

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL	3
2.1. ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN	4
2.2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	5
3. COBERTURA GEOGRÁFICA	6
4. LOGROS INSTITUCIONALES	7
4.1 GESTIÓN DE REGULACIÓN	7
4.2 GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	9
4.3 GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES	12
4.4 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	13
4.5 ASESORÍA JURÍDICA	14
4.6 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	15
5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	16
6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS	17
7. DONACIONES	18
8. INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO	18
9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	19

1. INTRODUCCIÓN

El artículo 297 de la Constitución de la República del Ecuador establece que las Instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.

El Capítulo 2 de la Resolución No. CPCCS-PLE-SG-003-E-2019-024 de 19 de diciembre de 2019 establece el cronograma para efectuar la Rendición de Cuentas 2019.

La Rendición de Cuentas posibilita a los ciudadanos conocer cómo están siendo administrados los recursos públicos, y las autoridades pueden mantener diálogo con la sociedad y realizar intercambio de opiniones, con la finalidad de construir confianza, mejorar la calidad de la gestión y administración de lo público, fortaleciendo así el poder ciudadano y la democracia.

La Agencia de Regulación y Control Postal tiene como meta permanente el cumplimiento de sus objetivos, a través del esfuerzo coordinado del talento humano calificado y competitivo, que contribuye con la materialización de la planificación institucional sobre la base de las políticas expedidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL.

El Plan Estratégico Institucional se alineó al objetivo 7) Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021.

En este contexto, la Agencia de Regulación y Control Postal presenta a la ciudadanía su informe de Rendición de Cuentas a fin de dar a conocer e informar la transparente gestión y administración institucional desarrollada en el año 2019.

2. AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

Mediante Suplemento del Registro Oficial No. 603 de 07 de octubre de 2015, se promulga la Ley General de los Servicios Postales, cuerpo legal que establece el marco institucional público para la gestión del sector postal y en su artículo 8 crea la Agencia de Regulación y Control Postal en reemplazo de la Agencia Nacional Postal *“como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, con personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera patrimonio propio”*, adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ente rector de los servicios postales.

La Agencia de Regulación y Control Postal es una entidad técnica – administrativa especializada y desconcentrada adscrita al MINTEL, cuya finalidad es la de regular y controlar a los operadores postales, los cuales prestan sus servicios en todo el territorio nacional; para lo que, es necesario que la Institución cuente con niveles desconcentrados que ejecuten en cada una de sus jurisdicciones las facultades que le fueron otorgadas, haciendo de esta forma efectivo el principio constitucional de eficiencia en la administración pública.

La institución es responsable de la supervisión de todos los servicios postales tanto públicos como privados, considerando que es necesario mantener un mercado postal altamente competitivo que brinde a sus usuarios una prestación eficiente y de excelente calidad.

La Ley General de los Servicios Postales establece dos regímenes para la prestación de los servicios postales: el Servicio Postal Universal (SPU), prestado de forma exclusiva por el operador postal designado, y los servicios postales no incluidos en el SPU prestados en régimen de libre competencia por cualquier operador.

El Ecuador forma parte de la lista general de los países miembros de la Unión Postal Universal (UPU), es integrante de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) y está adherido al Convenio Postal Universal, ratificado por el Ecuador en el suplemento del Registro Oficial 162 de 29 de junio del 2011.

De esta manera, la gestión de la Agencia de Regulación y Control Postal, ARCPPostal está respaldada en la eficacia de la normativa internacional, puesto que emiten recomendaciones de buenas prácticas, generan investigaciones y financian proyectos nacionales que permiten mejorar el servicio postal.

Los tres principales actores en la gestión de la ARCPPostal son: usuarios, operadores postales y el Estado.

Gráfico nro. 1
Actores en la gestión de la ARCPPostal



Elaborado: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, mediante Resolución No. DIR-ARCP-03-2018-005 de 28 de diciembre de 2018, designó al Magister Javier Fernando Gómez Benavides como Director Ejecutivo, Encargado, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley General de los Servicios Postales.

2.1. ELEMENTOS ORIENTADORES DE LA INSTITUCIÓN

• *Misión*

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

• *Visión*

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

• *Valores*

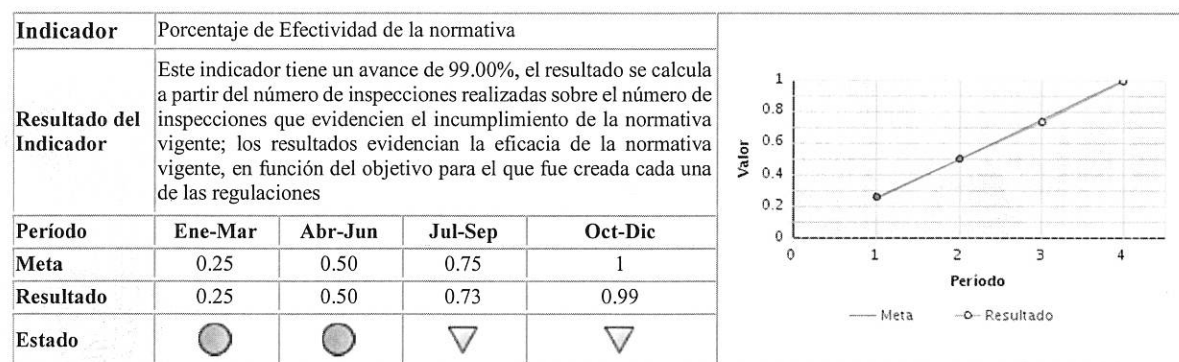
1. **Honestidad.** Rectitud, orden y honradez en el cumplimiento de las obligaciones y las prestaciones del servicio.
2. **Respeto.** Reconocer y considerar a cada persona como ser único con intereses y necesidades particulares.
3. **Integridad.** Proceder y actuar con coherencia y correspondencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se actúa, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.

4. **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.
5. **Colaboración.** Actitud de cooperación que permite agrupar esfuerzos, conocimientos, experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

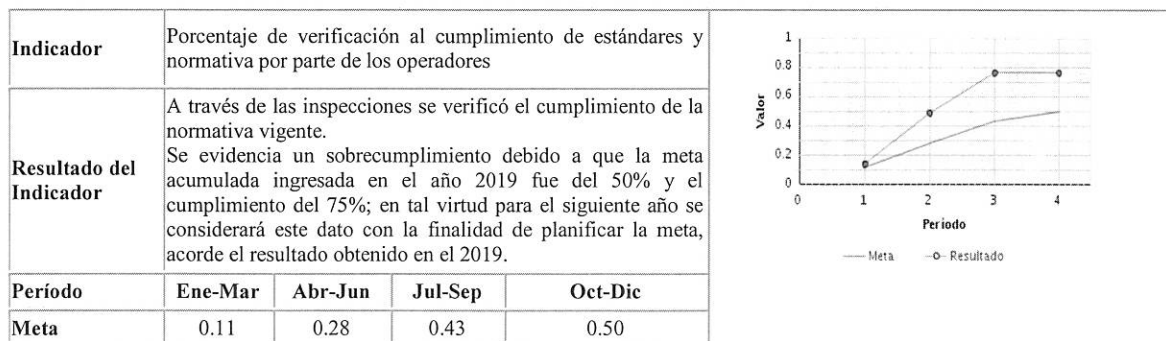
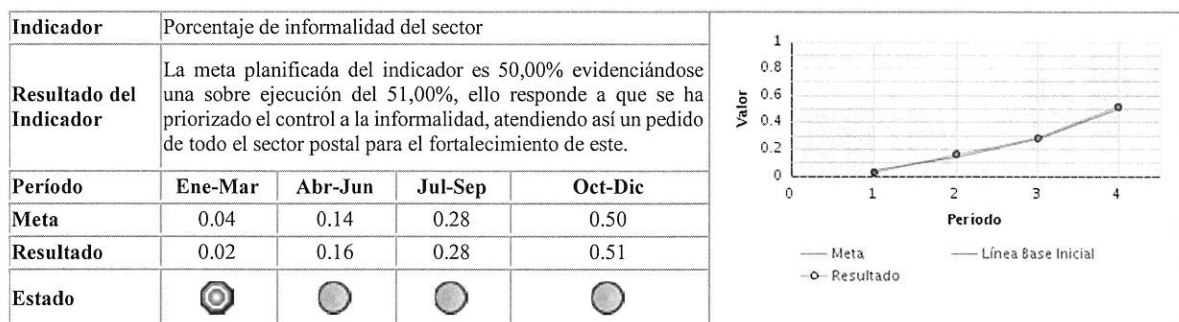
2.2. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

En relación a la ejecución de los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional, a continuación se detallan los resultados alcanzados durante el año 2019 de las Gestiones de: Regulación, Administración y Otorgamiento de Títulos Habilitantes, Gestión de Información Postal y al Control de los Servicios Postales; resultados que se han obtenido a través del cumplimiento de los indicadores que se encuentran registrados y que han sido reportados en la herramienta Gobierno Por Resultados – GPR.

Regulación



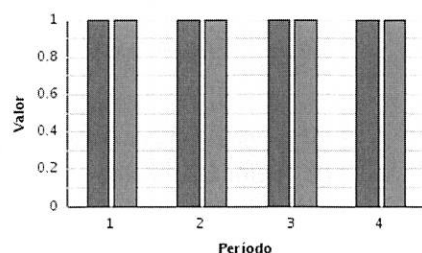
Control



Resultado	0.13	0.48	0.75	0.75
Estado				

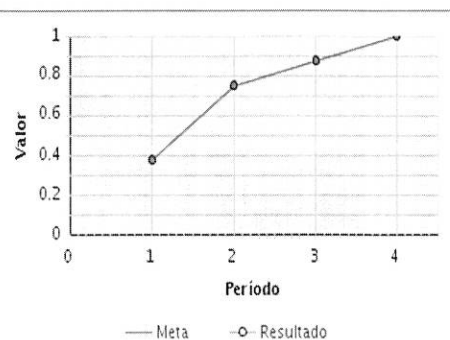
Títulos Habilitantes

Indicador	Porcentaje de permisos de operación postal emitidos			
Resultado del Indicador	Se habilitó a 19 operadores postales para realizar la actividad postal, 18 en régimen de libre competencia y 1 para brindar el Servicio Postal Universal, cumpliendo así el 100% de la planificación establecida para el período.			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	7	3	4	5
Resultado	7	3	4	5
Estado				

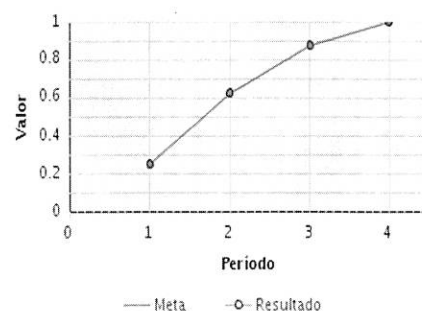


Gestión de la Información

Indicador	Porcentaje de desarrollo del sistema integral de información postal			
Resultado del Indicador	Se ha recopilado la información de las direcciones agregadoras de valor, se inició con el análisis de datos de la Dirección de Títulos Habilitantes, se determinó el alcance del Sistema Integral de Información; y, se obtuvo el diseño conceptual del modelo del sistema, cumpliendo con el 100% de lo planificado.			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.37	0.75	0.87	1
Resultado	0.37	0.75	0.87	1
Estado				



Indicador	Porcentaje de implementación del Índice de Desarrollo Postal			
Resultado del Indicador	Se realizó la revisión de metodologías similares a nivel nacional e internacional en la construcción de un Índice de Desarrollo Postal, para lo cual se ha considerado los ejes de eficiencia operacional, alcance internacional, competitividad y adaptabilidad, cumpliéndose con el 100% de la meta programada			
Período	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic
Meta	0.25	0.62	0.87	1
Resultado	0.25	0.62	0.87	1
Estado				



3. COBERTURA GEOGRÁFICA

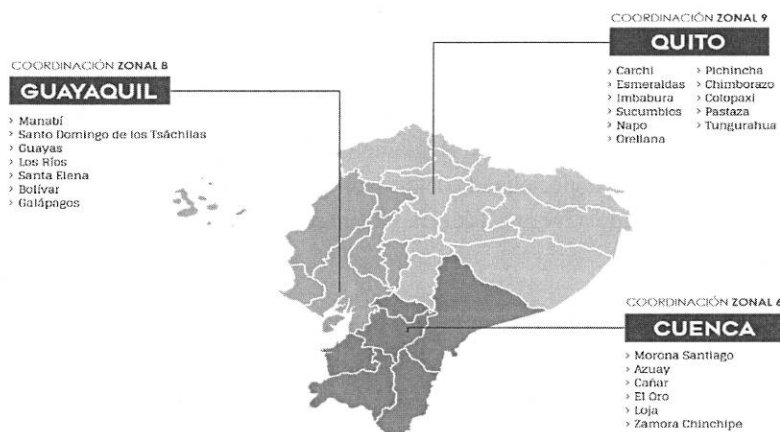
A nivel territorial, la Agencia de Regulación y Control Postal opera de manera desconcentrada en tres provincias con la siguiente jurisdicción:

Tabla Nro.1
Situación actual Unidades Desconcentradas Zonales

Presencia institucional en el territorio	Número de unidades desconcentradas u oficinas técnicas por zona	Ubicación		Cobertura
		Provincia	Cantón	
Unidad desconcentrada zonal 9	1	Pichincha	Quito	Zona 1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos Zona 2: Napo, Orellana, Pichincha excepto DMQ Zona 3: Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Tungurahua Zona 9: Distrito Metropolitano de Quito
Unidad desconcentrada zonal 8	1	Guayas	Guayaquil	Zona 4: Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas Zona 5: Guayas (excepto cantones de Guayaquil, Samborondón y Durán), Los Ríos, Santa Elena, Bolívar, Galápagos Zona 8: cantones de Guayaquil, Samborondón y Durán
Unidad desconcentrada zonal 6	1	Azuay	Cuenca	Zona 6: Morona Santiago, Azuay, Cañar Zona 7: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe

Fuente: Agencia de Regulación y Control Postal
Elaboración: Dirección de Planificación y Gestión Estratégica

Gráfico nro. 2
Ubicación geográfica desconcentrada de la ARCPPostal



Diseño: Agencia de Regulación y Control Postal

4. LOGROS INSTITUCIONALES

A continuación, se detallan los logros alcanzados por la ARCPPostal durante el año 2019, particularmente en los ámbitos de regulación, administración y otorgamiento de títulos habilitantes, gestión de la información, control y evaluación de los servicios postales:

4.1 GESTIÓN DE REGULACIÓN

Con el objetivo de generar las condiciones adecuadas para la prestación de los servicios postales y regular las interacciones entre el Estado, 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; para el año 2019 a través del Plan anual de Regulación aprobado por el Directorio

mediante resolución Nro. ARCP-DIR-01-2019-003, se contempló la ejecución de cinco acciones regulatorias, de las cuales, tres se cumplieron al 100% (Mesa Técnica del Sector Postal) y dos no alcanzaron la meta establecida, cumpliendo así el 92% de ejecución del plan regulatorio, conforme al siguiente detalle:

Tabla Nro.2
Ejecución del Plan de Regulación 2019

Ámbitos de Regulación	Nro. de normas elaboradas	Planificado	Ejecutado
Mesa Técnica	1	100%	100%
Elaboración de norma para la homologación de vehículos para la prestación de servicios postales	1	100%	85 %
Norma de seguridad postal	1	100%	75 %
Reforma de normativa vigente ¹	8	100%	100%
Levantamiento de criterios para medir la calidad del servicio postal	1	100%	100%
Total			92%

Elaborado: Dirección de Regulación

Fuente: Plan Anual de Regulación y Control Postal 2019

- 1. Mesa Técnica:** Se identificaron las siguientes problemáticas: 1. Transporte terrestre de mercancías y paquetes postales; 2. Seguridad Postal; 3. Restricción al comercio electrónico; 4. Libre movilidad vehicular para el sector postal; y, 5. Contribución del 1%, en el año 2019 se trabajó sobre los puntos 1 y 2 de los cuales se obtuvo como producto el estudio de impacto regulatorio; y, las demás problemáticas serán tratadas en el año 2020.
- 2. Elaboración de norma para la homologación de vehículos para la prestación de servicios postales:** Se obtuvo la versión preliminar del Reglamento Técnico para el transporte de envíos postales, sin embargo, La Comisión Técnica Especializada determinó que el Reglamento previsto para la Homologación de Vehículos debía ser cambiado a Norma Técnica ya que se encuentra directamente ligado a la Normativa de Seguridad Postal.

La norma técnica conforme al Instructivo para la elaboración de la normativa relacionada con el Sector Postal, se encuentra elaborada en un 85%, y se encuentra pendiente la inclusión de puntos clave producto de la expedición de la Resolución para obtención de Permisos por Cuenta Propia por parte de la Agencia Nacional de Tránsito.

- 3. Norma de seguridad postal:** Se realizaron talleres interinstitucionales a fin de homologar criterios a ser aplicados en la norma de seguridad postal, producto de los talleres se evidencia que el marco regulatorio del servicio de transporte terrestre de mercancías está facultado para normar el transporte per sé de los paquetes postales, sin embargo no considera las particularidades técnicas de los envíos postales, por lo que la articulación de estos marcos regulatorios se vuelve absolutamente necesaria para evitar fallos de gobierno, fallas de mercado, y/o ambigüedad jurídica para los operadores de transporte y operadores postales al momento de procesar envíos postales.

En esta línea, en conjunto con el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Agencia Nacional de Tránsito, se trabajó ya en una propuesta de Resolución que permita al sector postal poder habilitar su flota vehicular a través del “permiso por cuenta propia”.

¹ Adicionalmente a las 8 reformas planificadas elaborarse, se identificó la necesidad de trabajar en la reforma de 3 normativas adicionales: Reforma al Reglamento de Gestión de la Información del Sector Postal, Instructivo para la Elaboración de Normativa Relacionada con el Sector Postal; y, Reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes (segunda reforma).

Esta resolución, alineada a la norma de seguridad postal y al instrumento de homologación de vehículos para la prestación del servicio postal, dará al sector un marco jurídico propicio para su desarrollo económico y productivo.

4. **Reforma de normativa vigente:** Reforma al Reglamento del procedimiento administrativo sancionador del régimen postal ecuatoriano, Reforma al Catálogo de Actividades Postales, Reforma al Reglamento de Títulos Habilitantes, Reforma al Reglamento de Recaudaciones, Reforma al Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales, Reforma a la Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal, Reforma al Reglamento de Quejas, Reclamos e Indemnizaciones RLC, Reforma al Reglamento de Gestión de la Información del Sector Postal, Instructivo para la Elaboración de Normativa Relacionada con el Sector Postal.
5. **Levantamiento de criterios:** Se evidencia como un nudo crítico la Insuficiente e inadecuada regulación y control a los prestadores de servicios postales; esto pese a que los resultados obtenidos por el Índice de Capacidad Institucional Regulatoria muestran un cumplimiento satisfactorio en función de la institucionalización de un proceso técnico - metodológico para el diseño de la norma; sin embargo, no se llega a cumplir con las últimas etapas de proceso regulatorio: el monitoreo y la evaluación.

En este sentido en el 2019, ha trabajado en un proyecto piloto denominado “Matriz de Control”, que permita evaluar el cumplimiento de la normativa por parte de los operadores postales y monitorear permanentemente el desarrollo del mercado postal y el logro de los impactos esperados con la regulación.

4.2 GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN

Tiene el objetivo de 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. Los controles están alineados en los prestadores de servicios en los siguientes ámbitos:

- Servicio Postal Universal.
- Régimen de libre competencia (incluyen prestadores informales).
- Ex post.
- Otros Controles que se deriven de denuncias o solicitud expresa por parte de autoridades competentes.

En función del plan aprobado por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal, de acuerdo con la capacidad operativa y el presupuesto asignado, se planificó ejecutar en total 939 inspecciones por parte de las coordinaciones zonales ubicadas en Cuenca, Guayaquil y Quito, distribuidas de manera trimestral, como se muestra a continuación:

Tabla Nro.3
Planificación de inspecciones 2019

Cronograma de Inspecciones	Primer Trimestre	Segundo Trimestre	Tercer trimestre	Cuarto Trimestre	Total
Servicio Postal Universal	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
Total	188	281	281	189	939

Fuente: Plan Anual de Regulación y Control Postal 2019
Elaborado por: Dirección de Control y Evaluación

Los resultados de las inspecciones ejecutadas, por ámbito de control, se detallan a continuación:

Tabla Nro.4
Inspecciones realizadas 2019

Ámbitos de control	Inspecciones planificadas	Inspecciones ejecutadas	% de ejecución
Servicio Postal Universal	68	68	100,00%
Régimen en libre competencia	757	802	105,94%
Ex post	90	90	100,00%
Otros Controles	24	22	91,66%
Total	939	982	104,57%

Fuente: Plan Anual de Regulación y Control Postal 2019
Elaborado por: Dirección de Control y Evaluación

- **El Servicio Postal Universal (SPU)**

Es considerado como un servicio público, el cual debe ser facilitado en forma permanente, con calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional.

Este servicio es ofrecido por el operador postal designado, la Empresa Pública Correos del Ecuador.

Durante el año 2019 se realizaron un total de 68 inspecciones; 62 inspecciones para verificar el cumplimiento de las condiciones del servicio ofrecido (horarios de atención, tiempos de entrega, respuestas a quejas, reclamos e indemnizaciones, seguridad de los envíos postales).

De acuerdo al Plan de Emisiones Postales de la Empresa Pública Correos del Ecuador 2019, aprobado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información mediante Acuerdo Ministerial nro.002-2019 el 06 de enero de 2019, se contempló la ejecución de 17 emisiones postales; hasta diciembre del 2019 se realizaron 3 inspecciones en las cuales se verificó la ejecución de 6 emisiones postales: Presidencia de Ecuador en el "Foro Global sobre Migraciones y Desarrollo 2019", Aves de Ilaló, Ranas de Cristal, Centenario del Natalicio del Maestro Ecuatoriano Oswaldo Guayasamín, 250 Años de Natalicio de Alexander Humboldt; y, Emisión Murciélagos de la Universidad San Francisco de Quito.

En relación al Plan de Implementación del SPU, se realizaron 3 inspecciones, a fin de verificar el avance de cumplimiento con respecto al Plan (Acuerdo Ministerial Nro. 010-2017 del 17 de marzo de 2017), en el cual se verificó:

1. **Cobertura:** Conforme al Plan vigente, la cobertura del SPU para 2019, debía alcanzar el 82,90% a nivel nacional; sin embargo, pese a que en el primer semestre se alcanzó una cobertura del 30%, para el segundo semestre la cobertura del SPU es de 29,61%; esto en virtud del cierre de oficinas, según lo explicado por el operador postal designado.
2. **Calidad en el servicio del SPU:** Para lograr este objetivo el operador postal designado ha trabajado en las siguientes estrategias:
 - **Fortalecer procesos operativos, servicio al cliente y determinar el tiempo de entrega del SPU,** estas acciones están vinculadas a:
 1. Replanteamiento en la medición de tiempos de entrega del SPU, se basó en la trazabilidad llevada a través de Sistema Postal Internacional (IPS), a inicios de año se realizó la adquisición de etiquetas con códigos de barras y actualmente se está llevando a cabo el plan piloto, que según estadísticas la mayor frecuencia de este servicio corresponde a las ciudades de Quito y Guayaquil.

2. Fortalecimiento del proceso de seguridad; se ha trabajado en la repotenciación del Circuito Cerrado de Televisión y en una especial atención en la admisión que se realiza a través de buzones y reportando a Seguridad Postal sobre los objetos sospechosos para una revisión más exhaustiva del envío.
 3. Tiempo de atención al usuario del SPU en ventanilla; al finalizar el 2019 se ha evidenciado un retroceso de 8 segundos comparado con el 2018, y,
 4. La atención de quejas y reclamos reporta que las piezas procesadas del SPU alcanzan a 6.350 y los reclamos presentados llegan a 50, por lo que tendrían un nivel de satisfacción del SPU de 99.21%.
- **Acelerar el proceso postal, a través del uso del Código Postal** que, a pesar de la alta rotación del personal al interior del Operador Postal designado, el 98% del personal está capacitado para el uso del código postal.
 - **Difusión del SPU en lenguaje incluyente**, se están realizando los acercamientos necesarios con la ECORAE para traducir al idioma Kichua las piezas comunicacionales realizadas.
3. **Asequibilidad:** Se contemplan dos aristas: Análisis y la estructura de costos del SPU, frente a lo cual, una vez revisado la información remitida por el Operador Postal Designado, la ARCPPostal concluyó que la metodología propuesta para el cálculo del costo del SPU, técnicamente no es viable ya que no considera lo establecido en la Norma Técnica para la Prestación del SPU; y, frente a la obligatoriedad de llevar la contabilidad por cuentas separadas, el operador postal designado informa que se están realizando las gestiones ante el Ministerio de Economía y Finanzas, a fin de que se incluya a Correos del Ecuador dentro del nuevo sistema financiero que adoptará dicho Ministerio a partir del año 2020, en el cual se contempla un módulo de costos, lo que les permitirá ejecutar la estrategia de Asequibilidad.

Adicionalmente informan que se estableció un mecanismo para el registro en cuentas de ingreso y gastos del SPU, el cual fue remitido a la ARCPPostal, mediante oficio Nro. CDE-EP-2019-020 de 12 de junio de 2019, al cual se concluyó que este no responde a lo establecido a la Norma Técnica para la Prestación del SPU emitido por la ARCPPostal.

- **Control al Régimen de libre competencia**

Durante el año 2019 se realizaron un total de 802 inspecciones, de las cuales 454 corresponden inspecciones a operadores formales y 348 a operadores informales.

De las 454 inspecciones realizadas por las Coordinaciones Zonales a nivel nacional, se evidenció que los operadores postales se encuentran realizando los trámites pertinentes para la obtención de los Certificados de Homologación de Equipos de Pesaje y han ingresado la solicitud de declaratoria de rezagados.

De las 348 inspecciones realizadas a prestadores de servicios postales informales, 165 no fueron encontrados los puntos de atención, 80 se verificó que no realizan actividad postal, 21 al momento de la inspección no se encontraban atendiendo por lo que se informó el aviso de inspección, 20 se identificó que son Agentes postales autorizados, 11 cuentan ya con Título habilitante, 10 se encuentran en proceso la emisión del título habilitante y se realizaron 41 clausuras.

Tabla Nro.5
Resumen inspecciones realizadas 2019

Ámbitos de control	Nro.
No se encontró el punto de atención, corresponde a vivienda	165
No realiza la actividad postal	80
Oficinas clausuradas ²	41
No se encontró abierta la empresa, se deja aviso de inspección	21
Agentes Postales Autorizados	20
Cuentan con título habilitante	11
Inicio de obtención de TH sin culminar	10
Total	348

Elaborado por: Dirección de Control y Evaluación

Adicional a los prestadores informales detallados anteriormente, gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se evidencia el apareamiento de 21 nuevos ofertantes de servicios postales a través de redes sociales o de aplicativos móviles, de los cuales 11 han sido ubicados (poseen una oficina física) y 10 no han sido ubicados.

- **Control ex post**

En el año 2019 se realizaron 90 inspecciones de verificación y control posterior al otorgamiento del título habilitante, sobre la veracidad de las declaraciones y la documentación proporcionada por los operadores postales, (CZ6C,28; CZ8G,26;y, CZ9Q,36) en las cuales se evidenció que; 1 oficina se encuentra intervenida por la Superintendencia de Compañías, 4 oficinas presentaron cambios en la dirección, lo cual se sentó en actas y al haber verificado in situ el cambio, se consideró para ser actualizado tanto en las licencias de funcionamiento, como en el RGOSP, 2 operadores postales realizaron recientemente un cambio de Representante Legal, por lo que se les informó que debían notificar el particular a la Agencia para su respectiva actualización y 2 operadores se encuentran en proceso de ampliación de zonas postales y en 81 oficinas no se registraron novedades.

- **Otros controles**

Dentro del Plan Anual de Control, se planificó atender inspecciones de oficio o a petición de parte, por razones como solicitud expresa de autoridades, irregularidades en documentos o denuncias presentadas, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Inspecciones Postales, se realizaron 22 inspecciones de las 24 planificadas.

4.3 GESTIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES

Se encarga de 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, hasta el año 2019 se han emitido un total de 180 títulos habilitantes, 179 en régimen de libre competencia y 1 autorización para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU).

² Se inició el procedimiento administrativo sancionador pertinente por ofrecer servicios postales, sin contar con el respectivo título habilitante, lo cual de acuerdo al artículo 42, literal e) de la Ley General de los Servicios Postales, constituye una infracción muy grave. En virtud de ello, se tomaron medidas cautelares conforme lo establece el Reglamento del Procedimiento Administrativo Sancionador del Régimen Postal Ecuatoriano en el artículo 14: "De conformidad con lo establecido en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo – COA. Tanto el órgano Instructor como el Sancionador, cuando la ley lo permita, de oficio a petición de la persona interesada, podrá ordenar medidas cautelares, pudiéndose adoptar las siguientes: (...) numeral 4. Clausura del establecimiento".

Tabla Nro.6
Títulos Habilitantes otorgados hasta diciembre de 2019

2017	2018	Enero-Diciembre 2019	Total
100	61	19	180

Elaborado: Dirección de Títulos Habilitantes

Fuente: Registro general de operadores del servicio postal

- A diciembre del 2019, en el Registro General de Operadores de los Servicios Postales – RGOSP se contabilizaron un total de 2.447 licencias inscritas.
- De enero a diciembre de 2019, se notificó a un total de 25 aspirantes a operadores postales con el pago del derecho económico por otorgamiento del permiso de operación postal por un valor de USD 10.885,20.
- Durante el año 2019, se ha notificado el interés por pago a destiempo de la contribución del 1% por un monto de USD 6.727,48.

4.4 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Se encarga de recopilar, sistematizar, procesar la información postal, a fin de promover estudios enfocados al desarrollo y fortalecimiento del sector postal; su impacto en las actividades sociales y productivas a nivel nacional e internacional, durante el año 2019 se realizó las siguientes actividades:

1. Se continuó trabajando en la Cuenta satélite del sector postal, se ha recibido el producto final de la consultoría “*Construcción de la Cuenta Satélite del Sector Postal Ecuatoriano*”; así mismo, se ha enviado la documentación necesaria a UPAEP para la validación de los documentos y se procedió a enviar oficialmente los informes respectivos para cerrar el proyecto.

Por medio del certificado de garantía del producto entregado por el contratista, de enero a junio se recibió capacitación acerca de la metodología de la cuenta satélite al personal de la ARCP postal y de MINTEL. Así mismo, se solicitó la base del directorio de empresas al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos – INEC para actualizar la información de la cuenta satélite por pedido del Banco Central del Ecuador – BCE para el proceso de obtención y elaboración del aval técnico y metodológico de la cuenta satélite del sector postal ecuatoriano. Dicha información se encuentra actualizada.

2. En el ámbito de la información estadística del sector postal, durante el año 2019 se trabajó en el mejoramiento de los formularios en línea, esto con el objetivo de tener una información de mayor calidad que sirva para la toma de decisiones y procesos internos de control de la Institución, se publicó los Boletines Estadísticos trimestrales del Sector Postal, a los cuales se puede acceder por medio del link

<https://www.regulacionpostal.gob.ec/boletines-estadisticos-del-sector-postal-ecuatoriano/>

3. De la misma manera se publicó a través del link: <https://www.regulacionpostal.gob.ec/biblioteca/el Informe Anual del Sector Postal 2018>, documento que contiene toda la información generada en el mencionado año y que ha sido la base para la elaboración del informe de tarifas del sector postal en régimen de libre competencia, documento que contiene el análisis de las tarifas por peso, destinos y por tipo de operador postal.
4. Así mismo, con el objetivo de mejorar la capacidad operativa de la Agencia para regular y controlar el sector postal, para garantizar el derecho de los usuarios y el desarrollo del sector postal, a partir del año 2018 se ha venido trabajando en el desarrollo de un sistema que integre la información que se genere del sector postal,

en este sentido hasta el mes de diciembre del 2019 se ha obtenido el 30% (se obtuvo el diseño conceptual del modelo del sistema de información postal) en el avance del desarrollo de este sistema conforme al Plan Estratégico institucional.

5. Se desarrolló el documento técnico con la metodología de cálculo del Índice de Desarrollo Postal del Sector Postal Ecuatoriano, la cual permitirá identificar las fortalezas y desafíos del sector postal y evaluar el desempeño integral del sector postal considerando principios de validez o precisión, relevancia, objetividad, mensurable, replicable, oportuna, puntual y comparable, a lo largo del tiempo y entre distintas unidades de análisis en un periodo de tiempo específico.

- **Situación del sector Postal**

A continuación, se detalla un cuadro evolutivo de los datos estadísticos levantados en los años 2016, 2017, 2018 y 2019, el cual indica que la facturación a diciembre del 2019 registró USD 145.401.409. Por otro lado, se han comercializado 61.632,960 de piezas procesadas a diciembre de 2019.

Gráfico nro. 3
Piezas procesadas y facturación



Fuente: Dirección de Gestión de la Información

- **Soporte y solución a incidencias de uso del portal (www.codigopostal.gob.ec)**

En el 2019 se solucionaron un total de 4.605 requerimientos; de los cuales 4.254 requerimientos vía correo electrónico (mediante el sistema de gestión de incidencia del geoportal) y 351 requerimientos vía call center.

4.5 ASESORÍA JURÍDICA

Se encarga de 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:

- El total de resoluciones expedidas por la Dirección Ejecutiva son ochenta y cinco.
- El total de resoluciones suscritas por la Subdirección de Gestión Técnica son veintitrés.
- Expedición de doce normativas, de las cuales se elaboró dos instructivos, un reglamento, dos fichas técnicas del Servicio Postal por Aplicativo Móvil en el Catálogo de Servicio Postales en Régimen de Libre Competencia y por Trámites Operativos de Representación de Envíos Postales; reforma a seis Reglamentos y una Norma Técnica.
- Se elaboraron diecinueve contratos de permisos de operación postal suscritos por la Dirección Ejecutiva.

- Se procedió a realizar ciento ochenta y seis adendas modificando los contratos de permiso de operación postal originales, otorgados a los operadores postales.
- Se han elaborado doce informes y criterios legales.

Tabla Nro.7
Convenios de Cooperación Interinstitucional

Detalle del Convenio	Objetivo	Fecha de suscripción
Convenio de Cooperación para la Usabilidad del Código Postal entre la Agencia de Regulación y Control Postal y el Consorcio Dinámica Mercados	El consorcio pueda acceder al Servicio Web de Direcciones del Sistema del Código Postal	04 de febrero de 2019
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Agencia de Regulación y Control Postal y la Compañía TELCONET S.A	La Entidad proporcione a la compañía el archivo vectorial de polígonos de códigos postales y la compañía se compromete a difundir el Código Postal	05 de septiembre de 2019
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Agencia de Regulación y Control Postal y el Ministerio del Trabajo	Ejecutar el proyecto Mi Primer Empleo	04 de octubre de 2019
Convenio Marco entre la Universidad Técnica Particular de Loja, Fundación Visión Mundial Ecuador y la Agencia de Regulación y Control Postal	Establecer los mecanismos de cooperación interinstitucional para el desarrollo de las actividades de investigación, estudios, proyectos, capacitación, pasantías o prácticas pre profesionales, para mejorar las capacidades y habilidades de las instituciones	14 de noviembre de 2019

Fuente: Dirección de Asesoría Jurídica

4.6 DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Se encarga de difundir y promocionar la gestión institucional a través de la administración de los procesos de comunicación, imagen y relaciones públicas, en aplicación de las directrices emitidas por las entidades rectoras, el Gobierno Nacional y el marco normativo vigente.

- Elaboración de cuatrocientos cuarenta y seis (446) productos comunicacionales como artes, diseños, impresos y digitales realizados y difundidos.
- Se han difundido veinte (20) boletines de prensa que se han publicado en la página web y se han difundido en los medios de comunicación.
- La ARCPPostal, a través de medio digital "Ecuador TV" socializó como "Realizar sus compras electrónicas de forma segura"; por radio Vigía se trató "Cómo realizar compras en línea de forma segura"; y dos publicaciones por medios impresos.
- Se han realizado ciento ochenta y uno (181) memes informativos en redes sociales, ciento treinta y tres (133) comunicados externos y doce (12) Pastillas informativas (videos).
- Reestructuración de la página web institucional, basándose en un criterio secuencial de los procesos y enfocado en los tres tipos de públicos que tiene la Agencia: Usuario postal, Operador postal, y los aspirantes que necesitan habilitarse como operadores postales.

A través de redes sociales y medios de comunicación se han difundido las actividades que a continuación se detallan:

Tabla Nro.8
Actividades institucionales

Año 2019	Actividad
Enero	Mesas de diálogo para la Construcción Participativa del Anteproyecto de Ley de Protección de Datos
	ARCPPostal y ASEMEC mantienen diálogo para fortalecer el sector postal
Febrero	La ARCPPostal Rindió Cuentas de su Gestión 2018.
Abril	Inauguración de la Mesa Técnica Postal
Mayo	MINTEL, OEA y Trend Micro efectúan en Ecuador la primera edición de Cyberwomen Challenge 2019
	Reunión para trabajar en estrategias coordinadas en pro del fortalecimiento del Transporte y el Sector Postal
	Evento "Ecuador Digital"
	Jornadas postales 2019 en Quito, Guayaquil y Cuenca
	Inspecciones postales en el Terminal Terrestre de Carcelén, en Quito
	Foro de Regulación Postal 2019, organizado por la UPU en Portugal
Agosto	Mesa Técnica de Seguridad Postal
Septiembre	Presentación de la Estrategia Ecuador Digital en Guayaquil
	Resultados de la Mesa Técnica de Seguridad Postal
Octubre	Firma de Convenio con el Consejo de la Judicatura
	Firma de Convenio con el Ministerio del Trabajo "Mi primer empleo"
	Reunión con asambleísta Ximena Peña
Noviembre	Firma de Convenio con UTPL, World Visión y Grupo Entregas
	Consejo Consultivo y Ejecutivo 2019 de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), en Montevideo - Uruguay
	Presentación del programa Internet para todos
	Nota de prensa en Ecuador TV con la vocería del Director Ejecutivo
Diciembre	Participación Brigadas Toda una Vida

Fuente: Unidad de Comunicación Social

5. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

A continuación, se presenta el resumen de la ejecución de ingresos y gastos de la ARCPPostal:

• Resumen de Ingresos

Por las actividades propias de la Agencia de Regulación y Control Postal establecidas en la Ley General de los Servicios Postales, las recaudaciones de ingresos provienen de:

1. Otorgamiento de títulos habilitantes y acreditaciones
2. Contribución del uno por ciento de los ingresos totales facturados y percibidos por parte de los operadores postales.
3. Multas por infracciones
4. Intereses y multas por mora y,
5. Otros ingresos, que establezca el marco legal.

A diciembre de 2019 se ha recaudado un total de USD 1.301.082,64, el siguiente cuadro detalla los tipos de ingresos:

Tabla Nro.9
Recaudación de ingresos a diciembre de 2019

Tipo	2017	2018	2019
Emisión de Títulos Habilitantes	74.624,50	98.004,60	89.086,76
Contribución del 1%	99.410,71	937.020,16	1.157.859,90
Multas	7,09	2.857,29	46.886,00
Rezagados	327,05	470,49	198,00
Otros	0,00	443,64	7.051,98
Total en USD	174.369,35	1.038.796,18	1.301.082,64

Fuente: Sistema de Información Financiera e-SIGEF.
Elaboración: Dirección Administrativa Financiera/Tesorería

• **Resumen de Gastos**

En el período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, se ejecutó el 97,27% del presupuesto total codificado, conforme al siguiente detalle:

Tabla Nro.10
Ejecución del presupuesto a diciembre del 2019

Descripción	Presupuesto Codificado en USD	Presupuesto Devengado en USD	Porcentaje Ejecución
Gasto corriente	1.172.160,19	1.140.160,65	97.27%

Fuente: Sistema de Información Financiera e-SIGEF.
Elaboración: Dirección Administrativa Financiera/Presupuesto

Por grupo de gastos la ejecución fue la siguiente:

Tabla Nro.11
Ejecución del presupuesto por grupo de gasto 2019

Grupo	Descripción	Presupuesto Codificado en USD	Presupuesto en USD (devengado)	Porcentaje Ejecución
51	Gastos en personal	965.891,60	965.891,60	100.00%
53	Bienes y servicios de consumo	158.780,25	155.787,73	98.00%
57	Otros gastos corrientes	17.192,37	17.192,37	100.00%
84	Bienes de larga duración	29.010,02	-	0.00%
99	Otros pasivos (obligaciones de años anteriores gastos en personal)	1.285,95	1.285,95	100.00%
	Total	1.172.160,19	1.140.157,65	97.27%

Fuente: Sistema de Información Financiera e-SIGEF.
Elaboración: Dirección Administrativa Financiera/Presupuesto

6. PROCESOS DE CONTRATACIÓN Y COMPRAS PÚBLICAS DE BIENES Y SERVICIOS

El Plan Anual de Contratación – PAC, para el año 2019 consta de nueve procesos de contratación pública por un monto total de USD 132.770,22, mismos que se detallan a continuación:

Tabla Nro.12
Ejecución Plan Anual de Contratación

Nro.	T. Compra	T. Régimen	Procedimiento	Descripción	V. Total	Estado
1	Servicio	Especial	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	Servicio de emisión de pasajes aéreos nacionales en rutas nacionales para autoridades y funcionarios de la ARCPPostal	6.250,00	Adjudicado
2	Servicio	Especial	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	Servicio de Cloud Computing donde se aloja el sistema Código Postal	37.671,99	Adjudicado
3	Servicio	Especial	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	Contratación de Pólizas de seguros de ramos generales como incendio equipo electrónico maquinaria y equipos vehículos de la ARCP a nivel nacional	17.857,14	Adjudicado
4	Bien	Común	Catálogo Electrónico	Adquisición de neumáticos para los vehículos de ARCPPostal	1.339,29	No Adjudicado
5	Bien	Común	Catálogo Electrónico	Adquisición de materiales de aseo para las diferentes unidades administrativas	2.678,57	Adjudicado
6	Bien	Común	Catálogo Electrónico	Adquisición de suministros de oficina para las diferentes unidades administrativas	2.678,57	Adjudicado
7	Servicio	Especial	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	Servicio de emisión de pasajes aéreos nacionales en rutas nacionales para autoridades y funcionarios de la ARCPPostal	2.678,57	Adjudicado
8	Bien	Común	Subasta inversa electrónica	Adquisición de computadores portátiles	25.901,80	Adjudicado
9	Servicio	Especial	Contratos entre Entidades Públicas o sus subsidiarias	Servicios de conectividad y seguridad de la información	35.714,29	Adjudicado

Fuente: Dirección Administrativa Financiera

A diciembre de 2019, se ejecutó el 88,88 % de lo planificado en el PAC, quedando pendiente el inicio del proceso para la Adquisición de neumáticos para los vehículos de ARCPPostal.

En el año 2019 se realizaron 27 pagos correspondientes a procesos de ínfimas cuantías para la adquisición de bienes y servicios por un monto total de USD 87.874.13.

7. DONACIONES

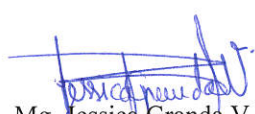
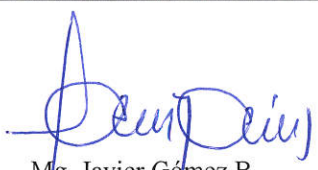
La Agencia de Regulación y Control Postal, efectuó donaciones de objetos clasificados tales como: vestimenta y vituallas, material educativo, tecnológico, utensilios de cocina, útiles de aseo, entre otros, en total suman 2.035 objetos.

8. INCORPORACIÓN DE RECOMENDACIONES Y DICTÁMENES POR PARTE DE LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL Y LA PROCURADURIA GENERAL DEL ESTADO

La Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones, Conectividad y Sectores Productivos, se encuentra realizando un examen especial a las operaciones administrativas y financieras, a los procesos precontractuales, contractual, ejecución, liquidación y uso de los contratos para la adquisición de bienes y prestación de servicios, incluidos los de consultoría y sus contratos modificatorios, en la Agencia de Regulación y Control Postal, por el

período comprendido entre el 07 de octubre de 2015 y el 30 de junio de 2019, correspondiente a la orden de trabajo 0023-DNA4-2019 de 30 de septiembre del 2019.

9. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
Firma:  Mg. Jessica Granda V. Directora de Planificación y Gestión Estratégica ARCPPostal	Firma:  Mg. Javier Gómez B. Director Ejecutivo (E) ARCPPostal