

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

DIRECCIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

INFORME EJECUCIÓN DEL PLAN DE CONTROL POSTAL 2017

Al 31 de diciembre del 2017

M

1. ANTECEDENTES

El numeral 2 del artículo 11 de la Ley General de los Servicios Postales, establece como una atribución del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal) aprobar el Plan de Regulación y Control Postal.

La ARCPPostal elaboró el Plan de Regulación y Control Postal 2017 que fue aprobado por el Directorio mediante Resolución nro. ARCP-DIR-01-2017-003 de fecha 16 de febrero del 2017.

2. OBJETIVO

Informar sobre la ejecución del Plan de Control Postal durante el año 2017.

3. DESARROLLO

3.1. Plan Anual de Control Postal

El plan anual de control postal del 2017 tiene por objetivo verificar y evaluar el cumplimiento de la normativa vigente por parte de los prestadores del servicio postal, realizando controles mediante ejecución de inspecciones postales en campo cuyo alcance será a nivel nacional.

La planificación de las inspecciones de control, se la determina en el Plan de Control Anual, el cual contempla los siguientes controles:

- Control al Servicio Postal Universal.
- Control a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia.
- Control ex post.
- Otros controles

El Plan Anual de Control del Sector Postal para el año 2017, aprobado por el Directorio de la ARCPPostal, contempla 614 inspecciones de control, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla nro. 1
Resumen inspecciones a realizar

Ámbitos de control	Nro. de Inspecciones
Servicio Postal Universal	69
Régimen en libre competencia	398
Ex post	91
Otros controles	56
Total	614

Fuente: Plan Anual de Control Postal – 2017

En función de lo expuesto y de acuerdo al presupuesto asignado, se estimó efectuar las siguientes inspecciones a nivel nacional, como se detalla a continuación:

Tabla nro. 2
Cronograma de inspecciones

Ámbitos de control	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Régimen en libre competencia										
Servicio Postal Universal										
Ex post										
Otros controles										

Fuente: Plan Anual de Control Postal - 2017

Durante enero - diciembre del 2017 la ARCP postal realizó las inspecciones a nivel nacional con el equipo de inspectores de las Coordinaciones Zonales de Azuay, Guayas y Pichincha.

a. Control al servicio en régimen de libre competencia

Los servicios postales en libre competencia son ofrecidos por operadores públicos y privados, y cumplen con características particulares de especialidad, respecto a tiempos de entrega, valor agregado, precios, etc. Entre los servicios se incluye, mensajería acelerada o Courier, giros postales, envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre, entre otros.

La ejecución de inspecciones postales establecida en el Plan Anual de Control a operadores en régimen de libre competencia se inició en el mes de marzo de 2017 una vez aprobado el Plan.

La Agencia de Regulación y Control Postal se encuentra en un período de regularización de los prestadores de servicios postales con la entrega de títulos habilitantes, por lo que las inspecciones se direccionaron a aquellos prestadores del servicio postal que no han realizado ningún tipo de gestión ante la Agencia para la habilitación de prestar actividades postales y por tanto representa una alta probabilidad que presten el servicio de una manera ilegal.

Para la priorización de las inspecciones a realizar en este ámbito de control, se considera las inspecciones no ejecutadas en el año 2016, que corresponden a 398 inspecciones al servicio en régimen de libre competencia, según lo dispuesto por el Directorio de la Agencia mediante Resolución nro. ARCP-DIR-03-2016-006.

Hasta el mes de diciembre de 2017 se realizaron 681 inspecciones a operadores de libre competencia, que corresponde a un 171% de cumplimiento respecto a la meta anual que establece el Plan, como se detalla a continuación:

[Handwritten signature]

Tabla nro. 3
Inspecciones a los prestadores del servicio postal
En régimen de libre competencia

Ítem	Provincia	Nro. Inspecciones
1	Azuay	85
2	Bolívar	4
3	Cañar	31
4	Carchi	18
5	Chimborazo	23
6	Cotopaxi	13
7	El Oro	29
8	Esmeraldas	11
9	Guayas	119
10	Imbabura	23
11	Loja	24
12	Los Ríos	21
13	Manabí	34
14	Morona Santiago	15
15	Pastaza	9
16	Pichincha	165
17	Santa Elena	5
18	Santo Domingo de los Tsáchilas	7
19	Sucumbíos	4
20	Tungurahua	34
21	Zamora Chinchipe	7
Total		681

Fuente: Base de tabulaciones consolidada a diciembre 2017
Dirección de Control y Evaluación

Es necesario indicar que, de las 681 inspecciones realizadas a operadores en libre competencia, se debe a que algunos prestadores de servicios postales cambiaron su domicilio, por lo que, a fin de localizarlos, se efectuó la gestión en varias direcciones registradas tanto en el Servicio de Rentas Internas como en la Superintendencia de Compañías.

Como resultado de las notificaciones realizadas, de los 100 títulos habilitantes otorgados durante el año 2017 por la ARCPPostal, 71 corresponden a notificaciones realizadas; a su vez de los 55 trámites que se encontraban solicitando su título habilitante hasta finales del año 2017, 42 recibieron notificaciones por parte de la ARCPPostal.

En virtud de lo mencionado, es necesario que la gestión de notificaciones continúe durante el presente año, a fin de que los prestadores de servicios postales formalicen su situación ante la ARCPPostal.



b. Control al Servicio Postal Universal

El Servicio Postal Universal (SPU), es el servicio postal considerado como un servicio público, siendo la obligación del Estado el brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional.

La Empresa Pública Correos del Ecuador registró un total de 69 puntos propios a nivel nacional, los cuales se detallan en la tabla nro. 4:

Tabla nro. 4
Puntos de atención propios

Tipo de oficina	Nro. puntos de atención propios
Matriz	1
Sucursal	23
Agencia	41
Ventanilla flotante	4
Total general	69

Fuente: Registro General de Operadores de Servicios Postales

En el período de enero – diciembre del 2017 se han ejecutado un total de 71 inspecciones SPU con un cumplimiento del 103% respecto a la meta anual del Plan para este tipo de control. El detalle de las inspecciones realizadas se muestra a continuación:



Tabla nro. 5
Inspecciones al SPU
Puntos de atención de CDE

Ítem	Provincia	Nro. Inspecciones
1	Azuay	2
2	Bolívar	1
3	Cañar	2
4	Carchi	1
5	Chimborazo	1
6	Cotopaxi	1
7	El Oro	1
8	Esmeraldas	1
9	Francisco de Orellana	1
10	Galápagos	2
11	Guayas	10
12	Imbabura	6
13	Loja	1
14	Los Ríos	2
15	Manabí	6
16	Morona Santiago	1
17	Napo	1
18	Pastaza	1
19	Pichincha	24
20	Santa Elena	1
21	Santo Domingo de los Tsáchilas	1
22	Sucumbíos	1
23	Tungurahua	2
24	Zamora Chinchipe	1
Total		71

Fuente: Base de tabulaciones consolidada a diciembre 2017
Dirección de Control y Evaluación

Una vez que se cumplió con las inspecciones programadas al operador postal designado del país, Empresa Pública Correos del Ecuador, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- ❖ El Servicio Postal Universal no se lo presta como tal en los 69 puntos de atención propios inspeccionados, en su lugar se ofrece el servicio ordinario en el rango de 0 a 2 Kg.
- ❖ De los puntos de atención de CDE visitados se constató que cuentan con el tarifario del SPU, el procedimiento de reclamos consiste en la disponibilidad del formulario de reclamos y su atención en la oficina matriz; el equipamiento tecnológico es adecuado para la actividad postal y cuentan con cámaras de vigilancia instaladas en sus puntos de atención.
- ❖ Actualmente no es posible identificar si se cumplen los tiempos de tratamiento del SPU, debido a que el servicio ordinario no posee trazabilidad

[Firma]

y se vuelve imposible identificar el tiempo de entrega a nivel local, nacional e insular.

- ❖ En los puntos inspeccionados no se logró evidenciar ventas del servicio postal universal (servicio ordinario) durante los últimos tres meses previos a la inspección realizada. Sin embargo, en las inspecciones efectuadas en la provincia de Galápagos se determinó que no se registran ventas del servicio ordinario puesto que en su lugar se registra ventas de sellos postales, específicamente para el franqueo de postales, situación que no permite evidenciar las ventas del servicio como tal.
- ❖ Un aspecto repetitivo determinado en las inspecciones realizadas, en cuanto al mantenimiento de los equipos utilizados en la prestación del servicio postal, es que las balanzas presentan calibraciones del año 2016, lo cual deberá ser verificado nuevamente en la emisión de los certificados de equipos homologados a realizarse durante el año 2018.

Es importante señalar que en las inspecciones al SPU se incluyen las inspecciones al Plan Anual de Emisiones Postales 2017 y las inspecciones al Plan de Implementación del SPU del operador público designado Correos del Ecuador, de las que se tiene las siguientes consideraciones:

- ❖ El Plan Anual de Emisiones postales consideraba inicialmente 17 emisiones postales, el mismo que fue modificado en el mes de noviembre, en el que se aprobaron 10 emisiones postales únicamente durante el año en mención.
- ❖ La Empresa Pública Correos del Ecuador ejecutó el 100% de las emisiones planificadas para el año 2017 consistentes en:
 - Carnaval de Guaranda
 - Hormigas del Ecuador
 - Día Mundial de la Filatelia
 - 100 años del Colegio Alemán
 - Santuario Marino de Darwin y Wolf
 - ECORAE (Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico)
 - América UPAEP 2017 – Lugares Turísticos
 - Scout
 - Ministerio de Cultura – Premio Nacional Eugenio Espejo
 - Navidad 2017
- ❖ El tiraje de emisiones postales del año 2017 alcanzó a 282.000 unidades entre sellos postales, cartillas, sobres de primer día, álbumes filatélicos entre otros. De este tiraje, 200.000 sellos corresponden a la emisión “Carnaval de Guaranda”, con un costo de USD 1,00 cada uno.
- ❖ Al 31 de diciembre del 2017, del tiraje de las emisiones postales realizadas en este año, se han distribuido 113.689 a nivel nacional, lo que representa el 40,32 % del total de emisiones postales realizadas.

12

- ❖ Al 31 de diciembre de 2017, la Empresa Pública Correos del Ecuador obtuvo un ingreso de USD 48.526,40 por la venta de los productos postales de las emisiones ejecutadas.
- ❖ Al finalizar el mes de diciembre de 2017, se tiene un inventario de 169.273 unidades las cuales representan el 60,02% del total del tiraje de emisiones 2017, cuyo valor asciende a USD 282.753,00.

Por otro lado, en la inspección sobre el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU), se verifican los siguientes aspectos tales como: cobertura, calidad y asequibilidad.

- ❖ En cuanto al aspecto de cobertura, Correos del Ecuador cumplió con el 69,39% de una meta de 69,60% al tercer trimestre del año, logrando el 99,70% de cumplimiento, sin embargo, los puntos aperturados no corresponden totalmente a los planificados.
- ❖ En el aspecto de calidad, se ejecutaron varias acciones como por ejemplo el protocolo de supervisión a los puntos indirectos, difusión del código postal, segregación de piezas postales admitidas en buzón, verificación de correspondencia ordinaria a través de máquinas de rayos x, medición del tiempo de atención al usuario en puntos de atención, actividades que no requerían de presupuesto adicional para su ejecución, alcanzando el 1% de avance, en esta estrategia.
- ❖ Otro aspecto importante en el tema de calidad, es lo correspondiente a trazabilidad del servicio SPU desde su admisión hasta su entrega, incluyendo el cambio en los procesos y la capacitación a nivel nacional, actividad que no se cumplió.
- ❖ En lo relacionado a asequibilidad, se planificó para el primer semestre de implementación del Plan se realice un análisis y estructura de las variables que conforman el SPU, determinándose el costo del servicio, aspecto que fue cumplido de acuerdo al informe presentado por Correos del Ecuador, pero que no ha sido remitido formalmente a la Agencia de Regulación y Control Postal para la validación correspondiente. En cuanto al registro por separado de los costos del SPU se planificó que en una primera fase se lo realice en forma manual, aspecto que no ha sido cumplido.

c. Control ex post

La Agencia de Regulación y Control Postal debe realizar la verificación y control posterior al otorgamiento del título habilitante, sobre la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los operadores postales, que podrá efectuarse a través de inspecciones para la comprobación de la autenticidad y veracidad de lo declarado o en los documentos presentados por los operadores postales.



Los controles ex post se realizaron a partir del mes de agosto del 2017 según el cronograma, completando un total de 103 inspecciones a operadores postales que cuentan con el título habilitante, teniendo una ejecución del 113% para este tipo de inspección.

Tabla nro. 6
Inspecciones Ex post

Ítem	Provincia	Nro. Inspecciones
1	Azuay	19
2	Cañar	9
3	Chimborazo	3
4	Galápagos	2
5	Guayas	34
6	Imbabura	2
7	Los Ríos	2
8	Manabí	3
9	Morona Santiago	2
10	Pichincha	21
11	Santa Elena	4
12	Santo Domingo de los Tsáchilas	1
13	Tungurahua	1
Total		103

Fuente: Base de tabulaciones consolidada a diciembre 2017
Dirección de Control y Evaluación

De las inspecciones ex post realizadas, se puede puntualizar en los siguientes aspectos:

- ❖ Los operadores postales cuentan con lo declarado previo a la obtención del título habilitante.
- ❖ Existe una confusión por parte de los operadores postales en la declaración de equipos utilizados en la prestación de servicios postales, específicamente en cuanto a etiquetadoras, puesto que no poseen el mencionado equipo dado que la rotulación de los envíos ya viene ejecutada por parte de los usuarios, sin embargo, declaran que si cuentan con el mismo.
- ❖ Los procesos y servicios postales declarados por los operadores, no se ejecutan en su totalidad en las oficinas postales por lo cual es necesario actualizar los mismos.
- ❖ Las oficinas postales declaradas por los operadores no siempre se encuentran en funcionamiento.
- ❖ Se constató que el operador postal designado, no cuenta con balanzas que presenten sellos de calibración actualizados y los vehículos no se encuentran matriculados en el año 2017.



d. Otros controles

En el Plan se previó atender en un 10% de las inspecciones planificadas para el año 2017 en los ámbitos de libre competencia, SPU y ex post, que corresponden a inspecciones de oficio o a petición de parte de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Inspecciones Postales, que podrían ser por las siguientes causas:

- ❖ Solicitud expresa de autoridades.
- ❖ Irregularidades en documentos.
- ❖ Denuncias presentadas.

Durante el período enero - diciembre del 2017 la ARCP postal realizó la verificación a solicitudes presentadas por empresas que notifican que no realizan la actividad postal o en otros casos que no realizan los procesos que conforman el servicio postal. En atención a estas notificaciones se programó y ejecutó 45 inspecciones que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla nro. 7
Otros controles en régimen de libre competencia

Ítem	Provincia	Nro. Inspecciones
1	Azuay	6
2	Bolívar	2
3	Cañar	4
4	Esmeraldas	1
5	Guayas	11
6	Imbabura	1
7	Los Ríos	1
8	Manabí	2
9	Morona Santiago	1
10	Pichincha	13
11	Santo Domingo de los Tsáchilas	2
12	Tungurahua	1
Total		45

Fuente: Base de tabulaciones consolidada a diciembre 2017
Dirección de Control y Evaluación

De las verificaciones realizadas se puede mencionar los siguientes aspectos:

- ❖ El 62% de los prestadores de servicios postales inspeccionados (28 oficinas), no realizan actividad postal.
- ❖ El 24% de los prestadores de servicios postales inspeccionados (11 oficinas) si realizan actividad postal.
- ❖ El 13% de los prestadores de servicios postales inspeccionados, correspondiente a 6 oficinas no fueron localizados.

M

3.2. Resumen del cumplimiento del Plan Anual de Control Postal 2017.

De acuerdo a lo expuesto, la ARCPPostal durante el año 2017 ha ejecutado las inspecciones establecidas en el Plan Anual de Control del Sector Postal, que contemplan las inspecciones del Servicio Postal Universal, las inspecciones de notificación a los prestadores del servicio postal en régimen de libre competencia, inspecciones ex post e inspecciones de otros controles.

En la tabla nro. 8 se muestra el número de inspecciones planificadas y ejecutadas durante el año 2017, así como el porcentaje de ejecución.

Tabla nro. 8
Ejecución del Plan Anual de Control Postal 2017

Ámbitos de control	Inspecciones planificadas	Inspecciones ejecutadas	% de ejecución
Servicio Postal Universal	69	71	103%
Régimen en libre competencia	398	681	171%
Ex post	91	103	113%
Otros Controles	56	45	80%
TOTAL	614	900	147%

Fuente: Base de tabulaciones consolidada a diciembre 2017
Dirección de Control y Evaluación

4. CONCLUSIONES

- ❖ La ejecución del Plan Anual de Control Postal 2017, muestra un porcentaje de cumplimiento del 147%, como resultado de una importante gestión de notificaciones a prestadores de servicios postales a nivel nacional.
- ❖ El control al servicio postal en régimen de libre competencia priorizó las notificaciones a los prestadores de servicios postales para la obtención del título habilitante, logrando una ejecución del 171%. Es necesario indicar que de los 100 títulos habilitantes otorgados durante el año 2017 por la ARCPPostal, 71 corresponden a notificaciones realizadas.
- ❖ El control al Servicio Postal Universal consideró inspecciones a los puntos propios de la Empresa Pública Correos del Ecuador incluyendo la verificación del cumplimiento del Plan Anual de Emisiones Postales y del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal. En este contexto, cabe mencionar que en las inspecciones realizadas al operador designado no registra ventas del SPU en los tres meses anteriores a las inspecciones realizadas, además que el

[Firma manuscrita]

servicio no cuenta con trazabilidad que permita verificar los tiempos de procesamiento del mismo.

- ❖ Las inspecciones de otros controles fueron ejecutadas en función a las solicitudes ingresadas por personas naturales y jurídicas, cumpliendo el 80% de lo planificado. Como resultado de las mismas, de las 45 inspecciones ejecutadas, el 62% de los prestadores de servicios postales inspeccionados no realizan actividad postal, el 24% si realizan actividad postal y el 13% no fueron localizados.

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
	
Econ. Patricia Hernández Brito Directora de Control y Evaluación	Ing. Francisco Cevallos Zambrano Director Ejecutivo