

SISTEMATIZACIÓN RENDICION DE CUENTAS

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA – AGENCIA NACIONAL POSTAL

Fecha: 26 de marzo de 2015

Lugar: Centro de Información Integral

Sector: Av. Leiton y Gato Sobral, Universidad Central del Ecuador - Quito - Pichincha

DESARROLLO

1. Presentación del Informe

La presentación del informe de Rendición de Cuentas 2014 de la UDAF - Agencia Nacional Postal 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. Grupos de trabajo temático

Enfatizando en el carácter participativo del evento de Rendición de Cuentas 2014 de la ANP, se organizaron dos mesas o grupos de trabajo que permitieron a las y los participantes, profundizar en las actividades realizadas y programadas por esta Cartera de Estado en el referido año fiscal.

Estas mesas se organizaron de conformidad con las áreas agregadoras de valor de la institución.

2.1 Mesa de Regulación

2.1.1 Intervención central

El facilitador de la Mesa de Regulación fue el Señor Director de Regulación quien en aproximadamente 10 minutos repasó la presentación previamente realizada, enfatizando en las secciones correspondientes a Regulación.

Su intervención abordó los siguientes temas principales:

1. Repaso de la presentación principal.
2. Estado actual de la nueva ley.

3. Avance en la nueva normativa.
4. Plan de trabajo previo a la promulgación de la ley
5. Nuevas reglas de juego
6. Diferente categorización

2.1.2 Intervenciones de los participantes

Una vez concluida la intervención central se abrió el foro de participación, mismo que en un período aproximado de 15 minutos, permitió intervenir a los y las participantes de la mesa, de manera verbal o escrita con sus dudas, propuestas y/o aportes.

En este proceso se detallaron las siguientes intervenciones:

Intervención 1:	Sobre la Categorización de los operadores postales
Pregunta 1:	¿Cuándo se realizará la categorización de los operadores postales? ¿Después que se apruebe la Ley o desde ya?
Respuesta 1:	Todos los operadores postales deberían estar debidamente categorizados, sin embargo, no todos los operadores han cumplido con las disposiciones de la ANP. La nueva Ley impone sanciones categorizadas como muy graves a los operadores que realicen sus actividades sin el debido permiso de la ANP.

Intervención 2:	Sobre los reglamentos, estructura, diseño y clasificación de los envíos postales en el Ecuador
Pregunta 2:	¿Cuál es el avance en temas de nuevos reglamentos, estructura, diseño y clasificación de los envíos postales en el Ecuador?
Respuesta 2:	La ANP les hace una invitación para participar en la normativa que se va a desprender de la Ley. Para esto el cronograma es el siguiente: una vez que se expide la Ley en el transcurso de 180 días se debe presentar el Reglamento a la Ley de este se desprenden instructivos, manuales, notas técnicas, etc., así que hay más actores. Se hará más adelante con la participación de la ciudadanía y operadores.

Intervención 3:	Regulación de Tarifas
Pregunta 3:	¿Cómo se van a regular Las tarifas? ¿Se van a regular con relación a Correos del Ecuador o con relación al mercado?
Respuesta 3:	Correos del Ecuador es el operador designado, por lo que su afán no es generar utilidad. Los precios que maneja son de costo. Por otro lado, CDE es un Courier en competencia como todos los demás, por lo que en un mercado de libre competencia los precios los pone el operador a conveniencia. La ANP propenderá que esta competencia sea equitativa por lo

	que, a través de estudios técnicos definirán techos y rangos.
Intervención 4:	Regulación de operadores
Pregunta 4:	¿Cómo se va a regular a los operadores que no están certificados por ANP?
Respuesta 4:	La Normativa del Registro de Operadores dará un plazo para la certificación o habilitación como operadores postales a quienes se encuentren registrados como tales. Luego del plazo establecido para el efecto se realizarán inspecciones de verificación, y, de no cumplirse con la norma se procederá a la emisión de multas o clausuras, dependiendo el caso. Es necesario recalcar la prohibición de dar el servicio postal sin tener el certificado. El plazo para esta regularización de los operadores se encuentra en proceso de definición, se ha considerado inicialmente que sean 6 meses.
Intervención 5:	Certificado de Operador Postal
Pregunta 5:	¿El certificado de operador postal se actualiza automáticamente?
Respuesta 5:	No, la concesión postal se emite por cinco años mientras que la habilitación que se da a través de la certificación, es anual. Cada año se realizan inspecciones para constatar la infraestructura necesaria para brindar un óptimo servicio, (Lugar adecuado, equipos necesarios, personal capacitado), de estos factores dependerá la renovación de la certificación.
Intervención 6:	Ejemplo Práctico de envíos de correspondencia, paquetería o carga. En Balzar se envía quintales arroz o maíz.
Pregunta 6:	NA
Respuesta 6:	La Agencia Nacional Postal regula envíos postales catalogados como correspondencia o paquetería hasta 50 kg. Un quintal de arroz no es ninguna de las dos, es transporte de carga.
Intervención 7:	NA
Pregunta 7:	¿Cómo hacerle entender al cliente ciertas reglas de entendimiento de un Courier y para que vaya satisfecho?
Respuesta 7:	Cumplir con la oferta realizada al usuario, en tiempos, costos y calidad de servicio. Si fuese el caso de no cumplir con la referida oferta se debe indemnizarlo.
Intervención 8:	Recategorización de los operarios
Pregunta 8:	¿Cuándo empezará la recategorización de los operarios?
Respuesta 8:	Es un proceso que se está realizando desde el año anterior,



	<p>esto ha permitido identificar a los tipos de operadores que van a poder ofertar un determinado servicio en las diferentes categorías.</p> <p>Posteriormente se determinará a que categoría corresponde y según eso, los servicios que este podrá prestar y el valor de la concesión que tiene que pagar. Con la promulgación de la Ley se ajustarán los requisitos de la ANP y la SENAE respectivamente. La responsabilidad de ofrecer el servicio va de la mano con el cumplimiento de los requisitos.</p>
--	--

Intervención 9:	NA
Pregunta 9:	¿Cuál es el plan de acción con CNEL-CELEC-EMAP-EPA, es decir empresas públicas de servicios básicos para prestar / cobrar por el servicio? ¿Cuáles serán los costos? ¿Desde cuándo tentativamente?
Respuesta 9:	Por decreto, todas las instituciones públicas del gobierno central tendrán que adoptar el Código Postal.

Intervención 10:	Código Postal
Pregunta 10:	¿Toda la población ya cuenta con el código postal?
Respuesta 10:	Todo el territorio tiene una codificación o códigos postales por lo que todos tenemos un Código Postal.

Intervención 11:	Servicios Postales
Pregunta 11:	¿La prestación de los servicios va a ser regulada para determinadas compañías según su función? ¿Puede una sola compañía dar todos los servicios?
Respuesta 11:	Un operador puede dar todos los servicios. La ANP homologa los servicios brindados. Si un operador cumple con todos los requisitos podrá dar todos los servicios.

Intervención 12:	En el caso de empresas de transporte, nos regimos a lo que es la Agencia Nacional de Tránsito, al cambiar los estatutos en la constitución, perdemos los beneficios de esta agencia en esto no se puede cambiar estatutos cambia actividad y esto nos beneficia
Pregunta 12:	NA
Respuesta 12:	No es un cambio total en el estatuto, es una modificación que se hace en el mismo. Puede incluirse el siguiente ítem "Y actividades complementarias de paquetería". La ANP no emitirá los permisos necesarios si en el estatuto no se incluye la referida modificación.



2.1.3 Fichas de Intervenciones escritas

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Silvana Tapia CI. 040105694-0

Ciudad: Quito

¿Cuál es su pregunta? Como se va ha regular a los operadores que no estan certificados por ANP

(4)

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: MIGUEL CORONEL ESPINOZA CI. 170352460-1

Ciudad: QUITO

¿Cuál es su pregunta? COMO HACERLE ENTENDER AL CLIENTE CIERTAS REGLAS DE ENTENDIMIENTO EN UN COURIER. Y PARA QUE VAYA SATISFECHO

INTERVENCIÓN 😊 PREGUNTA 😊

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Katherine del Salto CI. 171921218

Ciudad: Quito - Micsé

¿Cuál es su pregunta? Cuál es el plan de acción con CNEL - CELEC - EMAP - EPA es decir Empresas Públicas de servicios básicos para prestar / cobrar @por el servicio? Costos? Desde cuándo? Tentativamente

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

Agencia Nacional Postal **Rendición de Cuentas 2014**

Nombre: Miraya Chuya CI. 1719389395

Ciudad: Quito

¿Cuál es su pregunta? En el caso de empresas transporto nos regimos a lo que es la Agencia Nacional de Tránsito al cambiar los estatutos en la constitución perdemos los beneficios de esta agencia en esto no se puede cambiar ya que los beneficios son exoneraciones y si se cambian estatutos cambia actividad y esto no beneficia

(12)

Ing. Francisco Cevallos
DIRECTOR EJECUTIVO

2.1.4 Ideas Relevantes

El plenario de la Mesa de Regulación dada la importancia del conocimiento de la nueva normativa próxima a promulgarse, insiste sobre su participación en la elaboración de la reglamentación.

2.1.5 Integrantes del equipo facilitador Mesa de Regulación

Nombre	Área	Correo Electrónico
Ing. Javier Gómez	Director de Regulación	jgomez@agenciapostal.gob.ec
Ing. Rommel Andrango	Analista de Planificación	randrango@agenciapostal.gob.ec
Srta. Lesslie Armijos	Asistente de Proyecto	larmijos@agenciapostal.gob.ec

2.2 Mesa de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario

2.2.1 Intervención central

El facilitador de la Mesa de Regulación fue la Señorita Directora de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario quien en aproximadamente 10 minutos repasó la presentación previamente realizada, enfatizando en las secciones correspondientes a Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario.

Su intervención abordó los siguientes temas principales:

1. Repaso de la presentación principal.
2. Requisitos de certificación
3. Transporte de paquetería
4. Nuevas reglas de juego
5. Sistema Automático de Atención al Usuario Postal
6. Denuncias de Usuarios

2.2.2 Intervenciones de los participantes

Una vez concluida la intervención central se abrió el foro de participación, mismo que en un período aproximado de 15 minutos, permitió intervenir a los y las participantes de la mesa, de manera verbal o escrita con sus dudas, propuestas y/o aportes.

En este proceso se detallaron las siguientes intervenciones:

Intervención 1:	Evaluación de Operadores Postales
Pregunta 1:	¿Cada qué tiempo se evalúa a las oficinas que son certificadas?
Respuesta 1:	La Agencia Nacional Postal trabaja en función de un Plan Nacional de Control Postal, mismo que se realiza por muestreo y de manera aleatoria, es decir que puede evaluarse tanto las

	oficinas que se encuentran certificadas como a las que no han sido certificadas aún, con una frecuencia de una a dos veces al año.
--	--

Intervención 2:	Certificados de Operadores Postales
Pregunta 2:	¿Cuáles son los requisitos para poder certificar nuevas sucursales si el resto de oficinas ya han sido certificadas?
Respuesta 2:	Los requisitos para nuevas oficinas son los mismos que para aquellas certificadas, los cuales se encuentran detallados en el Reglamento de Registro de Operadores Postales. No obstante a esto, la ANP brinda asesoría mediante el 1800-POSTAL, por correo electrónico o a través de nuestras oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, a fin de solventar cualquier inquietud y orientar al operador postal durante toda la etapa de certificación.

Intervención 3:	NA
Pregunta 3:	¿Cuáles son las características que deben tener las balanzas
Respuesta 3:	Actualmente, no contamos con especificaciones técnicas necesarias para el uso de las balanzas, sin embargo dependerá del giro del negocio y del volumen que se maneje, en caso de que el operador postal reciba únicamente correspondencia pueden utilizar balanzas de hasta 2 kg. o si se trabaja con paquetería podrían ser de hasta 50 kg., el único requerimiento es que no se utilice balanzas de péndulo, ya que no ofrecen un pesaje exacto.

Intervención 4:	NA
Pregunta 4:	¿Cuál es el rol de las aerolíneas al transportar paquetería de hasta 50 kg.?
Respuesta 4:	Las aerolíneas son catalogadas como operador postal al trabajar con uno de los seis (6) procesos que conforman el servicio postal. Con el proyecto de Ley se contempla ampliar los servicios postales a servicios logísticos, dentro de los cuales se encuentran el almacenaje, la desaduanización entre otras consideraciones que permitirán ampliar los servicios que ofrecen los operadores postales.

Intervención 5:	NA
Pregunta 5:	¿Al ampliar los servicios postales a servicios logísticos, cuáles serían los parámetros para la calificación?
Respuesta 5:	Al promulgar la ley se cambiará la figura de registro por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones, proceso que cambiaría los requisitos que deberán cumplir los operadores postales. Para esto, se tiene previsto convocar a los operadores con el fin de socializar el proyecto de Ley, así como también el

	Reglamento General de la Ley..
Intervención 6:	Sería importante que se realice un debate previo a la promulgación de la ley.
Pregunta 6:	NA
Respuesta 6:	Hasta el momento se han realizado varias reuniones en la Asamblea Nacional, en las cuales se ha invitado a los presidentes de las asociaciones, representantes de couriers y de las cooperativas de transporte y de carga pesada, en las cuales éstas organizaciones pudieron presentar sus observaciones para que sean analizadas por lo miembros de la Comisión que se encuentra manejando el proyecto. Es importante mencionar, que en el portal web de la Asamblea Nacional se encuentra publicado el proyecto de Ley, cuyo link fue comunicado a los representantes de cada asociación para su conocimiento.
Intervención 7:	NA
Pregunta 7:	¿Qué posibilidad hay de que una nueva operadora obtenga el certificado de registro?
Respuesta 7:	Todas las personas que deseen trabajar realizando la actividad postal pueden registrarse, siempre y cuando cumplan con los requisitos solicitados.
Intervención 8:	NA
Pregunta 8:	¿Qué pasa con las empresas que no se encuentran registradas ante la ANP?
Respuesta 8:	Como es de su conocimiento, no disponemos de poder sancionador que permita a la ANP generar coerción ante ellos; sin embargo, hemos obtenido resultado con los operativos realizados en conjunto con el Ministerio del Interior, donde se ha logrado clausurar muchos establecimientos informales que no estaban cumpliendo con la normativa y que de una u otra manera afectan a las operadoras que se encuentran registradas. Adicionalmente, se ha logrado realizar convenios con diferentes instituciones, las cuales tienen entre sus requisitos el contar con el Certificado de Registro de Operador Postal.
Intervención 9:	NA
Pregunta 9:	¿Cómo podemos acceder a los quioscos del proyecto Sistema Automático de Atención al Usuario Postal?
Respuesta 9:	En una primera fase se han implementado cinco (05) equipos ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca; sin embargo se encuentra en análisis la posibilidad de ubicar nuevos equipos en diferentes puntos de atención de operadores

	postales donde exista una mayor afluencia de usuarios. De igual manera, si existe el deseo de un operador postal de contar con estos equipos en sus oficinas, deberán efectuar el requerimiento de manera formal a la ANP.
--	--

Intervención 10:	NA
Pregunta 10:	¿Para qué fecha se tiene planificado realizar las charlas de socialización
Respuesta 10:	Se informará en las próximas semanas la fecha exacta y el lugar donde se llevará a cabo.

Intervención 11:	NA
Pregunta 11:	¿En caso de recoger un paquete en el camino y el mismo se extravíe, qué puede hacer el operador postal ante la falta de un comprobante de envío?
Respuesta 11:	La admisión de un envío sólo se la puede realizar en oficinas del operador postal; por lo tanto siempre deberá contar con un comprobante en el cual conste el contenido, peso y valor declarado del envío, de tal manera que se genere un contrato entre las partes. Por otro lado, el operador postal al recibir el envío, deberá ofrecer al usuario un seguro, el mismo que será facultativo para el usuario el acceder al mismo.

Intervención 12:	NA
Pregunta 12:	¿Cuál es la sanción por parte de la Agencia Nacional Postal ante una denuncia realizada por el usuario?
Respuesta 12:	Actualmente, la ANP no tiene poder sancionatorio contra el operador postal; sin embargo, el usuario puede acudir a otras instancias al existir un contrato de adhesión firmado entre las partes. Por otro lado, si se desea mantener el buen nombre del operador postal, es conveniente responder ante el usuario por el error cometido por uno de los miembros de la empresa.

Intervención 13:	NA
Pregunta 13:	Obtener seguros para los envíos es complicado. ¿De qué manera se puede solucionar un inconveniente de pérdida sin necesidad de recurrir a la ley?
Respuesta 13:	Se recomienda negociar con compañías aseguradoras a fin de proteger la carga en general o bien se podría cobrar al usuario dentro de la tarifa un porcentaje por el seguro creando así un fondo para terceros por siniestros internos.

2.2.3 Fichas de Intervenciones escritas

Todas las intervenciones fueron verbales.

2.2.4 Ideas Relevantes

- a) Se requiere la socialización del proyecto de Ley y de su Reglamento de los operadores postales.
- b) La Agencia Nacional Postal al trabajar en función de un Plan Nacional de Control Postal, realiza inspecciones a los operadores postales con una frecuencia de una a dos veces al año.
- c) La ANP brinda asesoría mediante el 1800-POSTAL, por correo electrónico o acercándose a nuestras oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, a fin de solventar cualquier inquietud y orientar al operador postal durante toda la etapa de certificación.
- d) No existen especificaciones técnicas necesarias para el uso de las balanzas, el único requerimiento es que no se utilice balanzas de péndulo, ya que no ofrecen un pesaje exacto.
- e) Con el proyecto de Ley se contempla ampliar los servicios postales a servicios logísticos, dentro de los cuales se encuentran el almacenaje, la desaduanización entre otras consideraciones que permitirán ampliar los servicios que ofrecen como operadores postales.
- f) Al promulgar la Ley se cambiará la figura de registro por el otorgamiento de concesiones o autorizaciones.
- g) Durante los operativos realizados en conjunto con el Ministerio del Interior se ha logrado clausurar muchos establecimientos informales que no estaban cumpliendo con la normativa y que de una u otra manera afectan a las operadoras que se encuentran registradas.
- h) Operadores postales solicitan que se coloquen equipos del Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador.
- i) Convenios interinstitucionales han permitido que muchos operadores postales recurran a registrarse ante la ANP.
- j) La admisión de un envío solo se la puede realizar en oficinas, por lo tanto siempre deberá contar con un comprobante en el cual conste el contenido, peso y valor declarado del envío, de tal manera que se genere un contrato entre las partes.
- k) Es importante que el operador postal al recibir el envío ofrezca al usuario un seguro para daños o pérdidas y concientizar con el usuario sobre la importancia de tomarlo.

2.2.5 Integrantes del equipo facilitador Mesa de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario

Nombre	Área	Correo Electrónico
Eco. María José Sánchez	Directora de Registro Inspección, Control y Protección al Usuario	msanchez@agenciapostal.gob.ec
Eco. Karina Fiallos	Responsable de Planificación	kfiallos@agenciapostal.gob.ec
Srta. Geovanna Villamarín	Técnico de Atención al Usuario Postal	gvillamarin@agenciapostal.gob.ec

3. Compromisos Institucionales

Propuestas realizadas en las mesas de diálogo	Compromisos Asumidos por la Ciudadanía	Compromisos Asumidos por la Institución	Plazos
El operador designado, los operadores privados y la ciudadanía en general participará en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General de los Servicios Postales	Realizar la convocatoria para que el operador designado, los operadores privados y la ciudadanía en general participen en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General de los Servicios Postales	Acudir a la convocatoria y participar en la elaboración de la normativa necesaria luego de promulgada la nueva Ley General de los Servicios Postales	180 días luego de promulgada la ley.
Aumentar los quioscos automáticos de Atención al Usuario Postal	Buscar los mecanismos para financiar la adquisición de quioscos automáticos de Atención al Usuario Postal	NA	Diciembre 2015