

SISTEMATIZACIÓN RENDICION DE CUENTAS

DELEGACIÓN ZONAL AZUAY

Fecha: 26 de febrero de 2015

Lugar: Gobernación del Azuay, Salón los Próceres

Sector: Calle Bolívar y Luis Cordero – Cuenca - Azuay

DESARROLLO

1. Presentación del Informe

La presentación del informe de Rendición de Cuentas 2014 de Agencia Nacional Postal – Delegación Zonal Azuay 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. Preguntas Plenarias

Enfatizando en el carácter participativo del evento de Rendición de Cuentas 2014 de la ANP – Delegación Zonal Azuay, 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.

El cuestionario resultante del referido proceso se detalla a continuación:

Pregunta 1: ¿El Código Postal se asigna a cada persona o a cada zona donde se encuentra cada persona?	Responsable Ing. Javier Gómez
Respuesta 1: El código postal comprende la agrupación en promedio de 6.000 viviendas, eso quiere decir que un código postal o una zona postal se tendrían en ese número de viviendas.	

<p>Pregunta 2: ¿Qué tiempo se puede tener una encomienda para dar de baja?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 2: El tiempo de conservación y custodia por parte de los operadores postales es de 45 días contados a partir del primer intento de entrega del envío a su destinatario o devolución a origen.</p>	
<p>Pregunta 3: ¿En base a que se asignan los dos primeros números del Código Postal? Favor ejemplificar con Esmeraldas – Ibarra</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 3: Los dos primeros dígitos del código postal corresponden a la división política administrativa del Ecuador, es decir que asigna el mismo número que corresponde a cada provincia, por ejemplo esmeraldas 08, Imbabura 10, etc.</p>	
<p>Pregunta 4: Cuando en el camino es asaltado el vehículo que lleva las encomiendas ¿Quién debe responder por ello?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 4: Cuando el usuario realiza un envío por medio de un operador postal, éste tiene la obligación de ofertar el seguro correspondiente y es facultativo para el usuario el tomarlo; sin embargo, en darse el caso de ocurrir un evento como el mencionado en la pregunta, es el operador postal quien debe responder ante el usuario por lo ocurrido.</p>	
<p>Pregunta 5: Vivo en el sector rural, no tiene nombre mi calle de entrada y mi sector no tiene número ¿Cómo adquiero mi Código Postal?</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 5: Dos maneras; una es mediante el uso del geoportal de la Agencia y otro es a través del 1800POSTAL.</p>	
<p>Pregunta 6: El 4x4 ¿Por qué autoriza solo al transporte aéreo y marítimo y excluye al terrestre en las fronteras según boletín de la SENAE?</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 6: La Agencia Nacional Postal no tiene injerencia sobre las decisiones de política aduanera. Ese tema es competencia propia de SENAE.</p>	

<p>Pregunta 7: ¿Qué pasa con las agencias clausuradas, es permanente o que tienen que hacer?</p>	<p>Responsible Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 7: Durante el año 2013, la Agencia Nacional Postal realizó visitas a los puntos de atención de los operadores postales como medidas preventivas, a fin de que los operadores postales den cumplimiento a lo establecido en la Ley de Defensa al Consumidor en lo relativo a contar con balanza y con un tarifario exhibido a la ciudadanía.</p> <p>Lamentablemente, existieron operadores que no dieron cumplimiento y por dicha razón fueron clausurados por la Intendencia de cada una de las ciudades. Para aquellos casos, el proceso que debía seguir el operador es cumplir con los requisitos exigidos y obtener el certificado de registro de la ANP, para posterior apertura del establecimiento. El trámite se realizó en las oficinas de la Intendencia de cada una de las ciudades y el tiempo máximo de clausura fue de 10 días laborables.</p>	
<p>Pregunta 8: ¿Todos los clientes tienen que tener código postal, o solo los agentes?</p>	<p>Responsible Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 8: El código postal es de uso general, tanto para operadores postales como para los usuarios, el uso del mismo mejora la logística postal.</p>	
<p>Pregunta 9: ¿En la ciudad de Machala donde entregamos las encomiendas rezagadas?</p>	<p>Responsible Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 9: Los envíos u objetos postales son custodiados por el operador postal, hasta que la Agencia Nacional Postal declare como rezagados a los envíos reportados por el operador. En la ciudad de Machala no contamos con oficinas, sin embargo el reporte debe ser enviado a la Delegación Zonal Azuay para que se realice el trámite administrativo pertinente y posterior notificación de la fecha del tratamiento final. Este proceso se realiza en el lugar donde se encuentren los envíos u objetos postales.</p>	

<p>Pregunta 10: ¿Cuál es el proceso para regularizarme como operador postal?</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 10: El operador postal puede acceder al portal web de la ANP (www.agencispotal.gob.ec) en la sección “Registro de Operadores Postales” encontrarán los formularios utilizados para el proceso y el reglamento donde se detallan los requisitos que debe cumplir. En el caso de tener alguna consulta, se encuentra disponible la línea gratuita 1800 –POSTAL (767825).</p>	
<p>Pregunta 11: ¿Cómo realizo un reclamo si no me entregan un envío postal?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 11: La Agencia Nacional Postal pone a disposición de la ciudadanía en general diferentes canales para la atención al usuario, como el 1800 –POSTAL (767825), los Sistemas Automáticos de Atención que se encuentran ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, así como también en nuestras Delegaciones Zonales.</p> <p>Por otro lado, en nuestro portal web (www.agencispotal.gob.ec) en la sección “Reclamos” se encuentran disponibles los formularios requeridos y el reglamento correspondiente.</p>	
<p>Pregunta 12: ¿Qué pasa si realizo actividad postal sin permiso de la ANP?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 12: La Agencia Nacional Postal fue creada mediante Decreto Ejecutivo, documento que no brinda un poder sancionador o coercitivo por medio del cual podamos generar obligatoriedad para que los operadores postales puedan registrarse ante la ANP. El certificado de registro, actualmente, no constituye un permiso de operación.</p>	



2.1 Fichas de Preguntas Plenarias

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Tramacoexpress CI. _____

Ciudad: Cuenca - Azuay

¿Cuál es su pregunta? El código postal se asigna a cada persona o a cada zona donde se encuentra cada persona?

1

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Plumero Plus CI. _____

Ciudad: Azuay

¿Cuál es su pregunta? que tiempo se puede tener una encomienda para dar de luego

2

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Tramacoexpress CI. _____

Ciudad: Cuenca

¿Cuál es su pregunta? En base a que se asignaron los dos primeros números del código postal? Favor ejemplificar con: Imeraldas - Ibarra

3

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Román Toledo Perante CI. 0100890656

Ciudad: Pa. Tumbaco

¿Cuál es su pregunta? Cuando en el camino es arrojado al vehículo, se llevan las encomiendas y si quien debe responder por ello?

4

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO



Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Edmundo Augui CI. 030062708

Ciudad: Azogues

¿Cuál es su pregunta? Vivo en el sector Rural no tiene nombre mi calle de entrega a mi sector me hoy un numero el cual no quiere lo mi código postal

5 | Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: JORGE ABEILAR CI. 0701059546

Ciudad: HUAQUILLAS / IMPORTACIONES POSTALES

¿Cuál es su pregunta? EL 4x4 PORQUE PUDRIA SOLO DL TRANSPORTE MARITIMO Y PEREO Y EXCLUYE DL TERRESTRE EN LAS FRONTERAS SEBUN BOLETIN DE LA SENAE.

6 | Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Xavier Cerdillo CI. 010583849-4

Ciudad: Cuenca

¿Cuál es su pregunta? Que pasa con las agencias clausuradas, es permanente o que tienen que hacer?

7 | Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Nancy Gutama CI. 0109142588

Ciudad: Cuenca

¿Cuál es su pregunta? Que todos los clientes tiene que tener código postal? o solo los agentes.

8 | Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO



Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: ING. JORGE RAYES B COSTA CI. 1704090867

Ciudad: MACHALA -

¿Cuál es su pregunta? EN LA CIUDAD DE MACHALA DONDE ENTREGAMOS LAS ENCOMIENDAS REZAGADAS

9

Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: _____ CI. _____

Ciudad: _____

¿Cuál es su pregunta? CUAL ES EL PROCESO PARA REGULARIZARME COMO OPERADOR POSTAL

10

Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: _____ CI. _____

Ciudad: _____

¿Cuál es su pregunta? COMO REALIZO UN RECLAMO SI NO HE ENTREGADO UN ENVÍO POSTAL
Respuesta: 1) Presentar el reclamo que

11

Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: _____ CI. _____

Ciudad: _____

¿Cuál es su pregunta? QUE PASA SI REALIZO ACTIVIDAD POSTAL SIN PERMISO DE LA ANP

12

Ing. Francisco Cevallos DIRECTOR EJECUTIVO

3. Integrantes del equipo facilitador

Nombre	Área	Correo Electrónico
Ing. Francisco Cevallos	Director Ejecutivo	fcevallos@agenciapostal.gob.ec
Ing. Paolo Lara	Subdirector Ejecutivo	plara@agenciapostal.gob.ec
Eco. María José Sánchez	Directora de Registro Inspección, Control y Protección al Usuario	msanchez@agenciapostal.gob.ec
Ing. Javier Gómez	Director de Regulación	jgomez@agenciapostal.gob.ec
Lic. Carolina Ramírez	Directora de Relaciones Internacionales y Comunicación	cramirez@agenciapostal.gob.ec
Ing. Rommel Andrango	Analista de Planificación	randrango@agenciapostal.gob.ec
Eco. Patricia Loja	Coordinadora Delegación Zonal Azuay	ploja@agenciapostal.gob.ec
Lic. Alejandro Moya	Periodista	amoya@agenciapostal.gob.ec