



Agencia  
Nacional  
Postal



# Rendición de Cuentas 2014

Economista Rafael Correa Delgado  
Presidente Constitucional de la República del Ecuador

Doctor Rafael Poveda Bonilla  
Ministro Coordinador de los Sectores Estratégicos

Ingeniero Augusto Espín Tobar  
Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Ingeniero Francisco Cevallos Zambrano  
Director Ejecutivo de la Agencia Nacional Postal

Proceso editorial  
Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación  
Agencia Nacional Postal

Fuente  
Agencia Nacional Postal

Quito, febrero 2015

# Contenido

- Mensaje ..... 6
- El Servicio Postal .....8
- LaInstitucionalidad.....10
- El Código Postal .....12
- Empoderamiento ciudadano.....14
- Los operadores postales .....16
- Servicios postales en el contexto internacional .....20
- Fortalecimiento Institucional .....24
- Desafíos ..... 26



La comunicación es un derecho fundamental de las personas, puesto que es el mecanismo que permite la cohesión y funcionamiento de las sociedades humanas. Para nosotros los ecuatorianos este es un derecho constitucional consagrado en el artículo 16 de la Carta Magna.

Uno de los medios más utilizados y con mayor tradición para hacer efectiva la comunicación ha sido la correspondencia, que ha evolucionando hasta adaptarse a la modernidad de las sociedades, aparecen entonces nuevas formas y alcances del traslado de mensajes escritos, inicialmente, hasta el de bienes, conocidos hoy en términos generales como servicios postales.

Es responsabilidad del Estado garantizar que estos servicios sean accesibles en todo el territorio nacional y que atiendan a principios de calidad, con tarifas equitativas. En síntesis, hacer que se constituyan en herramienta eficaz para alcanzar el desarrollo social y económico del país.

Para el logro de este propósito ha sido indispensable dotar a esta actividad socio-económica de la institucionalidad suficiente y necesaria para, por un lado, garantizar el servicio y proteger a los ciudadanos y, por otro, incentivar el desarrollo y fortalecimiento de nuevos y mejores servicios que apoyen al sector productivo del Ecuador. El mundo actual y la globalización obligan a desarrollar servicios postales capaces de acompañar y cerrar adecuadamente la cadena del comercio



electrónico, pues inevitablemente el desplazamiento final de los bienes tiene que efectuarse de una manera segura y oportuna; así como, hacer que el traslado de bienes dentro y fuera del país, desde los puntos de producción hasta los centros de consumo, se realicen en condiciones de calidad requeridas y con la optimización de recorridos, para que lleguen en el menor tiempo y costos posibles, eso significa hacer más competitiva a la producción nacional.

Es importante destacar que, para garantizar el derecho constitucional de los ecuatorianos y acoger lo que establece el Convenio suscrito con la Unión Postal Universal, se encuentran definidos los servicios postales básicos: correspondencia, tarjetas postales, paquetes hasta 2 kilogramos de peso y material para no videntes hasta 7 kilogramos de peso, como la canasta de servicios conocidos como Servicio Postal Universal que son prestados por la Empresa Pública Correos del Ecuador, operador postal oficial del Ecuador

ante los organismos internacionales, en condiciones preferenciales para garantizar la cobertura y el acceso universal.

En cumplimiento del deber que tienen las instituciones del Estado de rendir cuentas a los ciudadanos y ciudadanas sobre su gestión y cuyo objetivo es optimizar los procesos, en este informe se detallan las principales actividades ejecutadas por la Agencia Nacional Postal, ente de regulación y control de los servicios postales, durante el año 2014; labor que ha estado encaminada a consolidar y fortalecer este sector fundamental para el desarrollo social y económico del país, a pesar de las limitaciones del marco legal vigente. Se impulsa la promulgación, por parte de la Asamblea Nacional, de una nueva ley que esté acorde con los requerimientos actuales de la sociedad y el sector productivo.

Ecuatorianos y ecuatorianas, a su consideración este informe de Rendición de Cuentas 2014.

Francisco Cevallos Zambrano  
DIRECTOR EJECUTIVO



## El Servicio Postal

La Constitución Política de la República del Ecuador, en su Art. 16, determina al ejercicio de la comunicación como un derecho. Así mismo, el Art. 314, establece que los servicios públicos prestados bajo el control y regulación del Estado, tienen que responder a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, aaccessibilidad, continuidad y calidad; y velar por precios y tarifas equitativas.

Los servicios postales, como una necesidad básica de comunicación, buscan garantizar a la ciudadanía este derecho en cualquier parte del territorio nacional, con regularidad y continuidad.

En la actualidad, el envío y recepción de cartas y paquetes, ha cobrado un rol preponderante ya que acerca a los ciudadanos entre sí y se convierte en un motor catalizador de la economía del país, pues logra que a través de sus servicios, la producción se dinamice.

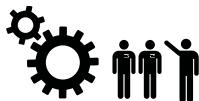
Este servicio también conlleva un proceso que inicia con la admisión y recolección de la correspondencia, su clasificación, transporte, su distribución y finalmente la entrega al destinatario.

### Recolección y Admisión



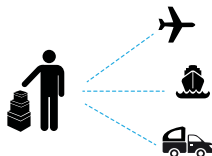
El operador postal recepta el paquete abierto y verifica que cumpla con los requisitos de envío

### Clasificación



Se clasifican por servicio y destino

### Distribución



Se determina si el envío será por mar, tierra o aire

### Entrega



Pueden ser en:

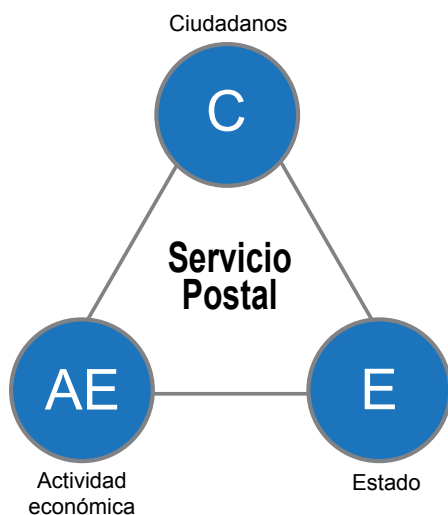
- Ventanilla
- A domicilio
- Apartado postal

En este sentido, el servicio postal concentra tres aristas, la primera y de mayor relevancia, el ciudadano, a quien está dedicado su servicio bajo los principios que manda la Constitución.

La segunda, comprende todas las actividades económicas que necesitan de un motor logístico para trasladar de forma oportuna los envíos postales y mercancías por distintas vías.

Finalmente, el Estado, es el encargado de crear el escenario adecuado para que el sector postal cuente con políticas y normas, que garanticen los derechos constitucionales, a través de sus diferentes instituciones.

El ciudadano, la actividad económica y el Estado y su institucionalidad, son los protagonistas que marcan las acciones del servicio postal.





## La Institucionalidad

Los servicios postales en el Ecuador, son considerados parte de los sectores estratégicos del país.

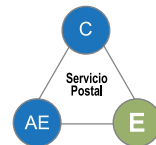
El Ministerio Coordinador de los Sectores Estratégicos –MICSE–, es la institución que, a través de políticas intersectoriales, promueve el aprovechamiento de estos recursos e impulsa el cambio de la matriz productiva.

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información –MINTEL–, ejecuta las políticas públicas y coordina las acciones que garantizan el acceso igualitario a los servicios del sector de las telecomunicaciones.

Con el fin de supervisar los servicios postales públicos y privados en el Ecuador, se creó en el 2008, con el Decreto Ejecutivo 1207, la Agencia Nacional Postal –ANP–, adscrita al MINTEL.

La función de esta Institución es establecer normas técnicas y legales que ordenen y regulen a los operadores postales del país.

Estos operadores regulados se dividen en:



## Operador Postal Público

La Constitución establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de los sectores estratégicos y en lo referente a los servicios postales básicos.

El operador designado para ejecutar el Servicio Postal Universal (SPU) en el país, es la Empresa Pública Correos del Ecuador, el cual tiene la obligación de cumplir con el deber del Estado de garantizar los servicios públicos.

El SPU es el conjunto de servicios postales básicos que priorizan condiciones de: accesibilidad, permanencia, confiabilidad y asequibilidad, y deben estar disponibles para todos los ciudadanos en el territorio nacional, en todo momento, lugar y a una tarifa asequible. Estos son: correspondencia, tarjetas postales, paquetes que no superen los 2 kg y 7 kg para materiales enviados a personas no videntes.

## Operadores postales públicos y privados

Los operadores postales públicos y privados son todos aquellos que

ofrecen servicios postales no básicos. Es decir que trasladan paquetes con o sin valor comercial, cuyo peso no supera los 50 kg.

Dentro de este tipo de operadores se encuentran los servicios de mensajería rápida que cumplen formalidades aduaneras ágiles para el traslado de mercancías.

Los dos tipos de operadores deben cumplir las normativas y reglamentos que determine la Agencia Nacional Postal.



GOBIERNO NACIONAL DE  
LA REPUBLICA DEL ECUADOR



Ministerio Coordinador  
de Sectores Estratégicos



Ministerio  
de Telecomunicaciones y de la  
Sociedad de la Información



Agencia  
Nacional  
Postal

Operadores  
postales



# El Código Postal

Todo ser humano tiene tres formas de identificarse en el mundo:

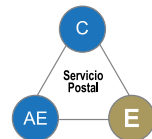
1. Su nombre
2. Su cédula de ciudadanía
3. Su Código Postal

Esto le permite al Estado conocer al ciudadano y ubicarlo geográficamente para ofrecerle todos los servicios básicos.

Así, el Código Postal es una herramienta de ubicación precisa, que sobre todo, para el servicio postal, optimiza el recorrido de los envíos reduciendo tiempos y costos.

En el Ecuador, el Código Postal está conformado por seis dígitos numéricos: los dos primeros representan la provincia, los dos siguientes indican el distrito, y los dos últimos ubican la zona postal.





La Agencia Nacional Postal, dividió el territorio ecuatoriano en 1.225 zonas postales. Cada una agrupa un promedio de 6 mil viviendas o 30 mil habitantes y está delimitada por redes viales o por accidentes geográficos.

*La Costa tiene 560 zonas postales*

*La Sierra tiene 533 zonas postales*

*La Amazonía tiene 125 zonas postales*

*Las Islas Galápagos tienen 7 zonas postales*

El usuario puede consultar su Código Postal a través del geoportal en la página:

[www.codigopostal.gob.ec](http://www.codigopostal.gob.ec).

Hasta diciembre 2014 se registraron ya más de 700 mil consultas, lo que significa que más de 700 mil usuarios ya conocen y se benefician de su Código Postal.

## Beneficios del Código Postal

### CIUDADANÍA

- Provee de identidad postal al ciudadano
- Permite envíos postales ágiles y seguros
- Aumenta el comercio electrónico
- Evita las pérdidas en la facturación a domicilio
- Ubica al ciudadano en zonas urbanas y rurales
- Identifica sitios estratégicos como escuelas y hospitales en su zona postal

### SECTOR PÚBLICO

- Identifica zonas donde no llegan servicios básicos a la ciudadanía
- Visualiza la infraestructura para dotar a la población de otros servicios como educación, salud, seguridad.
- Implementa programas y proyectos de desarrollo social focalizados

### LOGÍSTICA

- Optimiza los tiempos de distribución y entrega
- Disminuye las quejas a los operadores postales por dificultades en la entrega.
- Reduce los costos para los operadores en el mantenimiento y combustible de su flota vehicular
- Menos desplazamientos, reducen la congestión vehicular y la emisión de CO<sub>2</sub>

Una vez finalizada la primera fase del Proyecto Código Postal, desde el 2014 se trabaja en la ampliación del código a nivel de manzanas.

El objetivo de este proyecto está enfocado directamente al operador postal con miras a mejorar su trabajo

logístico, asignando un código postal único por intersección, en cada manzana.

El Código Postal es indispensable para lograr el ordenamiento logístico del país.

# Empoderamiento ciudadano



Uno de los principales objetivos de la Agencia Nacional Postal, es lograr que el ciudadano conozca y se apropie del tema postal para de esta manera pueda reclamar sus derechos.

Por este motivo, durante el 2014, hemos realizado las siguientes actividades:

## Sistema Automático de Atención al Usuario Postal

Para brindar un acompañamiento cercano al usuario, se instaló el Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador.

Este sistema, que se maneja a través de un equipo digital, le permite al usuario opinar o quejarse por los servicios que recibe de parte de los operadores postales, entre otras consultas.

Los equipos previstos en esta primera fase se encuentran funcionando en Quito, Guayaquil y Cuenca, dentro de las oficinas de los operadores postales: Empresa Pública Correos del Ecuador y Servientrega Ecuador S.A.

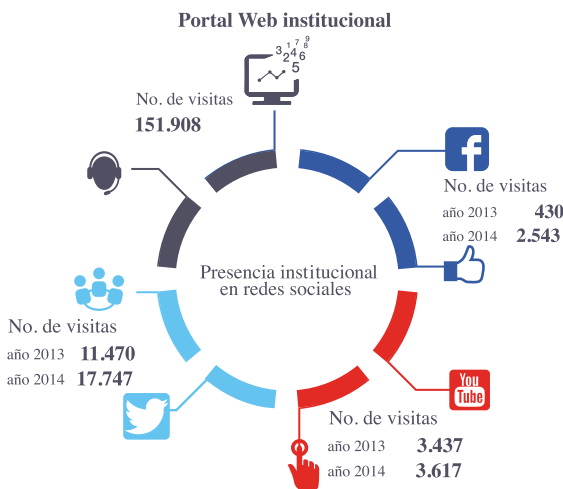


## Atención al usuario

Durante este 2014, la Agencia Nacional Postal atendió a 6.982 consultas ciudadanas.

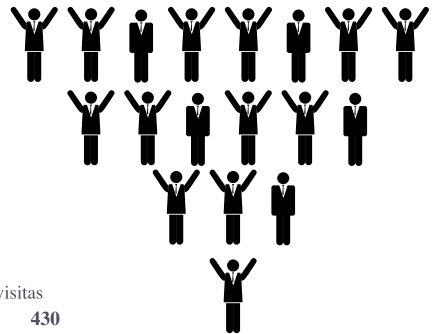
## Ciudadaní@ Conectad@

La ANP enfatizó su trabajo a través de la página web y las redes sociales (Twitter, Facebook y Youtube) logrando así, posicionar más herramientas de interacción con los usuarios.



## Índice de satisfacción del usuario

Con el fin de tener una línea base que permita medir la satisfacción que percibe el usuario por el servicio prestado por los operadores postales, se realizó una encuesta cuyo resultado fue que el 83,35% de los encuestados, están satisfechos con la atención que recibieron en determinado momento del 2014.



**86,35%**

La atención y respuesta oportuna al ciudadano logra el empoderamiento de sus derechos postales.

# Los operadores postales

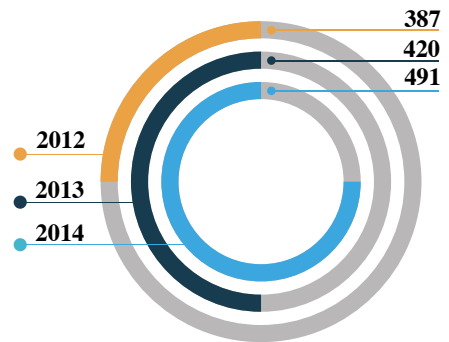


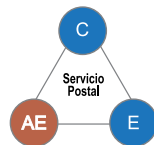
Los operadores postales son las personas naturales o jurídicas que intervienen en uno o más procesos del servicio postal.

Estas empresas trasladaron durante el último año 133 millones de paquetes, lo que significa para la economía del país un total de 177 millones de dólares facturados por parte del sector postal.

## Catastro de operadores

Hasta diciembre de 2014, se catastraron 491 operadores postales, de los cuales, 302 ya se encuentran registrados y 189 cuentan con la debida certificación.





Es importante mencionar que cada uno de estos operadores postales, cuenta con dos o más puntos de atención al usuario, facilitando el acceso de los usuarios al servicio. Estos puntos de atención también deben ser registrados y certificados una vez que hayan cumplido la normativa legal vigente.

De los operadores catastrados, se registran 2.003 puntos de atención, de los cuales 991 alcanzaron el certificado de registro.

### Requisitos mínimos de cumplimiento

La Agencia Nacional Postal exige que para certificar los puntos de atención, estos deben contar con requisitos mínimos de funcionamiento: una balanza calibrada, una oficina, una persona para la atención al usuario y una línea telefónica fija o móvil.

Durante el 2014 los índices de cumplimiento alcanzaron los siguientes valores:



77%



98%



99%



98%

# Los operadores postales

## Inspecciones

Para ejercer la supervisión postal, la Agencia Nacional Postal, junto al Ministerio del Interior, realizó operativos de control a las empresas de envíos, vigilando el cumplimiento de los requisitos mínimos para brindar el servicio.

En el último año, se coordinaron varios operativos conjuntos en distintos puntos del territorio ecuatoriano. 552 operativos de control postal determinaron la clausura de 45 puntos de atención. Los motivos principales fueron: no contar con una balanza calibrada y no exhibir el tarifario de precios en sus puntos de atención.



## Donaciones

Uno de los principales problemas que vivía el servicio postal antes de la creación de esta Institución, era que los envíos abandonados o no distribuidos a su destinatario, se quedaban en poder de las empresas de envíos.

Hoy, los envíos conocidos como rezagados o no distribuibles, son recolectados por la Agencia Nacional Postal y pueden ser: destruidos, entregados a la autoridad competente, rematados o donados a una organización social.

Es así que se firmó dos convenios de cooperación y donación con dos organizaciones de ayuda social:



Con quien se coordinó acciones para la donación de los productos extraídos de los envíos u objetos declarados rezagados que provinieron de los operadores postales.



A quienes se entregó a manera de cooperación, objetos postales declarados como susceptibles de donación.

NOTA: Los objetos no distribuibles son los envíos con: destinatario desconocido, rechazado, cambio de domicilio, no reclamado, dirección incompleta, errónea e insuficientes, o fallecido.

Esta acción contabilizó un total de 6.232 objetos entregados, entre los que se detallan: medicinas, vituallas, alimentos no perecibles, material educativo, ropa, entre otros; logrando beneficiar a cientos de niños, niñas, adolescentes y adultos, con lo cual se ratifica el compromiso de la Revolución Ciudadana por velar y garantizar el bienestar social en el Ecuador.

Los limitados resultados anteriormente mencionados, visibilizan la falta de una normativa en materia postal que permita ordenar, regular y motivar este servicio, debido a la carencia de un marco legal adecuado que le dote a la ANP de las competencias para asumir un verdadero rol de regulación y control.



# Servicios postales en el contexto internacional



Dentro del sistema de las Naciones Unidas, la Unión Postal Universal –UPU– es el organismo internacional especializado en la regulación del sector postal a nivel mundial.

En América, existe la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–, esta organización representa los intereses de la región relacionados al servicio postal.

Ecuador es miembro activo de ambas organizaciones.

## La Unión Postal Universal –UPU–



La UPU reúne a 192 países con los cuales busca consolidar la organización postal y mejorar sus servicios.

Este organismo fija tarifas, límites de peso y tamaño, así como los reglamentos de aceptación de la correspondencia, transportación, distribución y entrega.

Su principal objetivo es garantizar

la prestación del Servicio Postal Universal al ciudadano. Por ello, todos los operadores postales oficiales de los países miembros están conectados a la Red Postal Pública, para apoyarse mutuamente en la culminación de los envíos desde una nación a otra.

Ecuador se rige a estos reglamentos tras la firma del Convenio de Unión Postal Universal celebrado en Viena en 1964.

Desde 2008, la representación del Ecuador ante este organismo, está a cargo de la Agencia Nacional Postal.

En 2012 la Agencia fue elegida como miembro del Consejo de la Administración de la UPU y, en 2013, nombrada Vicepresidente del Grupo de Proyecto “Cuestiones Reglamentarias”.

## Resultados

Durante el 2014, el Grupo de Redacción de Direcciones, invitó a la Agencia a realizar una exposición sobre la estructura e implementación del Proyecto Código Postal en el país.

Posteriormente, realizó la ponencia “Equidad en el mercado postal, caso Ecuador” en el marco del Consejo de la Administración, en ella se mostró los importantes avances que vive el país para aprobar la Ley General de Servicios Postales.

## Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP–



La UPAEP es un organismo intergubernamental que no emite una normativa sobre el servicio postal universal, sino que concentra sus esfuerzos en la cooperación y desarrollo postal de la región.

Ecuador, representado por la ANP, es Vicepresidente del Grupo de Trabajo “Asuntos Regulatorios”.

## Resultados

En marco del Consejo Consultivo y Ejecutivo, la Agencia Nacional Postal realizó una presentación titulada: “El papel de la regulación

# Servicios postales en el contexto internacional

en el desarrollo postal: Caso Ecuador”. Más de 15 países de la región conocieron los pasos que ha dado la Institución en los últimos años para regular de manera eficiente el servicio postal.

El proceso de aplicación de normativa, registro de operadores postales e inspecciones de control continuas, generó un amplio debate entre los países.

Las relaciones bilaterales y el conocimiento de buenas prácticas internacionales en temas de desarrollo postal, fueron los principales aportes de las reuniones de la UPU y UPAEP.

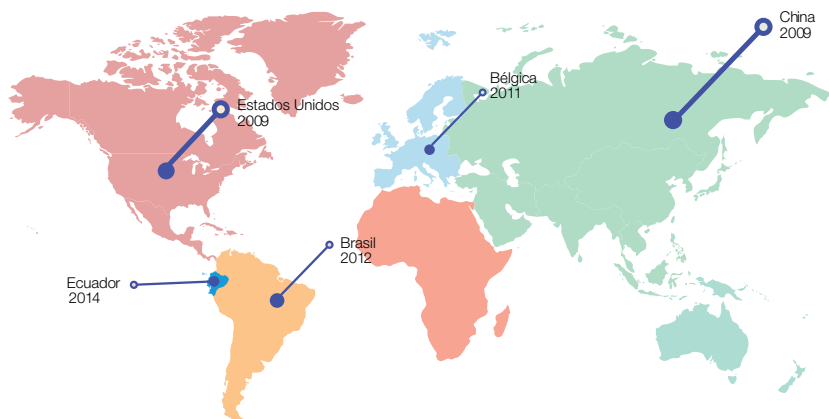
El Ecuador fue reconocido a nivel internacional y eso dio paso a

que se nombrara al país como la sede del V Diálogo de Regulación Postal.

## V Diálogo de Regulación Postal



Ecuador fue el escenario del V Diálogo de Regulación Postal, un foro especializado que congrega a reguladores postales del mundo para compartir información y mejores prácticas sobre las normativas postales.



Desde hace seis años se realizan estos encuentros en: Estados Unidos (2009), China (2009), Bélgica (2011) y Brasil (2012), los cuales facilitaron un entendimiento amplio de los enfoques nacionales frente a desafíos comunes.

El V Diálogo de Regulación Postal se desarrolló durante los días 26 y 27 de mayo de 2014, con los representantes de: Argentina, Australia, Brasil, China, Cuba, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos de América, Haití, Japón, Uruguay y un representante de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal.

La organización de este encuentro constituyó un reto importante que consolidó el liderazgo del Ecuador, en su calidad de Vicepresidente del Grupo de Cuestiones Reglamentarias y miembro del Consejo de la Administración de la Unión Postal Universal.

En este espacio internacional, se llegó a importantes conclusiones sobre las prácticas en regulación postal, algunas de ellas detalladas a continuación:

- Darle un rol protagónico al regulador para que actúe en mercados saneados, fomentando la competencia con reglas claras para todos los actores.
- Utilizar la red postal como un bien estratégico y un elemento de infraestructura básica para el desarrollo económico y la inclusión social.
- Implementar una legislación lo suficientemente flexible para habilitar los cambios que se produzcan en los servicios postales.



Dirección de  
Jurídica

Dirección de F  
Internacionales y C

Dirección Admi  
Financ

Dirección de F



## Presupuesto General de la ANP

En el 2014, se priorizó la asignación presupuestaria tomando en consideración primeramente, la protección de los derechos de los ciudadanos, es decir recursos para atender la Regulación y Control Postal; y al mismo

tiempo se asignaron recursos para los procesos gobernantes y de apoyo que facilitan la ejecución de los procesos agregadores de valor: inspecciones y creación de normativa.

A continuación el detalle de la ejecución:

| 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%                |
| Total                  |                                                                                           | 1.477.677,76           | 1.463.221,93          | 99,02%               |
| Proyectos de Inversión |                                                                                           |                        |                       |                      |
| 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%               |
| Total                  |                                                                                           | 439.288,91             | 436.498,96            | 99,36%               |
| Total General          |                                                                                           | 1.916.966,67           | 1.899.720,89          | 99,10%               |

## Desafíos

La falta de un marco legal actualizado y que responda a las necesidades del sector y la ciudadanía, genera una brecha entre el órgano rector y las empresas de envíos, tanto públicas como privadas, que deben ser normadas y controladas.

En este contexto, desde el 2011, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, presentó para el trámite el Proyecto de Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Servicios Postales.

Desde ese año, este proyecto de ley se tramitó en la Comisión Especializada de Gobiernos Autónomos, Descentralización, Competencia y Organización del Territorio.

Por la importancia que reviste el sector postal en la actualidad, esta Comisión decidió tratar de forma independiente el articulado.

La Ley General de los Servicios Postales, busca entre otros puntos, que con su aplicación se pueda:



- Contar con una apropiada institucionalidad.
- Definir los servicios postales básicos y no básicos.
- Establecer los derechos y obligaciones de los usuarios.
- Establecer los derechos y obligaciones de los operadores postales.
- Establecer las condiciones para la prestación del Servicio Postal Universal.
- Establecer el régimen de infracciones y sanciones.

El gran paso del 2014, fue la aprobación del primer informe del proyecto de ley, que en enero de 2015 ya fue debatido en el Pleno de la Asamblea Nacional.

Durante los primeros meses del 2015 se espera que la Comisión acoja las recomendaciones que se realizaron y sea analizada en segundo debate, para su próxima aprobación.

La aprobación de este cuerpo legal, permitirá fomentar la integración cultural, social, nacional y regional; y, convertir a los servicios postales en una herramienta eficaz para el desarrollo social y económico del Ecuador.

