AGENCIA DE
REGULACIÓN Y
CONTROL POSTAL

RENDICIÓN 2017
DE CUENTAS

Licenciado Lenin Moreno Garcés
Presidente Constitucional de la República del Ecuador

Ingeniero Guillermo León Santacruz
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
Unidad de Comunicación Social

Fuente
Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPostal)
Quito, febrero 2018

ÍNDICE

La Institución 1

Gestión de regulación 4

Gestión de títulos habilitantes 8

Gestión de control 10

Gestión de la información postal 12

Gestión de asesoría jurídica 16

Gestión cooperación internacional 17

Gestión financiera 18

Gestión de talento humano 19

Gestión administrativa 20

Desafíos 2018 20

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 ARCPostal 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.

Objetivo del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida

Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.

LA INSTITUCIÓN

Objetivos estratégicos

1. Incrementar las condiciones de competitividad en el mercado, fortaleciendo al sector postal y convertirlo en uno de los ejes de trasformación 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

Hasta agosto 2017, la Agencia de Regulación y Control Postal mantuvo la estructura descrita en el Reglamento Orgánico de Gestión Organización por Procesos de la Agencia Nacional Postal, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

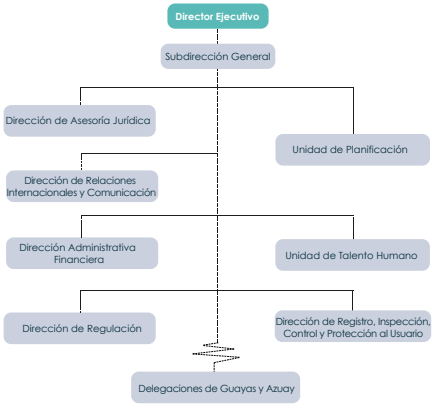

Gráfico 1 - Fuente: Reglamento del Estatuto Orgánico por Procesos

LA INSTITUCIÓN

Sin embargo, el 16 de mayo del 2017 fue aprobado el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal. Por esta razón, a partir de septiembre del 2017 se implementó la nueva estructura institucional.

Para la descripción de la nueva estructura de la Agencia se define la misión, atribuciones y responsabilidades institucionales, así como también los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

La Agencia de Regulación y Control Postal se caracteriza por desarrollar sus actividades cumpliendo los siguientes valores:

- Honestidad
- Respeto
- Integridad
- Responsabilidad
- Colaboración

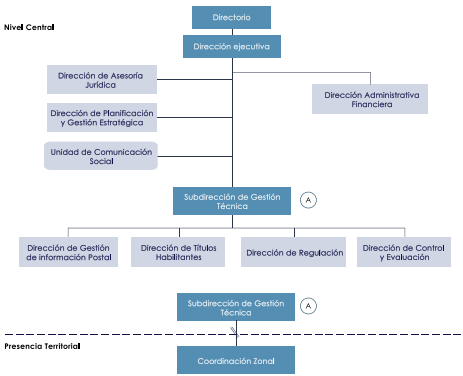

Gráfico 2 - Fuente: Reglamento del Estatuto Orgánico por Procesos del 16/05/2017

GESTIÓN DE REGULACIÓN

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos señala que la gestión de regulación consiste en regular las interacciones entre el Estado, los operadores postales y los usuarios; así como todos los procesos de la actividad postal, a través de la emisión de la normativa encaminada al fortalecimiento del sector postal y garantizar los derechos de los usuarios.

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

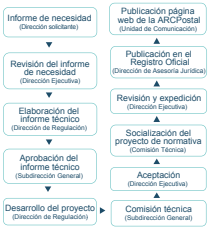

Gráfico 3 - Fuente: Dirección de Regulación, Dirección de Asesoría Jurídica

GESTIÓN DE REGULACIÓN

Ejecución del Plan Anual Regulatorio 2017

El Plan aprobado por el Directorio el 16 de febrero del 2017, mediante resolución Nro. DIR-ARCP-01-2017-003, contempló la elaboración de 15 acciones regulatorias. Sin embargo, durante el análisis y desarrollo de la normativa se consideró adecuado agrupar el Reglamento de Quejas y Reclamos con el de Indemnizaciones, ya que son complementarios entre sí y tienen relación directa con el usuario. De igual forma, se agrupó el Reglamento del Servicio Postal Universal con la Norma para el Seguimiento al Plan de implementación del SPU puesto que son de la misma naturaleza.

A continuación, se presenta el porcentaje de ejecución hasta diciembre 2017:

Plan de Regulación 2017		
Nro.	Reglamentos	Ejecución a Dic 2017
1	Reglamento de servicios postales	100%
2	Normativa de sanciones	100%
3	Normativa para tratamiento de envíos postales rezagados	100%
4	Reglamento de quejas, reclamos e indemnizaciones	100%
5	Reglamento para las relaciones entre operadores	100%
6	Normativa para regularizar equipos	100%
7	Normativa para regularizar el material prohibido	100%
8	Institucionalizar los procesos regulatorios de la ARCPOSTAL	100%
9	Acciones coordinadas con organismos de control	100%
10	Reglamento, Norma Técnica y seguimiento del SPU	95%
11	Capacitación a operadores postales sobre la normativa expedida	100%
12	Reglamento para la recaudación de ingresos de la ARCPOSTAL	100%

Tabla 1 - Fuente: Dirección de Regulación

GESTIÓN DE REGULACIÓN

Cumplimiento del Plan Regulatorio 2017

- Se elaboró normativa técnica para homologar las balanzas utilizadas para la prestación del servicio postal.
- Mediante coordinación interinstitucional se definió el listado de objetos de circulación prohibida a través de la red postal.
- Se mejoró y simplificó los procedimientos para los envíos no distribuibles y rezagados y para el tratamiento de quejas, reclamos e indemnizaciones.

Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU)

- En el 2017 se coordinó con el Ministerio Rector del sector postal, el Operador Postal - Designado y la Agencia de Regulación y Control Postal la elaboración de la normativa para establecer los procedimientos a utilizarse para la prestación del Servicio Postal Universal por parte del Operador Postal Designado.
- La Agencia de Regulación y Control Postal estableció los parámetros de calidad que debe cumplir por parte del Operador Designado encargado de la prestación del Servicio Postal Universal.
- La Agencia de Regulación y Control Postal determinó los elementos que debe contener el Plan de Implementación del SPU, previo a la aprobación por parte del Ministerio Rector del sector postal.
- En cuanto al Índice de Cobertura del SPU, el indicador a diciembre 2017 fue de 69,84% reflejando una mejora en comparación con el

66,53% obtenido a diciembre 2016. Es importante señalar que para el año 2018 existen nuevos parámetros propuestos para este indicador por la actualización de la Norma Técnica del SPU.

Índice de Capacidad Institucional Regulatoria

En el año 2015, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) 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%. Mientras que para el 2016 incrementó a 75%.

Para el año 2017, la Agencia adaptó e implementó las técnicas para la mejora de la capacidad regulatoria propuestas por SENPLADES, alcanzando una calificación del 85%.

Las metodologías adoptadas fueron:

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

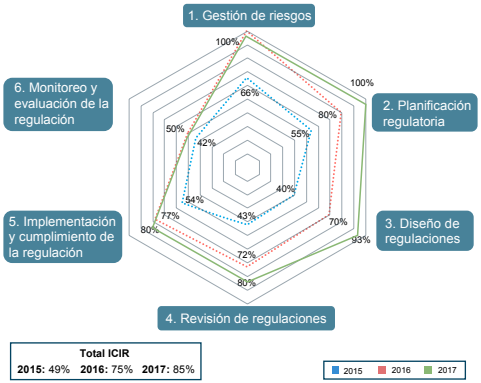

Gráfico 4 - Fuente: Dirección de Regulación

GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES

Tiene como misión administrar y gestionar de manera eficiente los procesos de otorgamiento, renovación, cancelación o negación de los títulos habilitantes a los operadores postales, sean permisos de operación, autorizaciones o concesiones, para la prestación de los servicios postales.

Durante el periodo enero a diciembre 2017, la ARCPostal cumplió la meta planificada:

Núm. Títulos Habilitantes emitidos	Valor Recaudado por Títulos Habilitantes	Número de oficinas postales	Valor recaudado por 1%
100	$ 74.624,20	1.250	99.410,71

Tabla 2 - Fuente: Dirección de Títulos Habilitantes

El proceso para alcanzar la meta señalada comenzó desde enero del 2017, con la entrega de 403 solicitudes ingresadas en la página web. Luego de realizar una depuración entre solicitudes negadas y duplicadas, se generaron 312 solicitudes aceptadas y envíos de acceso.

De esa cantidad, 156 solicitudes fueron tramitadas y se logró cumplir la meta planificada para el año 2017: se suscribieron 100 títulos habilitantes y 1250 oficinas postales autorizadas.

Por otro lado, 30 solicitudes se quedaron en trámite de aclaración y/o complementación de información. Además, 10 solicitudes se quedaron en notificaciones de pago y entrega de pólizas. Finalmente, 10 solicitudes se dieron de baja.

GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES

Proceso de títulos habilitantes 2017

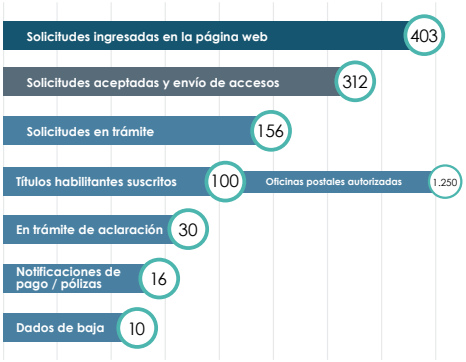

Gráfico 5 - Fuente: Dirección de Títulos Habilitantes

Logros alcanzados:

- La simplificación de trámites ha sido uno logro importante en la ejecución de los procesos de emisión de títulos habilitantes. Esto permitió cumplir la meta planificada a diciembre de 2017.

- Para la regularización de los prestadores del servicio postal, la ARCPostal emprendió campañas informativas que permitieron obtener como resultado un registro general de operadores de los servicios postales con 100 operadores postales autorizados.

- Otro importante logro fue la recaudación del 1% del total de los ingresos postales facturados y percibidos por los operadores postales .

GESTIÓN DE CONTROL

Tiene como misión controlar y evaluar la prestación de los servicios postales, para verificar el cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales y asegurar que los servicios se provean de calidad, eficiencia, transparencia, con tarifas adecuadas y asequibles a la ciudadanía.

Durante el período enero – diciembre de 2017, se ejecutó el 147% del Plan Anual de Control aprobado por el Directorio, mediante Resolución nro. DIR -ARCP-01-2017-003 de 16 de febrero del 2017, que contempla las inspecciones dirigidas a: Servicio Postal Universal, prestadores del servicio postal en régimen de libre competencia, ex post y otros controles.

La siguiente tabla muestra el número de inspecciones planificadas y ejecutadas durante el período señalado:

Ámbitos de control	Inspecciones planificadas 2017	Inspecciones ejecutadas	% de ejecución
Control SPU	69	71	103%
Control régimen en libre competencia (pendiente Plan 2016)	398	681	171%
Control ex post	91	103	113%
Otros controles	56	45	80%
Total	**614**	**900**	**147%**

Tabla 3 - Fuente: Dirección de Control y Evaluación

Respecto a la gestión realizada en territorio:

Coordinaciones Zonales	Inspecciones postales		Total
	I semestre	II semestre	
Coorinación Zonal 9 (Pichincha)	200	183	383
Coorinación Zonal 8 (Guayas)	103	174	277
Coorinación Zonal 6 (Azuay)	123	117	240
Total	**426**	**474**	**900**

Tabla 4 - Fuente: Dirección de Control y Evaluación

GESTIÓN DE CONTROL

Envíos postales no distribuibles y rezagados

Se denominan así los envíos que luego de dos intentos de entrega y custodia por 60 días término por parte del operador postal, no pudieron ser entregados al destinatario ni devueltos al remitente.

De 21 procesos de rezagados, se han aperturado 46.807 paquetes, en los cuales se han encontrado 136.001 objetos postales y USD 327,05 dólares; y que de conformidad con el siguiente cuadro han tenido el siguiente destino final:

Paquetes y objetos postales no distribuibles y rezagados

Gráfico 5 - Fuente: Dirección de Control y Evaluación

Destino final de los objetos postales rezagados

De los 136.001 objetos encontrados, ninguno se destinó al remate y venta directa. Mientras que 637 se entregaron a la autoridad competente. Por su parte, 14.313 se destinaron a la entrega para donaciones y finalmente, 121.051 objetos fueron destruidos, conforme señala el Reglamento para el Tratamiento de Envíos Postales No Distribuibles y Rezagados.

Gráfico 6 - Fuente: Dirección de Control y Evaluación

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN POSTAL

Sistema de 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 dado continuidad al Plan de Implementación para difundir la Usabilidad del Código Postal, mediante las siguientes acciones:

Relacionamiento interinstitucional

Durante el año 2017, la ARCPostal celebró convenios interinstitucionales con las siguientes entidades:

- **Comité Nacional de Límites Internos (CONALI):** tuvo la finalidad de recibir información actualizada de los límites geográficos internos del Ecuador.
- **Consejo de la Judicatura:** el objeto del convenio fue el acceso directo a servicios web del Sistema de Código Postal para envío de citaciones judiciales.
- **Farcomed (Fybeca):** consistió en brindar a esta empresa el acceso directo a servicios web del Sistema de Código Postal con la finalidad de facilitar su sistema de entregas a domicilio.

Mesa Técnica de Residencia

La Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPostal) forma parte del equipo de trabajo Integrado por varias instituciones públicas, entre ellas: la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (DINARDAP), Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) y el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable (MEER), con el objetivo de proveer al INEC la información necesaria para realizar el próximo Censo Nacional bajo Registros Administrativos.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN POSTAL

Mantenimiento:

Se actualizó la información correspondiente a nombres de ejes viales, depuración de sitios de interés y actualización de los sectores urbanos (Quito, Guayaquil y Cuenca) del Sistema de Código Postal.

Se presenta información del mantenimiento de información de este producto con los siguientes resultados comparativos entre el año 2016 y 2017:

	2016	2017
Actualización de nombres de ejes viales	921,6 km	17.126,6 km
Depuración de sitios de interés	0	5.446
Actualización de sectores urbanos (Cuenca, Guayaquil, Quito)	0 km$_2$	592,74 km$_2$

Gráfico 7 - Fuente: Dirección de Gestión de la Información Postal

Uso de la ciudadanía:

La ARCPostal proporciona a los ciudadanos dos formas para la consultar el Código Postal (CP). Estos son: la página web y la aplicación para telefonía celular "Código Postal Ecuador".

Hasta finalizar el año 2017 se obtuvieron las siguientes estadísticas comparativas, respecto al uso que ha hecho la ciudadanía de las dos plataformas digitales:

	2016	2017
Consultas		
www.codigopostal.gob.ec	1'937.563	2'685.082
Descargas		
App móvil	12.594	20.935

Gráfico 8 - Fuente: Dirección de Gestión de la Información Postal

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN POSTAL

Instructivo para la implementación del código postal

El instructivo fue reemplazado por el "Plan de Implementación para difundir la Usabilidad del Código Postal en las actividades productivas nacionales y de protección al usuario", puesto que se encuentra vigente la Norma Técnica del Código Postal Ecuatoriano expedida el 15 junio de 2015 y que tiene como propósito definir la estructuración, generación, mantenimiento y actualización continua del Código Postal.

Esta Norma es de aplicación obligatoria para todos los usuarios y operadores postales, y se complementa con la Norma Técnica INEN 2989 de escritura y estructura de direcciones.
El Plan de Implementación para difundir la Usabilidad del Código Postal, consta de las fases de información, participación y difusión:

- **Información:** se remitieron cartas informativas del código postal a 1.033 instituciones del Estado y 16.200 a Mipymes y artesanos.
- **Participación:** se coordinaron acciones con Ferrocarriles del Ecuador, CNT, Ministerio de Turismo, MEER, DINARDAP e INEC.
- **Difusión:** la ARCPostal realiza campañas permanentes de usabilidad del Código Postal.

Es importante mencionar que la ARCPostal realiza actualizaciones permanentes a las distintas capas de información del Código Postal que se presentan en el sitio web: www.codigopostal.gob.ec.

En marzo 2017 se terminaron de ajustar las 1.225 zonas postales a la delimitación de la División Política Administrativa definida por el CONALI.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN POSTAL

En mayo 2017 se terminó la actualización de nombres de los ejes viales en base a la información cartográfica entregada por los GAD municipales.

Situación del Sector Postal

La Agencia de Regulación y Control Postal genera un "Boletín Estadístico Trimestral" que contiene información del sector, correspondiente a facturación y piezas procesadas por la prestación del servicio que ofrecen los operadores postales.

A continuación, se detalla un cuadro evolutivo de los datos estadísticos levantados en los años 2015, 2016 y 2017, el cual indica que la facturación a diciembre del 2017 registró USD 158.393.610. Por otro lado, se han comercializado 68 millones de piezas procesales durante este periodo.

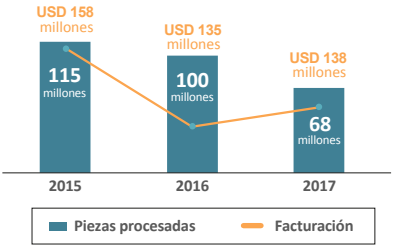

Gráfico 9 - Fuente: Dirección de Gestión de la Información Postal

Índice de cobertura de servicios en libre competencia: 85,88%

Índice de cobertura del Servicio Postal Universal: 69,84%

GESTIÓN DE ASESORÍA JURÍDICA

Tiene como misión el asesoramiento jurídico a las autoridades, unidades institucionales, servidores públicos de la Institución, prestadores de los servicios postales y ciudadanía en general, dentro del marco legal y demás áreas de derecho aplicables a la gestión institucional.

La Gestión Jurídica institucional durante el año 2017 se refleja

Gestión de aspectos jurídicos		Total
Procesos judiciales y extrajudiciales		05
Contratos de permiso de operación postal		100
Contratos de contratación pública		06
Reclamos		07
Criterios jurídicos		12
Resoluciones	*Donación*	17
	Rezagados	23
	Normativa interna	05
	Reglamentos y reformas	11
	Subrogaciones	03
	Delegaciones	02
	Reformas al PAC	07
	Contratación pública	19
Convenios		09

Tabla 5 - Fuente: Dirección de Asesoría Jurídica

Los documentos expuestos reflejan un incremento en la eficiencia y la eficacia de la Gestión Jurídica institucional, mediante respuestas concretas y oportunas a los requerimientos de los usuarios internos y externos.

GESTIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Mediante financiamiento de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) se gestionaron los siguientes proyectos de cooperación técnica internacional:

- Cierre del proyecto Modelo de Costos Servicio Postal Universal.
- Inclusión del proyecto Cuenta satélite del sector postal ecuatoriano.

La Agencia también participó en grupos de trabajo de la UAPEP ocupando los siguientes cargos de liderazgo:

- Vicepresidencia del Grupo de Trabajo de Asuntos Regulatorios.
- Co - Presidente con Chile - Grupo de Cooperación Técnica
- Co-Presidente con España - Grupo de Asuntos Regulatorios.

El 27 y 28 de abril del 2017 el Ecuador fue sede del Foro de Regulación Postal, ya que la ARCPostal organizó en la ciudad de Quito un evento que congregó a los representantes de 28 países miembros de la UPAEP.

Por parte del Ecuador se expusieron dos ponencias relevantes para el sector postal:

- Proyectos para el desarrollo del sector postal.
- Evolución de la regulación postal ecuatoriana.

GESTIÓN FINANCIERA

Situación de gastos:

La ejecución presupuestaria correspondiente al 2017 comprende el programa: Administración Central, con una asignación codificada de USD 1.381.255,66.

La ejecución presupuestaria al 31 de diciembre del 2017 de la Agencia fue del 92,48% lo que asciende a USD 1.277.380,23.

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

Descripción	Presupuesto codificado [USD]	Presupuesto ejecutado [USD]	Porcentaje de ejecución [%]
Gasto en personal	1.095.178,22	1.066.597,25	97,39
Bienes y servicios de consumo	254.801,47	186.415,70	73,16
Otros gastos corrientes	25.159,32	21.250,75	84,46
Transferencias y donaciones corrientes	3.246,97	246,97	7,61
Bienes de larga duración	403,20	403,20	100
Otros pasivos	2.466,48	2.466,36	100
Total	1.381.255,66	1.277.380,23	92,48

Tabla 6 - Fuente: Dirección Administrativa Financiera

Recaudación de ingresos:

Durante el año 2017, la Agencia recaudó USD 174.369,05 conforme los ítems que se describen a continuación, mismos que han sido depositados en la cuenta única del Tesoro Nacional, como aporte del sector postal.

Ítem	Descripción	Recaudación enero a diciembre 2017
130399	Otras concesiones (Recaudación por concepto de Títulos Habilitantes)	74,624.20
130499	Otras Contribuciones	99,410.71
190499	Otros no especificados (Tratamiento final de los envíos u objetos postales declarados como rezagados del operador postal)	327.05
170499	Otras Multas	7.09
	TOTAL	**174.369,05**

Tabla 7 - Fuente: Dirección Administrativa Financiera

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La Institución está conformada por 57 funcionarios y servidores públicos.

Detalle por Unidad Administrativa	A Dic. 2017
Dirección Ejecutiva	4
Subdirección de Gestión Técnica	2
Dirección de Asesoría Jurídica	3
Dirección de Planificación y Gestión Estratégica	5
Dirección de Comunicación Social	3
Dirección de Control y Evaluación	2
Dirección de Gestión de Información Postal	4
Dirección de Regulación	2
Dirección de Títulos Habilitantes	5
Dirección Administrativa Financiera	17
Coordinación Zonal 9 - Quito	2
Coordinación Zonal 6 - Cuenca	4
Coordinación Zonal 8 - Guayaquil	4
Total personas por proceso	57

Tabla 8 - Fuente: Dirección Administrativa Financiera

Evaluación de desempeño:

Dentro del proceso de evaluación del desempeño dispuesto en la LOSEP, la Agencia obtuvo como resultado institucional promedio de 90,37% correspondiente a MUY BUENO.

Capacitación del talento humano:

Para dar cumplimiento a lo establecido en la LOSEP, la Agencia concluyó el 2017 con los siguientes resultados:

82 funcionarios capacitados.
1034 horas de capacitación.

Reglamento interno de Administración del Talento Humano:

Mediante Resolución Nro. 29-DE-ARCP-2017, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal expidió el Reglamento Interno para la administración del Talento Humano de la ARCPostal.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El Plan Anual de Compras, al finalizar el segundo semestre se ha ejecutado en un 86,21%, conforme al siguiente detalle:

PAC 2017: 147.273,75

Comprende 29 procesos de contratación:

- 6 régimen especial
- 11 ínfima cuantía
- 7 de catálogo electrónico
- 1 subasta inversa electrónica
- 4 no ejecutados

Monto ejecutado: 140.746,51 USD

Estatuto Orgánico por Procesos:

Mediante Edición Especial del Registro Oficial Nº 1027 de 16 de mayo de 2017, se expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal.

*** Fuente:** Portal de Compras Públicas

DESAFÍOS 2018

- ✓ Suficiente talento humano en la institución.
- ✓ Disponer de procesos institucionalizados.
- ✓ Control suficiente y adecuado de los prestadores de servicios postales.
- ✓ Adecuado presupuesto institucional.
- ✓ Contar con un sistema integral de información del sector postal e institucional.

AGENCIA DE
REGULACIÓN Y
CONTROL POSTAL

Impulsando la excelencia en el sector postal ecuatoriano