



RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

Economista Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República del Ecuador

Ingeniero Augusto Espín Tobar
Ministro Coordinador de los Sectores Estratégicos

Ingeniera Alexandra Álava Freire
Ministra 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 (ARCPPostal)
Quito, mayo 2017

ÍNDICE

La Institución	1
Gestión de regulación	4
Gestión de control	11
Gestión de aspectos jurídicos	15
Gestión de organismos internacionales	16
Gestión de talento humano	18
Gestión administrativa	19
Gestión financiera	20
Evaluación de planificación	21
Desafíos 2017	22
Compromisos Institucionales	23

LA INSTITUCIÓN

La Agencia de Regulación y Control Postal es un organismo técnico - administrativo especializado y desconcentrado, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica y patrimonio propio, creada por la Ley General de los Servicios Postales.

La ARCPPostal es adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Misión

Regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales, para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios, sobre la base de las políticas públicas, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo del país.

Visión

En el mediano plazo, ser una agencia de regulación y control consolidada que trabaja bajo los principios de sostenibilidad, precaución, prevención y efectividad; que cuenta con recursos humanos y tecnológicos especializados, que generan información adecuada para garantizar el fortalecimiento del sector postal y sus servicios, en beneficio de los ciudadanos y del desarrollo socio económico del país.

Objetivos estratégicos

1. Incrementar las condiciones de competitividad en el mercado, fortaleciendo al sector postal y convertirlo en uno de los ejes de transformación productiva para el crecimiento y desarrollo económico del país.

2. Incrementar la accesibilidad del servicio postal público a la ciudadanía, cumpliendo los principios constitucionales y atendiendo las necesidades de los grupos vulnerables.
3. Incrementar las capacidades de planificar, regular, controlar y evaluar el sector postal en coordinación con sus actores para fortalecerlo.

Estructura

Conforme a lo establecido en la disposición transitoria primera de la Ley General de los Servicios Postales, hasta que se apruebe el Estatuto Orgánico por Procesos, la gestión de la ARCP postal se sustenta en el cumplimiento de los productos del Reglamento Orgánico de Gestión Organización por Procesos de la Agencia

Nacional Postal, de acuerdo a la siguiente estructura :

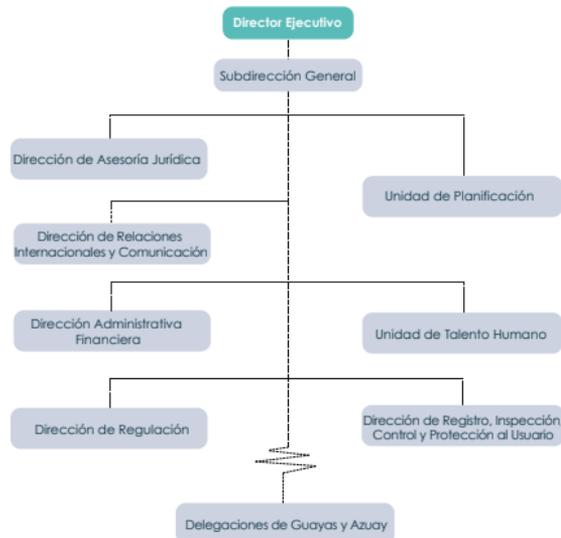


Gráfico 1 - Fuente: Reglamento del Estatuto Orgánico por Procesos

Modelo de Reestructura

La Secretaria Nacional de la Administración Pública (SNAP) con la finalidad de brindar los lineamientos para que las instituciones desarrollen un sistema de gestión integrado, implementa el Modelo de Reestructura para la ARCPPostal el cual comprende 5 ejes principales, siendo estos: liderazgo, talento humano, planificación, alianzas, recursos; y, procesos.

En este contexto, la Agencia hasta el mes de mayo obtuvo en la evaluación, 58% de cumplimiento en la implementación del Modelo de Reestructura. Hasta el mes de diciembre se alcanzó el 73%.

La brecha del 27% restante, corresponde principalmente a la falta de aprobación de los

documentos de institucionalidad (Modelo de Gestión y Estatuto Orgánico) por parte del Ministerio de Trabajo y el dictamen presupuestario del Ministerio de Finanzas.

Agentes facilitadores



Diciembre 2016 = 73% Corte al cierre de año.

Gráfico 2 - Fuente: Reglamento del Estatuto Orgánico por Procesos de la ANP

GESTIÓN DE REGULACIÓN

La gestión de regulación está orientada a normar y regular las operaciones postales de la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y las que se realizan en régimen de libre competencia, a través de la elaboración de la normativa y de los estudios técnicos correspondientes, que regirán el sector postal ecuatoriano.

Instrumentos regulatorios

Con la finalidad de facilitar la elaboración de la normativa, se estableció un proceso que enfatiza la conformación de una comisión técnica, el proceso de socialización y difusión. Este sistema se institucionalizó mediante el instructivo para la elaboración de instrumentos jurídicos:

Proceso de elaboración de la normativa



Gráfico 3 - Fuente: Dirección de Regulación, Dirección de Asesoría Jurídica

Plan anual regulatorio 2016

Conforme al Plan de Regulación y Control Postal, aprobado por el Directorio de la Institución, se priorizó la elaboración de cuatro reglamentos, cuyo avance al finalizar el año 2016 es del 94%. Adicional a la normativa priorizada en el Plan, la ARCPPostal consideró indispensable la elabo-

Nro.	Reglamentos	Porcentaje de ejecución [%]
1	Servicios postales	75
2	Títulos habilitantes	100
3	Coactivas	100
4	Inspecciones postales	100
5	Recaudación de Ingresos	100
6	Sanciones	75
7	Relaciones entre operadores postales	75
8	No distribuibles y rezagados	60

Tabla 1 - Fuente: Dirección de Regulación

ración de cuatro normas complementarias, habilitantes para la correcta ejecución de las normas propuestas en el Plan, las cuales se detallan a continuación:



Gráfico 4 - Fuente: Dirección de Regulación

Índice de Capacidad Institucional Regulatoria

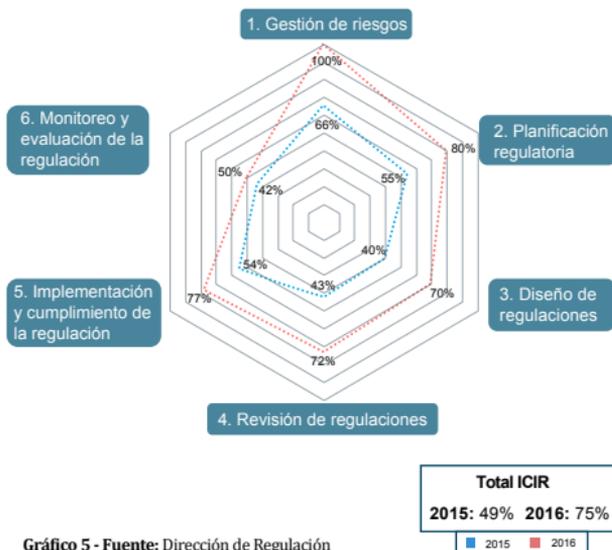
La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) en el año 2015, realizó el diagnóstico de las acciones regulatorias y determinó que el Índice de Capacidad Institucional Regulatoria (ICIR) de la Agencia de Regulación y Control Postal es de 49%. La Agencia en el año 2016, adaptó e implementó las técnicas para la mejora de la capacidad regulatoria propuestas por SENPLADES, alcanzando una calificación del 75%.

Las metodologías adoptadas fueron:

- ✓ Metodología y valoración de riesgos.
- ✓ Plan Indicativo Regulatorio Institucional (PIRI).

- ✓ Metodología de análisis de impacto regulatorio.

Índice de la capacidad Insitucional Regulatoria - ICIR





Estudio de impacto regulatorio sobre el riesgo “mala calidad del servicio”

La Agencia colaboró con SENPLADES en la realización del Estudio de Impacto Regulatorio (EIR) sobre el riesgo “mala calidad de los servicios postales”, el cual tuvo como objetivo determinar los efectos que ésta genera en la sociedad.

Una vez identificado el principal problema, se definieron algunas alternativas regulatorias que permitirán mitigar o erradicar la problemática, estas son:

1. Programa de socialización, capacitación y difusión de la normativa expedida por la Agencia de Regulación y Control Postal.
2. Reglamento General a la Ley de los Servicios Postales.
3. Reforma al Reglamento de Inspecciones Postales.
4. Establecimiento de alianzas estratégicas con las entidades relacionadas al sector.
5. Norma de Títulos Habilitantes.

De acuerdo al informe de SENPLADES la mejor opción regulatoria para mitigar o corregir el problema es la aplicación del “Programa de socialización, capacitación y difusión de la normativa expedida por la ARCP postal”, con una puntuación del 34%.

Nota: Durante el 2016 se implementaron todas la alternativas señaladas anteriormente.



Estudios regulatorios

Proyecto “Modelo de Costos del Servicio Postal Universal”

Objetivo: Desarrollar un modelo para el cálculo de costos de los servicios comprendidos dentro del Servicio Postal Universal (SPU) que es prestado por el Operador Oficial del Ecuador.

Financiamiento: la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP).

Producto: Al finalizar el proyecto, se cumplió con la entrega los siguientes productos:

1. Situación actual de los costos del SP prestado por el Operador Designado.
2. Propuesta del modelo de costos.

3. Modelo de costos y simulación.
4. Manual de procedimientos y actualización de la plataforma.
5. Capacitación acerca del uso.

El desarrollo del proyecto “Modelo de Costos del Servicio Postal Universal” permitirá a la Agencia de Regulación y Control Postal contar con una herramienta idónea para conocer los costos que causa la operación de los servicios postales, en especial del SPU, y así tener una referencia para fijar el régimen tarifario para la prestación del SPU.

Código Postal del Ecuador



Con la finalidad de promover la utilización del Código Postal en el Ecuador, la Agencia de Regulación y Control Postal, ha celebrado convenios interinstitucionales y forma parte de equipos de trabajo, los que se mencionan a continuación:

✓ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC):

Construcción de una aplicación para el levantamiento de información del estado de afectación de las viviendas por el terremoto de abril de 2016 en las provincias de Manabí y Esmeraldas en base al Código Postal.

✓ Secretaría Nacional de Comunicación (SECOM):

Reproducción, difusión, comunicación pública y retransmisión de los productos comunicacionales denominados "Beneficios y usos del Código Postal Ecuatoriano".

✓ Mesa Técnica de Residencia:

Integrada por la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP) y la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal), con el objetivo de registrar y mantener actualizado el Registro Único de Residencia a nivel nacional.

Mantenimiento del Código Postal

Se actualizó la información correspondiente a topónimos viales (nombre de las vías) de las ciudades principales y zonas postales del Ecuador. Al finalizar el año 2016 se obtuvo como resultado la actualización de 921,64 km a nivel nacional de ejes viales e intersecciones, publicadas en la base de datos de la Institución, para que puedan ser usadas por aplicaciones y a disposición de todos los usuarios internos y externos.

Difusión del Código Postal

La ARCPPostal proporciona a los ciudadanos dos rutas para la obtención del Código Postal (CP); por medio de la página web y la aplicación para telefonía celular “Código Postal Ecuador”.



Gráfico 6 - Fuente: Dirección de Regulación

GESTIÓN DE CONTROL

Estadísticas del sector postal

La Agencia de Regulación y Control Postal emite anualmente el “Boletín Estadístico” que contiene información del sector como: facturación y piezas procesadas por la prestación del servicio.

Se puede resaltar que, durante el año 2016, de los 477 prestadores de servicios catastrados, un promedio de 120 reportaron sobre sus operaciones a la Agencia, obteniendo como resultado la información que se muestra a continuación:

Gestión de registro

Descripción	Año 2015	Año 2016
Operadores postales	476	477
Puntos de atención	1.562	1.564

Tabla 2 - Fuente: Dirección de Regulación



Gráfico 7 - Fuente: Dirección de Regulación

Por otra parte, de la información proporcionada se refleja lo siguiente:

- ✓ Del total de la facturación generada en el año 2016 el 16% correspondió a Correos del Ecuador y el 84% facturado por los demás prestadores de servicio en libre competencia.
- ✓ El porcentaje de cobertura del SPU indica el acceso de la población a través de las 1.225 zonas postales y es calculado en función de los puntos de atención postal activos declarados por el Operador Designado que incluye: Sucursales (24), agencias (41), agenciados (60), franquiciados (7), patentados (73), ventanillas flotantes (4) y puntos de franqueo y buzones (263).

El porcentaje de cobertura del SPU es calculado

en función de los aspectos considerados en la Nota conceptual metodológica Nro. NCM-NAP-2013-001, emitida el 22 de noviembre del 2013.

Aplicando la metodología señalada, en el año 2016 se registra un decremento de 4,1% en relación al año anterior, esto debido a la reestructuración de zonas postales de 1.122 a 1.225 en el 2016.



Gráfico 8 - Fuente: Dirección de Regulación

Inspecciones de control

Las inspecciones realizadas corresponden a las aprobadas por el Directorio en el Plan Anual de Control del Sector Postal, que contempla la ejecución de un total de 1.059 inspecciones (510 al Servicio Postal Universal y 549 a los operadores en libre competencia).

El Plan se ejecutó a partir del 23 de mayo hasta el 30 de septiembre, realizando un total de 661 inspecciones. En la siguiente tabla se detallan las inspecciones realizadas en el periodo mencionado:

Tipos de inspecciones	Inspecciones planificadas	I semestre 2016	II semestre 2016	Total	% ejecución del plan
Inspecciones SPU	510	38	200	238	47%
Inspecciones operadores en libre competencia	549	321	102	423	77%
Total	1.059	359	302	661	62%

Tabla 3 - Fuente: Dirección de Regulación

Adicionalmente, durante el año 2016 se realizó un total de 232 operativos de control a los puntos de atención de operadores postales de libre competencia, en conjunto con el Ministerio del Interior. A continuación el detalle:

Tipos de inspecciones	Operativos de control		Total
	I semestre 2016	II semestre 2016	
DRICPU – Quito	75	0	75
Delegación Zonal Azuay	22	42	64
Delegación Zonal Guayas	38	55	93
Total	135	97	232

Tabla 4 - Fuente: Dirección de Regulación

Tratamientos finales a envíos postales no distribuibles y rezagados

Durante el año 2016 se han efectuado un total de 18 tratamientos finales, a aquellos envíos u objetos postales que no han podido ser entregados 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.

De los tratamientos efectuados, se han aperturado a nivel nacional un total de 10.209 envíos reportados y declarados como rezagados. Los cuales suman un total de 170.695 objetos.



Destino de los objetos postales del año 2016



Gráfico 9 - Fuente: Dirección de Inspección, Control y Protección al usuario.

GESTIÓN DE ASPECTOS JURÍDICOS



✓ Se ha designado fedatarios institucionales, en función de la reforma realizada al Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), de esta manera los servidores designados por la Agencia pueden dar fe de los documentos originales presentados por los ciudadanos, evitando que la certificación se realice ante Notario, logrando ahorro en gastos y tiempo al usuario.

✓ En vista de la necesidad de contar con procedimientos estandarizados para el desarrollo de normativa relacionada con el sector postal, resoluciones administrativas, procesos de contratación y normativa interna

de la Entidad, se expidió el Instructivo para la elaboración de instrumentos jurídicos, que fue expedido mediante la Resolución nro. 48-DE-ARCP-2016 de 21 de octubre de 2016.



GESTIÓN CON ORGANISMOS INTERNACIONALES

✓ El Ecuador a través de un delegado designado por el MINTEL, participó en el Consejo Consultivo Ejecutivo (CCE) de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) que se llevó a cabo del 04 al 08 de abril del 2016 en Montevideo, Uruguay. La ARCPPostal realizó el análisis de las ponencias presentadas durante el evento en el CCE.

✓ La UPAEP invitó al Director Ejecutivo de la ARCPPostal a participar en la Conferencia Postal de Alto Nivel para América Latina, que se realizó en el mes de junio de 2016, en la ciudad de San José de Costa Rica, con la ponencia “Arquitectura de la regulación caso Ecuador” este evento se realizó en el Foro de Regulación Postal 2016.

✓ Durante el segundo semestre del año, la ARCPPostal analizó las definiciones y propuestas de modificación de los artículos del Reglamento General de la Unión Postal Universal (UPU), emitidas por los países miembros, para definir una postura como país, para que ésta sea presentada por el Delegado del Ecuador al Congreso de Estambul de la UPU.

Este Congreso se llevó a cabo en Turquía entre septiembre y octubre de 2016, en el que se aprobó la Estrategia Postal Mundial de Estambul para el periodo 2017- 2020 de la UPU, que la Agencia deberá implementar en la regulación postal del país.



Gestión de cooperación internacional

- ✓ Se coordinó con el Gobierno de la República de Corea la donación de 200 computadoras a la Empresa Pública Correos del Ecuador.
- ✓ Se presentó a la Comisión Europea la propuesta del proyecto “Inserción de los pequeños productores y artesanos y fortalecimiento de la logística en el proceso de cambio de matriz productiva del Ecuador”, que no fue atendida favorablemente.
- ✓ Atendiendo la convocatoria del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), cuyo objetivo es financiar proyectos orientados a la producción de un “Bien Público Regional”, la ARCP postal presentó el perfil del proyecto

denominado “Sistema Regional de Investigación, Desarrollo y Especialización Postal – SIRIPOST”, sistema que permitiría el aprovechamiento de los recursos humanos especializados existentes en la región y promover el desarrollo de las actividades postales, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Secretaría Técnica de Cooperación Internacional (SETECI)

- ✓ Se coordinó reuniones con SETECI para obtener financiamiento para los siguientes proyectos:
 - Sistema de control y regulación de las operaciones postales.
 - Sistema automático de atención al usuario postal.
 - Cuenta satélite del sector postal ecuatoriano.

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Institución está conformada por 45 funcionarios y servidores públicos.

Evaluación del desempeño y por competencias

Dentro del proceso de evaluación del desempeño dispuesto en la LOSEP, la Agencia obtuvo un resultado institucional de 87,34% correspondiente a MUY BUENO, como a continuación se detalla:

Componente evaluado	Ponderación máxima por componente	Calificación institucional
Indicadores de gestión del puesto	60%	58,59%
Conocimientos	8%	5,81%
Competencias técnicas	8%	5,46%
Competencias universales	8%	6,42%
Trabajo en equipo	16%	11,31%
Calificación	100%	87,34%

Tabla 5 - Fuente: Unidad de Talento Humano

Con respecto a la evaluación por competencias y con la finalidad de disminuir las brechas existentes entre el perfil del servidor versus las competencias requeridas, se desarrolló la evaluación por competencias, utilizando la plataforma -Evaluar-, la cual permitió medir el grado de desarrollo de 10 competencias.

Evaluación por competencias		
Tipo de evaluación	Número de servidores	Porcentaje alcanzado
Competencias	36	91,36%
Liderazgo	34	90,50%
Alta gerencia	6	94,60%

Tabla 6 - Fuente: Unidad de Talento Humano

Con los resultados obtenidos, se concluye que las competencias requeridas se encuentran desarrolladas en los funcionarios y servidores de la Agencia, pero se requiere continuar trabajando en su fortalecimiento.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Con la finalidad de optimizar el uso de los bienes del Estado, se estableció relaciones recíprocas de cooperación con la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para compartir infraestructura, por lo que se suscribió los convenios de uso de espacios físicos avalados por el Servicio de Gestión Inmobiliaria del Sector Público (INMOBILIAR), lo que permite a la Institución operar en:



✓ **Quito**

Coordinación Zonal 2 de Quito
Av. Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel
Código Postal 170501

✓ **Guayaquil**

Coordinación Zonal de Guayaquil
Ciudadela IETEL, manzana 28, lote 1
Código Postal 090505

✓ **Cuenca**

Coordinación Zonal de Cuenca
Calle Luis Cordero 16-50 y Av. Héroes de
Verdeloma
Código Postal 010101

GESTIÓN FINANCIERA

Análisis del Presupuesto 2016

Situación de gastos: La ejecución presupuestaria correspondiente al 2016 comprende el programa: Administración Central, con una asignación codificada de USD 1'384.808,30.

La ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del 2016 de la Agencia fue del 94,63% lo que asciende a USD 1'310.435,95.

✓ El Plan Anual de Compras, al finalizar el segundo semestre se ha ejecutado en un 93,64%.

A continuación, se presenta la ejecución presupuestaria por grupo de gasto:

Ejecución del presupuesto 2016 por grupo de gasto

Descripción	Presupuesto codificado [USD]	Presupuesto ejecutado [USD]	Porcentaje de ejecución [%]
Gasto en personal	1.003.277,30	977.480,40	97,43
Bienes y servicios de consumo	261.997,77	217.117,60	82,87
Otros gastos corrientes	29.622,98	27.940,99	94,32
Transferencias y donaciones corrientes	79.545,95	79.545,95	100,00
Bienes de larga duración	9.514,30	7.502,34	78,85
Otros pasivos	850,00	848,67	99,84
Total	1.384.808,30	1.310.435,95	94,63

Tabla 7 - Fuente: Dirección Administrativa Financiera

EVALUACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

Para efectos de evaluar el cumplimiento de la planificación institucional se desarrolló una metodología que consiste en distribuir un peso para los objetivos operativos y los proyectos; así como, considerar criterios de relevancia e importancia con los cuales cada uno aporta al cumplimiento de las metas institucionales establecidas.

Al finalizar el año 2016, se registra un 80,76% de ejecución de la planificación institucional.

Los resultados a nivel de direcciones y unidades se muestran a continuación:

Evaluación semestral por unidades administrativas

Dirección / Unidad	2016
Dirección de Regulación	93%
Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario	77%
Dirección de Asesoría Jurídica	85%
Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación	81%
Unidad de Planificación	98%
Dirección Administrativa Financiera	76%
Unidad de Tecnología de la Información	83%
Unidad de Talento Humano	48%
Avance general	80,75%

Tabla 7 - Fuente: Dirección Administrativa Financiera

DESAFÍOS 2017

- ✓ Regularizar a los prestadores de servicios postales que la Agencia tiene catastrados.
 - ✓ Alcanzar el 80% de la capacidad regulatoria de la ARCPPostal mediante la institucionalización de procesos regulatorios.
 - ✓ Desarrollar la normativa para el Servicio Postal Universal.
 - ✓ Actualizar los resultados del modelo de costos del Servicio Postal Universal - periodo de 2016.
 - ✓ Construir la Cuenta Satélite del sector postal ecuatoriano como herramienta técnica.
 - ✓ Incentivar el desarrollo del comercio electrónico.
- ✓ Incrementar la usabilidad del Código Postal en beneficio de las diferentes actividades productivas del Ecuador.



COMPROMISOS INSTITUCIONALES

- ✓ Realizar controles que permitan verificar la calidad de los servicios postales.
- ✓ Erradicar la informalidad del sector; para lo cual, la ARCP tomará las acciones de control necesarias, para motivar a los prestadores y operadores de servicios postales, al cumplimiento de la Ley General de los Servicios Postales para la obtención de su Título Habilitante.
- ✓ Garantizar el acceso de los servicios postales por medio del Servicio Postal Universal (SPU), para lo cual, la Agencia emitirá la normativa pertinente y específica para el efecto.



