empleados	11.232

Fuente y elaboración: ANP

En el siguiente gráfico, podemos observar la distribución en porcentaje sobre el número de empleados en el sector postal.

Gráfico 10



Fuente y elaboración: ANP



4.4.1. Empleados con discapacidad

De los 420 operadores postales, 65 deben cumplir la cuota de personas con discapacidad y de estos solo 23 operadores cumplen con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.

En la siguiente tabla se puede evidenciar el número de personas con discapacidad que prestaron sus servicios en el sector postal durante el año 2013.

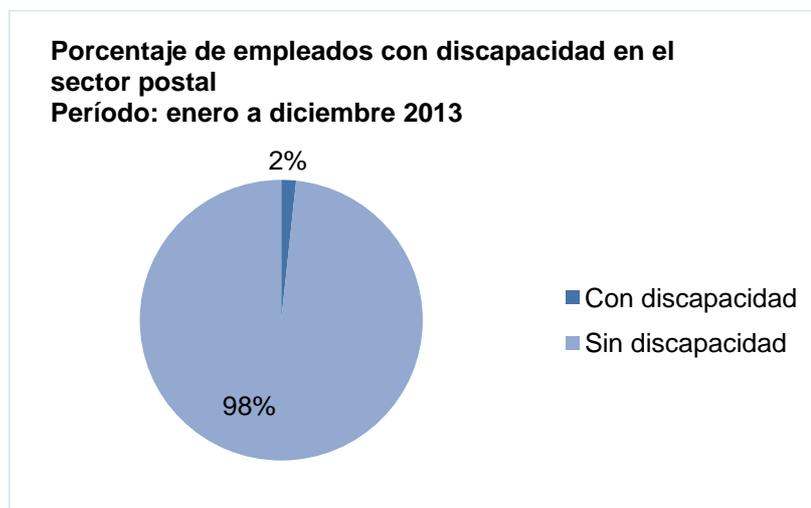
Tabla 15

Número de empleados con discapacidad en el sector postal	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Empleados	No. Empleados
Con discapacidad	189,00
Sin discapacidad	11.043,00
Total de empleados	11.232,00

Fuente y elaboración: ANP.

En el siguiente gráfico, podemos observar la distribución en porcentaje sobre el número de empleados con discapacidad en el sector postal.

Gráfico 11



Fuente y elaboración: ANP

4.5 SERVICIO EXPORTA FÁCIL

En el Ecuador, en el año 2011, se implementó el servicio de Exporta Fácil, a través de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., como herramienta que facilita las exportaciones ecuatorianas.



Tabla 16

Servicio Exporta Fácil		
Años	Número de piezas procesadas por operador designado	Monto facturado
2011	187	\$ 15.405
2012	9.025	\$ 268.199
2013	16.613	\$ 533.556

Fuente y elaboración: ANP

Desde su implementación en el año 2011 hasta diciembre de 2013, se ha obtenido una facturación de alrededor de \$ 533.556, lo cual representa en número de piezas procesadas la cantidad de 16.613.

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS OPERADORES POSTALES

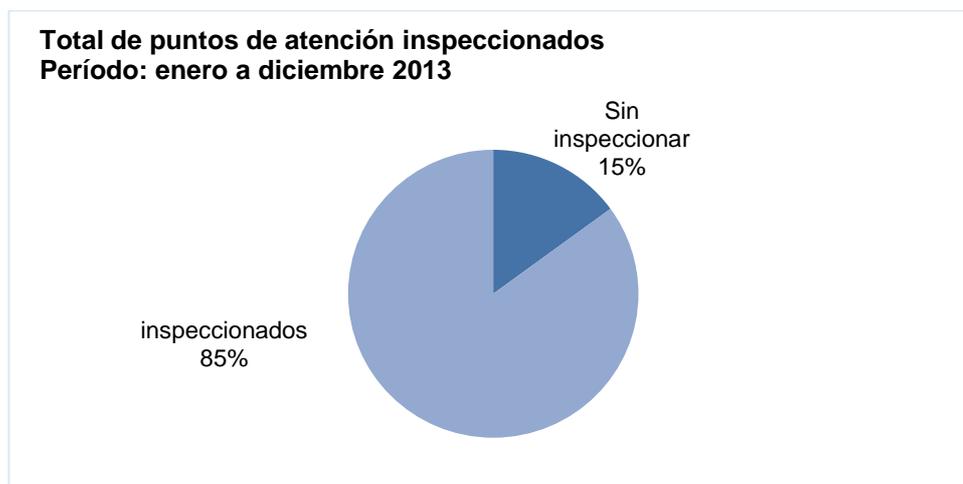
Los inspectores de la Agencia Nacional Postal evalúan a los operadores postales a través de la aplicación de formularios de evaluación en los que constan determinados indicadores para medir la gestión del operador en cuanto a su infraestructura, tecnología, trazabilidad, servicio y tiempos de entrega.

Durante el año 2013 se realizaron 2.230 inspecciones ordinarias en los diferentes puntos de atención. De este total, 1.575 inspecciones fueron efectivas, es decir, que el operador postal fue ubicado y se logró realizar la inspección por parte del inspector postal.

5.1 Resultados del cumplimiento de requisitos técnicos para la prestación del servicio postal

5.1.1 REQUISITOS BÁSICOS.- Una vez realizadas las inspecciones en matrices y puntos de atención, se pone en evidencia que se inspeccionó el 85% del total de puntos de atención en el año 2013.

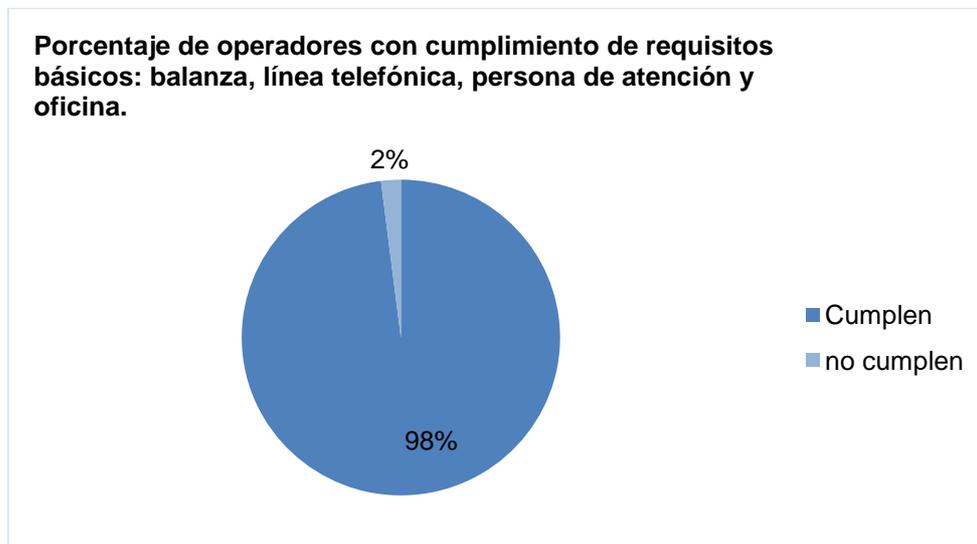
Gráfico 12



Fuente y elaboración: ANP.

Del total de inspecciones efectivas, se evidencia que el 98% de operadores postales cumplen con los cuatro requisitos básicos.

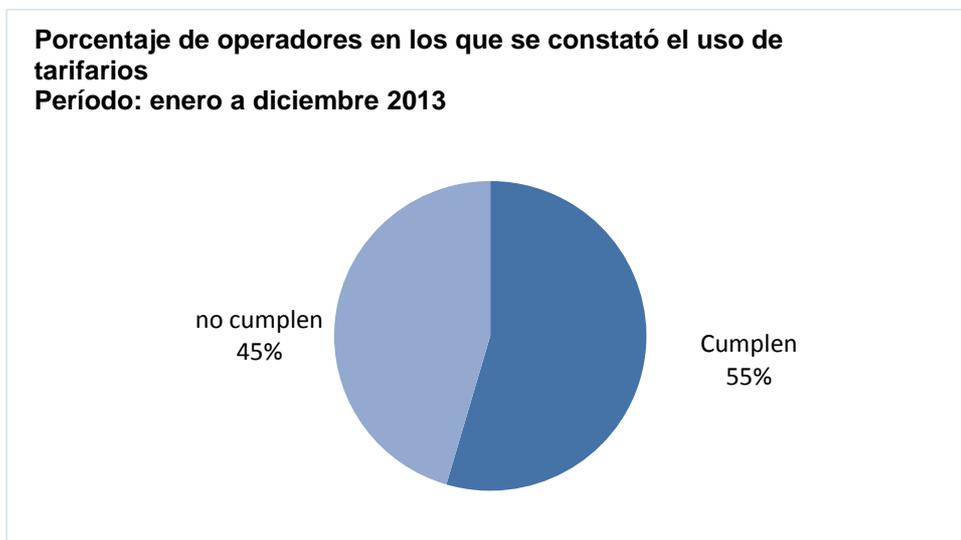
Gráfico 13



Fuente y elaboración: ANP

5.1.2 TARIFARIOS.- Del total de puntos postales inspeccionados, 859 cumplen con el uso de tarifarios, es decir un 55%.

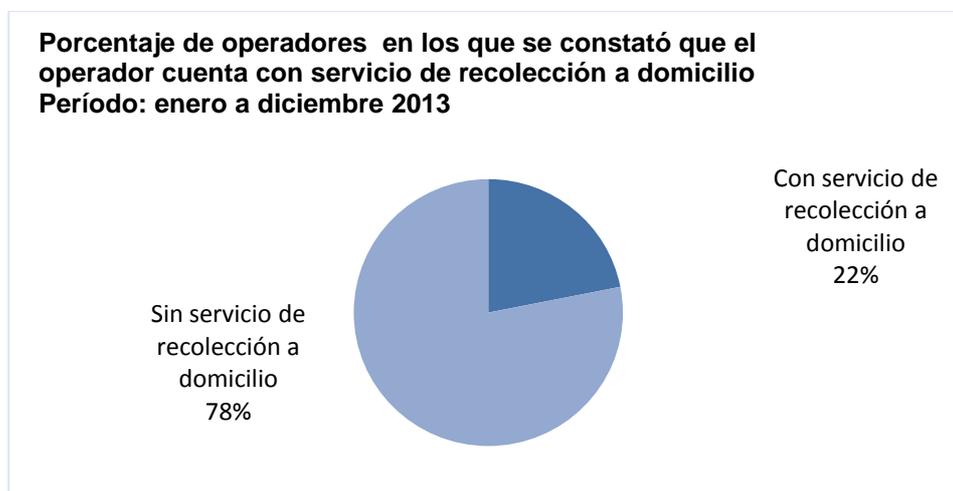
Gráfico 14



Fuente y elaboración: ANP

5.1.3 RECOLECCIÓN A DOMICILIO.- Del total de puntos postales inspeccionados, 345 puntos de atención cuentan con el servicio de recolección a domicilio, es decir un 22%.

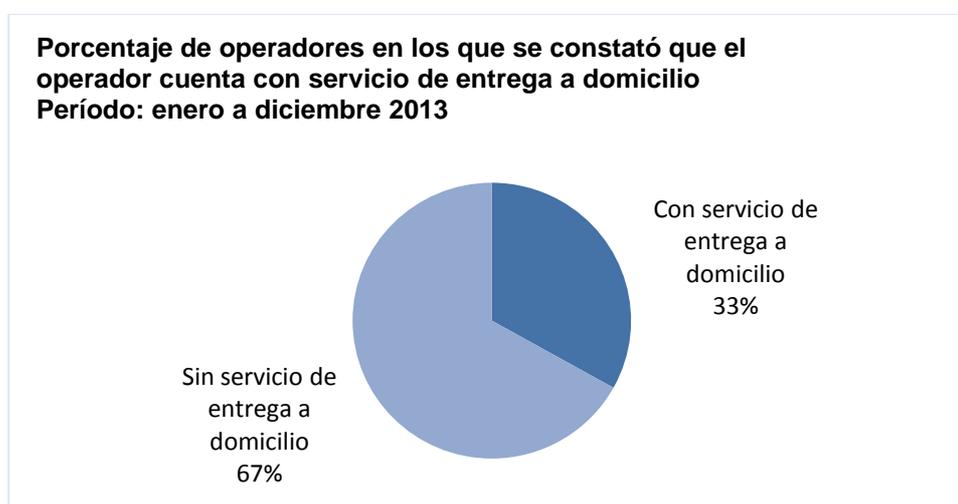
Gráfico 15



Fuente y elaboración: ANP

5.1.4 ENTREGA A DOMICILIO.- Se evidencia que del total de puntos postales inspeccionados, 521 puntos de atención cuentan con servicio de entrega a domicilio, es decir un 33%.

Gráfico 16

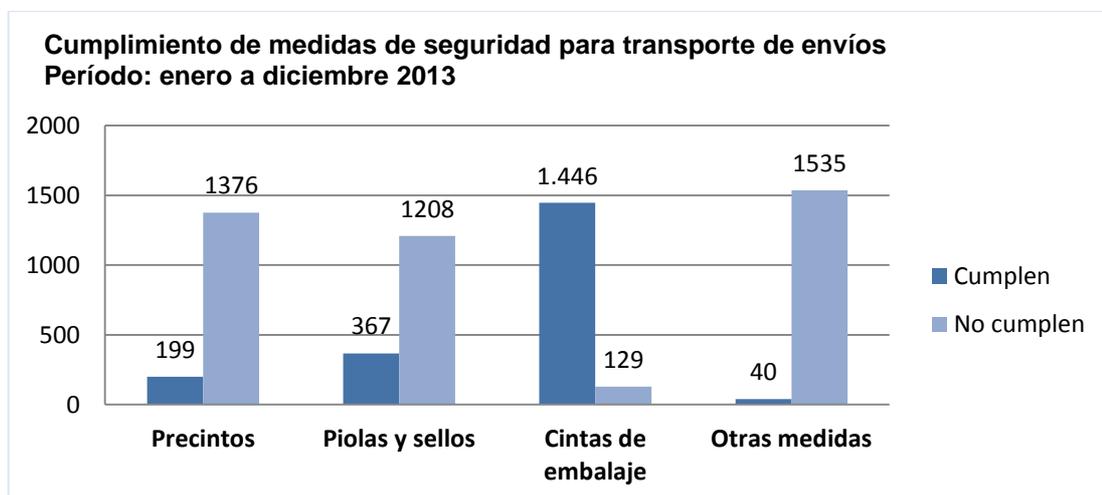


Fuente y elaboración: ANP

5.1.5 SEGURIDAD.- En cuanto a medidas de seguridad utilizadas en el transporte de los envíos, del total de puntos postales inspeccionados, el 13% de operadores utilizaron precintos, el 23% usaron piolas y sellos, el 92% emplearon cintas de embalaje, mientras que el 3% de operadores utilizaron otro tipo de medida de seguridad.

El siguiente gráfico muestra el número de operadores que utilizaron las diversas medidas de seguridad para el transporte de los envíos:

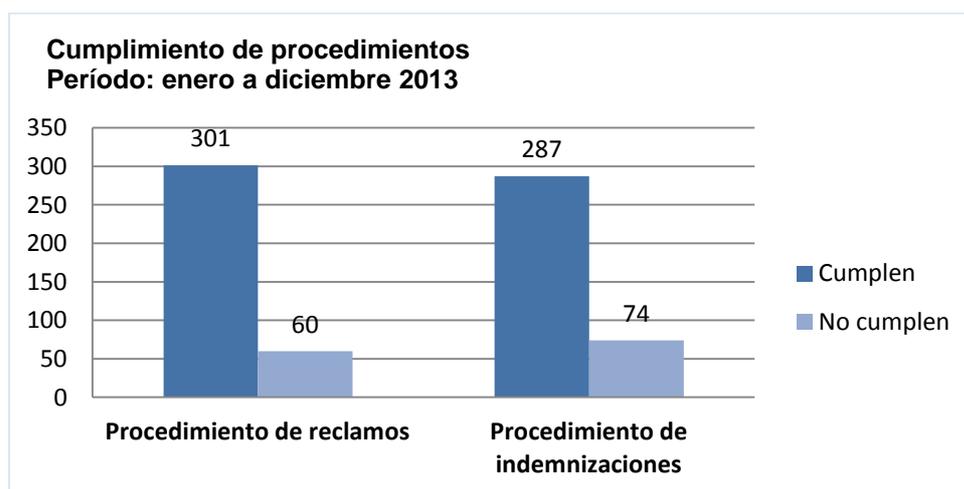
Gráfico 17



Fuente y elaboración: ANP

Del total de inspecciones realizadas, 361 fueron a matrices, en las cuales se evidenció que 301 que representa el 83% cuenta con un procedimiento de reclamos, y 287 que constituyen el 80% cuentan con un procedimiento para indemnizaciones de los usuarios.

Gráfico 18



Fuente y elaboración: ANP

5.1.6 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS.- Durante el año 2013, se reportaron un total de 5.746 reclamos presentados por parte de la ciudadanía hacia los operadores postales públicos, privados y al operador designado.

En la siguiente tabla se detallan las causales para la presentación de un reclamo:

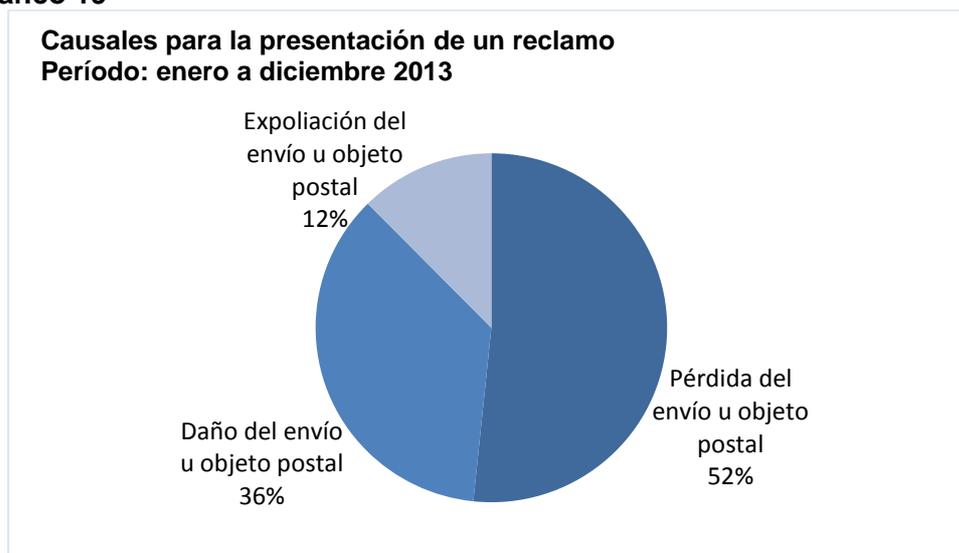
Tabla 17

Causales para la presentación de un reclamo	
Período: enero a diciembre 2013	
Pérdida del envío u objeto postal	929
Daño del envío u objeto postal	647
Expoliación del envío u objeto postal	223
Total de reclamos	1.799,00

Fuente y elaboración: ANP

Los reclamos presentados por el usuario correspondieron a: el 52% por pérdida del envío u objeto postal; 36% por daños del envío u objeto postal y el 13% al reclamo por expoliación.

1. Gráfico 19



Fuente y elaboración: ANP

La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario reportó un total de 72 reclamos que fueron ingresados a la Agencia Nacional Postal, con su respectivo trámite, del cual todos fueron resueltos.

6. REGULACIÓN Y GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL

Durante el año 2013, en lo que concierne al tema regulatorio, se suscribieron 14 instrumentos normativos, entre reglamentos e instructivos.

Por otra parte, se elaboraron 12 boletines que contienen información estadística del mercado postal.

Los operadores postales registrados, se encuentran en la obligación de presentar a la Agencia Nacional Postal, según lo estipulado en el "Instructivo para el Tratamiento de Envíos u Objetos Postales no Distribuibles y Rezagados", el listado de los envíos u objetos postales que no han podido ser entregados al destinatario, ni devueltos al remitente.

La siguiente tabla detalla el número de paquetes declarados como rezagados y los productos de dichos paquetes, que han sido considerados como objetos de donación:

Tabla 18

Paquetes rezagados	
Periodo: enero a diciembre 2013	
No. paquetes rezagados	No. objetos donación
7.247	3.747

Fuente y elaboración: ANP

De igual manera, los operadores registrados, y según lo estipulado en el "Reglamento de Uso y Aplicación del Código Postal Ecuatoriano", deberán descargar la información relacionada con las zonas postales, misma que se encuentra disponible en la página Web institucional.

En la siguiente tabla se detalla el número de operadores que han hecho uso del código postal durante el año 2013:

Tabla 19

Uso del Código postal por parte de los operadores	
Periodo: enero a diciembre 2013	
Cumple	69
No Cumple	351
Total de operadores	411

Fuente y elaboración: ANP