



Agencia
Nacional
Postal



Delegación Zonal Azuay

Marzo 2015

1. Introducción

La rendición de cuentas 2014 de la Delegación Zonal Azuay de la Agencia Nacional Postal se llevó a cabo en el Salón los Próceres de la Gobernación del Azuay, Cuenca, el día jueves 26 de febrero de 2015 a las 11h00.

La exposición del informe fue realizada por el señor Director Ejecutivo de esta Cartera de Estado, quien durante 30 minutos expuso las principales actividades realizadas en el ejercicio fiscal previamente citado.



2. Orden del día

- a) 10h00-11h00 Registro de participantes y entrega de material.
- b) 11h00-11h10 Bienvenida al evento
- c) 11h10-11h20 Himno Nacional de Ecuador
- d) 11h20- 11h30 Video Institucional
- e) 11h29 -12h00 Presentación de la Rendición de Cuentas 2014 Delegación Zonal Azuay
- f) 12h00 -12h20 Lectura y Respuesta de Preguntas Plenarias
- g) 12h20 -12h25 Himno de Cuenca.
- h) 12h25-12h30 Cierre del Evento

3. Equipo del evento

Ing. Francisco Cevallos	Director Ejecutivo
Ing. Paolo Lara	Subdirector Ejecutivo
Eco. María José Sánchez	Directora de Registro Inspección, Control y Protección al Usuario
Ing. Javier Gómez	Director de Regulación
Lic. Carolina Ramírez	Directora de Relaciones Internacionales y Comunicación
Ing. Rommel Andrango	Analista de Planificación
Eco. Patricia Loja	Coordinadora Delegación Zonal Azuay
Lic. Alejandro Moya	Periodista

4. Registro de Participantes

El evento contó con la participación de 92 ciudadanas y ciudadanos (45 y 47 respectivamente)



Registro de asistencia
Cuenca, 26 de febrero de 2015
Lugar: Gobernación del Azuay, Salón Los Próceres
Hora: 11h00

Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
José Toro Hoyzer	0702533045	toro6971@hotmail.com	99337477	
Boris Guaman	030214116-3	Guaman's10@hotmail.com	2238223	
Luis Leonardo	03042089471		224028	
Camelia Romero				
Patricia Illán Redon	0102327755	patricia.illanredon@hotmail.com	2267562	
Hilda del Rosario	60539406	hildadelrosario@elcom.com	9833081	
Isabel Montero	0808028082	isabel1410@hotmail.com	9833991	
Leonora Yagelina	0104657905	yoquiexpress@ yahoo.com	2835991	
Edguy Lazo	01076722525	miguelazu@hotmail.com	9250895	
Roberto	729333817	roberto@proceso.com	3960900	
Katrine Espinánchez	11406846	Tramacespress@gmail.com	408492	
Ruth My Landi	0109479851	emcargalcom@hotmail.com	2809441	
Sonno Espinoza	0104225728	sonnoespinoza@gmail.com	0995707525	
José Opando Sastry	0300789682	sepefzavila@proceso.com	2802629	
Hilton R. Fernandez	03014334569	hilton.fernandez@hotmail.com	2866503	
Andrés Castillo	01042252598	andrescastillo@hotmail.com	2825000	
Nancy Bravo	0104069970	Koexpress@hotmail.com	282000	
Walter Chaves	03-0000193-0	walterchaves@proceso.com	946302	
Walter Chaves	010027164-9		9933189	

14 M
00000
7 10 19



Registro de asistencia
Cuenca, 26 de febrero de 2015
Lugar: Gobernación del Azuay, Salón Los Próceres
Hora: 11h00



Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Juan Diego Chica Cuereire	010916559-2	Juan Chica 83@gmail.com	0991521568	[Signature]
Mano Echebarría Przona Cruz	01004292010	manoechebarria@gmail.com	0994440381	[Signature]
Maricela Salas	01002194073		2279311	[Signature]
Jessica Leonor	0104094450	costanar sanz@gmail.com	2830830	[Signature]
Trabaja X. J. Paralelo	0907687800	pxx@xjparalelo.com	0997138677	[Signature]
Jorge Reyes Escobar	1304090869	serj@reyesescobar.com	2963060	[Signature]
Verónica Muro	01002190-1	veronikass@veronikass.com	0959746985	[Signature]
Patricio Lara	01005166764	patricio.lara@hotmail.com	2250-157	[Signature]
Magdalena Gargalima	0100693877-2	magalym-160611@hotmail.com	0991483623	[Signature]
Hugo P. Ruiz	03011664-3	hugop@ruiz.com	0990925155	[Signature]
Rafael Quiroz C.	010266282-2	pabloquiroz@hotmail.com	072243509	[Signature]
Marta A. Gomez	01006648102	alest@hormail.com	4080025	[Signature]
Alexander Serrano	0100113982-2		266117	[Signature]
Araceli Novillo	1107058583	araceli.novillo@gmail.com	2586566	[Signature]
Jenny Castillo	110347464-7	castillojenny@hotmail.com	0992562540	[Signature]
Rosalina Regalado	01001061323	rosalinaregalado@hotmail.com	2480596	[Signature]
Yenny Gama	03010667-1	yennygama@hotmail.com	2093530	[Signature]
Carlo GARCIA NABAS	03009480261		2235671	[Signature]
Teresa Torres Zenteno	0101333808	teresa.torres@bncp.com	1849412	[Signature]
Rafaela Salazar	0703858373	rafaela.salazar@gmail.com	2839107	[Signature]

11
10
10



Registro de asistencia
Cuenca, 26 de febrero de 2015
Lugar: Gobernación del Azuay, Salón Los Proceres
Hora: 11h00



Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Alvia Grupo	01030091338	cseaxia1915@hotmail.com	2949009	[Signature]
Sebastian Villaver	0105174791	matilacri@hotmail.com	4078267	[Signature]
Harvey Bellar	0103700183	harvey.garcia@hotmail.com	2258400	[Signature]
Miguel (SBO) Palomeyo	0103528614	abi-1116@hotmail.com	2258400	[Signature]
Fuadad Vilca Rodas	010481187	fuadad.vilca@gmail.com	2258400	[Signature]
Reydie Quiza	010435625	reydiequiza@gmail.com	2816991	[Signature]
Johne Avila	0101959446	johnedavila@gmail.com	2-997166	[Signature]
DUAN E Pando	0102420574	duanepando@gmail.com	2946732	[Signature]
Edis de Rivera	01111373020	edisorivera223@hotmail.com	0250757	[Signature]
Fanny de Villa	0103297198	fannyvilla28@hotmail.com	879025	[Signature]
Marcy Dillacela	0102330149		099963139	[Signature]
Roberto Tenasaca				[Signature]
Carolina Ortiz	0102585846	carolinaortiz@gmail.com	072823163	[Signature]
Yani Quiza	1100234644		2575474	[Signature]
Paola Rivera	0501233046	SUDYRIVERA	9243512	[Signature]
Gladis Arizani	0103009114	gladisarizani@hotmail.com	4020020	[Signature]
Isela Compede G	0103394355	isela.compede@gmail.com	0119-838974	[Signature]
María Teres Acosta	1400912424	teresaacosta@gmail.com	9311-090	[Signature]
María Fajardo	6301153664	Euro Envios	3012285	[Signature]

U
M
12



Registro de asistencia
Cuenca, 26 de febrero de 2015
Lugar: Gobernación del Azuay, Salón Los Próceres
Hora: 11h00



Nombre	Cédula de Ciudadanía	Correo Electrónico	Teléfono	FIRMA
Yolanda Daza	0201632826	yolanda.o.1@hotmail.com	9240280	[Firma]
Vergel Vergel	01013104556	verg.vergel20@hotmail.com	4096001	[Firma]
Geórgina Quirós	0102206673	georgina.duran1964@hotmail.com	0985932430	[Firma]
Concepción Solís	0102694113	Surrex Pm	0995326357	[Firma]
Andrea Macanachi	0705976872	andreavero26@hotmail.com	0989653620	[Firma]
Brice Patricio Nishy Galvez	01012198660		0991225850	[Firma]
Rosa Rivera	0103520690		0997992375	[Firma]
Angel Luis	0105534971			[Firma]
Wilfredo Polva	0102881281	wilfridopolva18@hotmail.com	0982523856	[Firma]
Patricio Galvez	0100030950	patricio.galvez5992@hotmail.com	09994520677	[Firma]
Gilda Arce Piedra	0902538323	gildarcepiedra@hotmail.com	0978419209	[Firma]
Luis Humalo	170507441		099254121780	[Firma]
Xavier Cotilla	01058384404	gencencia.radiotomilva969.com	0999842361	[Firma]
Humberto Arsuñait	0104067920	humbertoarjunait.com	0994490579	[Firma]
Eduardo Trigueros	1103499693	eduardotrigueros@hotmail.com	0939528101	[Firma]
Brice Arribas	0304135555	brice.arribas@publi.com	0989215376	[Firma]
Procurador Pauls	0300768890	procuradorpauls@com	0987649929	[Firma]
Andrés Muruz	1104359308	andres.fuillan2010@hotmail.com	0985515285	[Firma]
Eduardo Arce	0300692087	eduardo.arce@pucc.com	2219759	[Firma]

H
11
12
13
14
15



Registro de asistencia de médicos de comunicación
 Cuenca, 26 de febrero de 2015
 Lugar: Gobernación del Azuay, Salón Los Próceres
 Hora: 11h00

Nombre	Medio de comunicación	Correo Electrónico	Celular
1 Nancy Garcia		ausstpront@hclmail.com	0999340970
2 Havel Yesias Haguacela	celular	maguacela@hclmail.com	0987968278
3 Fausto Lopez	celular	mauchas25@hotmail.com	0992634623
4 Gladys Esperanza Carrasco	celular	esperanza22@hotmail.com	09922685766
5 LEYDI VERA RIVERA	celular	leydiya.V@hotmail.com	0995947090
6 HAREISOL BENAVIDES	KOKO CARGO	hareisol_benavides@hotmail.com	0993147828
7 JESSICA BUSTOS	celular		210490
8 MARIA BRUNA	KOKO CARGO	brunamaria@gmail.com	2825000
9 ROVINO PALOZ	KO EXPRESS	rovinopaloz@hclmail.com	0999065666
10 Paulina Ortiz	celular		
11 JESSICA OLIVERA		benifelig@gmail.com	0984944877
12 JESSICA OLIVERA		oliverajessica@hotmail.com	0989194036

Handwritten calculations:
 4 2
 12
 5 7

4.1 Presentación



La comunicación un derecho fundamental



Art.16

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho

Una **comunicación** libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, **por cualquier medio y forma**, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Art.314

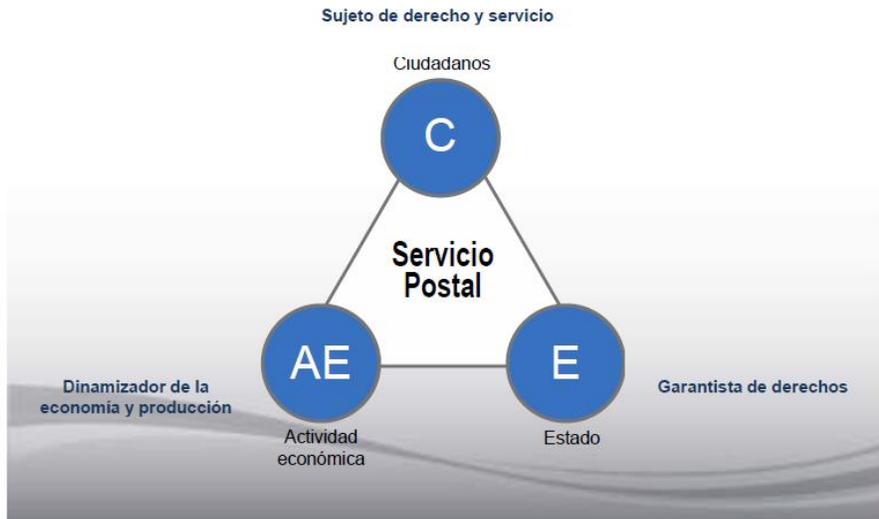
El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los **servicios públicos** sean equitativos, y **establecerá su control y regulación**.

El Servicio Postal una necesidad básica de comunicación



La ciudadanía el actor más importante para el sector postal



Los Servicios Postales parte de los sectores estratégicos del país



Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos

Políticas intersectoriales.



Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Rectoría del sector postal



Agencia Nacional Postal

Regulación y control del sector postal

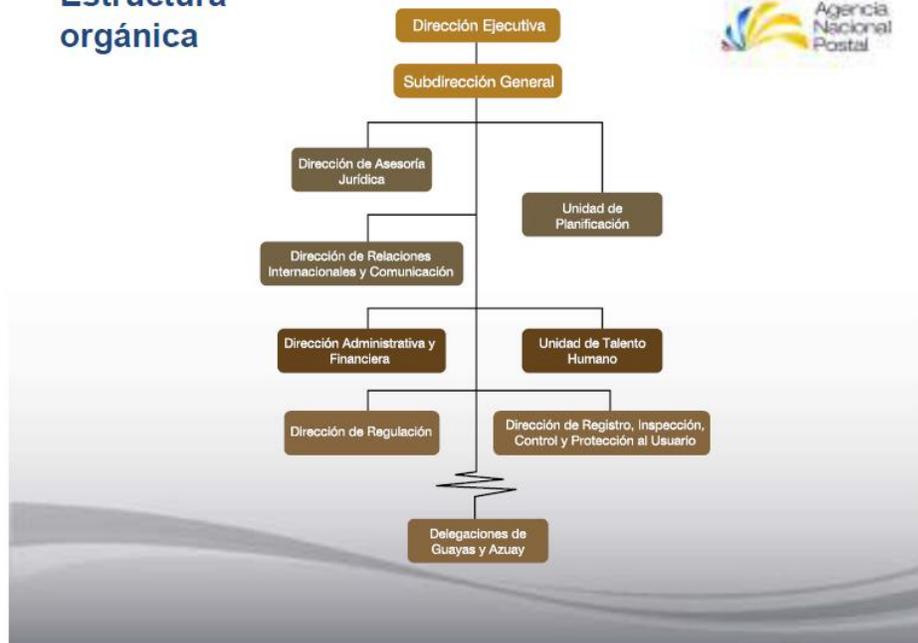


Operador oficial designado para brindar el Servicio Postal Universal



Operadores postales públicos y privados

Estructura orgánica

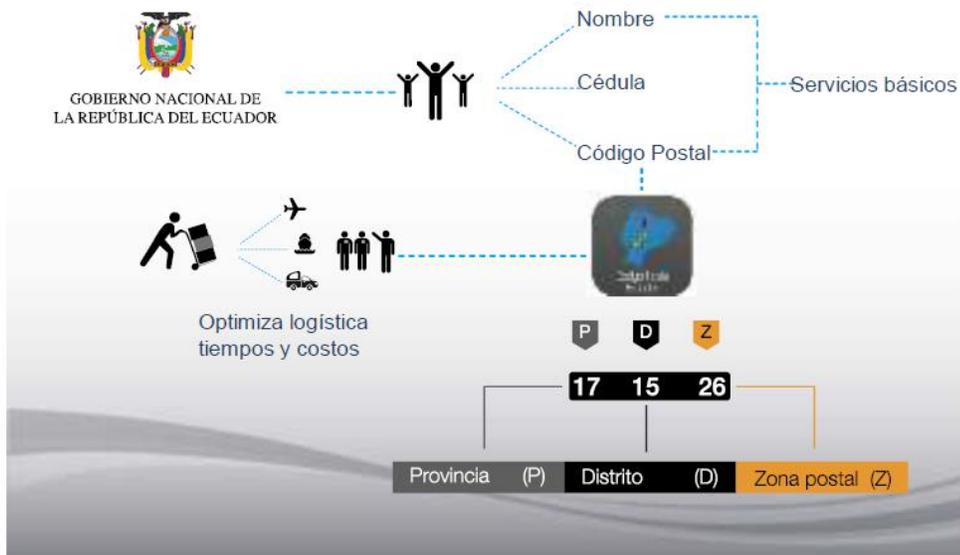


Delegaciones de la Agencia Nacional Postal



PICHINCHA	Pastaza
	Carchi
	Imbabura
	Tungurahua
	Esmeraldas
	Manabí (desde El Carmen hasta Chone y Pedernales a San Jacinto)
	Orellana
	Pichincha
	Sucumbios
	Santo Domingo de los Tsáchilas
	Napo
Cotopaxi	
AZUAY	Morona Santiago
	Zamora Chinchipe
	Azuay
	Loja
	El Oro
	Cañar
GUAYAS	Los Ríos
	Manabí (de Tosagua hasta Jipijapa)
	Galápagos
	Guayas
	Bolívar
	Chimborazo
	Santa Elena

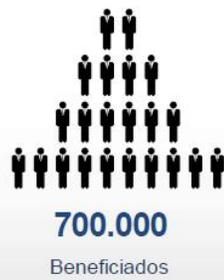
El Código Postal una herramienta indispensable para el ordenamiento logístico del país



Alcance del Código Postal



Conocimiento del Código Postal



Se está trabajando en la ampliación del código a nivel de manzanas.



La atención y respuesta oportuna a la ciudadanía logra el empoderamiento de sus derechos postales



Sistema Automático de Atención al Usuario Postal



Permite al usuario opinar y realizar reclamos al operador postal



A los operadores postales permite mejorar su servicio

1800 767825
POSTAL

Atención personalizada mediante consulta directa a usuarios y operadores postales

6.982 Usuarios Atendidos



Los operadores postales son el motor que dinamiza la economía del país



Control a los operadores postales



552 Operativos = 45 puntos de atención clausurados

- No balanza calibrada
- No exhibir tarifario de precios

Rezagados → 6.232 Objetos →

Operadores postales de la Delegación Zonal Azuay



Operadores Postales Catastrados: 150
 Operadores Postales Registrados: 71
 Operadores Postales Certificados: 79

Control a Operadores Postales		
Zonal	No. Operativos Realizados	No. De puntos de atención clausurados
Azuay	166	0



Paquetes rezagados: 966

El Ecuador en el contexto internacional



El Ecuador es parte de este organismo desde 1964 y la ANP ejerce esta representación desde su creación en 2008.

La UPU reúne a 192 países.

Ecuador fue elegido miembro activo, del Consejo de la Administración de la UPU, desde 2012. 52 países de la UPU conforman este Consejo.

Y desde el 2013, la ANP es Vicepresidente del Grupo de Proyectos "Cuestiones Reglamentarias".



Organismo intergubernamental que concentra sus esfuerzos en el desarrollo postal de la región.

El Ecuador, representado por la ANP, es Vicepresidente del Grupo de Trabajo "Asuntos Regulatorios".

Participación de la ANP en contexto internacional



Quito, 26 y 27 de mayo del 2014

- El regulador fomente la competencia en un mercado con reglas claras para todos los actores.
- Utilizar la red postal como un bien estratégico que promueve el desarrollo económico y la inclusión social.
- Implementar una legislación suficientemente flexible para habilitar cambios que se produzcan en los servicios.

UPU

- Exposición sobre la estructura e implementación del Proyecto Código Postal en el país.
- Ponencia "Equidad en el mercado postal, caso Ecuador"

UPAEP

- Presentación: "El papel de la regulación en el desarrollo postal: Caso Ecuador"

Ejecución presupuestaria



Ítem	Descripción	Presupuesto Codificado	Presupuesto Ejecutado	Porcentaje Ejecución
510000	Gastos en Personal	906.146,23	906.146,23	100,00%
530000	Bienes y Servicios de Consumo	422.972,79	417.569,96	98,72%
570000	Otros Gastos Corrientes	25.762,92	25.760,92	99,99%
580000	Transferencias y Donaciones Corrientes	94.000,00	85.810,20	91,29%
840000	Bienes de Larga Duración	28.645,82	27.934,62	97,52%
990000	Otros Pasivos	150	0	0,00%
Total		1.477.677,76	1.463.221,93	99,02%
Proyectos de Inversión				
3	Sistema Automático de Atención al Usuario Postal en el Ecuador	82.957,25	82.957,24	100,00%
4	Propuesta de Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador a Nivel de Manzana	356.331,66	353.541,72	99,22%
Total		439.288,91	436.498,96	99,36%
Total General		1.916.966,67	1.899.720,89	99,10%

Proyecto de Ley General de los Servicios Postales



- I Consideraciones generales
- II Organización del sector, del Ministerio rector y del ente de Regulación y Control del Sector Postal
- III De los servicios postales
- IV Servicio Postal Universal y el operador postal público
- V De los derechos y obligaciones de los operadores operadores
- VI De los derechos y obligaciones de los usuarios
- VII De las reclamaciones y quejas
- VIII Régimen de infracciones y sanciones



- Disposiciones generales
- Disposiciones transitorias
- Disposiciones reformatorias y derogatorias
- Disposición final

5. Preguntas Plenarias

Enfatizando en el carácter participativo del evento de Rendición de Cuentas 2014 de la ANP – Delegación Zonal Azuay, se solicitó a los y las participantes al evento, se realicen preguntas de manera escrita, mismas que se elevaron a todo el foro para que sean respondidas por el Directorio de la ANP.



<p>Pregunta 1: ¿El Código Postal se asigna a cada persona o a cada zona donde se encuentra cada persona?</p>	
<p>Respuesta 1: El código postal comprende la agrupación en promedio de 6.000 viviendas, eso quiere decir que un código postal o una zona postal se tendrían en ese número de viviendas.</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Pregunta 2: ¿Qué tiempo se puede tener una encomienda para dar de baja?</p>	
<p>Respuesta 2: El tiempo de conservación y custodia por parte de los operadores postales es de 45 días contados a partir del primer intento de entrega del envío a su destinatario o devolución a origen.</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>

<p>Pregunta 3: ¿En base a que se asignan los dos primeros números del Código Postal? Favor ejemplificar con Esmeraldas – Ibarra</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 3: Los dos primeros dígitos del código postal corresponden a la división política administrativa del Ecuador, es decir que asigna el mismo número que corresponde a cada provincia, por ejemplo esmeraldas 08, Imbabura 10, etc.</p>	
<p>Pregunta 4: Cuando en el camino es asaltado el vehículo que lleva las encomiendas ¿Quién debe responder por ello?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 4: Cuando el usuario realiza un envío por medio de un operador postal, éste tiene la obligación de ofertar el seguro correspondiente y es facultativo para el usuario el tomarlo; sin embargo, en darse el caso de ocurrir un evento como el mencionado en la pregunta, es el operador postal quien debe responder ante el usuario por lo ocurrido.</p>	
<p>Pregunta 5: Vivo en el sector rural, no tiene nombre mi calle de entrada y mi sector no tiene número ¿Cómo adquiero mi Código Postal?</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 5: Dos maneras; una es mediante el uso del geoportal de la Agencia y otro es a través del 1800POSTAL.</p>	
<p>Pregunta 6: El 4x4 ¿Por qué autoriza solo al transporte aéreo y marítimo y excluye al terrestre en las fronteras según boletín de la SENAE?</p>	<p>Responsable Ing. Javier Gómez</p>
<p>Respuesta 6: La Agencia Nacional Postal no tiene injerencia sobre las decisiones de política aduanera. Ese tema es competencia propia de SENAE.</p>	
<p>Pregunta 7: ¿Qué pasa con las agencias clausuradas, es permanente o que tienen que hacer?</p>	<p>Responsable Eco. María José Sánchez</p>
<p>Respuesta 7: Durante el año 2013, la Agencia Nacional Postal realizó visitas a los puntos de atención de los operadores postales como medidas preventivas, a fin de que los operadores postales den cumplimiento a lo establecido en la Ley de Defensa al Consumidor en lo relativo a contar con balanza y con un tarifario exhibido a la ciudadanía.</p>	

Lamentablemente, existieron operadores que no dieron cumplimiento y por dicha razón fueron clausurados por la Intendencia de cada una de las ciudades. Para aquellos casos, el proceso que debía seguir el operador es cumplir con los requisitos exigidos y obtener el certificado de registro de la ANP, para posterior apertura del establecimiento. El trámite se realizó en las oficinas de la Intendencia de cada una de las ciudades y el tiempo máximo de clausura fue de 10 días laborables.

Pregunta 8:

¿Todos los clientes tienen que tener código postal, o solo los agentes?

Respuesta 8:

El código postal es de uso general, tanto para operadores postales como para los usuarios, el uso del mismo mejora la logística postal.

Responsable
Ing. Javier Gómez

Pregunta 9:

¿En la ciudad de Machala donde entregamos las encomiendas rezagadas?

Respuesta 9:

Los envíos u objetos postales son custodiados por el operador postal, hasta que la Agencia Nacional Postal declare como rezagados a los envíos reportados por el operador. En la ciudad de Machala no contamos con oficinas, sin embargo el reporte debe ser enviado a la Delegación Zonal Azuay para que se realice el trámite administrativo pertinente y posterior notificación de la fecha del tratamiento final. Este proceso se realiza en el lugar donde se encuentren los envíos u objetos postales.

Responsable
Eco. María José
Sánchez

Pregunta 10:

¿Cuál es el proceso para regularizarme como operador postal?

Respuesta 10:

El operador postal puede acceder al portal web de la ANP (www.agencispotal.gob.ec) en la sección "Registro de Operadores Postales" encontrarán los formularios utilizados para el proceso y el reglamento donde se detallan los requisitos que debe cumplir. En el caso de tener alguna consulta, se encuentra disponible la línea gratuita 1800 -POSTAL (767825).

Responsable
Ing. Javier Gómez

Pregunta 11:

¿Cómo realizo un reclamo si no me entregan un envío postal?

Respuesta 11:

La Agencia Nacional Postal pone a disposición de la ciudadanía en general diferentes canales para la atención al usuario, como el 1800 –POSTAL (767825), los Sistemas Automáticos de Atención que se encuentran ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, así como también en nuestras Delegaciones Zonales.

Por otro lado, en nuestro portal web (www.agencispotal.gob.ec) en la sección “Reclamos” se encuentran disponibles los formularios requeridos y el reglamento correspondiente.

Responsable
Eco. María José
Sánchez

Pregunta 12:

¿Qué pasa si realizo actividad postal sin permiso de la ANP?

Respuesta 12:

La Agencia Nacional Postal fue creada mediante Decreto Ejecutivo, documento que no brinda un poder sancionador o coercitivo por medio del cual podamos generar obligatoriedad para que los operadores postales puedan registrarse ante la ANP. El certificado de registro, actualmente, no constituye un permiso de operación.

Responsable
Eco. María José
Sánchez