

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

INFORME DE GESTIÓN 2016

DIRECCION DE REGISTRO, INSPECCIÓN, CONTROL Y PROTECCIÓN AL USUARIO

Periodo 2016

Quito, diciembre 30 2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	2
1 ANTECEDENTES.....	5
2 OBJETIVO.....	5
3 LOGROS.....	5
3.1. Productos del Reglamento Orgánico por Procesos.....	5
3.1.1. Registro.....	5
3.1.2. Inspecciones de Operadores.....	6
3.1.3. Control.....	6
3.1.4. Protección al usuario y atención al cliente.....	7
3.1.5. Gestión de las Delegaciones.....	7
3.2. Resultados de la planificación operativa.....	7
3.2.1. Indicadores.....	7
3.2.2. Proyecto de gasto corriente GPR.....	14
4 Estudio De Impacto Regulatorio (Eir) – Mala Calidad Del Servicio.....	15
5 Conclusiones.....	16
6 Desafíos.....	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nro. 1: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de reclamos, quejas y consultas solucionadas.....	8
Tabla nro. 2: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores que cumplen con los requisitos básicos a nivel nacional.....	9
Tabla nro. 3: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos de control efectuados a nivel nacional.....	9
Tabla nro. 4: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Zonal Guayas que cumplen con los requisitos básicos.....	10
Tabla nro. 5: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Zonal Azuay que cumplen con los requisitos básicos.....	11
Tabla nro. 6: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario que cumplen con los requisitos básicos.....	12

Tabla nro. 7: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos del control efectuados por la Zonal Guayas.....	13
Tabla nro. 8: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos del control efectuados por la Zonal Azuay.....	13
Tabla nro. 9: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos del control efectuados por la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario.....	14
Tabla nro. 10: Resultados alcanzados por los tratamientos finales efectuados a envíos postales no distribuibles y rezagados efectuados a nivel nacional.....	14
Tabla nro. 11: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención certificados a nivel nacional.	15
Tabla nro. 12: Hitos ejecutados en el período de julio - septiembre 2016.....	16



RESUMEN EJECUTIVO

De acuerdo al Plan Anual de Control del Sector Postal, aprobado mediante Resolución nro. ARCP-DIR-02-2016-001 de fecha 16 de mayo del 2016, contempla 1.059 inspecciones postales a nivel nacional, siendo quinientas diez (510) inspecciones postales para el Servicio Postal Universal (SPU) y quinientas cuarenta y nueve (549) inspecciones postales para los operadores en régimen de libre competencia, mismo que se ejecutó a partir del 23 de mayo del 2016.

Durante el año 2016 se realizaron seiscientos sesenta y un (661) inspecciones que representan el 62% de ejecución del Plan Anual de Control del Sector Postal, siendo en el primer semestre del 2016 (enero – junio 2016), trescientas cincuenta y nueve (359) inspecciones a los operadores postales, de las cuales el 10% corresponden al SPU y 90% a los operadores en régimen de libre competencia.

En el segundo semestre del 2016 (julio – diciembre 2016) se realizaron trecientas dos (302) inspecciones a los operadores postales, correspondiendo el 66% a SPU y 34% a los operadores en régimen de libre competencia, es importante señalar que en el cuarto trimestre no se ejecutó ninguna inspección dado que no se contaba con el instrumento legal para la aplicación de sanciones en el caso de haberlas, razón por la cual se puso en conocimiento del Director Ejecutivo de la Agencia, y a su vez se informó al Directorio y mediante Resolución nro. ARCP-DR-03-2106-006, resolvió que el resultado es decir el 38% de las inspecciones no ejecutadas serán realizadas en el año 2017.

Por otro lado, como atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal contempladas en la Ley General de los Servicios Postales, se expidió el Reglamento de Títulos Habilitantes el 14 de diciembre del 2016 y se publicó mediante Registro Oficial nro. 902, el mismo que fue informado a los prestadores de servicios postales a través de comunicación electrónica y a su vez el procedimiento a seguir para obtener el permiso de operación postal (Título Habilitante).

Dentro de las facultades de la Agencia de Regulación y Control Postal se encuentra la de *“Velar por la eficiencia de los servicios postales, garantizando la protección de los derechos de los usuarios (...)”*; por lo que se han recibido en el año 2016 recibieron cuatro (4) reclamos y (2) quejas, los mismos que fueron atendidos de manera oportuna, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente.

Con respecto a los tratamientos finales a los envíos u objetos postales reportados por los operadores postales, se tiene que en el primer trimestre se efectuaron diez (10) procesos, mientras que en el segundo semestre del 2016 se efectuaron ocho (8) procesos los cuales se han obtenido diferentes destinos tales como: donación, autoridad competente, destrucción y dinero a ser depositado en la cuenta del Tesoro Nacional, cabe indicar que los objetos destinados para donación se los realizará en el primer trimestre del año 2017, de acuerdo a lo que establezca la Dirección ejecutiva.

1 ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1207 publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio del 2008, el Presidente Constitucional de la República expidió el Reglamento de Servicios Postales que creó la Agencia Nacional Postal, encargado de la supervisión de todos los servicios postales tanto públicos como privados.

Mediante Resolución 3 de la Agencia Nacional Postal publicado en el Registro Oficial 479 de 02-dic-2008 se resuelve expedir el Reglamento Orgánico por Procesos de la Agencia Nacional Postal.

El Reglamento Orgánico por Procesos establece que la misión de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario es *"normar y regular el registro de operadores postales públicos y privados, realizar inspecciones de control e inspecciones ordinarias; precautelando los derechos de los usuarios"*.

2 OBJETIVO

Informar la gestión realizada por parte de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario durante el año 2016.

3 LOGROS

Conforme la misión, las atribuciones y responsabilidades citadas en el Estatuto Orgánico la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, refleja como resultado de la gestión realizada en el año lo detallado a continuación:

3.1. Productos del Reglamento Orgánico por Procesos

3.1.1. Registro

De conformidad a lo establecido en el *"Reglamento de Registro de Operadores de Servicios Postales"* publicado en el Registro Oficial nro. 721 de fecha 11 de junio del 2012 y modificado al 08 de junio de 2015, los operadores postales para la obtención del registro deben cumplir con los requisitos técnicos, financieros y documentales.

Durante el periodo de octubre a diciembre 2016, la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, atendido los requerimientos de los prestadores de servicio postal con respecto a: obtención de información del permiso de operación postal, actualización de información con relación a los puntos de atención, cierre de puntos de atención, apertura de puntos de atención y registro de nuevos prestadores de servicio postal, para el cierre del año 2016 constan en el Registro General de Operadores de los Servicios Postales mil quinientos sesenta y cuatro (1.564) puntos de atención y cuatrocientos setenta y siete (477) personas naturales o jurídicas dedicadas a la prestación de los servicios postales.

De acuerdo al análisis comparativo realizado con relación al registro del Registro General de los Operadores de los Servicios Postales del año 2015 con referencia al

cierre del año 2016 es de 1 oficina matriz y dos puntos de atención, siendo esta variación mínima en comparación al año 2015, sin embargo, existen períodos en donde el Registro de General de Operadores de los Servicios Postales disminuye debido a que algunas personas naturales o jurídicas dejaron de prestar el servicio postal y pusieron en conocimiento de la Institución, y en otros casos las personas naturales o jurídicas que desean obtener el título habilitante a fin de realizar actividades postales, por lo cual al cierre del año 2016 se mantiene una base catastrada de (477) personas naturales o jurídicas dedicadas a la prestación de los servicios postales y 1.564 puntos de atención.

3.1.2. Inspecciones de Operadores

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Inspecciones Postales, publicado mediante Registro Oficial nro. 662 de fecha 15 de marzo de 2012, cuyo propósito es el de normalizar el procedimiento para la verificación y cumplimiento de los aspectos técnicos, legales y operacionales necesarios para la prestación de las actividades del sector postal que garanticen al usuario la accesibilidad, regularidad, eficiencia y responsabilidad en la prestación del servicio, se elaboró el Plan Anual de Control del Sector Postal que fue aprobado mediante Resolución nro. ARCP-DIR-02-2016-001 de fecha 16 de mayo del 2016. Para el año 2016 se planificaron realizar 1.059 inspecciones postales a nivel nacional, correspondientes 510 inspecciones al Servicio Postal Universal (SPU) y 549 inspecciones a ser realizadas a los prestadores de servicio en régimen de libre competencia, logrando en este periodo una ejecución del 62%. que considera a todas las inspecciones ejecutadas a nivel nacional, es decir 238 inspecciones postales del SPU y 423 inspecciones postales realizadas a los operadores de libre competencia dando un total de 661 inspecciones postales, como se detalla a continuación:

Cuadro nro. 1
Ejecución del Plan Anual de Control del Sector Postal 2016

Dirección / delegación	Inspecciones planificadas			Inspecciones ejecutadas			% de ejecución del Plan de Control Anual
	SPU	Libre competencia	Total inspecciones planificadas	SPU	Libre competencia	Total inspecciones ejecutadas	
Delegación zonal Pichincha	169	150	319	113	146	259	81%
Delegación zonal Guayas	60	47	449	57	202	259	58%
	61	36					
Delegación zonal Azuay	70	175	291	68	75	143	49%
	82	111					
	68	30					
Total general	510	549	1.059	238	423	661	62%

Periodo: mayo – septiembre 2016

3.1.3. Control

Con fecha 29 de julio del 2011, la Agencia Nacional Postal y el Ministerio del Interior suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional por medio del cual se coordinan acciones, a fin de que los señores Intendentes y Comisarios Generales de la Policía, en conjunto con los inspectores postales realicen operativos de control del servicio postal, que ofrecen los operadores postales registrados y aquellos operadores que no están registrados, vigilando el cumplimiento de los requisitos mínimos para la prestación del servicio postal.

La Dirección de Registro, inspección, control y protección a usuario, en función al convenio que mantiene con el Ministerio del Interior, realiza inspecciones de control a los puntos de atención de operadores en régimen de libre competencia en conjunto con los funcionarios del Ministerio del Interior, dicho lo anterior se efectuaron 232 operativos de control a nivel nacional hasta septiembre del 2016. En comparación con los operativos de control realizados en el año 2015, se puede evidenciar que el cumplimiento en relación al año 2016 es mínima, dado que los operativos de control fueron suspendidos a partir del mes de octubre del 2016 razón por la cual no se cumplió con el Plan Anual de Control del Sector Postal.

3.1.4. Protección al usuario y atención al cliente

Dentro de las facultades de la Agencia de Regulación y Control Postal se encuentra la de *“Velar por la eficiencia de los servicios postales, garantizando la protección de los derechos de los usuarios (...)”*; en el año 2016 se recibieron cuatro (4) reclamos y (2) quejas, los mismos que fueron atendidos de manera oportuna con excepción del reclamo presentado por la Sra. Zoila Magdalena Arias Duran en contra del operador postal Costecua Express Cía. Ltda., el mismo que ingreso el 29 de diciembre y se encuentra en el proceso de designación de secretario.

3.1.5. Gestión de las Delegaciones

Las delegaciones han recibido varios requerimientos de los operadores solicitando información sobre la obtención del título habilitante para ello se les ha indicado que una vez que se expida el Reglamento se les informará para el respectivo trámite.

Por otro lado, han dado soporte en la revisión de las diferentes normativas y al desarrollo del procedimiento para la obtención de títulos habilitantes, aportando con observaciones y sugerencias pertinentes.

3.2. Resultados de la planificación operativa

De acuerdo a la planificación operativa para el año 2016, se evidencian los siguientes resultados.

3.2.1. Indicadores

La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, apalanca el cumplimiento de sus objetivos Operativos con los siguientes indicadores:

- **Objetivo Operativo 5:** Incrementar la atención de los usuarios del sector postal, MEDIANTE el fortalecimiento de los canales de atención de reclamos, quejas y consultas y, la medición de la percepción de los usuarios de los servicios postales.

Indicador 5.4: Porcentaje de reclamos, quejas y consultas solucionadas: Durante el año 2016 se recibieron cuatro (4) reclamos y dos (2) quejas, mismos que se atendieron oportunamente, a excepción del reclamo mismo que ingreso el

29 de diciembre el cual se encuentra pendiente en el proceso de designación de secretario.

Tabla nro. 1: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de reclamos, quejas y consultas solucionadas

Periodo	Meta acumulada	Numerador del periodo	Denominador del periodo	Resultado del periodo
Ene - Mar	1	0	1	0
Abr - Jun	1	3	4	0,75
Jul - Sep	1	5	5	1
Oct - Dic	1	5	6	0,83
Porcentaje de avance acumulado				83%

Fuente: Base de Reclamos - DRICPU -2016

- **Objetivo Operativo 6:** Incrementar el cumplimiento de los controles determinados en la normativa para el sector postal MEDIANTE la realización de inspecciones postales y operativos de control efectuado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Indicador 6.4.: Porcentaje de puntos de atención de operadores postales que cumplen con los requisitos básicos a nivel nacional: Durante el año 2016 se realizaron 661 inspecciones a nivel nacional de las cuales 331 inspecciones fueron efectivas considerando que si cumplieron con los requisitos técnicos, de las cuales 287 inspecciones corresponden a operadores de libre competencia y 44 inspecciones al SPU, alcanzando un resultado acumulado del 97% en el cumplimiento de los requisitos técnicos, tales como: contar con una balanza, persona de atención al usuario, oficina de atención al usuario y línea telefónica fija o móvil, como se muestra a continuación:

Tabla nro. 2: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores que cumplen con los requisitos básicos a nivel nacional

Periodo	Meta Acumulada	Numerador del Periodo	Denominador del Periodo	Resultado del Periodo
Ene - Mar	0	0	900	0
Abr - Jun	0,94	224	230	97%
Jul - Sep	0,95	321	331	97%
Oct - Dic	0,96	321	331	97%
Porcentaje de avance acumulado				97%

Fuente: Base de Tabulaciones - DRICPU -2016

De las 331 inspecciones efectivas que se cuentan para este indicador son consideradas únicamente las efectivas, siendo el acumulado, de las cuales 230 corresponden al segundo trimestre y en el tercer trimestre 101 inspecciones, las mismas que corresponden a 31 inspecciones al SPU y 70 inspecciones a libre competencia, cumpliendo con los requisitos básicos 30 del SPU y 67 de libre competencia, tomando en consideración que en el primer trimestre no se realizaron inspecciones ya que no se contaba con el Plan de Control aprobado.

De las inspecciones efectivas reportadas (331), corresponden a la DRICPU 106, a la Delegación Zonal Guayas 158 y a la Delegación Zonal Cuenca 67, que se detallan en la tabla nro. 2.

- **Indicador 6.5.: Porcentaje de operativos de control efectuados a nivel nacional:** Durante el año 2016 se realizaron los operativos de control en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, con un total de 232 operativos de control que representa un avance acumulado del 43% y constan en la siguiente tabla:

Tabla nro.3: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos de control efectuados a nivel nacional

Periodo	Meta Acumulada	Numerador del Periodo	Denominador del Periodo	Resultado del Periodo
Ene - Mar	0	0	900	0
Abr - Jun	0,25	135	549	25%
Jul - Sep	0,72	232	549	43%
Oct - Dic	0,03	232	549	43%
Porcentaje de avance acumulado				43%

Fuente: Base de Tabulaciones - DRICPU -2016

De acuerdo a la tabla nro. 3 se reportan 232 operativos de control realizados a nivel nacional, los mismos que corresponden a la suma de los operativos efectuados en el segundo trimestre (135) y en el tercer trimestre (97), dando un total de 232 operativos de control realizados.

Los operativos de control fueron efectuados por cada delegación correspondiendo 55 operativos de control a la Delegación Zonal Guayas, 42 operativos de control efectuados por la Delegación Zonal Azuay y la DRICPU no realizó operativos de control, ya que dio soporte a la Delegación Guayas en las inspecciones realizadas en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. En el cuarto trimestre es decir de octubre a diciembre 2016 no se realizaron operativos de control, por lo que se mantiene el número de operativos de realizados en el segundo trimestre como un acumulado de 75 operativos de control.

- **Indicador 6.6.: Porcentaje de puntos de atención de operadores postales de la Zonal Guayas que cumplen con los requisitos básicos:** Durante el año 2016 se realizaron las inspecciones a los prestadores de los servicios postales en la ciudad de Guayaquil, teniendo como resultado acumulado el 96% en el cumplimiento de requisitos técnicos de las inspecciones efectuadas por la Zonal Guayas, tales como: contar con una balanza, persona de atención al usuario, oficina de atención al usuario y línea telefónica fija o móvil, como se muestra a continuación:

Tabla nro. 4: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Zonal Guayas que cumplen con los requisitos básicos

Periodo				
---------	--	--	--	--

	Meta Acumulada	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período
Ene - Mar	0	0	280	0
Abr - Jun	0,94	74	77	96,10%
Jul - Sep	0,95	151	158	95,57%
Oct - Dic	0,96	151	158	95,57%
Porcentaje de avance acumulado				96%

Fuente: Base de Tabulaciones - DRICPU -2016

En la tabla nro. 4 la Delegación Zonal Guayas se muestra 158 inspecciones fueron efectivas, es decir que, 77 inspecciones corresponden al segundo trimestre y 81 inspecciones al tercer trimestre, y fueron efectuadas en la ciudad de Guayaquil y Santo Domingo de los Colorados con el soporte técnico de los inspectores de la DRICPU optimizando recursos y dando cumplimiento a lo planificado.

Para la Delegación Zonal Guayas se planificaron 449 inspecciones postales de las cuales se ejecutaron 259 inspecciones postales dando un porcentaje de ejecución del 58% que correspondiendo al SPU 57 inspecciones y 202 a los operadores en régimen de libre competencia; de las 101 inspecciones realizadas a los prestadores de los servicios postales no fueron efectivas por los siguientes motivos: no se localizó a los operadores por cambio de dirección, por cierre de actividades, entre otros; habiendo realizado 158 inspecciones las mismas que son consideradas como efectivas ya que cumplen los requisitos técnicos.

De las inspecciones efectivas que mide el indicador del cumplimiento de los requisitos básicos; con este antecedente el resultado es 158 inspecciones efectivas correspondiendo 21 inspecciones al SPU y 137 inspecciones a los operadores en régimen de libre competencia, las cuales son reportadas en el GPR, dando un porcentaje de cumplimiento de los requisitos básicos del 96%, como indica en la tabla nro. 4.

- **Indicador 6.7.: Porcentaje de puntos de atención de operadores postales de la Zonal Azuay que cumplen con los requisitos básicos:** Durante el año 2016 se realizaron inspecciones postales en la ciudad de Cuenca y se considera el resultado acumulado del 99% en el cumplimiento de requisitos técnicos de las inspecciones efectuadas por la Zonal Azuay, tales como: contar con una balanza, persona de atención al usuario, oficina de atención al usuario y línea telefónica fija o móvil, como se muestra a continuación:

Tabla nro. 5: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Zonal Azuay que cumplen con los requisitos básicos

Período	Meta Acumulada	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período
Ene - Mar	0	0	200	0
Abr - Jun	0,94	58	59	98,31%
Jul - Sep	0,95	66	67	98,51%
Oct - Dic	0,96	66	67	98,51%

Porcentaje de avance acumulado

99%

Fuente: Base de Tabulaciones – DRICPU -2016

Para la Delegación Zonal Azuay se planificaron 291 inspecciones de las cuales se ejecutó 143 inspecciones postales dando un porcentaje de ejecución del 49%, correspondiendo 68 inspecciones al SPU y 75 a los operadores en régimen de libre competencia, de los cuales 76 inspecciones realizadas a los prestadores de los servicios postales no fueron efectivas por los siguientes motivos: no se localizaron a los operadores por cambio de dirección, por cierre de actividades, entre otros y 67 corresponden a inspecciones efectivas.

Para este indicador se toman únicamente las inspecciones efectivas ya que el indicador mide el cumplimiento de los requisitos básicos, al no encontrar a un operador postal no se puede medir el nivel de cumplimiento; con este antecedente el resultado fueron 67 inspecciones efectivas, correspondiendo 7 inspecciones al SPU y 60 de los operadores en régimen de libre competencia, las cuales son reportadas en el GPR, teniendo un porcentaje de cumplimiento de los requisitos básicos del 99%, como se detalla en la tabla nro. 5.

- **Indicador 6.8.: Porcentaje de puntos de atención de operadores postales de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección que cumplen con los requisitos básicos:** Durante el año 2016 se realizaron inspecciones postales en la ciudad de Quito obteniendo como resultado acumulado el 98% en el cumplimiento de requisitos técnicos de las inspecciones efectuadas por la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, tales como: contar con una balanza, persona de atención al usuario, oficina de atención al usuario y línea telefónica fija o móvil, como se detalla a continuación:

Tabla nro. 6: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención de operadores de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario que cumplen con los requisitos básicos

Período	Meta Acumulada	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período
Ene - Mar	0	0	420	0
Abr - Jun	0,94	92	94	97,87%
Jul - Sep	0,95	104	106	98,11%
Oct - Dic	0,96	104	106	98,11%
Porcentaje de avance acumulado				98%

Fuente: Base de Tabulaciones – DRICPU -2016

De acuerdo a la tabla nro. 6, la DRICPU realizó 12 inspecciones efectivas que corresponden al tercer trimestre y 94 que corresponden al segundo trimestre dando un total acumulado de 106 inspecciones efectivas, cabe señalar que los inspectores de la DRICPU dieron soporte a la Delegación Zonal Guayas en las inspecciones que se efectuaron en la ciudad de Santo Domingo de los Colorados.

Para la DRICPU se planificaron 319 inspecciones de las cuales se ejecutó 259 inspecciones postales dando un porcentaje de ejecución del 81%, de las cuales corresponden al SPU 113 inspecciones y 146 inspecciones a los operadores en régimen de libre competencia, de los cuales 153 inspecciones realizadas no se

localizaron a los operadores por las siguientes causas: cambio de dirección, cierre de actividades, entre otros; 106 corresponden a inspecciones efectivas.

Para este indicador se toman únicamente las inspecciones efectivas ya que el indicador mide el cumplimiento de los requisitos básicos, al no encontrar a un operador postal no se puede medir el nivel de cumplimiento; con este antecedente el resultado es 106 inspecciones efectivas de las cuales corresponden 16 inspecciones al SPU y 90 a los operadores en régimen de libre competencia, las cuales son reportadas en el GPR, dando un porcentaje de cumplimiento de los requisitos básicos el 99%, como se detalló en la tabla nro. 6.

- **Indicador 6.9.: Porcentaje de operativos de control efectuados por la Zonal Guayas:** Durante los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre se realizaron operativos de control en la ciudad de Guayaquil, desde el mes de octubre a diciembre del 2016 no se realizaron operativos de control en la Zonal Guayas, ya que fueron suspendidos por la falta de expedición del Reglamento de Títulos Habilitantes y se consideraron los operativos realizados en el trimestre anterior siendo 55 operativos de control en la ciudad de Guayaquil, que representa el 21% del avance acumulado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla nro. 7: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos de control efectuados por la Zonal Guayas

Periodo	Meta Acumulada	Numerador del Periodo	Denominador del Periodo	Resultado del Periodo
Ene - Mar	0	0	0	0
Abr - Jun	0,15	38	258	15%
Jul - Sep	0,68	55	258	21%
Oct - Dic	1	55	258	21%
Porcentaje de avance acumulado				21%

Fuente: Base de Tabulaciones - DRICPU -2016

- **Indicador 6.10.: Porcentaje de operativos de control efectuados por la Zonal Azuay:** Durante el año 2016 realizaron en total de 42 operativos de control en la ciudad de Cuenca, que representa el 45% del avance acumulado, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla nro. 8: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos de control efectuados por la Zonal Azuay

Periodo	Meta Acumulada	Numerador del Periodo	Denominador del Periodo	Resultado del Periodo
Ene - Mar	0	0	0	0
Abr - Jun	0,16	22	141	16%
Jul - Sep	0,79	64	141	45%
Oct - Dic	1	64	141	45%
Porcentaje de avance acumulado				45%

Fuente: Base de Tabulaciones - DRICPU -2016

En la tabla nro.8 se reportan 64 operativos de control mismos que son los acumulados de segundo trimestre 22 operativos de control y 42 operativos de

control del tercer trimestre, es importante señalar debido a la falta del reglamento de Títulos Habilitantes se suspendieron los operativos de control a partir del mes de octubre del 2016, ya que al no contar con el instrumento legal que permite actuar sobre los prestadores de servicios resultaba inoficioso el seguir realizando los operativos de control.

- **Indicador 6.11.: Porcentaje de operativos de control efectuados por la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario:** Durante el período de octubre a diciembre del 2016 no se efectuaron operativos de control en la ciudad de Quito, debido a la falta de expedición del Reglamento de Títulos Habilitantes, por lo que se reporta los mismos resultados del trimestre anterior, es decir 75 operativos de control.

Tabla nro. 9: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de operativos de control efectuados por la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario

Período	Meta Acumulada	Numerador del Período	Denominador del Período	Resultado del Período
Ene - Mar	0	0	0	0
Abr - Jun	0,5	75	150	50%
Jul - Sep	0,75	75	150	50%
Oct - Dic	1	75	150	50%
Porcentaje de avance acumulado				50%

Fuente: Base de Tabulaciones – DRICPU -2016

- **Indicador: Tratamientos finales efectuados a envíos postales no distribuibles y rezagados:** Corresponde al tratamientos finales a aquellos envíos u objetos postales que no han podido ser entregado a su destinatario en 45 días contados a partir de la fecha en que se realizó el primer intento de entrega o notificación de llegada al destinatario.

Durante este año 2016, se han efectuado dieciocho (18) tratamientos finales a los envíos u objetos postales reportados por los operadores, de los cuales se han obtenido diferentes destinos tales como: donación, autoridad competente, destrucción y dinero a ser depositado en la cuenta del Tesoro Nacional, siendo el resultado de dicho período el siguiente:

Tabla nro. 10: Resultados alcanzados por los tratamientos finales efectuados a envíos postales no distribuibles y rezagados a nivel nacional

Delegación	Nro. de tratamientos efectuados	Nro. de paquetes aperturados/rezagados	Destinos de los objetos postales				
			Donación	Remate y venta directa	Autoridad competente	Destrucción	Dinero en efectivo
DRICPU	12	3.455	10.153	179	790	116.344	\$ 75,00
Guayas	3	4.802	2.530	-	316	27.502	\$ 89,09
Azuay	3	1.952	1.299	-	34	11.548	\$ 164,81
Total	18	10.209	13.982	179	1.140	155.394	\$ 328,90

Fuente: Base de rezagados – DRICPU -2016

En el año 2015 se realizaron veinte y dos (22) procesos de rezagados, existiendo una disminución de los procesos de rezagados efectuados.

Para realizar los procesos de donación del resultado de dicha gestión se lo realizará en el primer trimestre del 2017, a fin de concluir dichos procesos.

- **Objetivo Operativo 7:** Incrementar la formalidad de los operadores postales ante la Agencia de Regulación y Control Postal MEDIANTE la correcta aplicación de las normas expedidas para el registro y supervisión de sus actividades.

Indicador 7.7.: Porcentaje de puntos de atención registrados a nivel nacional: Durante el año 2016, la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, atendido los requerimientos de los prestadores de servicios postales con respecto a información para la obtención del permiso de operación postal, informándoles que los requisitos y trámites pertinentes serán comunicados una vez que sea expedido el reglamento de Títulos Habilitantes, mismo que se expidió el 14 de diciembre del 2016 y que fue publicado mediante Registro Oficial nro. 902, por lo cual se les informó a los operadores postales a través de comunicación electrónica la publicación del mismo y el procedimiento a seguir para obtener el Título Habilitante que se encuentra publicado en la página web de la Institución.

Con este antecedente al cierre del año 2016 los resultados se detallan en la siguiente tabla:

Tabla nro. 11: Resultados alcanzados por el indicador porcentaje de puntos de atención certificados a nivel nacional

Descripción	2016 (%)
Operadores postales	477
Puntos de atención	1.564

Fuente: Registro General de Operadores de los Servicios Postales, DRICPU - 2016

3.2.2. Proyecto de gasto corriente GPR

Proyecto 1002 ARCP: *Levantamiento del proceso de emisión de títulos habilitantes de la Agencia de Regulación y Control Postal*, tiene como objetivo identificar y documentar el proceso de emisión de títulos habilitantes, a través del uso de una metodología basada en la gestión por procesos que permita evaluar y medir el grado de cumplimiento del proceso con las metas de gestión establecidas por la Dirección de Registro, Inspección, Control Y protección Usuario.

El proyecto está conformado por 11 hitos, en el período de enero a diciembre del 2016 se ha dado cumplimiento a los 11 hitos planificados. A continuación, se presenta el detalle de su ejecución:

Tabla nro. 12: Hitos ejecutados en el período enero - diciembre 2016

Período	Hitos planificados	Productos
---------	--------------------	-----------

Febrero	Hito 1. DEFINICIÓN: Designación del líder del proyecto y acta constitución, aprobada	Memorando de designación de líder y Acta de Constitución del Proyecto
Marzo	Hito 2. PLANEACIÓN: Perfil del proyecto, elaborado y aprobado	Se elabora el documento de Perfil del Proyecto, en el cual se detalla la información general del mismo, como son los objetivos, alcance, área responsable, beneficiarios, el diagnóstico de la situación actual del proyecto, los riesgos y su plan de acción.
Abril	Hito 3. EJECUCIÓN: Matriz de normatividad, elaborada y aprobada	Se elabora la matriz de normatividad del proyecto, documento que a través del cual se logró identificar las herramientas que son necesarias para dar cumplimiento a la normativa aplicable en la obtención de títulos habilitantes.
Mayo	Hito 4. EJECUCIÓN: Matriz de entradas, elaborada y aprobada	No se cumplió con la elaboración de la matriz de entradas debido a que el Reglamento de Títulos Habilitantes no se encuentra listo.
Junio	Hito 5. EJECUCIÓN: Matriz de salidas, elaborada y aprobada	No se cumplió con la elaboración de la matriz de salidas debido a que el Reglamento de Títulos Habilitantes no se encuentra listo.
Julio	Hito 6. EJECUCIÓN: Matriz de mecanismos, elaborada y aprobada	Se elabora la matriz de mecanismos
Agosto	Hito 7. EJECUCIÓN: Matriz de medición, elaborada y aprobada	Se elabora la matriz de medición
Septiembre	Hito 8. EJECUCIÓN: Diagrama del proceso, elaborado y aprobado	Se elabora el diagrama del proceso
Octubre	Hito 9. EJECUCIÓN: Indicadores de desempeño, definidos y aprobados	Se elabora los indicadores de desempeño
Noviembre	Hito 10. EJECUCIÓN: Procesos definidos, implementados y socializados	Se elabora los procesos definidos, implementados y socializados
Diciembre	Hito 11. CIERRE: Acta cierre del proyecto, aprobada	Se elabora el acta de cierre del proyecto

Fuente: Informe mensual del GPR · 2016

4 Estudio de Impacto Regulatorio (EIR) - Mala Calidad del Servicio

La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) trabaja con las Agencias de Regulación en el fortalecimiento de las capacidades regulatorias del Estado; en este contexto trabajó con la ARCPostal a través de la Dirección de Registro en la determinación del EIR de la Mala Calidad del Servicio.

Durante el año 2016 se trabajó con SENPLADES en la elaboración de las siguientes actividades:

- Elaboración de la matriz de los actores del sector
- Elaboración de la matriz de impactos en el ámbito económico de la política regulatoria
- Elaboración de la matriz de impactos en el ámbito social de la política regulatoria

- Elaboración de la matriz de impactos productivos de la política regulatoria
- Elaboración de la matriz en la gestión institucional de la política regulatoria
- Se elaboró las tablas de comparación de cada alternativa

Mediante oficio nro. SENPLADES-SIF-2017-0008-OF de fecha 4 de enero DE 2017, realizan la entrega del resultado del informe en función a lo realizado en conjunto con la ARCPPostal, como conclusión se determina que:

- El problema radica en la falta de interés por parte de los reguladores, en conocer, acatar y cumplir con la normativa del sector postal, debido a la no existencia en años pasados de una ley que regule al sector.
- El estudio realizado, se analizó las alternativas posibles (6) incluyendo aspectos económicos, sociales, técnico – operacionales; y de mercado, a través de un enfoque integrado, holístico y multidimensional para evaluarlas adecuadamente y poder tomar decisiones en la forma más sustentada posible.
- EL AIHP eligió a la opción “Programa de socialización, capacitación y difusión de la normativa expedida por la ARCPPostal” como la mejor alternativa regulatoria, la cual tuvo un score de 34%.
- El análisis de sensibilidad determino que a pesar de que se evalúen los criterios bajo perspectivas diferentes, los resultados no se alteran significativamente y la mejor opción se mantiene, esto se debe a la baja sensibilidad de los resultados.
- El análisis de Equidad muestra que las instituciones relacionadas con el sector postal y el MINTEL, tienen probabilidad más alta de coalición, y estos a su vez con la ARCP (les conviene un mercado mejor regulado). Por otro lado, tienen probabilidad moderada de coalición los Usuarios del Servicio Postal y la ARCP; y los que menos probabilidad de coalición tiene son los Operadores Postales con los demás actores (evidentemente ningún operador quiere que le regulen sus actividades).

5 CONCLUSIONES

La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario de acuerdo a sus atribuciones, facultades y productos establecidos en su orgánico por procesos, durante el año 2016, ha efectuado parte de los procesos respectivos, así como también ha administrado los productos y servicios a fin de dar cumplimiento con la misión institucional.

El Plan Anual de Control del Sector Postal 2016, se ha cumplido en un 62% desde la fecha de su aprobación hasta el 30 de septiembre de 2016, el avance de ejecución corresponde a las inspecciones realizadas en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Santo Domingo de los Colorados.

Al cierre del año 2016 se actualizó la base del Registro General de Operadores de los Servicios Postales habiendo un total de 477 prestadores de los servicios postales y 1.564 puntos de atención.

La ARCPPostal garantizando la protección de los derechos de los usuarios en el periodo comprendido de enero a diciembre 2016, se ha recibido cuatro (4) reclamos y (2) quejas, los mismos que fueron atendidos de manera oportuna, de acuerdo a lo que establece la normativa vigente.

Los analistas de la DRICPU y de las delegaciones zonales han realizado la gestión de cierre con los operadores postales sobre los procesos de rezagados que aún se encontraban pendientes desde el año 2012, ya que no han realizado los procesos de entrega de documentación a la autoridad competente y los procesos de remate y venta directa.

6 DESAFIOS

Con el otorgamiento del permiso de operación postal la ARCPPostal podrá aplicar la normativa vigente.

Al contar con la aprobación del Plan de Control 2017, se podrá realizar la evaluación y control del SPU, y el cumplimiento de los prestadores del servicio en libre competencia.

ELABORADO	FIRMA
<p>Ing. María Eugenia Gaibor Directora de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario</p>	<p> Fecha: 24-01-2017</p>

