



# REGLAMENTO PARA ESTABLECER PROCEDIMIENTOS PRESTACION SERVICIO POSTAL

Resolución de la Agencia Nacional Postal 72  
Registro Oficial 844 de 04-dic.-2012  
Ultima modificación: 07-may.-2013  
Estado: Vigente

María de los Angeles Morales Neira  
DIRECTORA EJECUTIVA

Considerando:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 16, numeral 1 establece el derecho en forma individual y colectiva que tienen todas las personas a: "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".

Que, la Carta Magna del Estado ecuatoriano en el artículo 66, numeral 21, reconoce y garantiza a las personas "El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación".

Que, la Constitución de la República del Ecuador en el literal 1) del numeral 7 del artículo 76 expresa que: "(...). Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados".

Que, el señor Presidente de la República del Ecuador, mediante Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391, de 29 de julio de 2008, expidió el Reglamento de los Servicios Postales, y creó a la Agencia Nacional Postal, como la entidad encargada de la supervisión de todos los servicios postales tanto públicos como privado, con atribuciones suficientes para el ejercicio de las funciones encomendadas en el referido Reglamento.

Que, conforme lo dispuesto en el artículo 22 del Decreto Ejecutivo No. 8 de 13 de agosto de 2009, publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009, la Agencia Nacional Postal es una Institución adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, MINTEL.

Que, el artículo 8 del Reglamento de los Servicios Postales, determina que es competencia del Estado la regulación y control de los servicios postales, para que tanto la prestación del Servicio Postal Universal, como la prestación de los servicios postales generales, respondan a principios de eficacia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad.

Que, el artículo 11 del Reglamento de los Servicios Postales establece las funciones de la Agencia Nacional Postal, señalando en su literal f), que entre otras le corresponde "Dictar resoluciones técnicas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios que prestan los operadores postales".

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 125 del 28 de febrero de 2011, el señor Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ingeniero Jaime Guerrero Ruiz, acuerda encargar a la doctora María de los Angeles Morales Neira, las funciones de Directora Ejecutiva de la



Agencia Nacional Postal.

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 135, publicado en el Registro Oficial No. 459 del 31 de mayo de 2011, el ingeniero Jaime Guerrero Ruiz, Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, determinó las facultades y atribuciones que debe cumplir el Director o Directora Ejecutivo de la Agencia Nacional Postal.

Que, de acuerdo a lo determinado en el literal n) del artículo 1 del Acuerdo Ministerial antes referido, la Directora Ejecutiva tiene la potestad de "Elaborar y aprobar los proyectos de regulación necesarios para el adecuado desenvolvimiento del sector postal (...)".

Que, el artículo 10-2 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, establece como una de las atribuciones de la Función Ejecutiva la determinada en el literal h) "Regulación.- Es la facultad de emitir normas para el adecuado y oportuno desarrollo y cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los agentes regulados".

Que, mediante Resolución No. 25-ANP-DE-2011, del 22 de junio de 2011, publicada en el Registro Oficial No. 494 del 19 de julio de 2011, la Agencia Nacional Postal expidió el "Instructivo para el manejo de correspondencia".

Que, mediante memorando No. ANP-DR-2012-0277-ME de 15 de noviembre de 2012 dirigido a la doctora María de los Angeles Morales Neira, Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal, el ingeniero Javier Fernando Gómez Benavides, Director de Regulación, remitió el informe técnico sobre la reforma al Instructivo para el Manejo de Correspondencia, en el cual recomendó elaborar un reglamento por el cual se estandaricen los "...procedimientos del servicio postal en todos los tipos de operadores, ya sea cooperativa de transporte, empresas de carga aérea o couries..."

Que, mediante sumilla inserta en el memorando ANP-DR-2012-0277-ME de 15 de noviembre de 2012, la doctora María de los Angeles Morales Neira, Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal, acogió el informe técnico y solicitó a la Dirección de Asesoría Jurídica realizar informe jurídico.

Que, mediante memorando No. ANP-DAJ-2012-0517-ME de 16 de noviembre de 2012, dirigido a la doctora María de los Angeles Morales Neira, Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal, la abogada Ana Cristina Lapentty Neira, Directora de Asesoría Jurídica, remitió el informe jurídico relacionado con la emisión de un Instrumento que derogue el Instructivo para el Manejo de Correspondencia, en el cual recomendó que "3.1. Luego del análisis de la normativa descrita, y una vez revisados los informes técnicos presentados por la Dirección de Regulación y Control, esta Dirección ha determinado que la propuesta de la emisión de un reglamento a través del cual se normen todos los procesos que conforman el servicio postal es procedente, por cuanto este Instrumento permitirá una mejora en la prestación del servicio postal, misma que será en beneficio de la ciudadanía."

Que, mediante memorando No. ANP-DAJ-2012-0518-ME de 16 de noviembre de 2012, dirigido a la doctora María de los Angeles Morales Neira, Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal, la abogada Ana Cristina Lapentty Neira, Directora de Asesoría Jurídica, remitió el alcance al informe jurídico relacionado con la emisión de un Instrumento que derogue el Instructivo para el Manejo de Correspondencia, solicitado por la máxima autoridad, en el cual manifestó que "Sin perjuicio de lo mencionado, esta Dirección considera necesario que la propuesta presentada por la Dirección de Regulación y Control para la emisión de un Reglamento que establezca los procedimientos para la prestación del servicio postal, y dada la complejidad del tema y la extensión del mismo, sea emitida de la manera planteada, por cuanto al reglarse todos los procesos que conforman el servicio postal y no únicamente uno de ellos, su aplicación deberá ser ejercida tanto por los usuarios de éste como por quienes lo ofertan, con lo que la Institución podrá garantizar que el servicio postal se enmarque en los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia,

responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad y con ello garantizar en forma efectiva los derechos de los usuarios de éste."

Que, mediante sumilla inserta en el memorando No. ANP-DAJ-2012-0518-ME de 16 de noviembre de 2012, la Dirección Ejecutiva, acogió el informe jurídico y dispuso "...elaborar resolución mediante la cual se expide el Reglamento sugerido."

En ejercicio de las atribuciones legales, la Agencia Nacional Postal.

Resuelve:

**EXPEDIR EL "REGLAMENTO PARA ESTABLECER LOS PROCEDIMIENTOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POSTAL"**

#### TITULO PRELIMINAR

Glosario: Para los efectos de este Reglamento, los términos indicados a continuación tendrán los siguientes significados:

Acuse de Recibo/Prueba de Entrega.- Es el documento de constancia de que el envío u objeto postal fue entregado en el lugar de destino. Debe ser firmado por la persona que recibe el envío u objeto postal.

Admisión.- Proceso mediante el cual se acepta del expedidor un envío u objeto postal para ser transportado y entregado al o la destinatario/a.

Clasificación.- Proceso a través del cual se organizan los envíos u objetos postales para ser transportados y entregados a sus destinatarios/as.

Cierre Zip.- Cierre hermético que puede abrirse y cerrarse a una altura discrecional, y que sirve para cerrar una funda plástica y evitar el derrame del contenido de la misma.

Coche Transportador.- Recipiente montado sobre ruedas, que sirve para el transporte interno de los envíos u objetos postales.

Consumidor/a o Usuario/a.- Toda persona natural o jurídica que como remitente o destinatario final adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Denomínese también cliente.

Crisopas.- Familia de insectos, de cuerpo verde a pardo pálido, su venación alar contrasta en sus dos pares de alas transparentes y sus ojos son dorados o amarillos cobrizos.

Dípteros.- Insectos con dos alas membranosas y no cuatro como el resto de parásitos.

Distribución.- Proceso por el cual se reparten los envíos u objetos postales hacia los puntos de atención del operador postal para su posterior entrega al o la destinatario/a.

Documento de Identidad.- Documento emitido por la autoridad administrativa competente que permite identificar a la persona mediante el mismo, pudiendo ser éste la cédula de identidad, ciudadanía o pasaporte, según sea el caso.

Embalaje.- Caja, recipiente o cubierta con los que se resguardan los envíos u objetos postales que han de transportarse.

Entrega.- Es el acto mediante el cual el envío u objeto postal es puesto a disposición del o la destinatario/a para que tome posesión del mismo; puede hacerse en ventanilla del operador o en el



domicilio del o la destinatario/a.

**Etiqueta/Marbetes.-** Tarjeta de identificación de una saca, que contiene el número, fecha, cantidad de envíos, origen y destino de la saca; la utilización del color concordará con el tipo de transporte del envío u objeto postal.

**Guía de Remisión.-** Es el documento que acompaña al envío u objeto postal en el trayecto entre el lugar de origen y de entrega para el rastreo del mismo y que sirve como respaldo de la admisión del envío u objeto postal por parte del o la consumidor/a o usuario/a al operador postal.

**Himenópteros.-** Insectos cuyo aparato bucal es intermedio entre los masticadores y los chupadores, pues tienen labios y mandíbulas.

**Manifiesto de Despacho Postal.-** Documento físico donde se detalla expresamente los envíos u objetos postales a ser despachados por el operador postal.

**Mesa de Clasificación.-** Sirve para depositar y manipular los envíos u objetos postales.

**Papel Kraft.-** Papel de elevada resistencia, fabricado básicamente a partir de pasta química kraft, que sirve para recubrir los envíos u objetos postales a ser envueltos.

**Recolección.-** Proceso mediante el cual se recogen los envíos u objetos postales para ser transportados y entregados a sus destinatarios/as.

**Transporte.-** Actividad mediante la cual se trasladan los envíos u objetos postales desde su origen hasta la entrega al o la destinatario/a.

## TITULO PRIMERO

### Generalidades

**Art. 1.-** Objeto y ámbito de aplicación.- El presente Reglamento tiene por objeto establecer los procedimientos que deben observar los operadores postales durante la prestación del servicio postal, para que los envíos u objetos postales sean recolectados, admitidos, clasificados, transportados y distribuidos, aplicando los más altos estándares de seguridad hasta la entrega a sus destinatarios/as, a nivel local, nacional e internacional.

Este Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los operadores postales.

**Art. 2.-** De la información.- En forma previa a realizar la admisión de los envíos u objetos postales, los operadores postales a través de su personal de atención al o la usuario/a serán los encargados de informar al o la consumidor/a o usuario/a acerca de los servicios y las tarifas ofertadas, las condiciones de entrega, los objetos prohibidos de envío, las restricciones de los países destinatarios y la opción de la contratación de un seguro, garantizándole de esta forma el derecho a ser informado/a de manera adecuada y oportuna, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento.

**Art. 3.-** Del seguro.- El personal de atención al o la usuario/a deberá informar al o la consumidor/a o usuario/a sobre la opción de contratar un seguro para el transporte de los envíos u objetos postales, mismo que deberá cubrir el valor declarado del contenido del envío u objeto postal. Para el o la consumidor/a o usuario/a será facultativo el asegurar el contenido del envío u objeto postal.

**Art. ...-** Para la recolección o admisión de un envío u objeto postal, éste deberá estar acompañado del Formulario D.C.E.O.P-001 "Declaración del contenido del envío u objeto postal".

El original del Formulario citado permanecerá en poder del operador postal para su archivo, la primera copia deberá ser adherida al envío u objeto postal durante todos los procesos detallados en

los artículos siguientes; y, la segunda copia entregada al/ a la consumidor/a o usuario/a.

Para el caso de personas naturales que realicen un envío, a más del Formulario señalado en el presente artículo, deberán presentar la copia de la cédula de ciudadanía o pasaporte según corresponda; y para personas jurídicas, la copia del Registro Unico de Contribuyentes.

Se exceptúa lo requerido en el inciso anterior, para los casos en los cuales el operador postal mantenga relaciones comerciales corporativas, debidamente sustentadas a través de los Instrumentos contractuales correspondientes.

Nota: Artículo agregado por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

## TITULO SEGUNDO

### De la Recolección y Admisión

#### CAPITULO PRIMERO

##### Generalidades

**Art. 4.-** De la Recolección.- Para realizar esta fase del proceso del servicio postal, un o una representante del operador postal, uniformado/a e identificado/a, recolectará el envío u objeto postal del domicilio u oficina del/de la consumidor/a o usuario/a y verificará el cumplimiento del artículo 6 del presente Reglamento.

El envío u objeto postal, debe recibirse abierto para constatar su contenido y posteriormente se procederá con el cierre.

En el caso de que el envío u objeto postal se encontrase cerrado y el o la consumidor/a o usuario/a se negare a la apertura del mismo, se registrará la no verificación en la parte correspondiente del Formulario D.C.E.O.P-001 denominado "Declaración del contenido del envío u objeto postal".

El documento referido se encuentra publicado en el portal Web de la Agencia Nacional Postal [www.agenciapostal.gob.ec](http://www.agenciapostal.gob.ec).

Nota: Artículo sustituido por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

**Art. 5.-** De la Admisión.- El personal de atención al/a la usuario/a debidamente uniformado e identificado, en todos los puntos de atención del operador postal, receptorá el envío u objeto postal abierto, constatará su contenido y se procederá con el cierre y verificación del cumplimiento del artículo 6 del presente Reglamento, para su posterior transporte.

En el caso de que el envío u objeto postal se encontrase cerrado, se procederá de acuerdo al tercer párrafo del artículo 4 de este Instrumento.

Nota: Artículo sustituido por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

**Art. 6.-** Direccionamiento de los envíos u objetos postales.- Cada operador postal, a través de su personal de atención al o la usuario/a en todos sus puntos de atención, deberá informar a los y las consumidores/as o usuarios/as las siguientes reglas básicas para el correcto direccionamiento del envío u objeto postal:

a) En la parte superior del lado izquierdo del anverso y longitudinal del envío u objeto postal, se colocarán los siguientes datos del o la remitente:



1. Nombres y apellidos;
2. Número de documento de identidad (persona natural), o RUC (personas jurídicas);
3. Dirección;
4. Localidad, ciudad y país de origen;
5. Número telefónico; y,
6. Casilla postal; y/o código postal, según corresponda.

b) En la parte central y longitudinal del envío u objeto postal, en el lado anverso, se colocarán de manera legible los siguientes datos del o la destinatario/a:

1. Nombres y apellidos;
2. Dirección;
3. Localidad, ciudad y país de destino;
4. Número telefónico; y,
5. Casilla postal y/o código postal, según corresponda.

La correcta información y colocación de los datos del o la remitente y destinatario/a permitirá que los envíos u objetos postales lleguen a su destino en el tiempo ofertado por el operador postal.

**Art. 7.-** Verificación de los datos del o la remitente y del o la destinatario/a.- Para la recolección y admisión de los envíos u objetos postales, un o una representante o el personal de atención al o la usuario/a del operador postal, comprobará que éstos contengan los datos completos del o la remitente y del o la destinatario/a. En caso de que faltase algún dato, se solicitará al o la consumidor/a o usuario/a que complete lo que faltare, como requisito indispensable para la admisión del envío u objeto postal.

Nota: Inciso segundo derogado por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

## CAPITULO SEGUNDO

Del contenido y tipos de embalaje

**Art. 8.-** Del contenido de los envíos u objetos postales.- El personal de atención al/a la usuario/a deberá verificar que el contenido del envío u objeto postal se encuentre acorde a lo señalado por el remitente en el Formulario D.C.E.O.P-001; y que no esté considerado prohibido para su transporte, conforme lo establece el Título Séptimo del presente Instrumento.

En caso de que la información del Formulario D.C.E.O.P-001 no concuerde con la verificación que se realice del contenido del envío u objeto postal, el personal encargado de atención al/a la usuario/a no recolectará ni admitirá el mismo y solicitará al/a la consumidor/a o usuario/a que llene un nuevo Formulario, acorde al contenido real del envío u objeto postal.

Nota: Artículo sustituido por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

**Art. 9.-** De la verificación del embalaje.- El personal de atención al o la usuario/a deberá verificar que el embalaje del envío u objeto postal sea el adecuado para proteger su contenido, así como también al resto de envíos u objetos postales; y, si el embalaje no fuera el adecuado, se solicitará al o la consumidor/a o usuario/a el cambio del mismo.

En caso de negativa por parte del o la consumidor/a o usuario/a, éste deberá declarar este particular en los casilleros contemplados en Formulario D.C.E.O.P-001, en la parte correspondiente al embalaje, dejando exento al operador postal de la responsabilidad sobre el envío u objeto postal.

En caso de que el envío u objeto postal no presente las garantías necesarias de seguridad a los demás envíos, el operador postal está en la facultad de rechazar la admisión del mismo.



**Art. 10.-** Material para amortiguación y protección en el embalaje de un envío u objeto postal.- Para el relleno y protección de los envíos u objetos postales se deben utilizar los siguientes materiales:

Material de amortiguación y relleno:

- a) Plástico con burbujas de aire.
- b) Espuma amoldada (Se comprime y forma moldes protectores alrededor del contenido).
- c) Divisiones de cartón corrugado.
- d) Papel periódico arrugado.
- e) Polietileno expandido.

Material absorbente:

- a) Toallas.
- b) Esponjas.
- c) Paños absorbentes.
- d) Papel absorbente.

**Art. 11.-** Tipos de embalaje.- Los operadores postales deberán recomendar al o la consumidor/a o usuario/a la utilización de los diferentes tipos de embalaje de acuerdo a sus necesidades, mismos que se detallan a continuación:

- a) Cajas resistentes que se encuentren en buen estado, con todas las solapas intactas.
- b) Cajas de pared doble para artículos muy pesados de 20 a 50 kg.
- c) En el caso de artículos frágiles, se debe utilizar una caja doble con 8 cm. de amortiguación (puede ser material de relleno o protección dentro y alrededor de la caja más pequeña).
- d) En caso de existir varios envíos u objetos postales, deben ser envueltos individualmente con material de relleno y centrados en las cajas de cartón distanciados unos de otros de las esquinas, y lados superior e inferior de la caja.
- e) En el caso de botellas con líquidos, se debe utilizar una caja doble; las botellas deben ser colocadas en posición vertical, usando un separador de cartón corrugado en el interior de la primera caja y en el exterior debe estar recubierto de material absorbente en caso de derrames.
- f) Para flores y plantas se debe utilizar una caja adecuada conforme las medidas o las necesidades de las flores o plantas; dentro de cada caja se debe utilizar cintas fijadas a la misma o encajadas en su interior para evitar movimientos del envío u objeto postal durante su transporte (las flores o plantas deben ser transportadas sin agua). No debe exceder el peso permitido de 50 kg.
- g) En el caso de piezas mecánicas, se deben cubrir todos los bordes afilados y esquinas, así como las partes susceptibles de daño, con material de amortiguación y protección.
- h) Para los envíos u objetos postales de forma irregular o extraña se deben envolver y rodear todos los bordes afilados y salientes con material de amortiguación y protección para evitar su daño o deterioro en su transportación.
- i) Para piezas pequeñas o productos granulares se deben utilizar contenedores sellados o una bolsa de plástico con cierre zip.
- j) Para envíos u objetos postales perecederos, se deben utilizar materiales de aislamiento como el polietileno expandido (EPS), espuma rígida de poliuretano, refrigerantes como gel y hielo seco para mantener los productos fríos o congelados (no se recomienda el uso de hielo seco en mariscos vivos).
- k) Para medicinas y alimentos se deben tomar en consideración las condiciones definidas por el fabricante, observando para el efecto la temperatura, acondicionamiento, almacenaje, niveles de humedad tolerados, sensibilidad a la luminosidad, para preservar la seguridad y eficacia de dichos productos, y la salud de los eventuales consumidores/as (para los envíos u objetos que se envíen al exterior se deberán observar las prohibiciones particulares de cada país).
- l) Para los productos enrollados se debe utilizar papel Kraft y envolverlo con cinta de embalaje.
- m) Para los envíos de animales vivos se debe tomar en cuenta que deberán ser transportados en jaulas o contenedores apropiados, que preserven la vida y el bienestar del animal, de acuerdo con



las siguientes especificaciones:

1. Resistencia y seguridad.
2. Tamaño del animal.
3. Ventilación.
4. Un cierre que ofrezca garantías de que la jaula o el contenedor no va a abrirse en ningún momento.
5. Fondo impermeable.

Para la admisión de animales vivos, el o la usuario/a debe presentar al operador postal el certificado de vacunas correspondiente al tipo de animal doméstico a ser transportado.

Los envíos u objetos postales considerados como mercancías peligrosas, así como aquellas especies de flora y fauna protegidas, se deben sujetar a lo determinado en los Reglamentos e Instructivos expedidos por la Agencia Nacional Postal y demás normativa aplicable.

### CAPITULO TERCERO

De los animales permitidos como envío u objeto postal

**Art. 12.-** Animales que pueden ser transportados por los operadores postales.- Se clasifican de la siguiente manera:

- a) Animales domésticos: Que no superen los 50 kg. de peso, en el ámbito local y nacional, y siempre que no representen un peligro para el operador postal, ni para el resto de envíos u objetos postales. Para los envíos u objetos postales que se envíen al exterior se deberán observar las prohibiciones particulares de cada país;
- b) Insectos: Que sirven para investigación científica y fines medicinales (abejas, sanguijuelas, gusanos de seda); y,
- c) Los insectos, parásitos y depredadores: Como las mariquitas, moscas y las crisopas, cuyas larvas son grandes devoradores de pulgones, las libélulas, luciérnagas y la mantis religiosa.

Moscas o dípteros e himenópteros (avispas) que actúan como insectos parásitos de otros insectos, deben ser transportados en contenedores adecuados por tratarse de insectos que pueden contaminar los envíos u objetos postales.

Está prohibido el transporte de animales en estado avanzado de gestación.

### CAPITULO CUARTO

Del cierre, cálculo del peso y tarifa

**Art. 13.-** Cierre del envío u objeto postal para su admisión.- Una vez verificado que el contenido del envío u objeto postal no se encuentra dentro de la lista de objetos prohibidos de envío y que su contenido guarde relación con lo declarado en el Formulario D.C.E.O.P-001, el personal de atención al o la usuario/a, solicitará al o la consumidor/a o usuario/a el cierre del mismo, conforme las siguientes pautas:

- a) Utilizar cinta de plástico selladora o cinta adhesiva de refuerzo (no se recomienda el uso de cinta celofán, cinta adhesiva de poca adherencia, cordel o cuerda para sellar los paquetes); y,
- b) Aplicar la cinta de forma homogénea en las solapas y juntas, tanto en la parte superior como inferior de la caja.

**Art. 14.-** Verificación de peso y cálculo de tarifa.- El personal de atención al o la usuario/a deberá pesar el envío u objeto postal para la fijación de la tarifa correspondiente, e informar al o la consumidor/a o usuario/a el peso y el precio para proceder con el envío del mismo.

Una vez que el envío u objeto postal cumpla las condiciones para la admisión así como el o la usuario/a o consumidor/a haya sido informado sobre el precio, se emitirá la guía de remisión y se



entregará una primera copia al o la remitente, acompañado del comprobante de pago, como constancia de la admisión del envío u objeto postal.

**Art. 15.-** Colocación de las guías de remisión que identifican a los envíos u objetos postales.- Los operadores postales deberán asignar y colocar en cada envío u objeto postal admitido la segunda copia de la guía de remisión, a fin de poder identificar, localizar y realizar un seguimiento de los mismos durante cada uno de los procesos que conforman el servicio postal.

### TITULO TERCERO De la Clasificación

**Art. 16.-** De la clasificación de los envíos u objetos postales.- El operador postal clasificará los envíos u objetos postales según el servicio y destino de los mismos, para lo cual deberá contar con los siguientes elementos:

- a) Mesa de clasificación;
- b) Cajas o gavetas;
- c) Estantería;
- d) Etiquetas/Marbetes; y,
- e) Manifiestos de despacho.

Una vez realizada la clasificación de los envíos u objetos postales, el operador postal elaborará el manifiesto de despacho postal para su transporte, el cual debe ir dentro de la saca o contenedor y fuera de éstos se colocará una etiqueta/marbetes para su identificación.

### TITULO CUARTO Del Transporte

**Art. 17.-** Del transporte de los envíos u objetos postales.- Los operadores postales deben contar con la logística necesaria para el transporte local, nacional e internacional de los envíos y objetos postales, con el fin de asegurar que éstos lleguen a su destino dentro de los tiempos de entrega establecidos por los mismos.

Los operadores postales deberán mantener un estricto control sobre el despacho de los envíos u objetos postales, precautelando que éstos no sean remitidos de los puntos de atención sin el manifiesto de despacho.

Para trasladar los envíos u objetos postales a los vehículos, los operadores deberán utilizar coches transportadores y distribuir dichos envíos u objetos postales, convenientemente dentro del vehículo a fin de precautelar la integridad de los mismos durante el trayecto a su lugar de destino.

Los vehículos utilizados por el operador postal para el transporte de los envíos u objetos postales, deberán contar con un cajón cerrado, compartimentos debidamente identificados por destino, con las seguridades necesarias, además de protegerlos de condiciones extremas de temperatura, humedad, luz o posibles contaminantes y mantener las condiciones de conservación en todo momento, a fin de precautelar su integridad hasta el momento de su entrega.

### TITULO QUINTO De la Distribución

**Art. 18.-** De la distribución de los envíos u objetos postales.- El operador postal que tenga más de una oficina a nivel local, nacional o internacional, deberá realizar una consolidación de los envíos u objetos postales por zonas y distribuir desde su oficina principal hacia sus diferentes puntos de atención, de acuerdo con lo establecido en las etiquetas/marbetes y manifiestos de despacho, mediante la utilización de los vehículos y seguridades establecidas en el artículo 17 de este Reglamento.

## TITULO SEXTO

### De la Entrega

**Art. 19.-** De la entrega de los envíos u objetos postales.- Los envíos u objetos postales deberán ser entregados a su destinatario dentro de los tiempos de entrega que para el efecto determine el operador postal, mismos que deberán ser exhibidos al público en todos sus puntos de atención en lugares de fácil acceso y visibilidad.

La entrega de los envíos u objetos postales puede realizarse mediante:

- a) El servicio de ventanillas;
- b) A domicilio; o,
- c) En apartados postales.

Para la entrega de los envíos u objetos postales, el operador postal debe solicitar la presentación del documento de identidad del o la destinatario/a; en caso de ser una persona autorizada para el retiro del envío u objeto postal deberá presentar la autorización firmada por el o la destinatario/a y su documento de identidad. Una vez realizada la entrega del envío u objeto postal, se realizará el registro de la firma, fecha y hora en los comprobantes de entrega.

En el caso de personas jurídicas, adicional a lo antes requerido, deberá colocarse el sello de la empresa.

## TITULO SEPTIMO

### De los objetos prohibidos de envío

**Art. 20.-** Objetos prohibidos de envío.- Se consideran objetos prohibidos de envío, aquellos cuya circulación no se permita por motivos de seguridad, de sanidad pública, utilidad general y de protección del servicio postal.

No serán admitidos envíos u objetos postales cuyo contenido esté compuesto por:

- a) Sustancias estupefacientes y sicotrópicas, según lo determinado en el ordenamiento jurídico vigente.
- b) Objetos obscenos o inmorales (libros, escritos, imágenes visuales o auditivas obscenas, que puedan afectar gravemente el pudor, excitar o pervertir el instinto sexual de una persona).
- c) Materiales explosivos, inflamables y radioactivos (por ejemplo: armas de fuego, granadas, municiones, dinamita, bengalas, fuegos artificiales, encendedores a gas, extintores, aerosoles, butano para cocinillas a gas, gasolina, pintura, diluyente).
- d) Los animales vivos, excepto los determinados en el artículo 12 de este Instrumento.
- e) La flora y fauna protegidas.
- f) Las monedas, billetes de banco, papel moneda o cualquier otro valor al portador, cheques de viaje; platino, oro o plata manufacturados o no; pedrería, alhajas, y otros objetos preciosos.
- g) Objetos o piezas que formen parte del Patrimonio Cultural, sin la autorización necesaria; y,
- h) Los objetos cuya admisión o circulación esté prohibida de conformidad a la normativa vigente y/o en el país al que van destinados.

**Art. 21.-** Procedimiento a seguir respecto a los objetos prohibidos.- Si el operador, una vez admitido el envío, tuviese sospecha de la presencia de envíos u objetos postales prohibidos, procederá a notificar a la autoridad competente.

## TITULO OCTAVO

### Régimen Disciplinario

**Art. 22.-** El incumplimiento del presente Reglamento por parte de los operadores postales estará



sujeto a las acciones civiles y penales que correspondan a la infracción, de conformidad con la normativa vigente.

#### DISPOSICION DEROGATORIA

Deróguese el Instructivo para el Manejo de Correspondencia, expedido mediante Resolución No. 25-DE-ANP-2011, de 22 de junio de 2011, publicado en el Registro Oficial No. 494 del 19 de julio de 2011 .

Disposición General:

PRIMERA.- El Formulario D.C.E.O.P-001 "Declaración del contenido del envío u objeto postal" no será exigido para el caso de envíos considerados como masivos, entre los cuales se encuentran: volanteo, entrega de estadas de cuenta, propaganda, trípticos, tarjetas, invitaciones y otros con similares características.

Nota: Disposición agregada por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 .

#### FORMULARIO D.C.E.O.P-001

#### DECLARACION DEL CONTENIDO DEL ENVIO U OBJETO POSTAL

Nota: Formulario dado por Resolución de la Agencia Nacional Postal No. 14, publicada en Registro Oficial 948 de 7 de Mayo del 2013 . Para leer Formulario, ver Registro Oficial 948 de 7 de Mayo de 2013, página 32.

#### DISPOSICION FINAL

El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, el 19 de noviembre de 2012.

f.) Dra. María de los Angeles Morales Neira Msc, Directora Ejecutiva, Agencia Nacional Postal.

Agencia Nacional Postal.- Dirección de Asesoría Jurídica.-Es fiel copia del original- f.) Ilegible.