



Rendición de Cuentas 2015

Rendición de Cuentas 2015

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 de Regulación y Control Postal

Edición y diseño
Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación

Fuente
Agencia de Regulación y Control Postal –ARCPostal-
Quito, marzo 2016

ÍNDICE

Mensaje	3
ANP 2008 - 2014	5
Regulación y Control Postal - 2015	9
Participación internacional	15
Presupuesto 2015	18
Desafío 2016	19

MENSAJE

El avance de la tecnología y las telecomunicaciones ha impulsado la renovación del sector postal. Es así que ha cobrado un rol protagónico, pues ha logrado que a través de sus servicios, se dinamice la producción y economía del país.

Y, es en este marco que, en una acertada decisión política, en el 2008 se crea la Agencia Nacional Postal –ANP-, con el fin de supervisar los servicios postales públicos y privados en el Ecuador, lo que permitió levantar un catastro de operadores postales, que estuvo acompañado de un proceso de registro y certificación de calidad del servicio.

Así también, la creación del Sistema Código Postal, permitió que su accionar no se circunscriba únicamente al sector postal; sino más bien, que tanto el Estado como el sector privado, puedan sacar el mejor provecho de esta herramienta.

Todo lo anterior sirvió para catapultar un gran desafío: la aprobación de la Ley General de los Servicios Postales, lo que significa múltiples beneficios: el acceso al Servicio Postal Universal, como derecho ciudadano recibido a través de un servicio público; una mejor atención al cliente, basada en estándares de calidad; y, desde el punto de vista económico, una mejora en la productividad de los



operadores postales y por ende del país. Para desarrollar y ejecutar esta regulación, se creó la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal), en sustitución de la Agencia Nacional Postal.

El cambio, fue lo que caracterizó a la Agencia durante el 2015, y lo finalizamos con un gran reto: desarrollar un sector postal vanguardista, ligado al rol que ejerce la comunicación y los distintos productos asociados a las nuevas tecnologías de la información; que coadyuve así al desarrollo social y económico del Ecuador.

Finalmente, presento orgulloso ante ustedes este informe, que recoge los

ocho años de gestión de la ANP, ahora ARCPPostal, resultados que no hubieran sido posibles sin el compromiso y profesionalismo de todos quienes, a lo largo de este tiempo, hemos hecho y formado la Institución.

Ecuatoriano y ecuatorianas, a su consideración este informe de Rendición de Cuentas 2015.

DIRECTOR EJECUTIVO

ANP 2008 - 2014

La Constitución de la República del Ecuador determina en su Art. 16 que la comunicación es un derecho; y en su Art. 314, establece que los servicios públicos, prestados bajo el control y regulación del Estado, deben responder a principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, velando por precios y tarifas equitativas.

Es así que en pro de garantizar y hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a la correspondencia, en el marco de la nueva realidad nacional y mundial, el 29 de julio del 2008, se crea la Agencia Nacional Postal -ANP-, cuyo objetivo fue regular a los operadores postales con el fin de garantizar la prestación eficiente y oportuna del servicio a

la ciudadanía y usuarios, satisfacer las necesidades de comunicación postal dentro y fuera del Ecuador, y permitir la participación del sector privado.

En este sentido y como primer hito, la labor de la ANP, estuvo encaminada a la recopilación de información sobre los operadores postales, categoría de operación, puntos de atención y su gestión, a fin de establecer un catastro real sobre el número de operadores postales que daban el servicio en el país.

Este trabajo, fue realizado directamente en campo, lo que le permitió a la ANP, posicionarse entre sus regulados, logrando realizar un trabajo articulado y consensuado con los operadores postales.



A partir de ese momento, la ANP crea reglamentos, normas e instructivos que regulan las operaciones postales, obligando a los operadores a prestar servicios con mayor calidad, transparencia y calidez, entre ellos los más importantes:



Normas técnicas

Norma técnica para la prestación del Servicio Postal Universal

Norma técnica del Código Postal Ecuatoriano



Reglamentos

Reglamento para la exportación con fines comerciales vía servicio postal

Reglamento de inspecciones postales

Reglamento de envío de información de operadores postales

Reglamento prestación servicio postal - Régimen especial Galápagos

Reglamento registro de operadores postales

Reglamento de indemnizaciones de la Agencia Nacional Postal



Instructivos

Instructivo manejo mercancías peligrosas y tratamiento especial

Instructivo para mantenimiento del equipamiento básico postal

Instructivo tratamiento envíos postales no distribuibles y rezagados

Instructivo de remate y venta de envíos postales rezagados



A más de la normativa emitida y a fin de garantizar a los ciudadanos el acceso a la prestación universal del servicio postal, así como también lograr un ordenamiento logístico territorial que permita a los operadores postales realizar su trabajo, la ANP desarrolla el Sistema Código Postal.

Se trata de un sistema de georreferenciación, compuesto por seis dígitos, los dos primeros corresponden a la provincia, los dos segundos indican el distrito y los dos últimos representan la zona postal, propiamente dicha. En el Ecuador existen 1.225 zonas postales delimitadas por accidentes geográficos o redes viales, que agrupan un promedio de 3 mil viviendas u 11 mil habitantes.



UPU

UNIVERSAL
POSTAL
UNION



Asimismo, a nivel internacional, a partir de su creación, la ANP fue la encargada de representar al Ecuador ante los dos organismos internacionales postales de los cuales es parte: Unión Postal Universal –UPU- y la Unión Postal para las Américas, España y Portugal –UPAEP-. En este marco se logró conseguir en el año 2012, integrar el Consejo de la Administración de la UPU y ser electos vicepresidentes del Grupo de Cuestiones Reglamentarias durante el 25° Congreso de Doha; y en el año 2013, se ocupó la misma dignidad, en el Grupo de

Asuntos Regulatorios perteneciente a la UPAEP.



Lo anterior derivó en que, en el año 2014, el Ecuador fuera la sede del V Diálogo de Regulación Postal, un foro que congregó a reguladores postales del mundo para compartir información sobre las mejores prácticas en temas de normativa postal.

El sector postal ecuatoriano se encuentra en expansión y ha ido posicionándose a lo largo de estos años como engranaje dinamizador de la economía del país, muestra de ello, presentamos las siguientes cifras:



Lo resumido en estas líneas son algunos de los hitos más trascendentales que marcaron la historia de los siete años de la Agencia Nacional Postal, cuyo objetivo alcanzado fue el fortalecimiento del sector postal en el país. ■

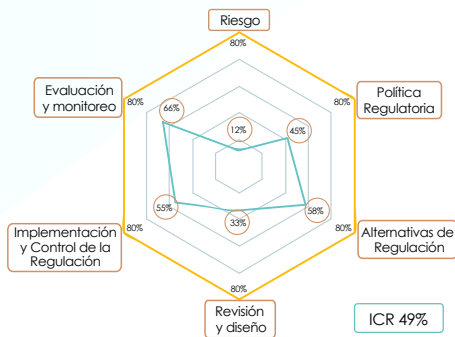
REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL - 2015



Agencia
Nacional
Postal

El 2015 fue un año de importantes desafíos para el sector postal y por ende para su ente regulador, en este marco, se lograron varios objetivos, los mismos que se detallan en los siguientes párrafos.

Con el fin de facilitar el registro para los operadores postales, la Agencia desarrolló un formulario en línea que les permite solicitar su certificación de registro automáticamente, mientras que la información complementaria es validada a través de la plataforma Infodigital, un servicio del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, el cual integra registros de las diferentes instituciones que lo conforman, suprimiendo de esta manera los requisitos documentales en su totalidad.



Como parte del Programa de Mejora Regulatoria, impulsado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo –SENPLADES– y que involucra a las agencias de regulación del país, como una de las primeras actividades se realizó el cálculo del Índice de Capacidad Regulatoria (ICR),



cuyo resultado para Agencia en el año 2015 fue del 49%, a pesar de no contar con un marco legal apropiado para el sector postal. Gracias a esta información, se pudo determinar la eficacia de la normativa expedida por la ANP y precisar las actividades necesarias para una mejora en la capacidad regulatoria. ■



Con miras a aportar a la mejora logística del sector postal, se continuó con la segunda fase del Sistema de Código Postal, esta vez a nivel de manzanas o intersecciones. Durante la ejecución

del proyecto se logró georreferenciar 322.881 códigos por intersección de las principales zonas pobladas del país. Esta herramienta, permite la ubicación exacta de una manzana, reduciendo los tiempos logísticos, permitiéndole al operador postal optimizar su operación.

Adicionalmente, y con el fin de que la ciudadanía conozca su Código Postal, en el mes de septiembre, la Agencia participó con un stand durante la V Edición del evento tecnológico y emprendimiento Campus Party. Durante el evento, se realizó el lanzamiento del aplicativo móvil de Código Postal tanto para dispositivos Android, como iOS; esta herramienta permite conocer la zona postal de la ubicación del ciudadano, a través del GPS del dispositivo móvil. ■

Así también, durante el 2015 el sector postal evidenció nuevamente un crecimiento, proceso en el que los operadores postales se convierten en actores importantes, como muestra de ello se detallan las siguientes cifras:

- ▶ Los operadores postales gestionaron un total de 115 millones de piezas, lo que significó para la economía del país una facturación del sector postal de casi USD160 millones.
- ▶ Se han catastrado 29 operadores postales informales, de ellos, 18 obtuvieron la certificación por haber cumplido con los requisitos de operación de acuerdo a la normativa vigente. Al finalizar el año

existen 476 operadores postales catastrados, de los cuales 185 se encuentran certificados, lo que significa que han cumplido con todos los requisitos técnicos, legales y operacionales que la Agencia exige.

- ▶ Los operadores postales para poder brindar un servicio de calidad, crean puntos de atención en su área de cobertura. Al 2015 se encuentran registrados 2.038 puntos de atención, de los cuales 1.007 han obtenido su certificado de operación.

Para validar la información anterior, durante el último año se realizaron un total de 737 inspecciones.



Asimismo, en cumplimiento del “Instructivo de tratamiento de envíos postales no distribuibles y rezagados”, que establece la donación de objetos como: ropa, vituallas, zapatos, libros, material didáctico, medicamentos, entre otros que no pudieron ser entregados a sus destinatarios, o que no lograron ser devueltos a su lugar de origen, la Agencia donó durante el 2015, un total de 6.463 objetos postales reportados y declarados como como rezagados.



Ing. Francisco Cevallos en la entrega de donaciones a la “Fundación Álvarez”

Esta donación se realizó, mediante la firma de un convenio, con la “Fundación Álvarez”, que promueve obras sociales en los campos de la educación formal e informal, atendiendo especialmente a los más necesitados de la provincia de Loja.

Es importante mencionar que, a partir de la aprobación de la Ley General de los Servicios

Postales, el Operador Público Designado –Correos del Ecuador EP-, también reportará los envíos postales no distribuibles y rezagados que no se encuentren enmarcados en el Convenio de la Unión Postal Universal.

El principal logro del 2015, tuvo lugar el 7 de octubre, fecha en la que se promulgó la Ley General de los Servicios Postales en el Suplemento del Registro Oficial No. 603. Este marco legal zanja la brecha entre los operadores postales y el órgano regulador, para responder efectivamente a las necesidades cambiantes del sector postal.

Con la aprobación de la Ley, surgen nuevos retos, el primero se dio con la transformación institucional creando la

Agencia de Regulación y Control Postal –ARCPostal-, que sustituyó a la Agencia Nacional Postal.



Agencia de
**Regulación y
Control Postal**

Esta nueva institucionalidad renovó la visión del sector postal, misma que se construyó en base a tres grandes aristas: el ciudadano y la actividad postal como un servicio social coadyuvante para el desarrollo del Ecuador; el otro, una arista económica relacionada con el sistema productivo del país; y el último, el institucional, visto como la estructura legal y orgánica que debe tener el sector postal para garantizar la sustentabilidad y sostenibilidad en el tiempo.

La ARCP postal, es un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información -MINTEL-, rector del sector postal; con personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, para lo cual cuenta con las atribuciones suficientes para el ejercicio de las funciones encomendadas.

Este proceso de cambio institucional, revistió un gran esfuerzo de la familia ARCP postal, pues impulsó un plan de transición que fue ejecutado con la mayor rigurosidad y respetando cada uno de los

plazos establecidos, lo que permitió el cierre ordenado de la ANP, y el inicio de la nueva institución sin ningún contratiempo. ■



PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL

El Ecuador se ha convertido en un referente en asuntos regulatorios a nivel regional e internacional, debido principalmente, al impulso y gestión dada para dotar al sector postal de un marco legal apropiado, que responda a los requerimientos de la ciudadanía y del mercado postal, a través de la aprobación de la Ley General de los Servicios Postales.



Como muestra de lo anterior la Agencia fue convocada como ponente invitada en varios eventos organizados por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal –UPAEP-:

- En el mes de junio, se llevó a cabo la Conferencia Regional sobre la Estrategia de Estambul (Sto. Domingo-República Dominicana). Durante el encuentro, el Ecuador, representado por la Agencia Nacional Postal, realizó una presentación respecto al apoyo que brinda el gobierno ecuatoriano para formular políticas de desarrollo para el sector postal en el país; alineado a las estrategias postales internacionales, en el marco de la cual también planteó un



reto: construir una política para el desarrollo postal regional.

- ▶ En el mes de julio la Agencia, convocada por la Secretaría General de la UPAEP, realizó una ponencia sobre “La nueva ley postal en el Ecuador”, en el marco del Foro de Regulación Postal (Madrid-España).



Ing. Francisco Cevallos Z. durante su intervención en el Foro de regulación Postal

- ▶ En el mes de septiembre, la Agencia fue invitada a participar en el Taller de Formación de Expertos en materia de Reforma del Sector Postal. PDR UPU-UPAEP “Reforma y Desarrollo del Sector Postal” (Uruguay), el cual tuvo como objetivo fortalecer las capacidades de los participantes en la formulación del Plan Integral para la Reforma y Desarrollo del Sector –PIDEP-.

Así también, en el mes de marzo del 2015, el Consejo Consultivo y Ejecutivo de la UPAEP, reunido en Montevideo, aprobó el Plan de Acción Anual, en el cual se suscribió el financiamiento y ejecución del proyecto “Modelo de Costos del Servicio Postal Universal” postulado por el Ecuador,

cuyo objetivo es desarrollar un modelo para el cálculo de costos de los servicios comprendidos en el Servicio Postal Universal –SPU-, que es prestado por el operador postal designado –Correos del Ecuador EP- (CDE EP). El proyecto, que aún se encuentra en ejecución, ha demandado un trabajo articulado con CDE EP, con el fin de conocer las diferentes actividades que se realizan dentro del proceso operativo en la empresa, lo que permitirá:

- Diseñar un modelo costos del Servicio Postal Universal que será prestado por el Operador Postal Designado del Ecuador.

- Establecer un proceso para la utilización y mantenimiento del procedimiento de cálculo de costos y modelo para simulaciones desarrollados.■

PRESUPUESTO 2015

Dentro de la planificación operativa para el año 2015, la Agencia alcanzó un cumplimiento del 97,82% en la ejecución del gasto corriente y el 93,08% en gasto de inversión, priorizando la regulación y el control postal, de acuerdo como se detalla a continuación:

Ítem	Descripción	Presupuesto Codificado USD	Presupuesto Ejecutado USD	Porcentaje Ejecución
510000	Gastos en Personal	1.003.736,44	999.473,33	99.58%
530000	Bienes y Servicios de Consumo	365.865,21	339.490,67	92.79%
570000	Otros Gastos Corrientes	23.126,00	22.927,90	99.14%
840000	Bienes de Larga Duración	245,5	245,5	100.00%
990000	Otros Pasivos	24.540,00	24.416,20	99.50%
Total		1.417.513,15	1.386.553,60	97.82%
Proyectos de Inversión				
4	Propuesta de Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador a Nivel de Manzana	632.959,34	589.164,09	93.08%
Total		632.959,34	589.164,09	93.08%
Total General		2.050.472,49	1.975.717,69	96.35%

DESAFÍO 2016

Para el 2016 el principal desafío, será la implementación de la Ley, aquí la regulación cumple un rol fundamental, cohesionar al sector, entendido como la prestación de un servicio a los ciudadanos, pero también como una actividad económica importante para el desarrollo del país. Con ella se establecerán reglas claras de juego para los actores económicos, los operadores postales, y su relacionamiento con el con el Estado a través de la ARCPPostal. Este nuevo escenario permitirá que la regulación, en el ámbito de la libre competencia, establezca la interrelación que existe entre los diferentes actores, para que esta sea lo más fluida posible y que busque sinergias.

Para lograr lo anterior, es necesario construir

una institucionalidad fuerte, que permita articular las acciones pertinentes para poder ejecutar lo planificado. A partir de la creación de la Agencia de Regulación y Control Postal, se ha iniciado un trabajo que atiende simultáneamente dos ejes:

- Desarrollo del marco regulatorio, en el que por una parte, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información –MINTEL-, ente rector del sector postal, está diseñando el Reglamento General a la Ley; y por otra parte, la ARCPPostal se encuentra a cargo del desarrollo de los reglamentos, normas técnicas, instructivos y procedimientos que, consensuados con los operadores



postales, permitirán la ejecución de la Ley, como herramienta de implementación de la política pública, así como los mecanismos para el control de su cumplimiento.

- Fortalecimiento institucional, en el que se ha definido la matriz de competencias para concebir un modelo de gestión apropiado para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la política pública y en la Ley; y al mismo tiempo, diseñar una estructura organizacional que haga el mejor y mayor uso de los recursos disponibles.

Otro reto importante para este 2016 será lograr la usabilidad máxima del Sistema

Código Postal, no solo como una herramienta de georreferenciación, sino como una herramienta de ordenamiento territorial que pueda ser utilizada en cualquier ámbito, ya sea público o privado, o la ciudadanía en general, como catalizador y dinamizador de la economía del país, fortaleciendo el tejido empresarial y aportando a la transformación de la matriz productiva.

La regulación es una función de cohesión y amerita un trabajo articulado y conjunto entre el regulador y los operadores postales, para el logro del desarrollo social y económico del país. ■

PRINCIPALES INTERVENCIONES DE LA CIUDADANÍA

► ¿Cuál es el rol de la Agencia de Regulación y Control Postal en la emisión de sellos postales?

El operador postal designado, Empresa Pública Correos del Ecuador, es el único encargado de elaborar y distribuir el material filatélico u otros medios de franqueo; de igual manera, es el encargado de elaborar y ejecutar el Plan Anual de Emisiones Postales, aprobado por el Ministerio Rector.

La Agencia de Regulación y Control Postal, será la encargada de controlar la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales.

► ¿Cuáles son consideradas sanciones leves?

La Ley General de los Servicios Postales en su Capítulo VIII “Régimen de infracciones y

sanciones” en su Art. 40 “Infracciones leves” menciona a las siguientes:

No poner a disposición de los usuarios información referente a las tarifas y precios, servicios que prestan, cobertura, seguros, itinerarios y tiempos a cumplir durante toda la cadena de procesos que conforman el servicio postal.

No atender las reclamaciones y quejas de los usuarios de acuerdo con la normativa dispuesta para el efecto.

No informar a la Agencia de Regulación y Control Postal respecto de los envíos postales que sean considerados como no distribuibles o rezagados, con excepción de aquellos que se encuentren en procedimientos aduaneros



► ¿Las sanciones serán aplicadas de la misma forma a los correos privados, como a Correos del Ecuador?

Sí, la Ley General de los Servicios Postales establece que dentro de las facultades de la Agencia de Regulación y Control Postal se encuentra el sancionar a los operadores postales que incumplan con lo establecido en la Ley y demás normativa aplicable.

En el caso de verificarse el cometimiento de una infracción por parte de la Empresa Pública Correos del Ecuador, la misma será juzgada y sancionada, de darse el caso, por la Agencia de Regulación y Control Postal.

► ¿Hay algún cronograma o calendario de capacitación para implementación de código postal?

A partir del segundo semestre del 2016 se comunicará a los operadores postales que tengan título habilitante sobre las capacitaciones de código postal.

► ¿Los juzgamientos serán locales? ¿Cuándo el cliente también infringe como se llegan a los acuerdos?

Los juzgamientos en primera instancia se realizarán en los organismos desconcentrados zonales; es decir, en las zonales de la Agencia de Regulación y Control Postal, ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, de acuerdo a la

jurisdicción que le corresponda a cada una de ellas.

Los sancionados podrán apelar ante el Director Ejecutivo de la ARCP postal quien se pronunciara en segunda y última instancia.

La Agencia en sus atribuciones puede sancionar a los operadores y no tiene ningún tipo de injerencia sobre el usuario, en el caso de darse algún tipo de inconveniente contractual, el mismo deberá ser llevado a las instancias e instituciones correspondientes.

► ¿Cuándo nos van a capacitar para los reportes trimestrales?

La capacitación a operadores postales respecto de la información estadística se realizará a partir del segundo semestre del 2016.

COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA CIUDADANÍA

Los compromisos que la Agencia de Regulación y Control Postal asumió con la ciudadanía en la Rendición de Cuentas 2015, son los siguientes:

► La Agencia de Regulación y Control Postal, juzgará y sancionará a todos los operadores postales públicos y privados, sin excepción que incumplan con lo establecido en la Ley General de los Servicios Postales y demás normativa aplicable.

► La Agencia de Regulación y Control Postal realizará capacitaciones para los operadores postales referente a la implementación del Código Postal, la Ley GSP y su reglamento; y, el reporte de información estadística trimestral. ■

