

## RESOLUCIÓN No. ARCP-DE-2019-57

### EL DIRECTOR EJECUTIVO, ENCARGADO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

#### CONSIDERANDO:

**Que**, el artículo 33 de la Constitución de la República del Ecuador determina del trabajo y seguridad social e indica: *“El trabajo es un derecho y un deber social y un derecho económico fuente de realización personal y base de la economía, el Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno derecho a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado”*;

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

**Que**, el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador señala: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*;

**Que**, el artículo 233 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que: *“Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos”*;

**Que**, el artículo 234 de la Constitución de la República del Ecuador, determina: *“El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado”*;

**Que**, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia (...) Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”*;

**Que**, en el artículo 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) establece *“Derechos de las servidoras y los servidores públicos.- Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: literal q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades”*;

Quito

*Dec 19*  
Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



**Que**, en el Suplemento del Registro Oficial No. 603 de 07 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales, en su artículo 8 se crea la Agencia de Regulación y Control Postal, como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales, la Agencia de Regulación y Control Postal contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo”;

**Que**, el artículo 13 de la Ley Ibídem, determina las atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, entre otras “1. Ejercer la administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control Postal”; y, “16 Emitir la normativa interna y los actos administrativos para el funcionamiento de la Agencia”;

**Que**, mediante Resolución Nro. 07-DE-ARCP-2016 de 22 de febrero de 2016, la Entidad resolvió aprobar el Manual de Inducción de la Agencia de Regulación y Control Postal, contenido en los Anexos adjuntos a la referida Resolución;

**Que**, mediante Resolución Nro. DIR-ARCP-03-2018-005 de 28 de diciembre de 2018 el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, designó al magister Javier Gómez Benavides como Director Ejecutivo, Encargado, de la Entidad;

**Que**, mediante Memorando Nro. ARCP-DAF-2019-0639-ME de 28 de mayo de 2019 dirigido al Director Ejecutivo, Encargado el Director Administrativo Financiero, solicitó se disponga a la Dirección de Asesoría Jurídica se revise el Manual de Inducción de la Agencia de Regulación y Control Postal; y, mediante sumilla inserta dentro del mismo Memorando la referida Autoridad dispuso a la Dirección de Asesoría Jurídica revisar y el trámite correspondiente;

**Que**, con la finalidad de que todo el personal que labora en la Entidad así como las personas que ingresan a prestar sus servicios dentro de esta, conozcan acerca de los objetivos, funciones y atribuciones que realiza la Agencia de Regulación y Control Postal surge la necesidad de emitir el Manual de Inducción Institucional; y,

En ejercicio de las atribuciones concedidas en los literales 1 y 16 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales, el Director Ejecutivo, Encargado, de la Agencia de Regulación y Control Postal.

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Expedir el Manual de Inducción de la Agencia de Regulación y Control Postal, contenido en el anexo adjunto a la presente Resolución, emitidos por la Dirección Administrativa Financiera a través de la Unidad de Talento Humano.

**Artículo 2.-** De la ejecución y publicación de la presente Resolución y su anexo, encárguese a la Dirección Administrativa Financiera a través de la Unidad de Talento Humano y a la Dirección de Comunicación Social de la Agencia de Regulación y Control Postal, cada una dentro del ámbito de sus competencias.

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignoto, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vasquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA

**Única.-** Derogar la Resolución Nro. 07-DE-ARCP-2016 de 22 de febrero de 2016, misma que resolvió aprobar el Manual de Inducción de la Agencia de Regulación y Control Postal, contenido en el Anexo adjunto a la referida Resolución;

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su suscripción.

Dado, en la ciudad de Quito, Distrito Metropolitano, el 05 de agosto de 2019.



Mg. Javier Gómez Benavides

**DIRECTOR EJECUTIVO, ENCARGADO  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**





**ANEXO**

**MANUAL DE INDUCCIÓN DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**

**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA**

**UNIDAD DE TALENTO HUMANO**

**2019**

**Quito**

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

**Guayaquil**

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

**Cuenca**

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



## INDICE

MENSAJE DE BIENVENIDA .....	6
1. HISTORIA.....	7
2. LA INSTITUCIÓN.....	8
2.1. MISIÓN.....	8
2.2. VISIÓN.....	8
2.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES .....	8
2.4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES .....	8
2.5. VALORES INTITUCIONALES .....	9
2.6. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES .....	10
2.7. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL .....	11
2.8. ESTRUCTURA POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL.....	13
2.9. Atribuciones procesos agregadores de valor .....	14
2.10. Atribuciones de los procesos adjetivos:.....	18
3. COMITÉS INSTITUCIONALES .....	20
4. DEFINICIONES.....	21
5. LOS SERVICIOS POSTALES.....	22
5.1 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES .....	22
5.2 CÓDIGO POSTAL ECUATORIANO.....	23
6. NORMATIVA ADMINISTRATIVA .....	24
6.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR .....	25
6.2. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO .....	25
6.3. CÓDIGO DE TRABAJO .....	26
7. NORMATIVA INTERNA .....	26
7.1 HORARIO DE TRABAJO.....	26
7.2 CONTROL REGISTRO ASISTENCIA.....	26
8. DIRECCIONES OFICINAS Y DIRECTORIO TELEFÓNICO .....	26





## MENSAJE DE BIENVENIDA

Bienvenido a la Agencia Regulación y Control Postal - ARCPPostal, organismo encargado de regular y controlar el sector postal, donde usted encontrará un equipo de alto rendimiento orientado al cumplimiento de objetivos. Sin duda, usted será una persona clave dentro de este gran equipo.

La ARCPPostal ha elaborado el presente Manual de Inducción con la finalidad de darle a conocer más de cerca la Institución en el que desarrollará sus funciones, actividades y pondrá en práctica sus conocimientos.

Al ser parte del equipo de la ARCPPostal, estamos seguros que con su participación, destreza, actitud y capacidad logrará metas personales y profesionales que le permitirán enriquecer su formación y desarrollo dentro de la Institución.

### Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

### Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

### Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

## 1. HISTORIA

La actividad postal está presente en la humanidad desde tempranas épocas, y en la actualidad es uno de los engranajes indispensables para el correcto funcionamiento del sector productivo y el desarrollo continuo de los pueblos.

Uno de los medios más utilizados y con mayor tradición para hacer efectiva la comunicación ha sido la correspondencia, que ha evolucionado hasta adaptarse a la modernidad de las sociedades, aparecen entonces nuevas formas y alcances del traslado de mensajes escritos, hasta el de bienes, conocidos hoy en términos generales como servicios postales.

Ante esta realidad el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, creó la Agencia Nacional Postal – ANP, mediante Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio del 2008, con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos ciudadanos y lograr la igualdad, cohesión e integración social con un servicio postal eficiente y de calidad.

El Ecuador es miembro de dos organismos postales a nivel internacional: la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y le correspondió a la ex Agencia Nacional Postal (ANP) ejercer la representación postal oficial ecuatoriana ante estos organismos, y participar en congresos y demás reuniones sobre la materia.

Cabe mencionar que la falta de un marco legal actualizado y que responda a las necesidades del sector y la ciudadanía, generó brechas entre el órgano regulador y las empresas operadoras de servicios postales, tanto públicas como privadas, que debían ser normadas y controladas de forma más rigurosa.

En este contexto, en el Suplemento del Registro Oficial Nro. 603, de 07 de octubre de 2015, se promulgó la Ley General de los Servicios Postales, que en su artículo 8 crea a la Agencia de Regulación y Control Postal, en sustitución de la Agencia Nacional Postal, como un organismo técnico - administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ente rector del sector postal, con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales.



Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101





## 2. LA INSTITUCIÓN

Los elementos de la ARCPPostal que permiten orientar a dónde queremos llegar como institución, y dirigir las acciones de la Agencia hacia los objetivos y políticas del Plan Nacional del Buen Vivir, las Agendas Intersectoriales, Sectoriales, Zonales y para la Igualdad son:

### 2.1. 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, de conformidad con el artículo 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal.

### 2.2. 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, de conformidad con lo establecido en la planificación estratégica.

### 2.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

1. Incrementar las condiciones de competitividad en el mercado, fortaleciendo al sector postal y convirtiéndolo 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.

### 2.4. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

El personal que conforma la ARCPPostal, en todos los niveles, se caracteriza por desarrollar sus actividades cumpliendo los principios constitucionales y legales que se detallan a continuación:

#### Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

#### Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

#### Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

- **Transparencia.** - Comportamiento en forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente en el control social.
- **Equidad.** - Atención en igualdad de condiciones a los usuarios internos y externos, en todos los servicios que ofrece la Agencia de Regulación y Control Postal evitando todo acto de exclusión, inequidad y discriminación.
- **Calidez.** - Comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.
- **Efectividad.** - Logro de resultados de calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos propuestos y de las metas alcanzadas.
- **Calidad.** - Mejora permanente de la productividad, provisión y acceso a los servicios que presta la Agencia de Regulación y Control Postal, cumpliendo los más altos estándares de calidad, nacionales e internacionales.
- **Lealtad.** - Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.
- **Solidaridad.** - Interés y respuesta a las necesidades de los demás.
- **Justicia.** - Tratar a todas las personas de forma proporcional y equitativa.

## 2.5. VALORES INSTITUCIONALES

La ARCPPostal se caracteriza por desarrollar sus actividades bajo los siguientes valores:

- **Honestidad.** - Rectitud, orden y honradez en el cumplimiento de las obligaciones y las prestaciones del servicio.
- **Respeto.** - Reconocer y considerar a cada persona como ser único con intereses y necesidades particulares.
- **Integridad.** - Proceder y actuar con coherencia y correspondencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se actúa, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.
- **Responsabilidad.** - Ejecutar las funciones comprometidas en las actividades laborales, con eficacia y eficiencia a fin de cumplir con los objetivos institucionales y contribuir al buen uso de los recursos públicos.

Quito

*Del Cuy*  
Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



- **Colaboración.** - Aptitud de cooperación que permite agrupar esfuerzos, conocimientos, experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

## 2.6. ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Conforme lo determina el artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales, las atribuciones de la ARCPPostal se detallan a continuación:

1. Ejecutar, en el marco de sus competencias, las políticas públicas y directrices en materia postal dictadas por el Ministerio rector.
2. Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con la Ley y la normativa internacional.
3. Emitir normas técnicas relacionadas con la prestación del servicio postal, de conformidad con la Ley y la normativa internacional.
4. Participar, en coordinación con el Ministerio rector, ante los organismos internacionales relacionados con el sector postal como organismo técnico especializado.
5. Otorgar, renovar, cancelar o negar el Permiso de Operación Postal, la Autorización de Operación del Servicio Postal Universal y la Concesión de Operación del Servicio Postal Universal y recaudar los valores que correspondan por estos títulos habilitantes.
6. Administrar el Registro General de Operadores de los servicios postales.
7. Administrar y controlar el Sistema del Código Postal Ecuatoriano.
8. Fijar, de conformidad con la Ley, los regímenes tarifarios para la prestación del Servicio Postal Universal y para la prestación del servicio postal.
9. Establecer el régimen de indemnizaciones por incumplimiento de los operadores postales.
10. Homologar y certificar los equipos especializados para la prestación de los servicios postales que serán utilizados por los operadores.
11. Supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.
12. Asegurar la protección de los derechos de los usuarios en materia postal.

### Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

### Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

### Cuenca

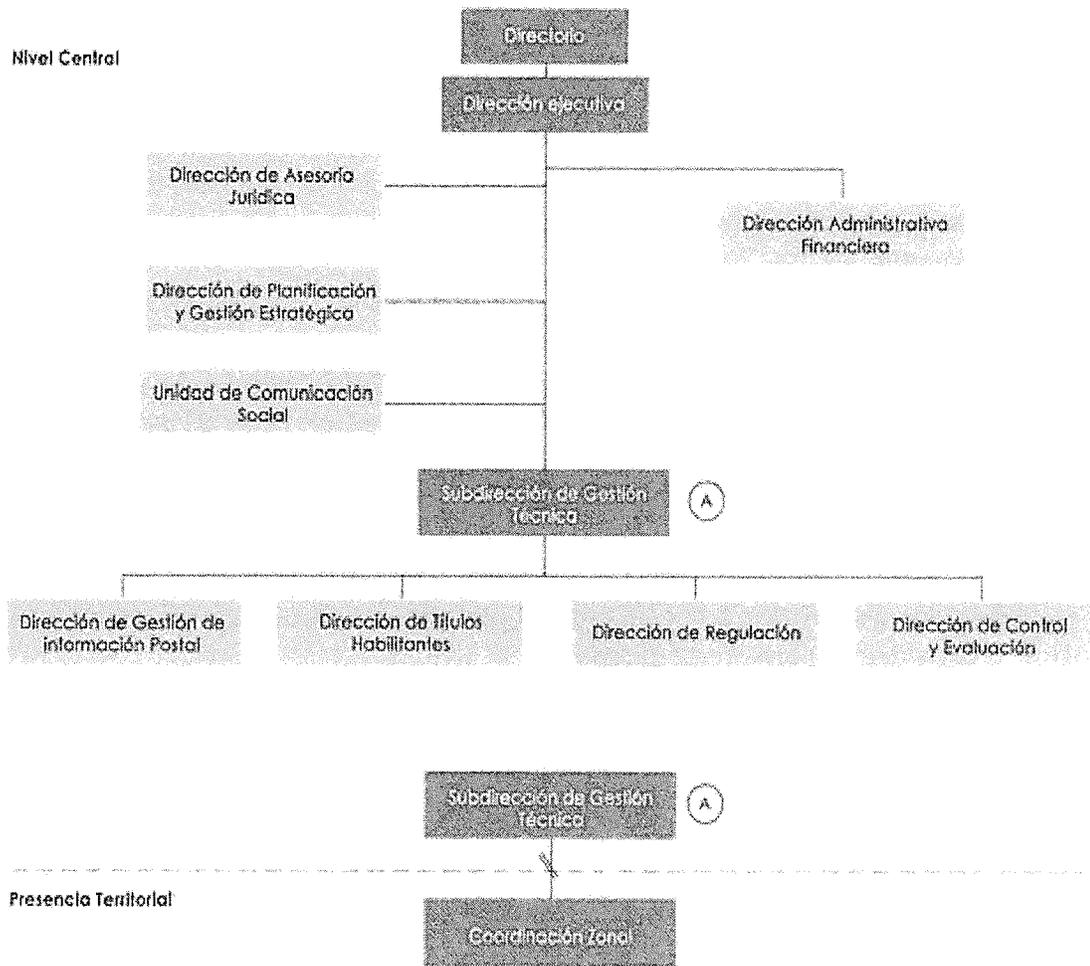
Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

13. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.
14. Controlar la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales.
15. Fomentar el establecimiento de exención de aranceles y el establecimiento de servicios especializados para la paquetería que contiene bienes de uso del núcleo familiar que las personas ecuatorianas en el exterior envían a sus familiares en el Ecuador.
16. Inspeccionar a los operadores de los servicios postales. Los funcionarios encargados de la inspección postal de la Agencia de Regulación y Control Postal podrán, en el ejercicio de sus funciones, solicitar el apoyo de la Fuerza Pública.
17. Conocer y resolver administrativamente los reclamos y denuncias que tengan relación con usuarios y operadores de los servicios postales.
18. Juzgar y sancionar a los operadores postales que incumplan lo establecido en la Ley y demás normativa aplicable.
19. Ejercer la jurisdicción coactiva para recaudar los valores que se le adeuden, incluido el cobro de multas, de conformidad con la Ley.
20. Las demás establecidas por leyes, reglamentos, convenios y acuerdos internacionales.

## 2.7. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Mediante Edición Especial del Registro Oficial Nro. 1027 de 16 de mayo de 2017, el Directorio de la Entidad, resolvió mediante Resolución Nro. DIR-ARCP-02-2017-005 de 21 de marzo de 2017, expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal, donde en su artículo 9 literal a) se estableció la estructura institucional, nivel central y desconcentrado.





Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
 Edificio Centro Financiero, piso 10  
 PBX: + (593 2) 3995 800  
 Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
 Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
 PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
 Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
 Edificio Luis Cordero, Oficina B  
 PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
 Código Postal: 010101

## 2.8. ESTRUCTURA POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

### 1. Nivel de Gestión Central

#### 1.1 Procesos gobernantes

##### 1.1.1 Nivel Directivo

###### 1.1.1.1 Direccionamiento estratégicos:

**Responsables:** Directorio Director Ejecutivo

#### 1.2 Procesos sustantivos

##### 1.2.1 Nivel Directivo

###### 1.2.1.1 Direccionamiento técnico

**Responsable:** Subdirector de Gestión Técnica

##### 1.2.2 Nivel Operativo

###### 1.2.2.1 Gestión de la información postal

**Responsable:** Director de Gestión de la Información Postal

###### 1.2.2.2 Gestión de títulos habilitantes

**Responsable:** Director de Títulos Habilitantes

###### 1.2.2.3 Gestión de regulación

**Responsable:** Director de Regulación

###### 1.2.2.4 Gestión de control y evaluación

**Responsable:** Director de Control y Evaluación

#### 1.3 Procesos adjetivos

##### 1.3.1 Nivel de Asesoría

###### 1.3.1.1 Gestión de asesoría jurídica

**Responsable:** Director de Asesoría Jurídica

###### 1.3.1.2 Gestión de planificación y gestión estratégica

Quito

  
Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



**Responsable:** Director de Planificación y Gestión Estratégica.

. **1.3.1.3** Gestión de comunicación social

**Responsable:** Responsable de la Unidad de Comunicación Social

. **1.3.2** Nivel de Apoyo

. **1.3.2.1** Gestión administrativa financiera

**Responsable:** Director Administrativo Financiero

**2. Nivel de Gestión Desconcentrada**

. **2.1** Proceso sustantivo

. **2.1.1** Gestión zonal

**Responsable:** Coordinador Zonal

La ARCP postal de acuerdo a su estructura organizacional, se encuentra dividida en procesos, los que abarcan las diferentes direcciones y unidades administrativas, conforme al rol que desempeñan y en función de su grado de contribución a la cadena de valor, en pro del cumplimiento de la misión institucional.

**Los procesos gobernantes** orientan la gestión institucional a través de la formulación y la expedición de políticas, normas e instrumentos para poner en funcionamiento a la organización.

**Los procesos agregadores de valor** generan, administran y controlan los productos y servicios destinados a usuarios externos y permiten cumplir con la misión institucional.

**Los procesos adjetivos** están encaminados a generar productos y servicios para los procesos gobernantes, agregadores de valor y para sí mismos, viabilizando la gestión institucional.

Adicionalmente, existen tres coordinaciones zonales en Quito, Guayaquil y Cuenca, que tienen como misión ejecutar el control a la prestación de los servicios postales y las acciones de protección al usuario, así como los procesos administrativos correspondientes a su jurisdicción, para hacer efectiva la gestión desconcentrada en su territorio.

**2.9. Atribuciones procesos agregadores de valor**

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

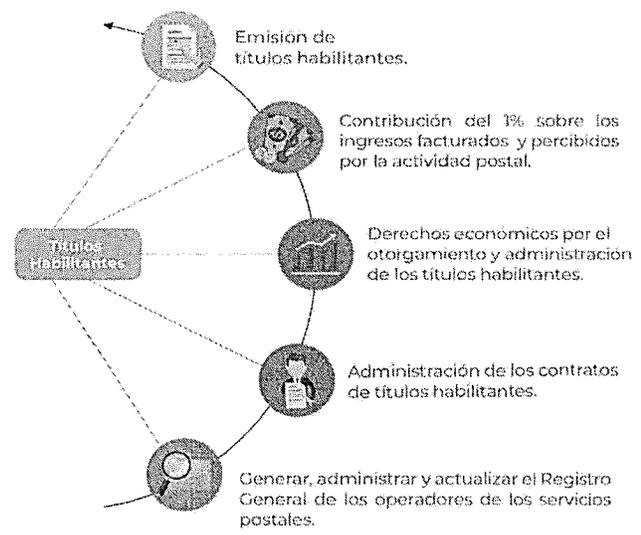
Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vasquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

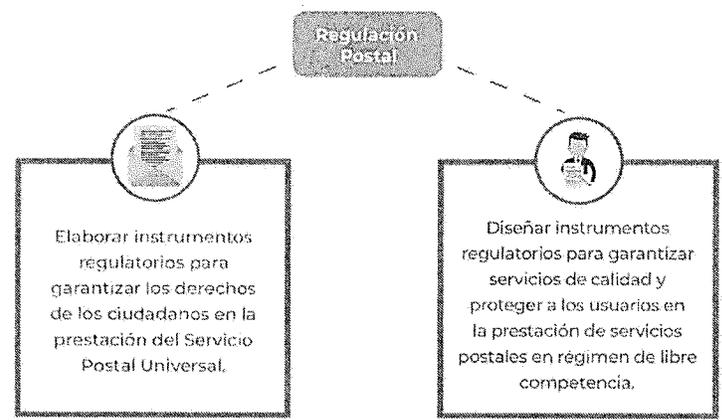
## TÍTULOS HABILITANTES

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.



## REGULACIÓN POSTAL

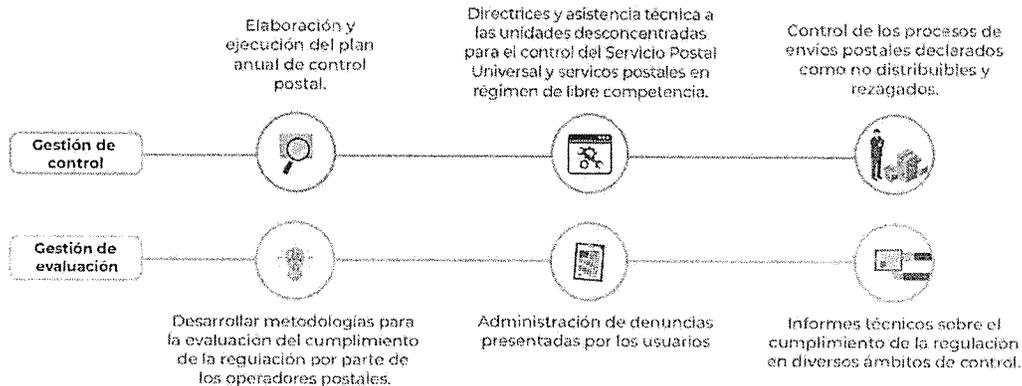
Misión: Regular las interacciones entre el Estado, los operadores postales y los usuarios, así como todos los procesos de la actividad postal, a través de la emisión de la normativa encaminada al fortalecimiento del sector postal y garantizar los derechos de los usuarios.



*Handwritten signature*

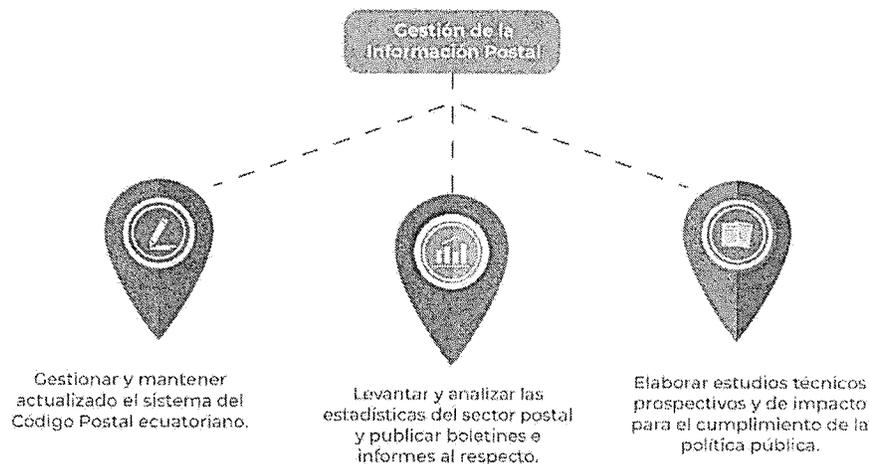
## CONTROL Y EVALUACIÓN

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 con calidad, eficiencia, transparencia, con tarifas adecuadas y asequibles a la ciudadanía.



## GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN POSTAL

Misión: Recopilar, sistematizar, procesar la información postal, a fin de promover estudios enfocados al desarrollo y fortalecimiento del sector postal; su impacto en la actividades sociales y productivas a nivel nacional e internacional.



Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

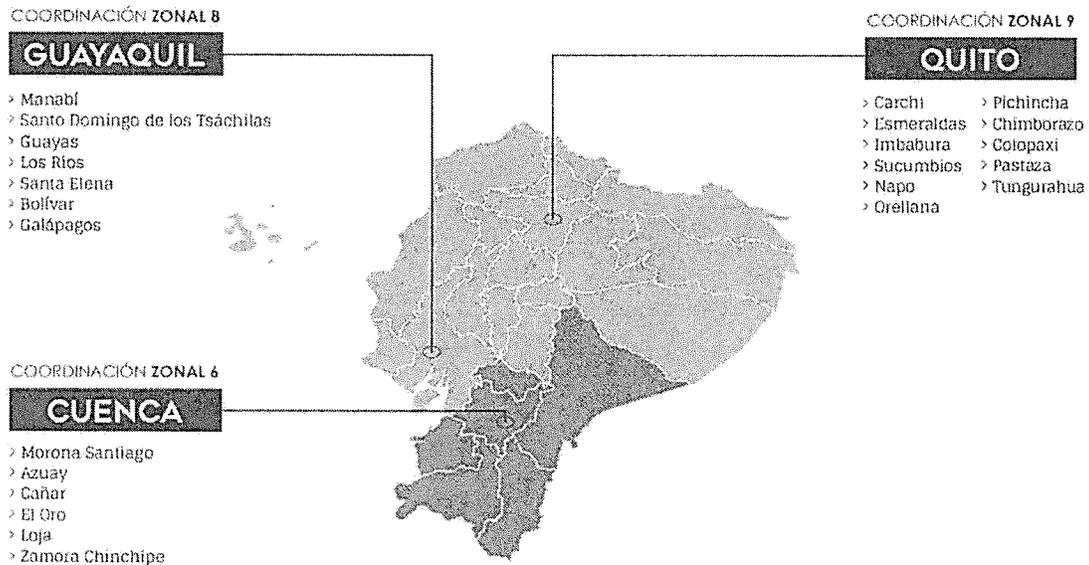
Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

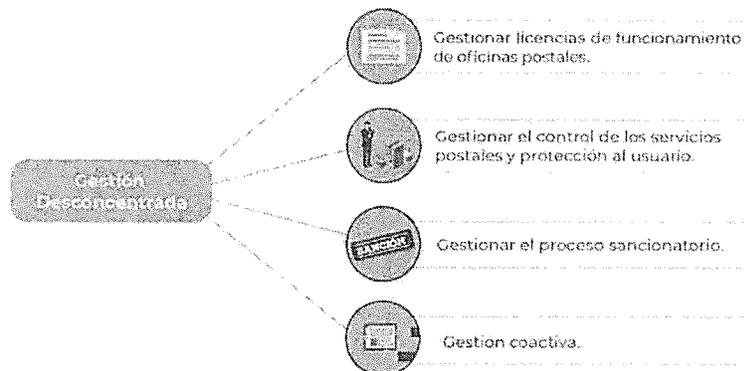
Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

**GESTIÓN DESCONCENTRADA**

La Agencia de Regulación y Control Postal tiene 3 Coordinaciones Zonales en el territorio ecuatoriano, las cuales atienden los trámites ciudadanos de las siguientes provincias:



Misión de las Coordinaciones Zonales: Ejecutar el control a la prestación de los servicios postales y las acciones de protección al usuario, así como los procesos administrativos correspondientes a su jurisdicción, para hacer efectiva la gestión desconcentrada en su territorio.





## 2.10. Atribuciones de los procesos adjetivos:

### GESTION ADMINISTRATIVA

Misión: Administrar el talento humano, los recursos financieros y servicios administrativos de la Agencia de Regulación y Control Postal, observando las normativas legales vigentes aplicables, y los mecanismos de control definidos por las instituciones competentes y la máxima autoridad de la organización.



### GESTION ASESORIA

Misión: Asesorar en materia jurídica 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; y ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución.

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



Gestión de Patronio Judicial

- Procesos Judiciales
- Procesos extrajudiciales
- Respuesta a solicitudes Formulas por personas naturales y jurídicas, públicas o privadas



Gestión de Asesoría Jurídica

- Criterios legales
- Informes Jurídicos
- Reglamentos
- Resoluciones
- Convenios

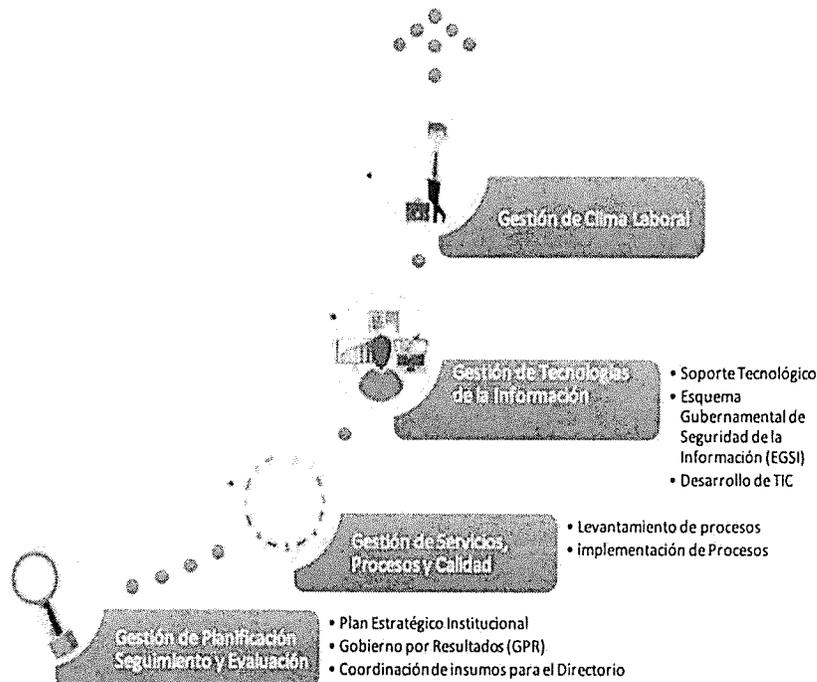


Gestión de Contratación Pública

- Componentes legales de documentos contractuales y pre contractuales
- Contratos

## GESTION DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN

Misión: Dirigir, dar seguimiento y evaluar la planificación institucional y estratégica, sus planes, programas y proyectos, así como mejorar la calidad de los servicios institucionales a través de la eficiente gestión por procesos y tecnologías de la información.



Quito

Av. Rio Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



## GESTION DE COMUNICACIÓN



### 3. COMITÉS INSTITUCIONALES

La ARCPPostal cuenta con 4 comités, que han sido creados para agilizar y transparentar los procesos de gestión institucional, conforme la normativa vigente que exige su creación; en este marco, se detalla a continuación cada uno de ellos y su objetivo:

1. **Comité de Gestión de la Calidad de Servicio y Desarrollo Institucional:** Es el más importante de la Institución ya que debe proponer, monitorear y evaluar la aplicación de políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, presididos por el Director Ejecutivo e integrado por la Subdirección de Gestión Técnica, Directores, Responsable de la Unidad de Talento Humano y el Responsable de la Unidad de Comunicación Social.
2. **Comité de Datos Abierto:** Encargado del proceso de publicación del catálogo en el portal web de datos abiertos para aportar a los procesos de transparencia, participación y colaboración ciudadana, innovación y emprendimiento para el desarrollo del país, integrado por el Director de Planificación y Gestión Estratégica, el Director Administrativo Financiero, el Director de Gestión de la Información Postal y el Director de Asesoría Jurídica.
3. **Comité de Gestión de la Seguridad de la Información –EGSI-:** Se encarga de hacer cumplir la normativa legal vigente en cuanto a los temas de seguridad de la información, cuyo responsable es el Director de Planificación y Gestión Estratégica y presidida por el Director Ejecutivo de la ARCPPostal.
4. **Comité de Transparencia:** Encargado de vigilar y de hacer cumplir la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública –LOTAIP- y los

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

instrumentos dispuestos por la Defensoría del Pueblo, presidido por el Director de Asesoría Jurídica e integrado por los Directores de la ARCPPostal, y los responsables de las Unidades de Talento Humano y Comunicación Social.

#### 4. DEFINICIONES

Para efectos de entender y comprender de mejor manera al sector postal se presentan las siguientes definiciones:

**Casillero postal:** Recipiente, caja o similar instalado en una oficina postal para recibir el correo destinado a un cliente.

**Código Postal:** Es una herramienta de georeferenciación, conformada por un esquema de seis (6) dígitos numéricos que identifica de manera única a cada zona postal. Este esquema, añadido a la dirección física, facilita la ubicación final de entrega de un envío postal o cualquier otro servicio, determinado en la Ley General de los Servicios Postales.

**Franqueo:** Es una de las formas de pago de las tarifas de los servicios postales al operador postal designado.

**Giro postal:** Remisión de dinero a través de operadores postales por medio de libramientos a favor de un beneficiario determinado, servicio que se utiliza para la situación de fondos o para la liquidación de envíos postales con reembolso.

**Operador postal designado:** Es la empresa pública que, de conformidad con la ley, haya sido creada para la gestión directa por parte del Estado del Servicio Postal Universal y que, adicionalmente, reciba la autorización para la prestación de dicho servicio y para usar la Red Postal Pública en las condiciones que determine la Agencia de Regulación y Control Postal. Tendrá la misma calidad la persona jurídica mixta, de derecho privado o de la economía popular y solidaria, que haya recibido la delegación por parte del Estado para la operación de Servicio Postal Universal. El operador designado para ejecutar el Servicio Postal Universal (SPU) en el país, es la Empresa Pública Correos del Ecuador, el cual tiene la obligación de cumplir con el deber del Estado de garantizar los servicios postales.

**Operador postal:** Es la persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, que cuenta con permiso de la Agencia de Regulación y Control Postal para prestar los servicios postales.

**Registro General de Operadores de los Servicios Postales:** Registro público que contendrá información de los operadores postales relativa a los servicios que prestan, cobertura, infraestructura y demás información relacionada a su actividad, de conformidad con las regulaciones que determine la Agencia de Regulación y Control Postal.



**Servicio Postal Logístico:** Solución integrada para grandes clientes que precisan enviar objetos que necesitan un tratamiento postal, involucrando una cadena de valor agregado desde el movimiento de envíos entre oficinas de un mismo cliente o entre el cliente y su mercado hasta el almacenamiento y abastecimiento automático.

**Servicio Postal Universal – SPU:** Es un servicio postal, considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo.

**Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP:** Es un organismo intergubernamental, restringido de la UPU, que no emite una normativa sobre el servicio postal universal, sino que concentra sus esfuerzos en la cooperación y desarrollo postal de la región.

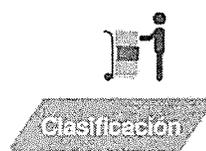
**Unión Postal Universal – UPU:** Es un organismo internacional especializado del Sistema de las Naciones Unidas (ONU), que busca consolidar la organización postal y mejorar sus servicios, su principal objetivo es garantizar la prestación del Servicio Postal Universal al ciudadano, el Ecuador se rige a los reglamentos de la UPU, tras la firma del Convenio de Unión Postal Universal, celebrado en Viena en 1964.

## 5. LOS SERVICIOS POSTALES

El servicio postal consiste en el desarrollo de uno, varios o todos los procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional, desde o hacia el exterior.



El operador postal recibe un envío postal para entregar a un destinatario específico.



Ordenamiento de la materia postal de acuerdo a su destino.



Operaciones de transporte para la entrega de un envío postal.



Acción de entregar al destinatario el envío postal utilizando cualquier medio.

### 5.1 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

#### 5.1.1 SERVICIO POSTAL UNIVERSAL (SPU)

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

Considerado un servicio público, consiste en la obligación de brindar servicios postales de forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles. En Ecuador, el operador postal designado para brindar el SPU es la Empresa Pública Correos del Ecuador (CDE E.P.)

Características:



#### Tiempo de entrega

8 días - Provincial  
13 días - Interprovincial  
15 días - Insular



#### Peso

De 0 hasta 2 kg



#### Costo

Tarifario CDE E.P

Tipos de envíos que aplican para SPU:



Cartas  
2 kg



Postales  
2 kg



Impresos  
2 kg



Paquetes pequeños  
2 kg



Cecogramas  
7 kg

### 5.1.2. SERVICIOS POSTALES EN RÉGIMEN DE LIBRE COMPETENCIA

Son servicios diferentes al SPU y son ofrecidos por operadores públicos o privados. Tienen características de valor agregado respecto a: Tiempos de entrega, datos para seguimiento de envíos de hasta 50 kg, precios y otras características de similar naturaleza.

Tipos de Servicios:

- Mensajería especializada.
- Mensajería acelerada o Courier.
- Postal logístico.
- Encomiendas.
- Comercio electrónico en materia postal.<sup>[1]</sup><sub>SEP</sub>

### 5.2 CÓDIGO POSTAL ECUATORIANO

Es un esquema conformado por una serie de dígitos numéricos que identifica de manera única a cada zona postal en el territorio nacional. Este esquema añadido a la dirección física facilita la ubicación final de entrega de un envío postal. También ayuda al Estado para la prestación de servicios básicos, facilita la planificación para la implementación de escuelas, hospitales, etc., entre otros beneficios y aplicaciones.

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

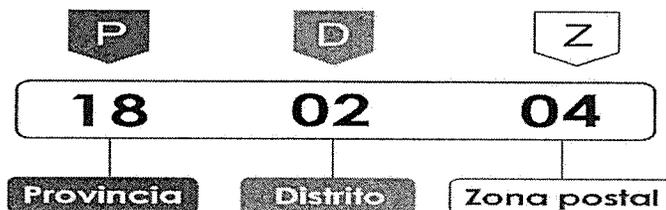
Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honoratú y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



El Código Postal está estructurado de la siguiente manera:



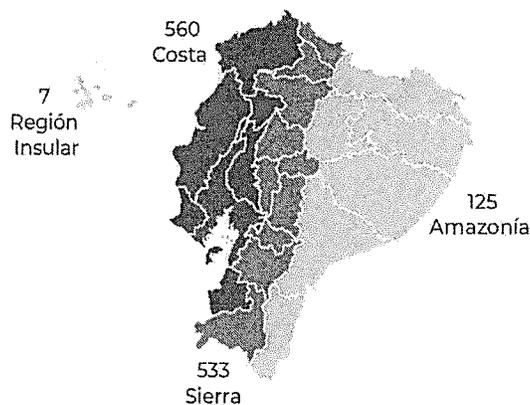
En Ecuador existen 1.225 zonas postales, cada zona postal contiene en promedio:



**11.000**  
HABITANTES



**3.000**  
VIVIENDAS



## 6. NORMATIVA ADMINISTRATIVA

Comprende el conjunto de reglamentos, normas, decretos y acuerdos, que rigen al servicio público con el objetivo de propender al desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos y trabajadores para lograr mejoramiento permanente, eficiencia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, garantizando los derechos en un ámbito de igualdad y oportunidades de todos quienes conforman las diversas instituciones.

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

La aplicación de estas normas, hace posible el cumplimiento de los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y el marco legal vigente.

Con este antecedente, en los siguientes artículos de las diferentes leyes, podemos encontrar responsabilidades, deberes, derechos, prohibiciones y un régimen disciplinario para los servidores públicos:

## 6.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

**Art. 233.-** Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.

Las servidoras o servidores públicos y los delegados o representantes a los cuerpos colegiados de las instituciones del Estado, estarán sujetos a las sanciones establecidas por delitos de peculado, cohecho, concusión y enriquecimiento ilícito. La acción para perseguirlos y las penas correspondientes serán imprescriptibles y, en estos casos, los juicios se iniciarán y continuarán incluso en ausencia de las personas acusadas. Estas normas también se aplicarán a quienes participen en estos delitos, aun cuando no tengan las calidades antes señaladas.

## 6.2. LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO

La Ley Orgánica de Servicio Público –LOSEP–, es la normativa que rige el accionar de todos los servidores públicos sin discriminar su tipo de contratación. En este sentido, es importante es establecer que son servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro de la ARCPPostal, de conformidad a lo determinado por el artículo 4 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

Además, es de aplicación obligatoria las normas que regulan la administración determinada en la LOSEP para las y los servidores públicos que laboran en la ARCPPostal, que dependen presupuestaria y administrativamente de la misma, sea mediante nombramiento permanente, provisional, de libre nombramiento y remoción, de contrato de servicios ocasionales, contrato civil de servicios profesionales o comisión de servicios. Su desconocimiento no podrá ser alegado como excusa para su no aplicación o inobservancia.

La Unidad Administrativa y de Talento Humano perteneciente a la Dirección Administrativa Financiera de la ARCPPostal es la unidad encargada de administrar técnicamente la gestión del talento humano de la institución, que se desarrollará a través de subsistemas y procesos, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e



instrumentos pertinentes. Así como también, velará por el fiel cumplimiento de los derechos y normas para ambas partes que se deben seguir y respetar, para lo cual será entregada a usted para su conocimiento y aplicación en formato digital.

### 6.3. CÓDIGO DE TRABAJO

El Código de Trabajo, es la normativa que rige el accionar de todos los trabajadores y obreros. Los preceptos de esta norma regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

La Unidad Administrativa y de Talento Humano perteneciente a la Dirección Administrativa Financiera de la ARCPPostal es la unidad encargada de administrar técnicamente la gestión del talento humano de la institución, que se desarrollará a través de subsistemas y procesos, bajo los lineamientos, políticas, regulaciones, normas e instrumentos pertinentes. Así como también, velará por el fiel cumplimiento de los derechos y normas para ambas partes que se deben seguir y respetar, para lo cual será entregada a usted para su conocimiento y aplicación en formato digital.

## 7. NORMATIVA INTERNA

### 7.1 HORARIO DE TRABAJO

El horario de trabajo de la ARCPPostal es de 08H00 a 17H00, con una hora de almuerzo. La Unidad de Talento Humano, velará por la organización adecuada del uso del tiempo, y para ello ha implementado un sistema de turnos durante el almuerzo, que garantice la continuidad de servicio y atención al ciudadano. Los turnos de almuerzo van desde las 12H30 hasta las 13H30; y, desde las 13H30 hasta las 14H30.

### 7.2 CONTROL REGISTRO ASISTENCIA

El personal de la Institución registrará su huella digital, con la finalidad de llevar el control de asistencia por medio del biométrico institucional.

Cada servidor y trabajador deberá realizar 4 marcaciones en el biométrico de asistencia:

- Ingreso 08H00
- Salida al almuerzo (1er turno 12H30 y 2do turno 13H30)
- Retorno del almuerzo (1er turno 13H30 y 2do turno 14H30)
- Salida 17H00

## 8. DIRECCIONES OFICINAS Y DIRECTORIO TELEFÓNICO

La ARCPPostal cuenta con 3 oficinas a nivel nacional, las mismas que se encuentran ubicadas en la ciudad de Quito, Guayaquil y Cuenca, a continuación se detalla la dirección

#### Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

#### Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

#### Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vasquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101

de cada una de ellas:

#### **Matriz Quito**

**Dirección:** Av. Río Amazonas N40-71 y Av. Gaspar de Villaroel  
Edificio ARCOTEL

**Teléfono:** (593) 2 399 5800

**Código postal:** 170501

#### **Coordinación Zonal Guayas**

**Dirección:** 1er Pasaje 15E N-E y Av. Francisco de Orellana

**Teléfono:** (593) 4 262 6238

**Código postal:** 090505

#### **Coordinación Zonal Azuay**

**Dirección:** Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdeloma

**Teléfono:** (593) 7 283 7156

**Código postal:** 010101

*cc*

Quito

Av. Río Amazonas N38-61 y Alfonso Pereira  
Edificio Centro Financiero, piso 10  
PBX: + (593 2) 3995 800  
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque  
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504  
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez  
Edificio Luis Cordero, Oficina B  
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604  
Código Postal: 010101



