



**Informe Estadístico Anual sobre la
prestación del Servicio Postal de parte de
los Operadores del Sector**

2014

**Dirección de Regulación
Agencia Nacional Postal**



Contenido

Dirección de Regulación	1
Agencia Nacional Postal.....	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ESTRUCTURA DEL SECTOR POSTAL EN EL ECUADOR.....	3
3.1. Categoría de operación de los operadores postales	3
3.2. Distribución de operadores postales por tamaño	5
3.3. Distribución de operadores postales por tipo de negocio	6
3.4. Puntos de atención del servicio postal por región	8
3.4.1. Puntos de atención del servicio postal en la Sierra	9
3.4.2. Puntos de atención del servicio postal en la Costa	11
3.4.3. Puntos de atención del servicio postal en el Oriente	12
3.4.4. Puntos de atención del servicio postal en la región Insular	14
4. FACTURACIÓN DEL SECTOR POSTAL.....	14
4.1. Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales.....	17
4.2. Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal.....	18
4.3. Empleados en el sector postal.....	19
4.3.1. Empleados con discapacidad.....	20
5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS OPERADORES POSTALES.....	21
5.1. Resultados del cumplimiento de requisitos técnicos para la prestación del servicio postal	22
5.1.1. Requisitos Básicos.....	22
Una vez realizadas las inspecciones en matrices y puntos de atención, se pone en evidencia que se inspeccionó el 74% del total de puntos de atención en el año 2014.	22
5.1.2. Tarifarios.....	24
5.1.3. Recolección a domicilio	24
5.1.4. Entrega a domicilio	25
5.1.5. Seguridad.....	25
6. REGULACIÓN Y GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL.....	26

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

El presente informe pormenoriza las actividades efectuadas durante el año 2014 por la Agencia Nacional Postal, con el fin de cumplir sus objetivos en beneficio del sector postal ecuatoriano.

2. OBJETIVO

Mostrar indicadores de información estadística relacionada con el sector de servicios postales a nivel nacional, tanto de operadores públicos como privados, así como del operador designado.

3. ESTRUCTURA DEL SECTOR POSTAL EN EL ECUADOR

Durante el año 2014, la Agencia Nacional Postal recopiló información sobre los operadores y el mercado postal; en torno a la categoría de operación, puntos de atención y su distribución a nivel nacional.

3.1. Categoría de operación de los operadores postales

La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario de la Agencia Nacional Postal registró 491 operadores en el año 2014.

El mayor porcentaje de ellos corresponde a la **categoría nacional**: 238 operadores postales, que equivalen al 49% del universo total; los mismos que se dedican a la



actividad postal prestada desde y hacia fuera de su límite local, dentro del todo el territorio del país.

Le sigue la **categoría internacional** con 217 operadores postales, que representan el 44% del total de operadores, quienes prestan servicio en el territorio nacional, desde y hacia el extranjero.

El restante 7% pertenece a la **categoría local**, que presta su servicio dentro de la misma ciudad o cantón, servicio ofertado por 36 operadores postales. Como se muestra en la tabla 1.

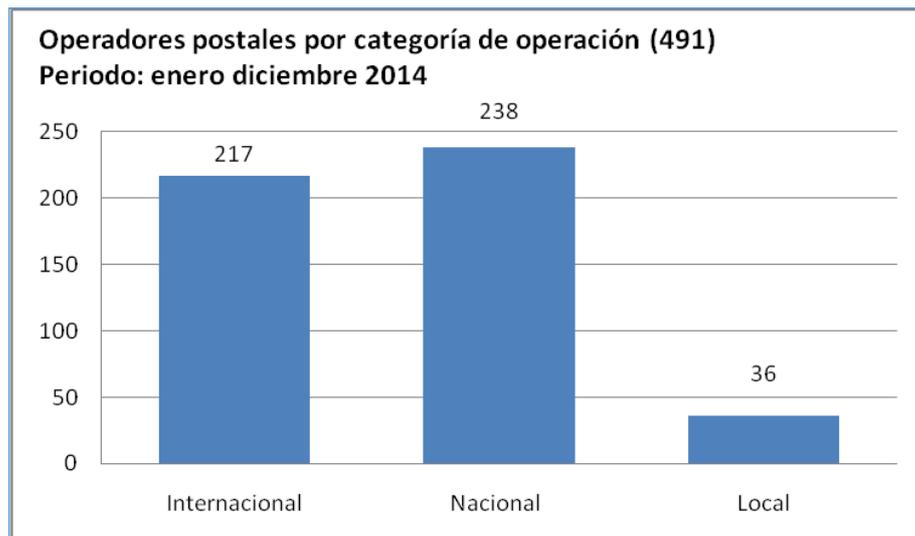
Tabla 1

Categoría de operación de operadores postales		
Periodo: enero a diciembre 2014		
Categoría	No. de operadores	%
Internacional	217	44%
Nacional	238	49%
Local	36	7%
Total de operadores	491	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

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

Gráfico 1



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 2



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.2. Distribución de operadores postales por tamaño

Según la clasificación realizada por la Agencia Nacional Postal en base a la facturación anual de cada operador; de un total de los 491 operadores registrados, el 11% se consideran como una empresa de tipo “pequeña”, siendo el grupo mayoritario en el estudio. Únicamente al 1% de los operadores se los puede considerar como empresas “grandes”.

Conforme lo determina la Superintendencia de Compañías, se define como empresas:

- **Grandes:** Son empresas a las que sus ingresos superan más de 5 millones de dólares al año.
- **Mediana:** Son empresas que generan ingresos anuales de 1 millón a 4’999.999 millones de dólares.
- **Pequeña:** Empresas que generan ingresos anuales de 100 mil a 999.999 dólares.
- **Micro:** Son empresas que tienen un rango de ingreso de 0 a 99.999 dólares

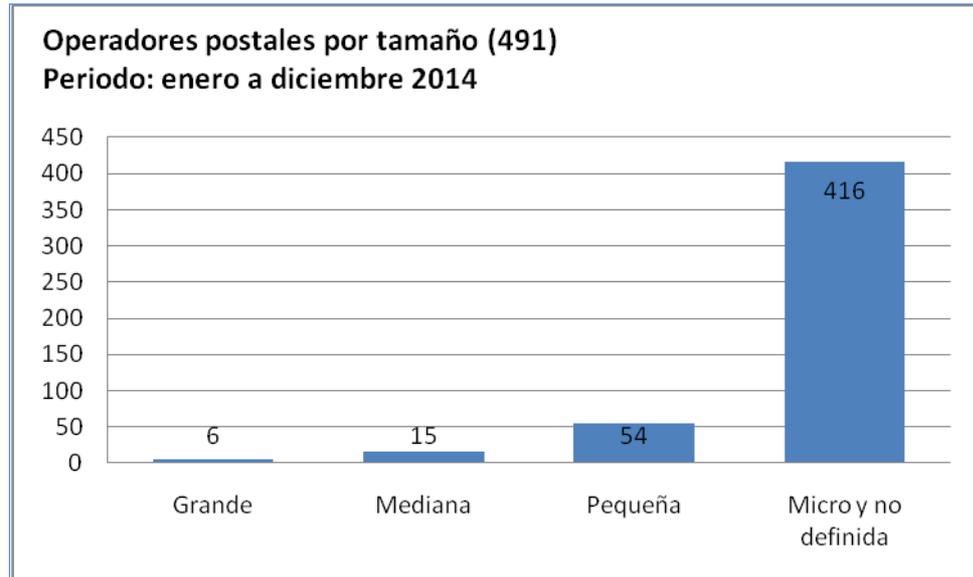
Tabla 2

Distribución de operadores postales por tamaño		
Periodo: enero a diciembre 2014		
Tamaño	No. operadores	%
Grande	6	1%
Mediana	15	3%
Pequeña	54	11%
Micro y no definida	416	85%
Total de operadores	491	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

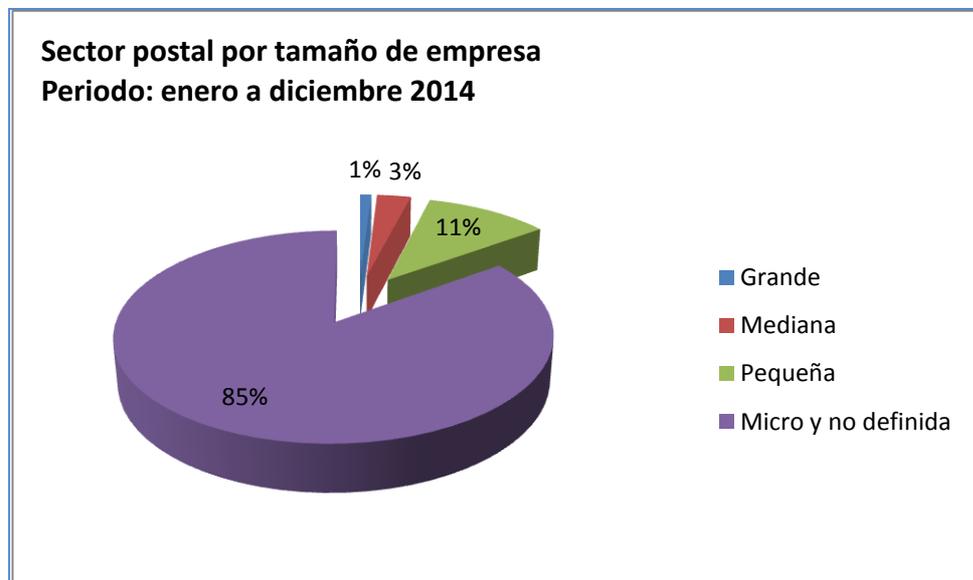
El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupa cada uno de los operadores postales según su tamaño.

Gráfico 3



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 4



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.3. Distribución de operadores postales por tipo de negocio

La Agencia Nacional Postal, distribuyó a las empresas acorde el tipo de negocio de las mismas. Para esto se observó que aproximadamente el 44% de los operadores son Courier, seguido de las cooperativas de transporte con el 23%, empresas de transporte terrestre con el 11%, empresas de transporte aéreo 2% y empresas que tienen como actividad complementaria actividades de correo con el 20%.

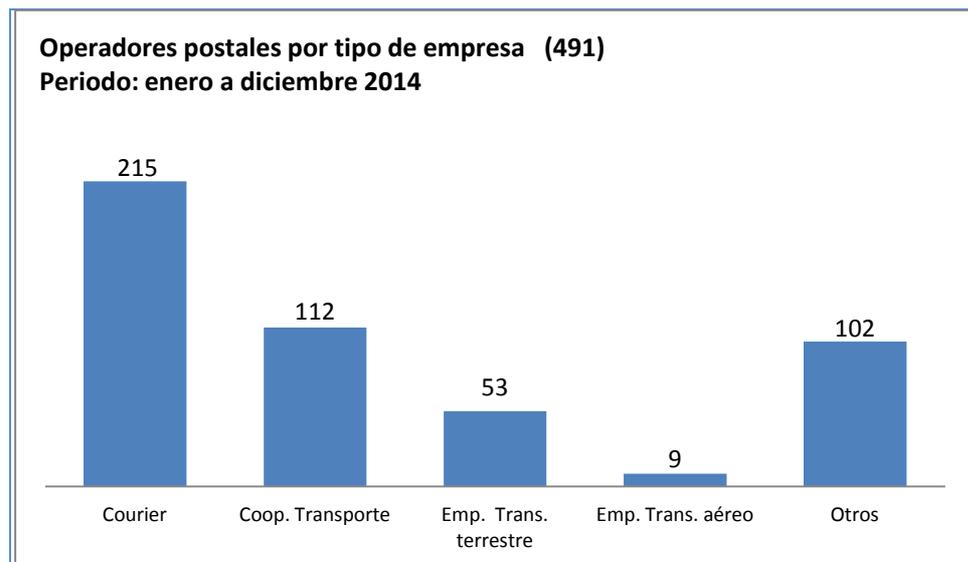
Tabla 3

Operadores postales por tipo de negocio		
Periodo: enero a diciembre 2014		
Negocio	No. operadores	%
Courier	215	44%
Cooperativa de transporte	112	23%
Empresa de transporte terrestre	53	11%
Empresa de transporte aéreo	9	2%
Otros	102	20%
Total de operadores	491	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección

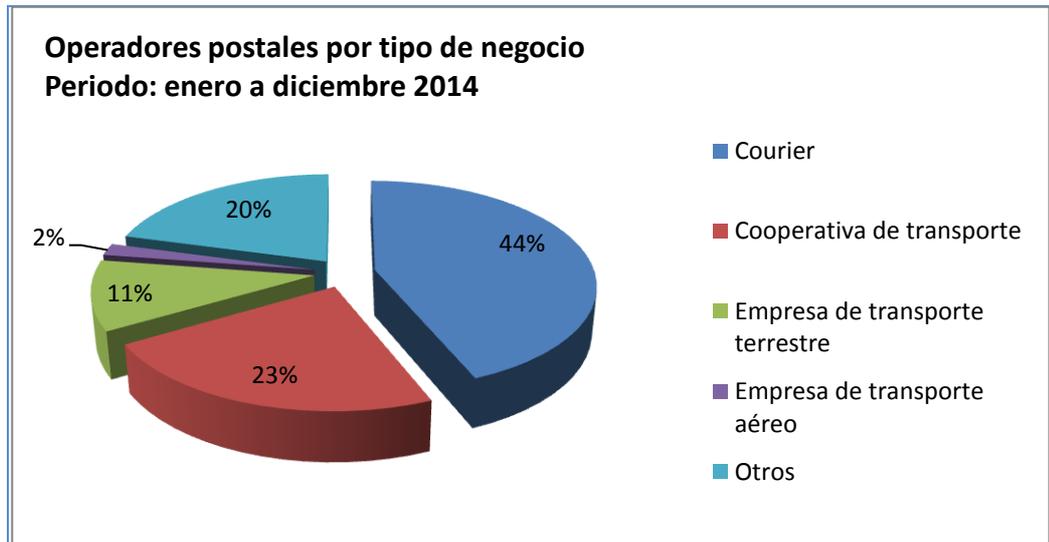
El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupa cada uno de los operadores postales según su negocio; para esto mayoritariamente encontramos a los Courier seguidos de las Cooperativas de transporte.

Gráfico 5



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 6



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.4. Puntos de atención del servicio postal por región

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

Tabla 4

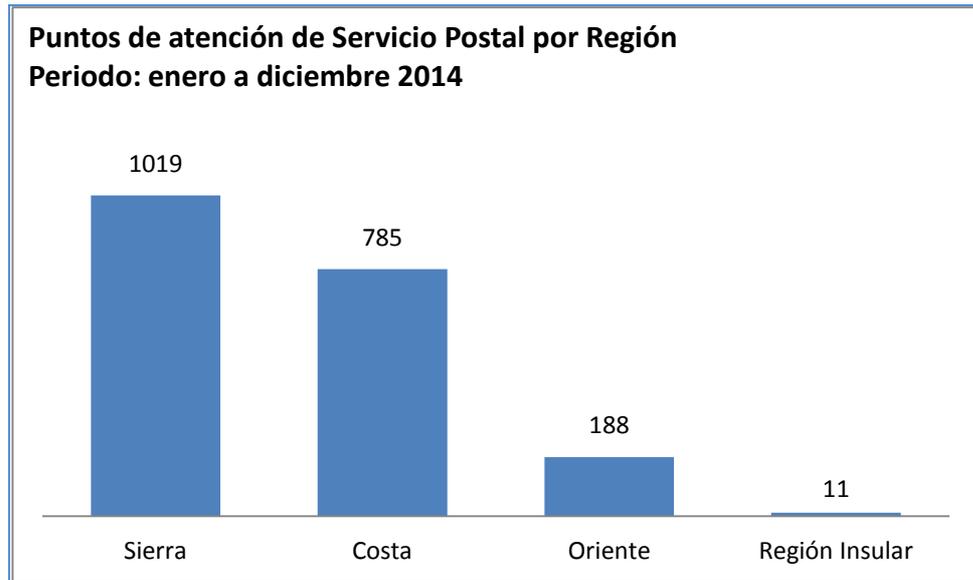
Puntos de atención del servicio postal por región				
Periodo: enero a diciembre 2014				
Región geográfica	No. Matrices	No. Puntos de atención	Total	%
Sierra	317	702	1.019	51%
Costa	134	651	785	39%
Oriente	39	149	188	9%
Región Insular	1	10	11	1%
Total de operadores	491	1.512	2.003	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Al analizar esta distribución de manera porcentual, se puede señalar que el 51% de los operadores postales están ubicados en la región Sierra, el 39% en la Costa, el 9% en el Oriente; y, el 1% en la región Insular.

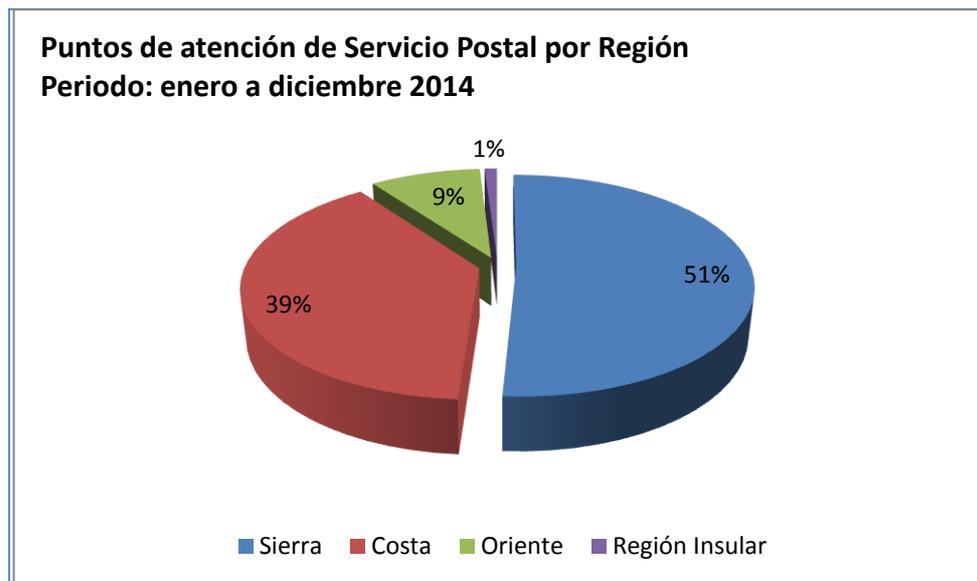


Gráfico 7



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 8



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.4.1. Puntos de atención del servicio postal en la Sierra

En la región Sierra se encuentran 1.019 puntos de atención postal de los 3.002 que existen a nivel nacional. En la tabla 5, se puede apreciar su distribución por provincia, matrices y puntos de atención.

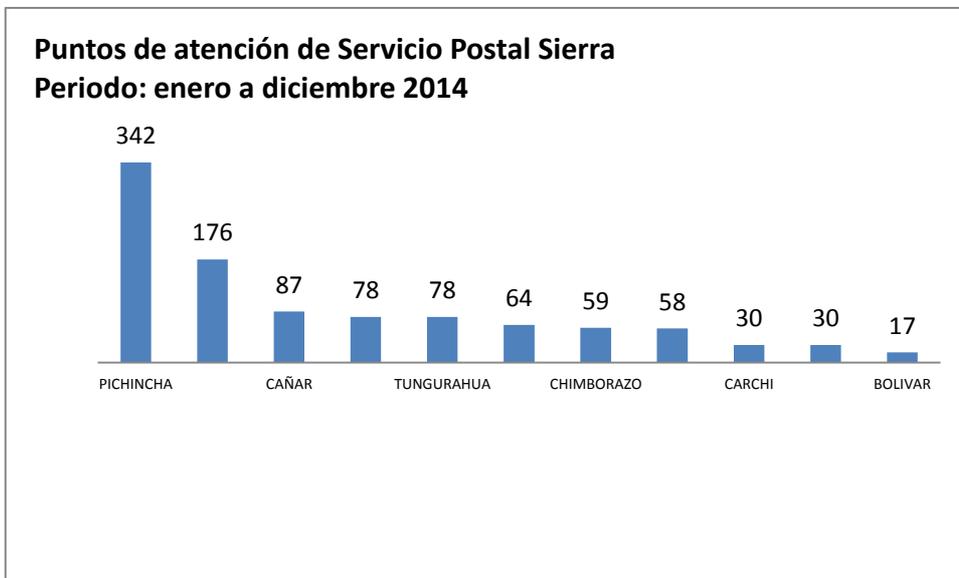


Tabla 5

Puntos de atención del servicio postal en la Sierra				
Periodo: Enero a diciembre 2014				
Provincia	No. Matrices	No. Puntos de atención	Total	%
PICHINCHA	113	229	342	34%
AZUAY	75	101	176	17%
CAÑAR	33	54	87	9%
LOJA	16	62	78	8%
TUNGURAHUA	22	56	78	8%
STO DGO DE TSÁCHILAS	6	58	64	6%
CHIMBORAZO	16	43	59	6%
IMBABURA	16	42	58	6%
CARCHI	11	19	30	3%
COTOPAXI	6	24	30	3%
BOLIVAR	3	14	17	2%
TOTAL	317	702	1.019	100%

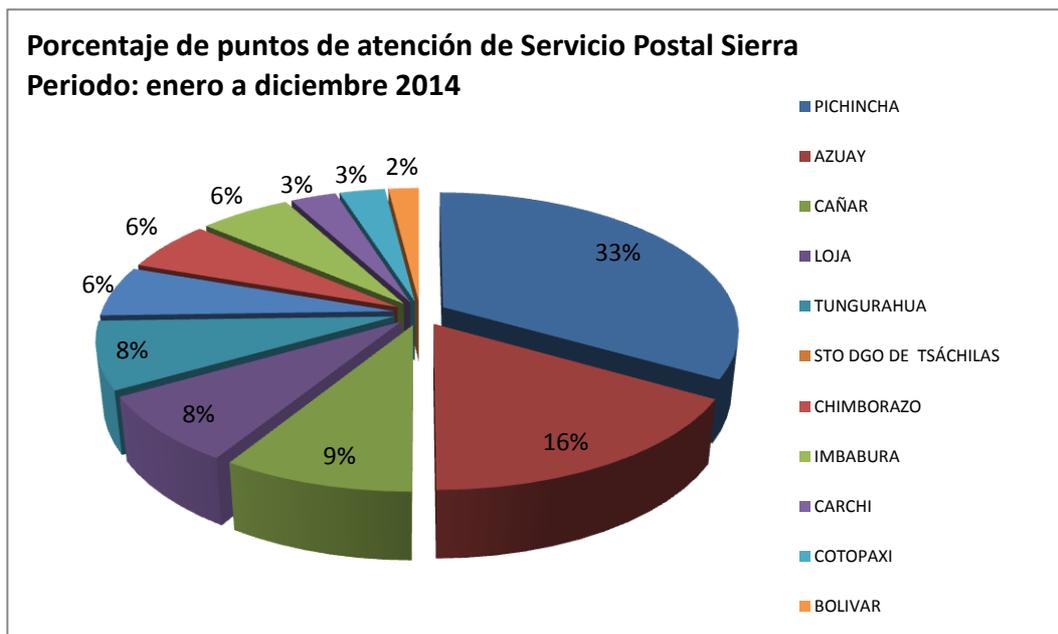
Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 9



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP

Gráfico 10



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP

3.4.2. Puntos de atención del servicio postal en la Costa

En la región Costa se encuentran 785 puntos de atención postal de los 3.002 que existen a nivel nacional. En la siguiente tabla, se puede observar la distribución por matrices y puntos de atención en cada provincia.

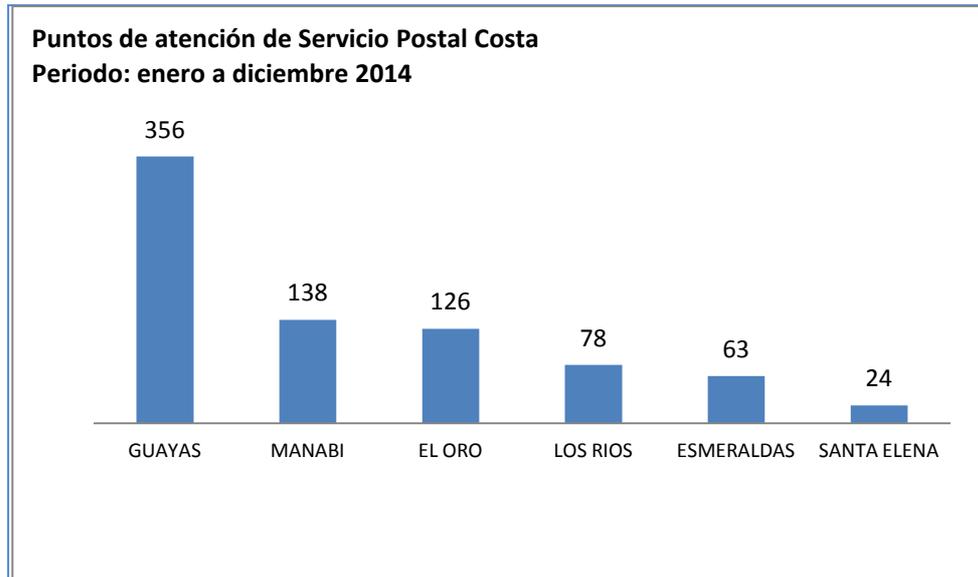
Tabla 6

Puntos de atención del servicio postal en la Costa				
Periodo: enero a diciembre 2014				
Provincia	No. Matrices	No. Puntos de atención	Total	%
GUAYAS	68	288	356	45%
MANABI	21	117	138	18%
EL ORO	20	106	126	16%
LOS RIOS	14	64	78	10%
ESMERALDAS	7	56	63	8%
SANTA ELENA	4	20	24	3%
Total	134	651	785	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

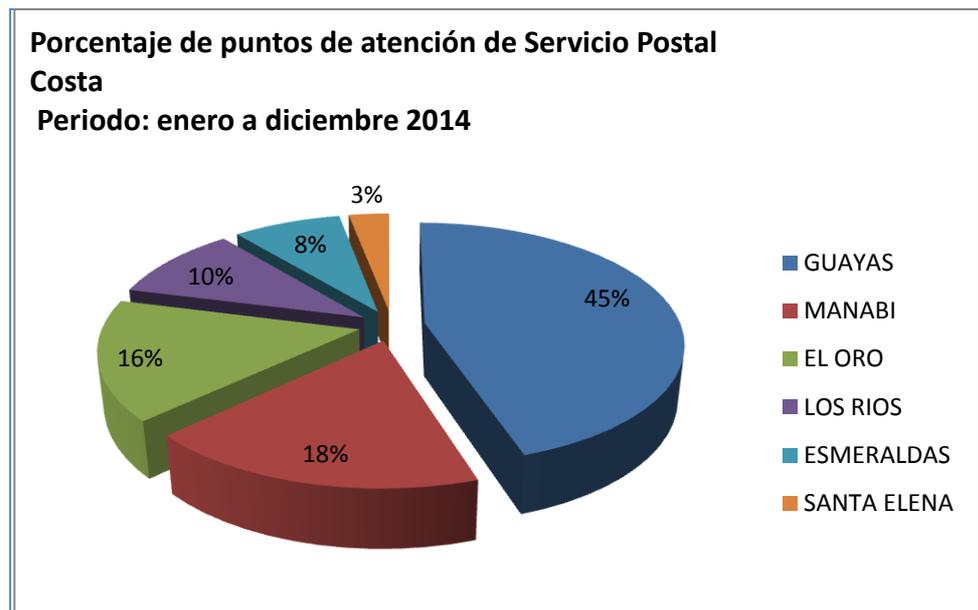


Gráfico 11



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 12



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.4.3. Puntos de atención del servicio postal en el Oriente

En la región Amazónica hay 188 puntos de atención postal. En la siguiente tabla se puede apreciar el número de oficina matrices y puntos de atención por provincias.

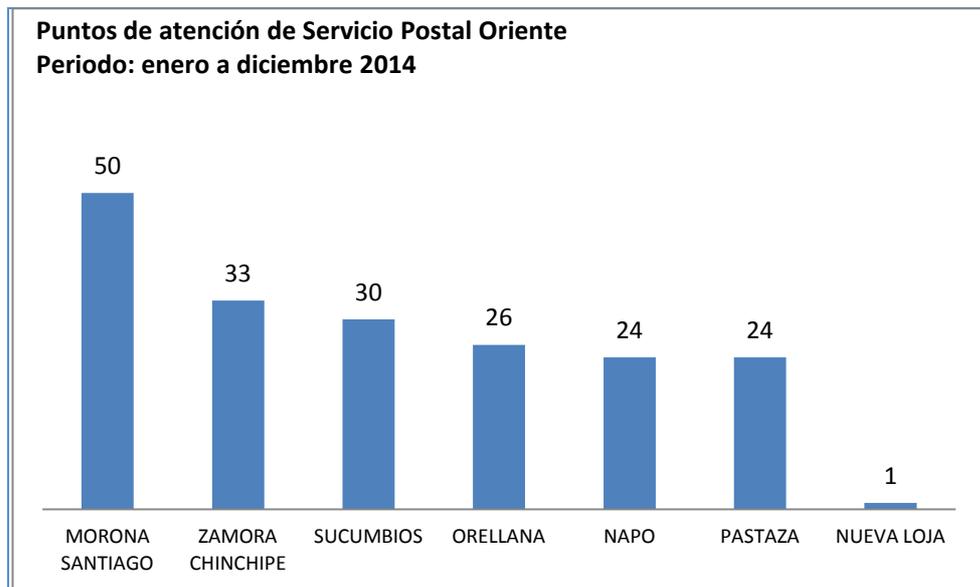


Tabla 7

Puntos de atención del servicio postal en el Oriente				
Periodo: enero a diciembre 2014				
Provincia	No. Matrices	No. Puntos de atención	Total	%
MORONA SANTIAGO	18	32	50	27%
ZAMORA CHINCHIPE	6	27	33	18%
SUCUMBIOS	3	27	30	16%
ORELLANA	4	22	26	14%
NAPO	3	21	24	13%
PASTAZA	5	19	24	13%
NUEVA LOJA	0	1	1	1%
Total	39	149	188	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

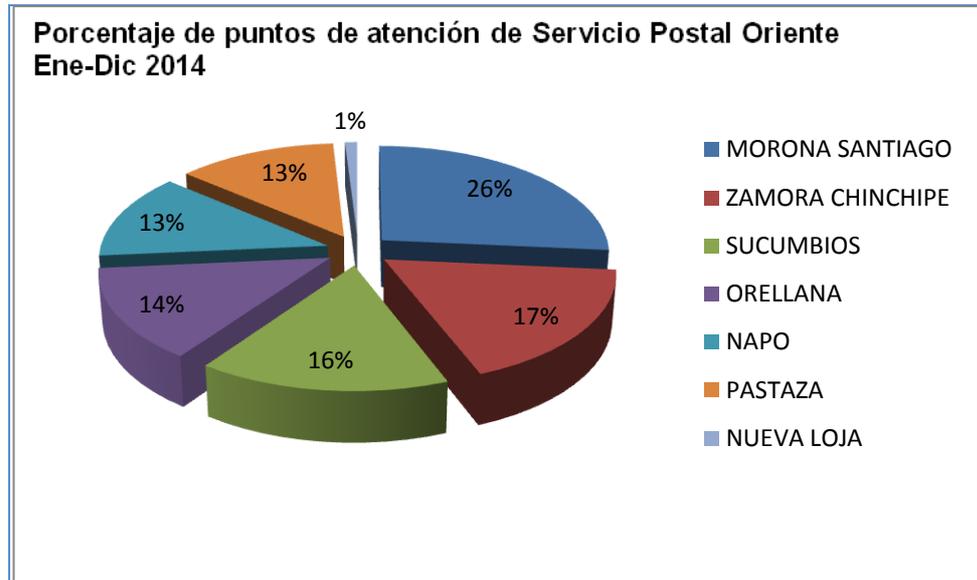
Gráfico 13



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.



Gráfico 14



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

3.4.4. Puntos de atención del servicio postal en la región Insular

En la región Insular se tiene una oficina matriz y 10 puntos de atención postal, como se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 8

Puntos de atención del servicio postal Insular				
Periodo: enero a diciembre 2014				
Provincia	No. Matrices	No. Puntos de atención	Total	%
Galápagos	1	10	11	100%
Total	1	10	11	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

4. FACTURACIÓN DEL SECTOR POSTAL

El mercado del servicio postal facturó US\$171'572.175 de dólares durante el año 2014. De esto, el 21% lo facturó el operador designado Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., y el restante 79% fue facturado entre los 490 operadores postales.

En la siguiente tabla se detalla el monto facturado por el operador designado y por los operadores públicos y privados durante los años 2011, 2012, 2013 y 2014.



Tabla 9

Facturación: sector postal								
Periodo: enero a diciembre 2011- 2014								
Tipo de operador	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Correos del Ecuador	31.951.148	34%	32.603.948	24%	38.433.763	23%	35.485.486	21%
Operadores de libre competencia	61.815.062	66%	102.186.070	76%	128.120.301	77%	136.086.688	79%
Total de facturación	93.766.210	100%	134.790.018	100%	166.554.064	100%	171.572.175	100%

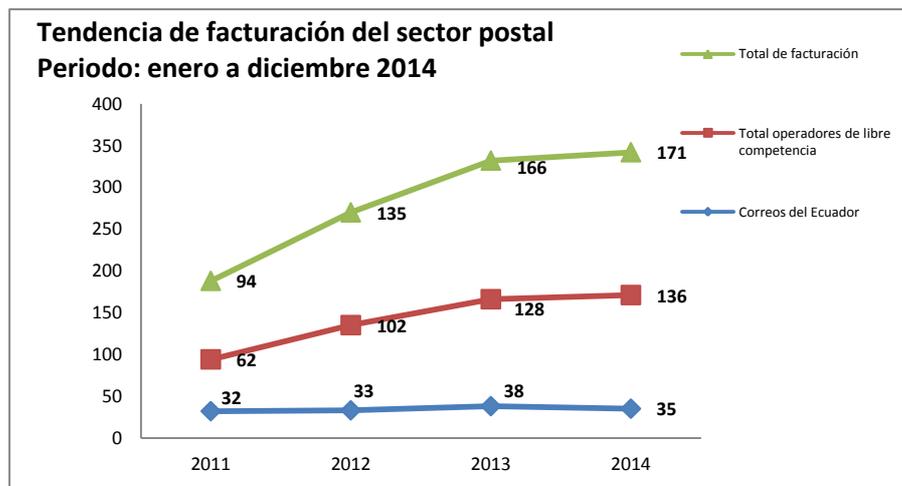
Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal.

El siguiente gráfico muestra a razón de porcentaje la distribución sobre los montos de facturación del total del sector postal para el ejercicio 2014.

Gráfico 15



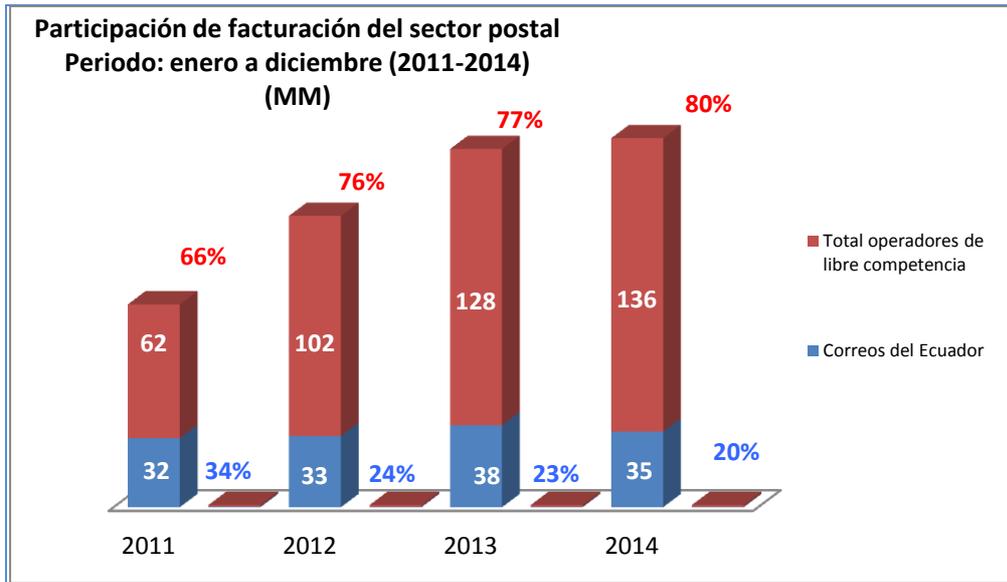
Gráfico 16



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal.



Gráfico 17

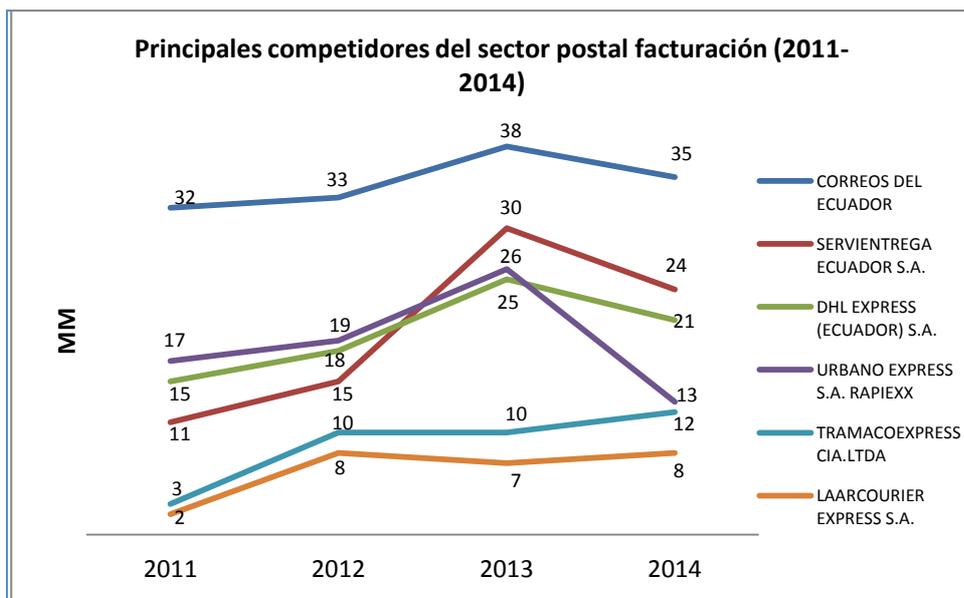


Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal.

Correos del Ecuador ha disminuido su participación en facturación en el orden del 14% (34% en el 2011 a 20% en el 2014).

Los otros Operadores han incrementado su participación en facturación en el orden del 14% (66% en el 2011 a 80% en el 2014)

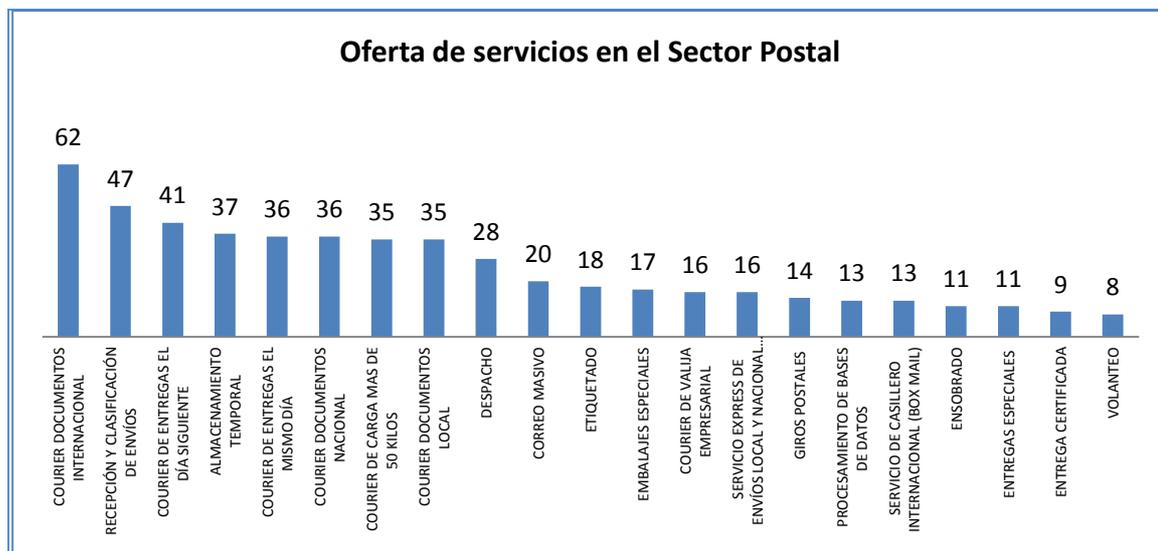
Gráfico 18



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal.

La disminución de facturación en el 2014 se debe a externalidades que afectaron directamente al mercado como son la facturación electrónica y el impuesto creado para la categoría “B” en las importaciones, lo que afecto en la disminución de compras en el exterior y afectando directamente en los ingresos de los operadores que ofrecen este servicio.

Gráfico 19



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal.

4.1. Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales

En el año 2014, los operadores postales procesaron aproximadamente 133 millones de envíos u objetos postales.

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

Tabla 10

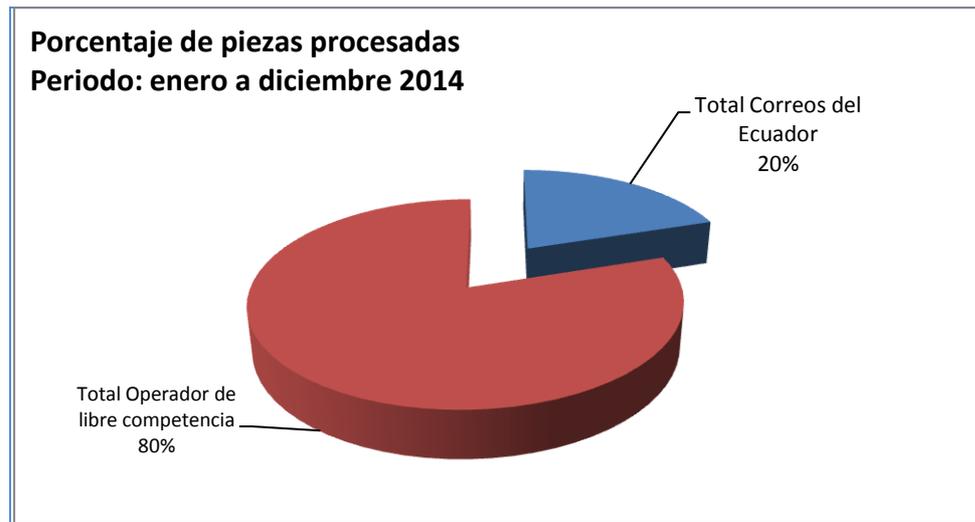
Piezas procesadas: sector postal								
Periodo: 2011- 2014								
Tipo de operador	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Correos del Ecuador	26.230.093	25%	34.519.958	24%	38.929.019	28%	27.242.785	20%
Operador de libre competencia	77.960.617	75%	106.947.253	76%	98.132.529	72%	106.221.782	80%
Total de piezas procesadas	104.190.710	100%	141.467.211	100%	137.061.548	100%	133.464.567	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

Al realizar el análisis porcentual, los datos de la tabla 10, correspondientes al 2014 permiten observar que el 20% de piezas fueron procesadas por el operador designado y el restante 80% fue procesado por los 490 operadores privados y públicos del país.

A continuación en el siguiente gráfico, se muestra la distribución por tipo de operador y número de piezas procesadas.

Gráfico 20



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

4.2. Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal

En el año 2014 se identificaron varios servicios que fueron ofertados por los operadores postales, considerando para esto el tipo de actividad que la empresa realiza.

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

Tabla 11

Distribución de los servicios ofrecidos en el sector postal	
Período: enero a diciembre 2014	
Servicio	No. operadores
Almacenamiento temporal	65
Colocación de tarjetas	9
Control de inventarios	14
Correo masivo	46
Courier de carga más de 50 kilos	62
Courier de carga menos de 50 kilos	162
Courier de entregas el día siguiente	93
Courier de entregas el mismo día	68
Courier de valija empresarial	37

Courier documentos local	61
Courier documentos nacional	72
Courier documentos internacional	42
Despacho	28
Embalajes especiales	25
Ensobrado	25
Entrega certificada	18
Entregas especiales	18
Etiquetado	26
Giros postales	16
Ink jet service	2
Picking & packing	5
Procesamiento de bases de datos	16
Procesamiento de pedidos	5
Recepción y clasificación de envíos	66
Servicio express de de envíos local y nacional de paquetería	29
Volanteo	9
Servicio de casillero internacional (box mail)	20

Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

4.3. Empleados en el sector postal

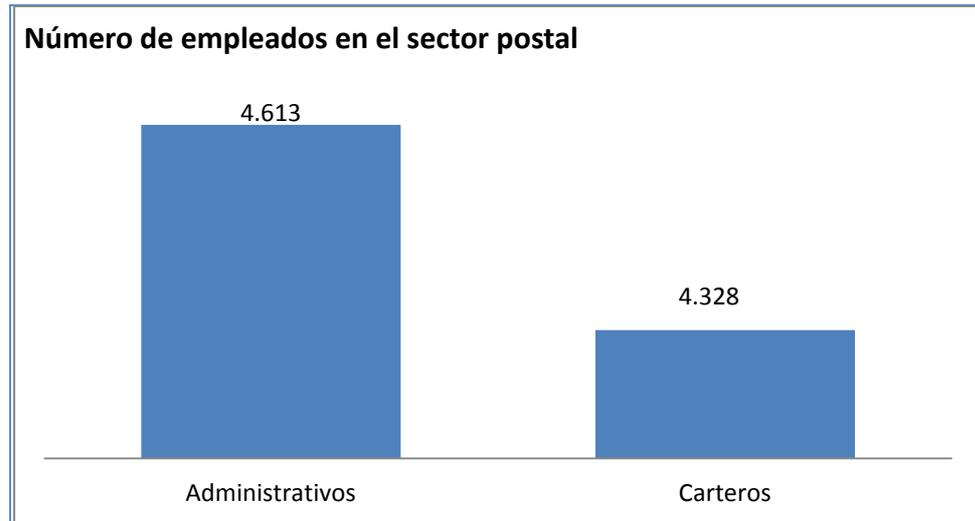
Para el año 2014 el sector postal contó con 8.941 empleados, quienes prestaron sus servicios en este ámbito; de los cuales el 52% representa a empleados administrativos, mientras que el 48% son empleados de campo (carteros).

Tabla 12

Número de empleados en el sector postal		
Periodo: enero a diciembre 2014		
Empleados	No. empleados	%
Administrativos	4.613	52%
Carteros	4.328	48%
Total de empleados	8.941	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP

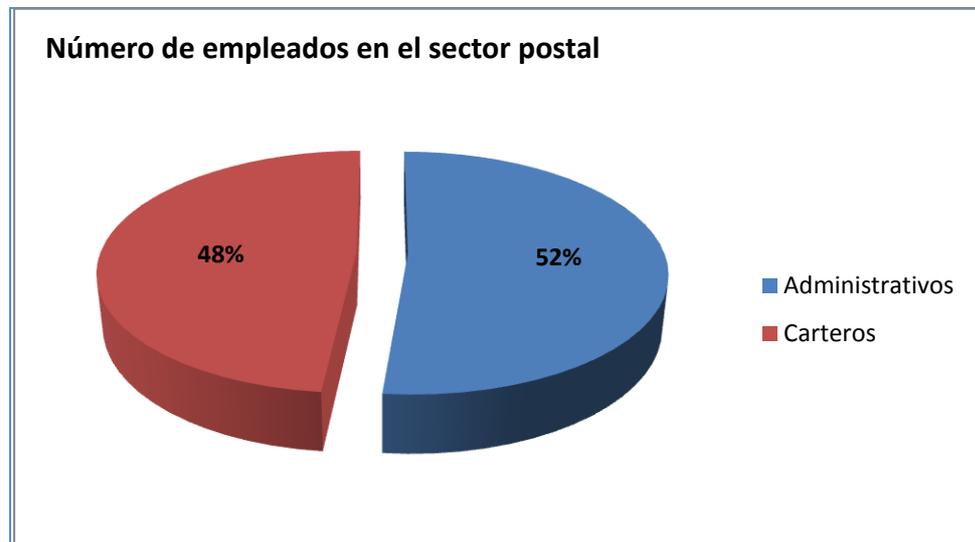
Gráfico 21



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

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

Gráfico 22



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

4.3.1. Empleados con discapacidad

Dentro de los 491 operadores postales, existen 8.941 empleados donde los operadores postales deben cumplir con el 4% de personas con discapacidad según dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades, en la actualidad solo cumplen con el 3% de empleados discapacitados.

En la siguiente tabla se puede evidenciar el número de personas con discapacidad que prestaron sus servicios en el sector postal durante el año 2014.

Tabla 13

Número de empleados con discapacidad en el sector postal		
Periodo: enero a diciembre 2014		
Empleados	No. empleados	%
Con discapacidad	258	3%
Sin discapacidad	8.683	97%
Total de empleados	8.941	100%

Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

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

Gráfico 23



Fuente: Base de datos de la Dirección de Regulación, Agencia Nacional Postal

5. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A LOS OPERADORES POSTALES

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



Durante el año 2014 se realizaron 1.888 inspecciones ordinarias en los diferentes puntos de atención. De este total, 1.400 inspecciones fueron efectivas; es decir, que el operador postal fue ubicado y se logró realizar la inspección por parte del inspector postal.

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

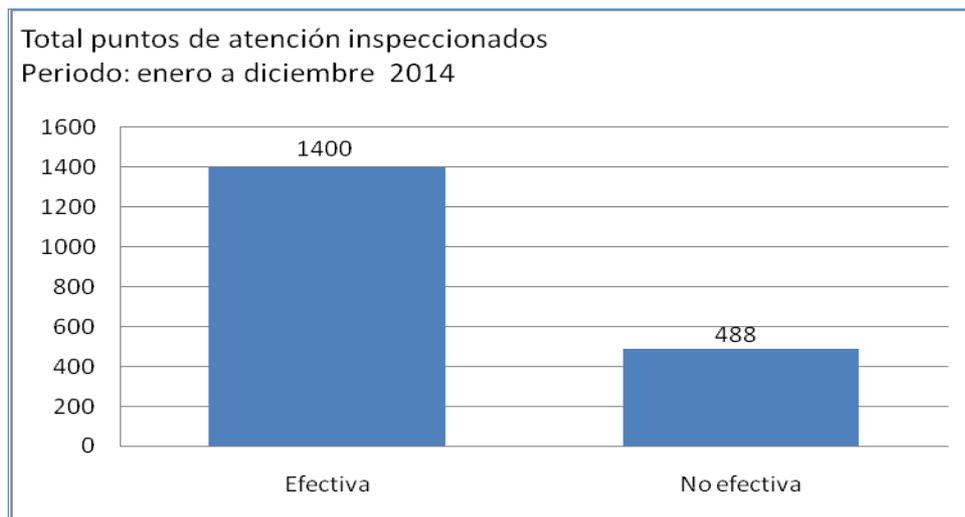
5.1.1. Requisitos Básicos

Una vez realizadas las inspecciones en matrices y puntos de atención, se pone en evidencia que se inspeccionó el 74% del total de puntos de atención en el año 2014.

Tabla 14

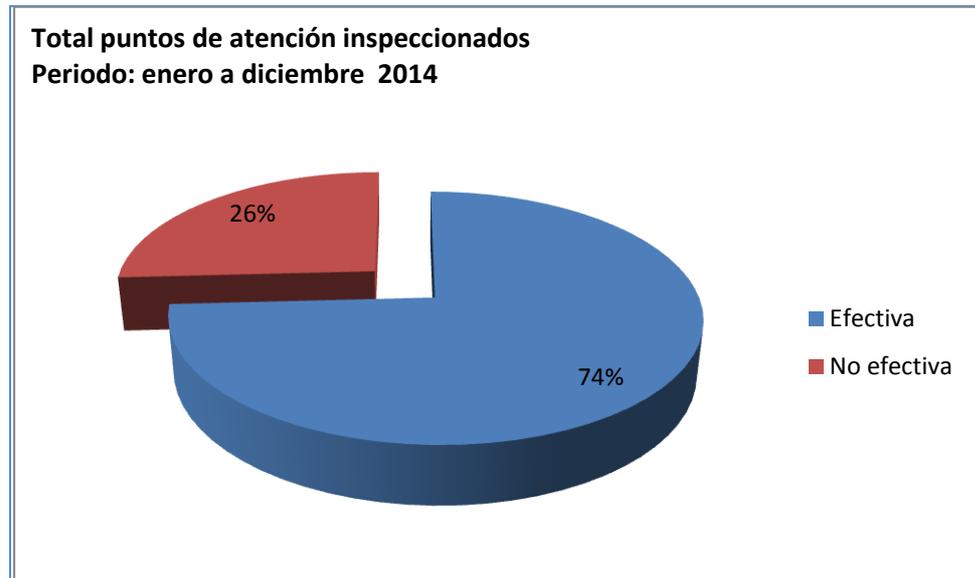
Total de inspecciones realizadas	Total puntos de atención inspeccionados	
Efectiva	1.400	74%
No efectiva	488	26%
Total	1.888	100%

Gráfico 24



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Gráfico 25



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Del total de inspecciones efectivas, se evidencia que el 72% de operadores postales cumplen con los cuatro requisitos básicos.

Gráfico 26



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

5.1.2. Tarifarios

Del total de puntos postales inspeccionados, 1084 cumplen con el uso de tarifarios, es decir un 77%.

Gráfico 27

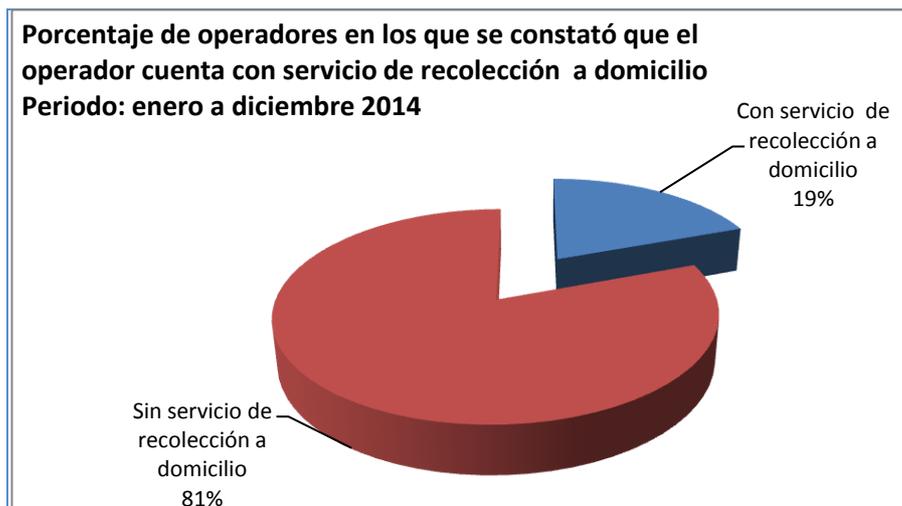


Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

5.1.3. Recolección a domicilio

Del total de puntos postales inspeccionados, 271 puntos de atención cuentan con el servicio de recolección a domicilio, es decir un 19%.

Gráfico 28

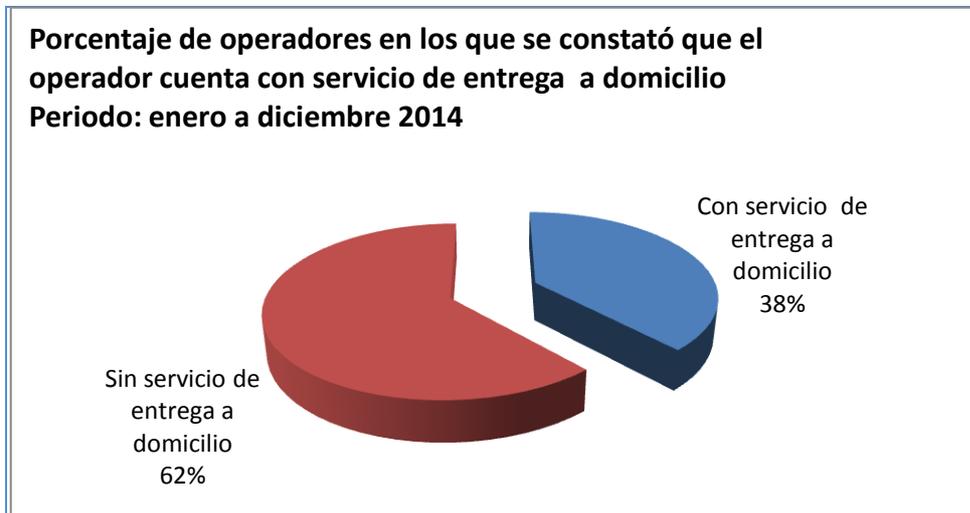


Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

5.1.4. Entrega a domicilio

Se evidencia que del total de puntos postales inspeccionados, 534 puntos de atención cuentan con servicio de entrega a domicilio, es decir un 38%.

Gráfico 29



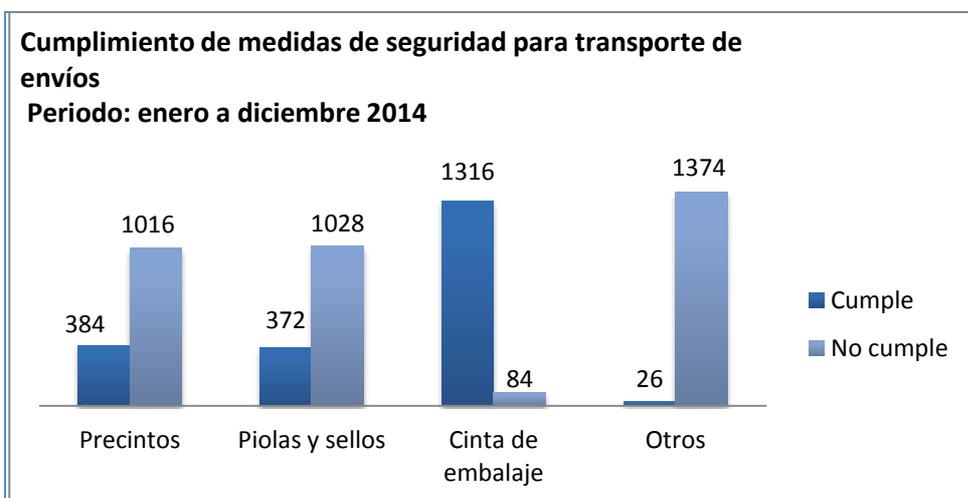
Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

5.1.5. Seguridad

En cuanto a medidas de seguridad utilizadas en el transporte de los envíos, del total de puntos postales inspeccionados, el 18% de operadores utilizaron precintos, el 18% usaron piolas y sellos, el 63% emplearon cintas de embalaje, mientras que el 1% de operadores utilizaron otro tipo de medida de seguridad.

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

Gráfico 30



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

6. REGULACIÓN Y GESTIÓN DEL SECTOR POSTAL

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

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

Tabla 15

Paquetes rezagados	
Periodo: enero a diciembre 2014	
Número de paquetes rezagados	Objetos para donación
10.920	12.877

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, ANP.

Elaborado por:

**Dirección de Regulación
Agencia Nacional Postal**