

RESOLUCIÓN Nro. ARCP-DIR-01-2019-003

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

Considerando:

**Que**, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que: *"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 sea atribuidas en la Constitución y la ley. (...)"*;

**Que**, el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador manda: *"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 Suplemento del Registro Oficial Nro. 603 de 07 de octubre del 2015, se publicó la Ley General de los Servicios Postales, que tiene por objeto 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. Los servicios postales se consideran servicios de interés general y son administrados, regulados y controlados por el Estado;

**Que**, el artículo 8 de la Ley General de los Servicios Postales, crea a la Agencia de Regulación y Control Postal como un organismo técnico - administrativo especializado, desconcentrado y adscrito al Ministerio rector del sector postal, encargado 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 y que contará con un Directorio y una Directora o Director Ejecutivo;

**Que**, el artículo 10 de la Ley General de los Servicios Postales establece que el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal estará integrado de la siguiente manera: 1.- El Ministro del órgano rector del sector postal o su delegado permanente, quién lo presidirá y tendrá voto dirimente; 2.- El Ministro del órgano rector del transporte o su delegado permanente; 3.- El Ministro del órgano rector del comercio exterior o su delegado permanente, a las sesiones del Directorio asistirá el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal quien actuará en calidad de Secretario, con voz pero sin voto;

**Que**, el numeral 2 del artículo 11 de la Ley ibidem, establece como atribución del Directorio: *"Aprobar el Plan de Regulación y Control Postal de la Agencia de Regulación y Control Postal"*;

**Que**, el numeral 15 del artículo 13 de la referida Ley señala como atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal: *"Presentar al Directorio, para su aprobación, el estatuto orgánico funcional, el plan estratégico, el plan de inversiones, el presupuesto anual y demás planes para su funcionamiento"*;

**Que**, la mejora regulatoria se encuentra incluida en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 alineado al Eje 3: *"Más Sociedad mejor Estado"*; Objetivo 7: *"Incentivar una sociedad participativa, con un estado cercano al servicio de la ciudadanía"*; Política 7.6: *"Mejorar la*

f. cen

*calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico, político social y cultural".*

**Que**, mediante Oficio Nro. ARCP-DIR-2019-0009-EQ de 23 de enero de 2019 el Director Ejecutivo, Encargado, de la Agencia de Regulación y Control Postal remite y solicita al Presidente del Directorio poner en conocimiento de los Miembros del Directorio para su aprobación el Plan de Regulación y Control Postal 2019 de la Agencia de Regulación y Control Postal;

**Que**, mediante Oficio Nro. ARCP-DIR-2019-01 de 20 de febrero de 2019, el Delegado del Presidente del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, convoca a los Miembros del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, a la Primera Sesión Ordinaria del año 2019; y,

En ejercicio de las atribuciones legales,

**RESUELVE:**

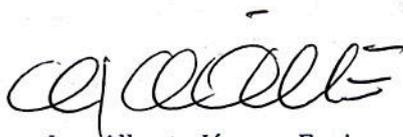
**Artículo 1.-** Avocar conocimiento del Oficio Nro. ARCP-DIR-2019-0009-EQ de 23 de enero de 2019 y sus anexos, remitido por el Director Ejecutivo, Encargado, de la Entidad que contiene el Plan de Regulación y Control Postal 2019 de la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Artículo 2.-** Dar por conocido y aprobar el Plan de Regulación y Control Postal 2019 de la Agencia de Regulación y Control Postal, de acuerdo a las directrices, programación, actividades y herramientas propuestas para el cumplimiento de las acciones de control y regulatorias.

**Artículo 3.-** Encargar la ejecución de la presente Resolución y sus anexos al Director Ejecutivo, Encargado, de la Agencia de Regulación y Control Postal.

**Artículo 4.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su expedición.

Dada en Quito, Distrito Metropolitano, a los 26 días del mes de febrero de 2019.



Ing. Alberto Jácome Espinosa  
**DELEGADO DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**



Mg. Javier Fernando Gómez Benavides  
**SECRETARIO DEL DIRECTORIO  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL**



# AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

## PLAN DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL 2019

**Enero, 2019**



TABLA DE CONTENIDO

1.	<b>ANTECEDENTES</b> .....	3
2.	<b>TENDENCIA REGULATORIA EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL</b> .....	3
3.	<b>ÍNDICE DE CAPACIDAD REGULATORIA INSTITUCIONAL</b> .....	4
4.	<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL</b> .....	5
5.	<b>PRINCIPIOS DEL PLAN</b> .....	5
6.	<b>PLAN ANUAL DE REGULACIÓN POSTAL 2019</b> .....	5
6.1.	<b>Estructura del plan de regulación postal 2019</b> .....	5
6.2.	<b>Situación actual de la regulación</b> .....	5
6.3.	<b>Regulación de la operación postal</b> .....	6
6.4.	<b>Desarrollo del Plan de Regulación</b> .....	7
6.4.1.	<b>Descripción de riesgos y problemática</b> .....	7
6.4.2.	<b>Acciones Regulatorias 2018</b> .....	7
6.4.3.	<b>Identificación de Acciones Regulatorias</b> .....	8
6.4.4.	<b>Cronograma de ejecución del Plan de Regulación Postal 2019</b> .....	9
7.	<b>PLAN ANUAL DE CONTROL POSTAL</b> .....	10
7.1.	<b>Base legal</b> .....	10
7.2.	<b>Parámetros para la estructura del Plan</b> .....	11
7.3.	<b>Desarrollo del Plan de Control</b> .....	11
7.3.1.	<b>Control y evaluación al Servicios Postal Universal</b> .....	11
7.3.2.	<b>Control y evaluación a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia</b> .....	12
7.3.2.1.	<b>Operadores Postales con permiso de operación postal</b> .....	12
7.3.2.2.	<b>Prestadores de servicios postales informales (sin título habilitante)</b> .....	13
7.3.3.	<b>Control ex post</b> .....	13
7.3.4.	<b>Otros controles</b> .....	13
7.4.	<b>Resumen del Plan Anual de Control Postal 2019</b> .....	14
7.5.	<b>Metodología para elaborar el cronograma de inspecciones</b> .....	14
7.6.	<b>Ejecución del Plan Anual de Control Postal 2019 con el personal disponible</b> .....	16
7.7.	<b>Cronograma de ejecución del Plan Anual de Control Postal 2019</b> .....	17

## 1. ANTECEDENTES

De acuerdo con el modelo de desarrollo<sup>1</sup> y el nuevo rol del Estado, la Constitución de la República del Ecuador establece importantes principios para la mejora de la gestión regulatoria, como directrices para el procedimiento de preparación de normativas; otorga competencias y atribuciones a las instituciones de las diferentes funciones que conforman el Estado ecuatoriano.

El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, y señala que la Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra, por lo que todas las normas y actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales o en su defecto carecerán de eficacia jurídica.

Al mismo tiempo, el proceso de mejora regulatoria está incluido en el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 alineado al Eje 3: “Más Sociedad mejor Estado; Objetivo 7: “Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía”; Política 7.6: “Mejorar la calidad de las regulaciones y simplificación de trámites para aumentar su efectividad en el bienestar económico y social”.

En este contexto, la Agencia de Regulación y Control Postal se constituye como el organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, con personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio; adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, encargada de la regulación y control del sector postal.

La Ley General de Servicios Postales establece como una atribución del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal aprobar el Plan de Regulación y Control Postal.

De esta manera, la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal) construye el Plan de Regulación y Control Postal del sector, con el fin de dar a conocer la manera en que se está respondiendo a la dinámica del sector postal. Así también busca la participación activa de los grupos de interés y cumplir de manera efectiva con las atribuciones que tiene como regulador.

## 2. TENDENCIA REGULATORIA EN EL CONTEXTO INTERNACIONAL

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), es una organización intergubernamental que reúne a 34 países comprometidos con las economías de mercado.

La OCDE, evalúa los progresos en el establecimiento de las condiciones para una buena regulación, ofrece una visión única de la organización y los ajustes institucionales en los países para diseñar, aplicar y revisar las regulaciones. Adicional, propone las áreas del ciclo regulatorio que no son atendidas por los responsables políticos, e identifica los actores que desempeñan un papel importante en la mejora de la regulación, en su implementación y evaluación.

Utiliza tres herramientas fundamentales de la política de regulación (evaluación de impacto regulatorio, participación de los interesados y ex post de evaluación) y propone opciones para utilizarlas de una manera más estratégica para informar sobre el desarrollo y la entrega de los reglamentos.

<sup>1</sup> Plan Nacional del Buen Vivir 2017-2021

Acogiendo las mejores prácticas internacionales, la ARCPPostal en coordinación con SENPLADES trabajó en la adaptación e implementación de algunas técnicas como:

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

### 3. ÍNDICE DE CAPACIDAD REGULATORIA INSTITUCIONAL

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades- en el marco del proceso de transformación del Estado, desde el año 2013 se encuentra promoviendo, generando, aplicando y transfiriendo herramientas y metodologías enfocadas al fortalecimiento de las facultades de regulación y control de la Función Ejecutiva, a través de la Subsecretaría de Institucionalidad Estatal -SIE.

La metodología recomendada por Senplades y aplicada por la Agencia de Regulación y Control Postal considera las siguientes etapas:

#### a) Gestión de riesgo

El objetivo de esta etapa es identificar si la entidad cuenta con procesos estructurados o institucionalizados para la identificación de riesgos y su valoración, con el fin de emitir políticas regulatorias basadas en el análisis de las amenazas del sector y la problemática actual.

#### b) Planificación regulatoria

El objetivo de esta etapa es asegurar que la producción de acciones regulatorias tenga coherencia con las políticas públicas en beneficio del interés público. Se refiere a la implementación de programas y sistemas para la gestión de la regulación y el mejoramiento de la calidad normativa.

#### c) Diseño de regulaciones

El objetivo de esta etapa es analizar los procesos con los que la entidad cuenta para la elaboración de nuevas acciones regulatorias como instrumento más eficaz y eficiente, para mitigar riesgos potenciales o reales. Representan instrumentos que también pueden diferir de la regulación de comando y control para alcanzar los objetivos regulatorios. Pueden incluir instrumentos tales como regulaciones de desempeño, auto regulación, arreglos voluntarios, impuestos, subsidios, esquemas, cuotas, campañas de información, etc.

#### d) Revisión de regulaciones

El objetivo de esta etapa es analizar si la entidad cuenta con acciones orientadas a examinar las regulaciones existentes, con el propósito de determinar si éstas están generando injustificadas cargas regulatorias a los regulados.

#### e) Implementación y cumplimiento de la regulación

El objetivo de esta etapa es evaluar la puesta en marcha de la acción regulatoria y los efectos de la regulación, medidos a través de los procesos de inspección y las medidas sancionatorias al incumplimiento por parte de aquellos a quienes intenta regular (ciudadanos, empresas, etc.).

## f) Monitoreo y evaluación de la regulación

El objetivo de esta etapa es valorar los mecanismos a través de los cuales se evalúa el rendimiento de la acción regulatoria, en función de los objetivos regulatorios originalmente planteados.

## 4. OBJETIVOS DEL PLAN DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

### 4.1 Objetivo General

El Plan de Regulación y Control Postal tiene por objeto organizar las actividades de regulación y control del sector postal por parte de la ARCPPostal, a través de la elaboración y aplicación de normativa por parte de los prestadores de servicios postales.

### 4.2 Objetivos Específicos

4.2.1 Contar con un instrumento que permita el desarrollo planificado de la normativa del sector postal y su ejecución de una manera transparente y participativa.

4.2.2 Establecer la programación de control para verificar el cumplimiento de la regulación por parte de los prestadores de servicios postales a fin de garantizar la adecuada prestación de los mismos, mediante la ejecución de inspecciones y notificaciones a nivel nacional.

## 5. PRINCIPIOS DEL PLAN

Los principios regulatorios bajo los cuales la ARCPPostal desarrollará su trabajo serán:

- Simplificación regulatoria
- Optimización de costos
- Innovación y calidad
- Sencillez y practicidad
- Oportunidad
- Universalidad
- Equidad y responsabilidad social
- Consistencia

## 6. PLAN ANUAL DE REGULACIÓN POSTAL 2019

### 6.1. Estructura del plan de regulación postal 2019

El Plan de Regulación Postal comprende las acciones que se realizarán en el ámbito regulatorio alineadas al Plan Indicativo Regulatorio Institucional –PIRI- 2019 aprobado por SENPLADES, complementado con acciones e instrumentos necesarios para su eficaz ejecución.

### 6.2. Situación actual de la regulación

De acuerdo con el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), las agencias de regulación y control son organismos técnicos que controlan, a nivel técnico, las actividades de los actores dentro de un sector específico.

Bajo este contexto, la ARCPPostal, es un organismo técnico que establece normas, reglamentos y demás procedimientos que aseguran una adecuada gestión de los actores del sector postal para así precautelar los derechos de los usuarios, estableciendo estándares de calidad que aseguren una efectiva competencia.

La Agencia fundamenta sus objetivos estratégicos regulatorios del presente Plan en 8 ejes programáticos:

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Convenios internacionales UPU-UPAEP.
3. Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021.
4. Ley General de los Servicios Postales.
5. Política Pública para el Desarrollo del Sector Postal.
6. Objetivos estratégicos de la ARCPPostal.
7. Índice de Capacidad Regulatoria Institucional –ICIR-.
8. Riesgos del sector postal.

### 6.3. Regulación de la operación postal

El sector postal está dividido en el Servicio Postal Universal (SPU) prestado por el operador designado (Empresa Pública Correos del Ecuador) en las condiciones establecidas en los convenios internacionales y los operadores que prestan otros servicios postales en régimen de libre competencia.

El SPU es considerado un 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.

Los servicios en libre competencia son considerados servicios postales no incluidos en el SPU y pueden ser ofertados por operadores postales tanto públicos como privados en las categorías de operación local, nacional o internacional y en uno, varios o todos los procesos de operación postal. Presenta características especiales de servicio como tiempo, información del envío, georreferenciación, precios, entre otras.

La regulación postal en el régimen de libre competencia tiene como fin, promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios; a fin de que la prestación sea económicamente eficiente y refleje altos niveles de calidad.

Los servicios postales que brindan los operadores postales pueden ser en tres dimensiones: física, financiera y digital de estos servicios se establece el relacionamiento entre el Estado, operadores y usuarios para cada una de estas dimensiones.

El presente Plan establece la elaboración de instrumentos normativos para determinar las condiciones en que se brindarán los servicios postales, de tal manera que se asegure un servicio de calidad, prestado de manera eficiente y en un mercado de equidad. Los servicios se regularán de acuerdo a los siguientes actores:

- Estado frente a operadores
- Estado frente a usuarios
- Operadores frente a usuarios
- Operadores entre si

Es vital que el enfoque regulatorio se desarrolle bajo una política coherente, que cubra el papel y las funciones de los organismos reguladores con el fin de proporcionar una mayor confianza en que las decisiones reglamentarias se hacen de manera objetiva, imparcial y consistente, sin conflicto de intereses, parcialidad o influencia alguna.

#### 6.4. Desarrollo del Plan de Regulación

##### 6.4.1. Descripción de riesgos y problemática

Siendo la regulación una herramienta fundamental para manejar y mitigar los riesgos que pueden presentarse en la sociedad y en la economía, la prestación del servicio postal no es la excepción y también presenta riesgos. Para la matriz de riesgos se determinó la afectación al sector y la relación con otros actores, así como también la probabilidad de ocurrencia y el impacto de este.

Cada riesgo se lo categorizó por alto, medio y bajo y la multiplicación del factor de probabilidad de ocurrencia por el factor de impacto da como resultado el valor del riesgo.

**Tabla nro. 1**  
**Valoración de riesgos**

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Alto	3	3
Medio	2	2
Bajo	1	1

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

Para el sector postal se han identificado los siguientes riesgos, los cuales se muestran en la tabla nro. 2, con la respectiva calificación por cada riesgo.

La metodología para la mejora de la capacidad regulatoria desarrollada por SENPLADES prioriza la detección de riesgos del sector. Es así que para el año 2019 se establecen cinco riesgos, conforme al siguiente detalle:

**Tabla nro. 2**  
**Riesgos del sector postal**

Relación: Estado - Operador	Probabilidad	Impacto	Riesgo
Inseguridad postal	Alto	Alto	9
Operadores postales informales	Alto	Alto	9
Uso de vehículos no adecuados para la prestación del servicio postal	Alto	Alto	9
Relación: Estado - Usuario	Probabilidad	Impacto	Riesgo
Incumplimiento en la prestación del SPU.	Alto	Alto	9
Relación: Operador - Usuario	Probabilidad	Impacto	Riesgo
Afectación a la calidad de los servicios postales	Alto	Alto	9

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

##### 6.4.2. Acciones Regulatorias 2018

En el 2018, el Plan Anual Regulatorio consideró la elaboración de cuatro normativas:

- Reglamento para procedimentar el envío de información postal de los operadores postales a la Agencia de Regulación y Control Postal

- Mesa Técnica del Sector Postal
- Reglamento de Giros Postales
- Norma Técnica para establecer los parámetros de los vehículos utilizados en la prestación del servicio postal

El porcentaje de ejecución es del 75% corresponde a la expedición del Reglamento de envío de información y la norma de Mesa Técnica del Sector Postal, el estudio de impacto regulatorio de la norma de giros postales se encuentra en proceso de evaluación por parte de los organismos relacionados a la actividad postal.

En julio 2018 entró en vigencia el Código Orgánico Administrativo COA instrumento que tiene como objeto regular el ejercicio de la función administrativa. Esta norma reforma al Reglamento del procedimiento administrativo sancionador del régimen postal ecuatoriano expedido mediante resolución Nro. ARCP-DE-2017-48 del Registro Oficial 110 del 30 de octubre del 2017; Debido a esto se vio la necesidad urgente de realizar la reforma a la norma en mención, por lo que la Norma Técnica de homologación de vehículos se reprograma para elaboración en el 2019.

### 6.4.3. Identificación de Acciones Regulatorias

Una vez identificados los riesgos del sector, se determinan las acciones regulatorias para mitigar estos riesgos, los que deberán ser atendidos de acuerdo a su calificación; los riesgos con el mayor puntaje serán atendidos de manera urgente, mientras que los de menor puntaje serán tratados en el mediano plazo. Las acciones identificadas para mitigar los riesgos detectados en el análisis de la ARCP postal son las siguientes:

**Tabla nro. 3**  
**Identificación de acciones regulatorias**

#	Acción Regulatoria	Constitución de la República	Objetivos Regulatorios	Correspondencia Institucional	Recomendación Técnica	Valor Final de la Prioridad
		Alineamiento	Apoyo	Correspondencia	Factibilidad	
1	Mesa Técnica del Sector Postal	5	5	5	4	19
2	Homologación de características de los vehículos utilizados en la actividad postal	5	5	5	4	19
3	Norma de seguridad postal	5	5	5	4	19
4	Norma de calidad de los servicios postales	5	5	2	2	14
5	Programa de seguridad postal	5	5	4	5	19
6	Levantamiento de criterios para medir la calidad del servicio postal	5	5	2	3	15
7	Levantamiento de línea base de operadores informales	5	5	2	2	14
8	Inspecciones de control a prestadores de servicios postales	5	5	5	3	18
9	Inspecciones de control al operador postal designado	5	5	5	3	18
10	Proyecto de revisión de normativa	5	5	4	4	18

\*(1) Muy Bajo, (2) Bajo, (3) Mediano, (4) Alto, (5) Muy Alto

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

**Tabla nro. 4**  
**Niveles de prioridad**

COLOR	TIPIFICACIÓN
	Acciones a corto plazo
	Acciones a mediano plazo

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

De acuerdo a los niveles de prioridad, las acciones que tengan color rojo deberán realizarse en el corto plazo, mientras que las de color amarillo se podrán realizar en el mediano plazo, sin embargo, la ejecución de acciones propuestas dependerá de los recursos con los que cuente la Agencia y de la coyuntura entre instituciones relacionadas.

**Tabla nro. 5**  
**Acciones regulatorias**

Identificación de acciones regulatorias priorizadas			
Objetivo regulatorio	Nº	Acción regulatoria priorizada	Actores involucrados
Generar condiciones adecuadas de mercado para la prestación de los servicios postales.	1	Mesa Técnica del Sector Postal	ARCPostal, MINTEL, Operadores, Instituciones Relacionadas
	2	Homologación de vehículos para la prestación de servicios postales	ARCPostal, MINTEL, Operadores, Instituciones Relacionadas
	3	Norma de seguridad postal	ARCPostal, Operadores
	4	Programa de seguridad postal	ARCPostal, MINTEL, Operadores
	5	Levantamiento de criterios para medir la calidad del servicio postal	ARCPostal
	6	Proyecto de revisión de normativa	ARCPostal
Supervisar la implementación eficaz de la normativa	7	Inspecciones de control a los prestadores de servicios postales	ARCPostal, Instituciones Relacionadas
Garantizar la accesibilidad del SPU	8	Inspecciones de control al operador postal designado	ARCPostal, CDE

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

#### 6.4.4. Cronograma de ejecución del Plan de Regulación Postal 2019

En el siguiente cronograma se establecen las acciones regulatorias consideradas para el 2019:

**Tabla nro. 6**  
**Cronograma de actividades**

AR	Actividad	Entregable	Cronograma Trimestral			
			I	II	III	IV
1	Ejecutar Agenda Temática Postal	Informe de reunión de planificación	X			
		Informe de reunión de ejecución		X	X	
		Informe de Reunión de evaluación				X
2	Instructivo de homologación de vehículos	Elaboración de norma	X	X		
3	Instructivo de seguridad postal	Elaboración de norma			X	X
5	Informe de estándares de calidad	Levantamiento de metodología	X			
		Levantamiento de línea base		X	X	X
		Evaluación de línea base				X
6	Revisión y reforma de normativa	Informe de Reforma	X		X	
		Propuesta de Reforma		X		X
		Norma Reformada		X		X
4	Campaña de seguridad					
7	Plan Anual de Control					
8	Plan Anual de Control					

**Fuente:** Dirección de Regulación  
**Elaboración:** Dirección de Regulación

## 7. PLAN ANUAL DE CONTROL POSTAL

La acelerada evolución del sector postal, ha obligado al Estado a dotarlo de una mayor institucionalidad, producto de lo cual la Asamblea Nacional aprobó la Ley General de los Servicios Postales, cuyo objeto es regular y el controlar los servicios postales, a fin de garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios (Art. 1).<sup>2</sup>

El mismo cuerpo legal, le da vida a la Agencia de Regulación y Control Postal, como la entidad encargada de regular y controlar a los operadores postales, garantizando su derecho a operar, pero en el marco del cumplimiento de la normativa vigente.

En este contexto, el contar con una regulación y control adecuados, le permite a cada uno de los operadores postales trabajar y competir en el mercado en igualdad de condiciones, dinamizar la economía y productividad del país, pero, sobre todo fortalecer el sector.

El Plan Estratégico Institucional 2018 - 2021, plantea, entre otras estrategias, el fortalecimiento de la regulación y el control a los prestadores de los servicios postales, es por ello que para el 2018 y luego de un diagnóstico situacional, se detectó como problema focal *la insuficiente capacidad operativa de la Agencia para regular y controlar el sector postal, sin que se pueda garantizar el derecho de los usuarios y el desarrollo del sector postal*<sup>3</sup>; en virtud de lo cual se planteó como proyecto, establecer una línea base que permitió determinar el número de personas naturales y jurídicas que ofertan el servicio postal sin su respectivo título habilitante, lo cual sin duda alguna es una afectación tanto para el sector, como para la economía del país.

### 7.1. Base legal

La Ley General de los Servicios Postales, creada en el mes de octubre del año 2015, establece en su artículo 9, numerales 2 y 16, las atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal:

*"2. Regular y controlar los servicios postales, de conformidad con la presente Ley y la normativa internacional".*

*"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".*

Así también, el artículo 13, numerales 11, 12, 18, 19 y 20 del mismo cuerpo legal, establece como atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal las siguientes:

*"11. Supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.*

*12. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal y la ejecución del Plan de Emisiones Postales".*

*"18 Ejercer, directamente o a través de la unidad respectiva, el control técnico para asegurar la correcta aplicación de las regulaciones del sector.*

<sup>2</sup> (Nacional, 2015)

<sup>3</sup> Plan Estratégico Institucional 2018 -2021

19. Inspeccionar, directamente o a través de la unidad respectiva, a los operadores de los servicios postales.

20. Controlar el cumplimiento del Plan de Regulación y Control Postal de la Agencia”.

## 7.2. Parámetros para la estructura del Plan

El presente plan, basado en la normativa legal vigente, prevé tres tipos de inspecciones:

- Inspecciones al Servicio Postal Universal (SPU).
- Inspecciones a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia.
- Inspecciones ex post.
- Otros Controles

Cada una de las inspecciones, a más de verificar aspectos de la prestación del servicio postal, tanto el Servicio Postal Universal como aquellos en régimen de libre competencia, le permite a la Agencia ejercer sus facultades de control y supervisión de los operadores postales y de protección al usuario.

En cumplimiento de lo anterior, y como única fuente de información, para la elaboración del Plan Anual de Control Postal, se ha considerado el Registro General de Operadores de los Servicios Postales.

## 7.3. Desarrollo del Plan de Control

### 7.3.1. Control y evaluación al Servicios Postal Universal

La Empresa Pública Correos del Ecuador es el operador postal designado y de acuerdo a la Ley General de Servicios Postales le corresponde la prestación del Servicio Postal Universal. De la información obtenida a través de la Dirección de Títulos Habilitantes, Correos del Ecuador actualmente se encuentra gestionando con la Agencia de Regulación y Control Postal la respectiva autorización de operación del Servicio Postal Universal, para lo cual ha registrado un total de 66 puntos de atención propios, conforme el siguiente detalle:

**Tabla nro. 7**  
**Empresa Pública Correos del Ecuador (Puntos propios)**

Tipo de Oficina	No. de puntos de atención propios
Matriz	1
Sucursal	23
Agencia	39
Ventanilla Flotante	3
<b>Total</b>	<b>66</b>

**Fuente:** Registro General de Operadores de los Servicios Postales

**Elaborado:** Dirección de Control y Evaluación

Adicionalmente, cuenta con 61 agentes postales autorizados, que le apoyan en la prestación del SPU a nivel nacional, conforme se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla nro. 8**  
**Empresa Pública Correos del Ecuador (Socios de negocio)**

Tipo de Oficina	No. de puntos de atención
Agenciados	55
Franquicias	6
<b>Total</b>	<b>61</b>

**Fuente:** Registro General de Operadores de los Servicios Postales

**Elaborado:** Dirección de Control y Evaluación

En base a lo anterior, según el Registro General de Operadores de los Servicios Postales, durante el año 2018, el operador designado Correos del Ecuador registra 127 puntos de atención activos, mismos que conforman su red postal para la prestación del Servicio Postal Universal, los cuales serán sujetos de control, de acuerdo con lo que establece la Norma Técnica del SPU.

Adicionalmente, dentro de las inspecciones al Servicio Postal Universal, se contempla la verificación del Plan de Implementación del SPU y el Plan de Emisiones Postales. En este marco, conforme lo determina el Art. 39 del Reglamento a la Prestación del Servicio Postal Universal, de manera trimestral, se realizará una inspección en la que se verificará el cumplimiento del Plan de Implementación del SPU; lo propio para el Plan de Emisiones Postales, sumando un total de 8 inspecciones al año.

Por tanto, dentro del ámbito de control y evaluación al Servicio Postal Universal, se prevé realizar 135 inspecciones durante el año 2019.

### 7.3.2. Control y evaluación a los prestadores de servicios en régimen de libre competencia

Los servicios postales en régimen de libre competencia son ofrecidos por operadores postales privados y por la Empresa Pública Correos del Ecuador.

#### 7.3.2.1. Operadores Postales con permiso de operación postal

Desde enero del 2017 hasta noviembre de 2018, la ARCPPostal, otorgó el permiso de operación postal a 159 operadores, los que cuentan con 1.409 puntos propios y oficinas postales declarados dentro de su red, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla nro. 9**  
**Operadores postales en régimen de libre competencia**

Tipo de oficina	No. de puntos de atención
Sucursales	1.031
Agencias	141
Ventanilla flotante	3
Agenciados	64
Franquicias	11
Comisionistas	156
Agentes postales autorizados	3
Proyección de nuevas oficinas postales	105
<b>Total</b>	<b>1.514</b>

**Fuente:** Registro General de Operadores de los Servicios Postales

**Elaborado:** Dirección de Control y Evaluación

Por otro lado, del análisis a la Base General de Operadores de Servicios Postales, se observa que tuvo un crecimiento del 59% en oficinas matrices y el 123% en oficinas postales que han sido declaradas dentro de una red postal.

De acuerdo a la proyección de la Dirección de Títulos Habilitantes, para este año se consideró otorgar 80 permisos de operación postal; con corte al 16 de noviembre, se han otorgado 59 permisos de operación, quedando un restante de 21 permisos, los cuales se incluirán en el Plan de Control 2019. Adicionalmente y considerando en promedio que cada operador postal tiene de 1 a 5 oficinas postales, se proyecta incluir en la base de inspecciones a 105 oficinas postales.

En resumen, dentro del presente ámbito de control, se identificó, en el mejor de los escenarios, realizar inspecciones a 1.514 puntos de atención durante el año 2019.

### **7.3.2.2. Prestadores de servicios postales informales (sin título habilitante)**

Durante el año 2018 se realizó el estudio sobre el proyecto de *"Establecimiento de la Línea Base de Personas Naturales y Jurídicas que Prestan Servicios Postales a Nivel Nacional Sin Título Habilitante"*, este estudio, que contempló la verificación de fuentes primarias y secundarias de instituciones de control como el Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, Agencia Nacional de Tránsito, entre otras.

Este análisis arrojó como resultado un total de 347 prestadores de servicios postales informales; es decir, son personas naturales y jurídicas que realizan actividades del servicio postal sin el permiso de operación postal.

En este sentido, y en cumplimiento del plan de acción propuesto en el estudio, durante el 2019, tal como se evidenciará más adelante en el presente plan, se realizará la inspección a cada uno de los prestadores identificados, a fin de llevarlos a la formalidad.

### **7.3.3. Control ex post**

Esta inspección realiza la verificación y control documental posterior al otorgamiento del título habilitante, es decir la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los operadores postales.

Como se mencionó, entre el 2017 y 2018 la Agencia de Regulación y Control Postal otorgó 158 títulos habilitantes a operadores privados y 1 título habilitante al operador público, los cuales serán inspeccionados para verificar lo declarado por el operador postal.

En tal virtud y tomando en consideración lo establecido en el punto anterior, es decir que se otorgaría 21 títulos habilitantes, para el 2019 se prevé un total de 180 inspecciones de tipo ex post.

### **7.3.4. Otros controles**

De conformidad al art. 5 del Reglamento de Inspecciones Postales, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal, podrá iniciar de oficio la realización de una inspección, o a petición de parte, por las siguientes causas:

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

Hasta noviembre del año 2018, se realizaron 54 inspecciones dentro de este ámbito de control, por lo cual se prevé que, durante el año 2019, se atenderá un promedio de 4 inspecciones mensuales, siendo un total de 48 inspecciones correspondientes a otros controles.

#### 7.4. Resumen del Plan Anual de Control Postal 2019

De conformidad con lo expresado en el análisis anterior, el Plan Anual de Control Postal 2019, considera las siguientes inspecciones a nivel nacional:

**Tabla nro. 10**

**Plan Anual de Control Postal**

Ámbito de control	No. De inspecciones
Control SPU	135
Control régimen de libre competencia	1.514
Control ex post	180
Otros controles	48
<b>Total</b>	<b>1.877</b>

**Fuente:** Dirección de Títulos Habilitantes

**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

#### 7.5. Metodología para elaborar el cronograma de inspecciones

Para la determinación del número de inspecciones postales a ejecutarse durante el año 2019, se ha contemplado los siguientes aspectos:

- Tipo de inspección.
- Tiempo estimado para realizar cada tipo de inspección (incluyendo tiempo efectivo de inspección, movilización y elaboración de informes).
- Personal con que cuenta cada Coordinación Zonal para ejecutar las inspecciones.
- Número de puntos de atención por Coordinación Zonal. Es importante mencionar que el número de provincias que converge en cada Coordinación Zonal está dado por el Análisis de Presencia Institucional en Territorio, documento que fue elaborado por la ARCP postal y su detalle se presenta en la siguiente tabla.

**Tabla nro. 11**  
**Distribución de zonas y número de puntos de atención**

Unidad Desconcentrada Zonal	Cobertura	Conformación de zonas	Nro. de pts de atención
UDZ 9 - Quito	Zona 1	Carchi	628
		Esmeraldas	
		Imbabura	
		Sucumbíos	
Zona 2	Napo		
	Orellana		
	Pichincha (excepto DMQ)		
Zona 3	Chimborazo		
	Cotopaxi		
	Pastaza		
	Tungurahua		
Zona 9	Distrito Metropolitano de Quito - DMQ		
UDZ 8 - Guayaquil	Zona 4	Manabí	495
		Santo Domingo de los Tsáchilas	
	Zona 5	Guayas (excepto Guayaquil, Samborondón y Durán)	
		Los Ríos	
Santa Elena			
Bolívar			
Galápagos			
Zona 8	Cantones de Guayaquil, Samborondón y Durán		
UDZ 6 - Cuenca	Zona 6	Morona Santiago	445
		Azuay	
		Cañar	
	Zona 7	El Oro	
		Loja	
Zamora Chinchipe			

Fuente: Análisis de Presencia Institucional en Territorio-ARCP postal  
Elaboración: Agencia de Regulación y Control Postal

En base a los aspectos antes mencionados, se determinó la cantidad de horas/hombre requeridas para la ejecución del Plan Anual de Control Postal 2019, como se muestra en los siguientes cuadros:

**Tabla nro. 12**  
**Horas hombre promedio requeridas por tipo de inspección (1)**

Ámbito de control	Nro. de inspecciones	Horas para ejecutar las inspecciones en campo	Horas para la movilización entre operadores	Horas para la elaboración de informes	Horas para la ejecución de las inspecciones
Control SPU	135	1	0,5	1	2,5
Control régimen de libre competencia	1.514	1	0,5	1	2,5
Control ex post	180	2	0,5	2	4,5
Otros controles	48	1	0,5	1	2,5
<b>Total</b>	<b>1.877</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

Fuente: Dirección de Control y Evaluación  
Elaboración: Dirección de Control y Evaluación

**Tabla nro. 13**  
**Tiempo total requerido en h/h para ejecutar el Plan**

Tipo de inspecciones	Coordinación Zonal Azuay	Coordinación Zonal Guayas	Coordinación Zonal Pichincha	Total, h/h para ejecutar el Plan
	h/h para ejecutar las inspecciones	h/h para ejecutar las inspecciones	h/h para ejecutar las inspecciones	
SPU	110	60	167,5	337,5
Régimen de libre competencia	1090	1220	1475	3785
Ex post	234	220,5	355,5	810
Otros controles	40	40	40	120
<b>TOTALES</b>	<b>1.474</b>	<b>1.540,50</b>	<b>2.038</b>	<b>5.052,50</b>

**Fuente:** Dirección de Títulos Habilitantes  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

De los cuadros anteriores se puede concluir que el tiempo total requerido para ejecutar el Plan Anual de Control Postal 2019 es de 5.052,50 horas/hombre.

Para determinar la factibilidad de ejecutar en su totalidad el número de inspecciones del Plan Anual de Control Postal 2019 por parte de la ARCPPostal, se trabajó en base a dos supuestos:

- Las inspecciones se efectuarán durante 10 meses al año, debido a situaciones tales como vacaciones, enfermedades, entre otros.
- El tiempo destinado para inspecciones es de 3 días a la semana, ya que deben cumplir con otras actividades propias del cargo, distintas a la ejecución del Plan de Control.

Con la información anterior, se presenta el siguiente cuadro resumen del recurso humano necesario por Coordinación Zonal para la ejecución correspondiente y del recurso humano disponible actualmente:

**Tabla nro. 14**  
**Recurso humano requerido y disponible para ejecutar el Plan**

Coordinaciones Zonales	Tiempo requerido h/h para ejecutar el Plan	Tiempo anual disponible en h/h para inspecciones *	Número de inspectores requerido	Cantidad actual de inspectores	Déficit de inspectores
Coordinación Zonal Azuay	1.474,00	960	1,53541667	2	1
Coordinación Zonal Guayas	1.540,50	960	1,6046875	2	1
Coordinación Zonal Pichincha	2.038,00	960	2,12291667	2	1
<b>Total</b>	<b>5.047,50</b>	<b>2880</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Dirección de Títulos Habilitantes  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

Con los resultados de cuadro anterior se evidencia que con el personal que dispone actualmente la ARCPPostal en las Coordinaciones Zonales de Azuay, Guayas y Pichincha; se puede ejecutar el 50% del Plan Anual de Control Postal 2019 propuesto.

#### 7.6. Ejecución del Plan Anual de Control Postal 2019 con el personal disponible

A continuación, se presenta la ejecución del Plan Anual de Control Postal, considerando el recurso humano disponible en la ARCPPostal:

**Tabla nro. 15**  
**Plan Anual de Control Postal 2019 ajustado**

Ámbito de control		No. de inspecciones
Control SPU		68
Control régimen de libre competencia	Formales	410
	Informales	347
Control ex post		90
Otros controles		24
<b>Total</b>		<b>939</b>

**Fuente:** Dirección de Control y Evaluación  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

**7.7. Cronograma de ejecución del Plan Anual de Control Postal 2019**

A continuación, se presenta el cronograma de implementación del Plan Anual de Control Postal 2019 ajustado, considerando el recurso humano disponible en la ARCPOSTAL.

**Tabla nro. 16**  
**Cronograma de inspecciones Plan Anual de Control Postal 2019 ajustado**

Cronograma de Inspecciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer Trimestre	Cuarto Trimestre	Total
SPU	14	20	20	14	68
Régimen de libre competencia	152	227	227	151	757
Ex post	18	27	27	18	90
Otros controles	4	7	7	6	24
<b>Total:</b>	<b>188</b>	<b>281</b>	<b>281</b>	<b>189</b>	<b>939</b>

**Fuente:** Dirección de Control y Evaluación  
**Elaboración:** Dirección de Control y Evaluación

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Lcda. Carolina Ramírez <b>Directora de Control y Evaluación</b> <b>Directora de Regulación, Encargada</b>	Lcda. Letty Yeber <b>Subdirectora de Gestión Técnica</b>	Ing. Javier Gómez <b>Director Ejecutivo, Encargado</b>

