

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

(Resolución No. DIR-ARCP-02-2017-005)

EL DIRECTORIO DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

Considerando:

Que, el artículo 17 numeral 2 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que el Estado facilitará la creación y fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan en forma limitada;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece 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 sean atribuidas en la Constitución y la ley”*;

Que, el artículo 313 de la Carta Magna establece que: *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. 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, mediante Registro Oficial Nro. 603 de 7 de octubre de 2015, se expidió la Ley General de los Servicios Postales, creando en su artículo 8 a la Agencia de Regulación y Control Postal, en remplazo de la Agencia Nacional Postal, como: *“(…)un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, adscrito al Ministerio rector del sector postal con personalidad jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio (…) encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como también de velar el cumplimiento de las políticas y directrices dictadas por el Ministerio rector de los servicios postales”*;

Que, el artículo 11 numeral 5 de la Ley General de los Servicios Postales, establece dentro de las atribuciones del Directorio: *“Aprobar el estatuto orgánico funcional, el plan estratégico, el plan de inversiones, el presupuesto anual y demás planes para su funcionamiento”*;

Que, el numeral 15 del artículo 13 de la misma Ley señala como atribución del Director Ejecutivo: *“Presentar al Directorio para su aprobación, el estatuto orgánico funcional (…)”* de la Entidad;

Que, mediante Decreto Ejecutivo Nro. 806, de 22 de octubre de 2015, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador designó al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como órgano rector del sector postal;

Que, con Oficio Nro. SENPLADES-SGTEPBV-2016-0048-OF de 7 de marzo de 2016, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo aprobó la Matriz de Competencias y Análisis de Presencia Institucional en Territorio de la Agencia de Regulación y Control Postal;

Que, con Oficio Nro. SNAP-DNSP-2017-0038-O, de 15 de febrero de 2017, la Secretaría Nacional de la Administración Pública valida la cadena de valor de la matriz y de unidades desconcentradas de la Agencia de Regulación y Control Postal;

Que, con Oficio Nro. MDT-STF-2017-0220 de 20 de febrero de 2017, el Ministerio de Trabajo *“emite la validación del modelo de gestión, diseño de estructura institucional y el proyecto de estatuto orgánico de gestión institucional por procesos de la Agencia de Regulación y Control Postal, los mismos que cumplen con los lineamientos técnicos emitidos por el Ministerio de Trabajo y con lo establecido en la Norma Técnica de Diseño de Reglamentos o Estatutos Orgánicos de Gestión Organizacional por Procesos (…)”*, a fin de que se ponga en consideración del Directorio de la Entidad;

Que, con Oficio Nro. ARCP-DE-2017-0074-OF de 21 de febrero de 2017, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal puso a consideración del Directorio, el proyecto de Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia para su conocimiento y aprobación.

En ejercicio de las atribuciones legales y reglamentarias que le confiere el numeral 15 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales resuelve expedir el:

ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

POSTAL

Capítulo I DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Art. 1.- **Estructura Organizacional.**- La Agencia de Regulación y Control Postal se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

Art. 2.- **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.

Art. 3.- **Principios y valores.**- El personal que conforma la Agencia de Regulación y Control Postal en todos los niveles, se caracteriza por desarrollar sus actividades cumpliendo los principios constitucionales y legales que se detallan a continuación:

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

La Agencia de Regulación y Control Postal se caracteriza por desarrollar sus actividades cumpliendo los siguientes 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.

Art. 4.- **Objetivos Institucionales.**-

1. Incrementar las condiciones de competitividad en el mercado, fortaleciendo al sector postal y convirtiéndolo en uno de los ejes de transformación productiva para el crecimiento y desarrollo económico del país.
2. Incrementar la accesibilidad del servicio postal público a la ciudadanía, cumpliendo los principios constitucionales y atendiendo las necesidades de los grupos vulnerables.
3. Incrementar las capacidades de planificar, regular, controlar y evaluar el sector postal en coordinación con sus actores para fortalecerlo.

Capítulo II DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

Art. 5.- **Comité de Gestión de Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional.**- De conformidad con lo previsto en el artículo 138 del Reglamento General a la Ley Orgánica del Sector Público (LOSEP) la Agencia de Regulación y Control Postal, cuenta con el Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.

El Comité tendrá la calidad de permanente, y estará integrado por:

1. La autoridad nominadora o su delegado, quien lo presidirá;
2. El responsable del proceso de gestión estratégica;
3. Un responsable por cada uno de los procesos o unidades administrativas; y,
4. El responsable de la UATH o quien hiciere sus veces.

Capítulo III DE LOS PROCESOS Y LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Art. 6.- **Procesos institucionales.**- Para cumplir con la misión de la Agencia de Regulación y Control Postal determinada en su planificación estratégica y Modelo de Gestión, se gestionarán los siguientes procesos en la estructura institucional del nivel central y descentrado:

1. **Gobernantes:** Son aquellos procesos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la Agencia de Regulación y Control Postal.

2. **Sustantivos:** Son aquellos procesos que realizan las actividades esenciales para proveer servicios y productos que se ofrece a sus clientes y/o usuarios, los mismos que se enfocan a cumplir la misión de la Agencia de Regulación y Control Postal.

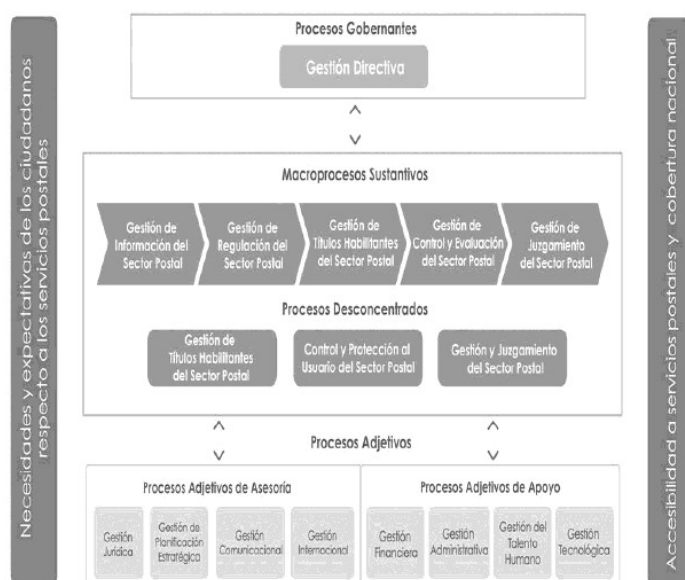
3. **Adjetivos:** Son aquellos procesos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos, se clasifican en procesos adjetivos de asesoría y de apoyo.

Art. 7.- Representaciones Gráficas de los Procesos Institucionales.-

a) Cadena de valor:



b) Mapa de procesos:



Art. 8.- Estructura institucional.- La Agencia de Regulación y Control Postal, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, ha definido los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

1. Nivel de Gestión Central

1.1 Procesos gobernantes

1.1.1 Nivel Directivo

1.1.1.1 Direccionamiento estratégico:

Responsables: Directorio

Director Ejecutivo

1.2 Procesos sustantivos

1.2.1 Nivel Directivo

1.2.1.1 Direccionamiento técnico

Responsable: Subdirector de Gestión Técnica

1.2.2 Nivel Operativo

1.2.2.1 Gestión de la información postal

Responsable: Director de Gestión de la Información Postal

1.2.2.2 Gestión de títulos habilitantes

Responsable: Director de Títulos Habilitantes

1.2.2.3 Gestión de regulación

Responsable: Director de Regulación

1.2.2.4 Gestión de control y evaluación

Responsable: Director de Control y Evaluación

1.3 Procesos adjetivos

1.3.1 Nivel de Asesoría

1.3.1.1 Gestión de asesoría jurídica

Responsable: Director de Asesoría Jurídica

1.3.1.2 Gestión de planificación y gestión estratégica

Responsable: Director de Planificación y Gestión Estratégica.

1.3.1.3 Gestión de comunicación social

Responsable: Responsable de la Unidad de Comunicación Social

1.3.2 Nivel de Apoyo

1.3.2.1 Gestión administrativa financiera

Responsable: Director Administrativo Financiero

2. Nivel de Gestión Desconcentrada

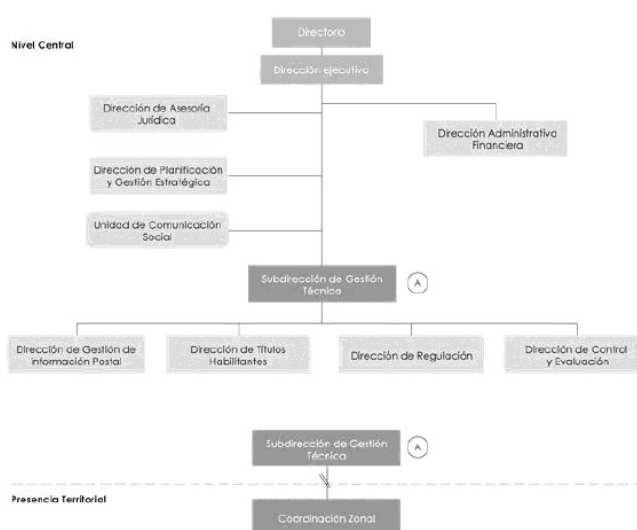
2.1 Proceso sustantivo

2.1.1 Gestión zonal

Responsable: Coordinador Zonal

Art. 9.- Representación gráfica de la estructura institucional.-

a) Estructura institucional, nivel central y desconcentrado:



Capítulo IV DE LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL DESCRIPTIVA

Art. 10.- **Estructura Descriptiva.**- Para la descripción de la estructura de la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCP) se define la misión, atribuciones y responsabilidades institucionales como también los productos y servicios de sus distintos procesos internos.

1. Nivel de Gestión Central

1.1 Procesos gobernantes

1.1.1 Nivel Directivo

1.1.1.1 Direccinamiento estratégico

Responsable: Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal

Atribuciones y responsabilidades: El artículo 11 de la Ley General de los Servicios Postales establece las atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal.

Misión: Gestionar el direccionamiento estratégico de la Agencia de Regulación y Control Postal, velando por el cumplimiento de normas y procedimientos establecidos de acuerdo a la Ley General de los Servicios Postales, a fin de cumplir con la misión y objetivos institucionales.

Responsable: Director Ejecutivo

Atribuciones y responsabilidades:

- Ejercer la administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia de Regulación y Control Postal;
- Cumplir y hacer cumplir las políticas y directrices emitidas por el Ministerio rector del sector y las resoluciones del Directorio;
- Participar en los organismos internacionales relacionados con el sector postal como organismo técnico especializado;

- d. Contribuir con los organismos internacionales del sector postal de los que el país es miembro;
- e. Expedir los reglamentos, normas técnicas y manuales para la regulación, control y desarrollo de la prestación del servicio postal;
- f. Fijar y recaudar los valores por derechos económicos en las que estén incluidas las tasas administrativas por el otorgamiento y administración de permisos de operación postal y concesiones para la Operación del Servicio Postal Universal (SPU). No se aplicarán estos cobros cuando se trate de personas jurídicas de derecho público;
- g. Fijar el régimen tarifario para la prestación del Servicio Postal Universal (SPU). También fijará los regímenes tarifarios para la prestación de los servicios postales cuando no existan condiciones de competencia;
- h. Otorgar, renovar, cancelar o negar los permisos de operación postal y autorizaciones y concesiones para la operación del Servicio Postal Universal (SPU).
- i. Establecer el régimen de indemnizaciones por incumplimiento de los operadores postales;
- j. Administrar y controlar el Registro General de Operadores de los servicios postales y la aplicación del Sistema del Código Postal Ecuatoriano;
- k. Supervisar y evaluar el sector postal ecuatoriano, a través de la medición del cumplimiento de los objetivos y metas establecidas;
- l. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal y la ejecución del Plan Anual de Emisiones Postales;
- m. Conocer y resolver en segunda instancia sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el órgano competente de la Agencia de Regulación y Control Postal;
- n. Ejercer la jurisdicción coactiva de conformidad con la ley;
- o. 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;
- p. Emitir la normativa interna y los actos administrativos para el funcionamiento de la Agencia;
- q. Gestionar la cooperación internacional para el financiamiento de la Agencia y presentar al Directorio el informe anual de labores y de la gestión financiera;
- r. Ejercer, directamente o a través de la unidad respectiva, el control técnico para asegurar la correcta aplicación de las regulaciones del sector;
- s. Inspeccionar, directamente o a través de la unidad respectiva, a los operadores de los servicios postales;
- t. Controlar el cumplimiento del Plan de Regulación y Control Postal de la Agencia;
- u. Receptar denuncias, directamente o a través de la unidad respectiva;
- v. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el órgano competente de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador; y,
- w. Las demás que consten en la Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

1.2. Procesos sustantivos

1.2.1. Nivel Directivo

1.2.1.1. Direccionamiento técnico

Misión: Dirigir, supervisar y controlar la gestión técnica e integrada de los procesos sustantivos agregadores de valor a fin de que se realicen en forma efectiva y con calidad.

Responsable: Subdirector de Gestión Técnica

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Emitir directrices para la gestión de la información del sector postal;
- b. Aprobar los estudios técnicos, económicos y sociales, proyectos, estudios prospectivos y de impacto esperado y producido, relacionados con el desarrollo y fortalecimiento del sector postal, en cumplimiento de la política pública;
- c. Emitir las directrices para la gestión del Sistema del Código Postal Ecuatoriano;
- d. Emitir los lineamientos para la administración del Registro General de los Operadores de los Servicios Postales;
- e. Proponer a la Autoridad las iniciativas para la optimización de los procesos de gestión de la información, de títulos habilitantes, regulación y control, originadas en las direcciones a su cargo;
- f. Emitir directrices para la formulación y ejecución de los planes de Regulación y Control de los servicios postales;
- g. Articular el desarrollo de los instrumentos regulatorios relacionados con el Servicio Postal Universal y con los servicios postales de libre competencia;
- h. Aprobar los mecanismos y procesos de control a los operadores postales;
- i. Emitir directrices para establecer los procesos de protección a los usuarios de los servicios postales;
- j. Articular el proceso de evaluación del cumplimiento de la regulación del sector postal;
- k. Reglamentar la gestión administrativa y técnica de las coordinaciones zonales; y,

l. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

1.2.2. Nivel operativo

1.2.2.1. Gestión de la información postal

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

Responsable: Director de Gestión de la Información Postal

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Levantar, analizar y publicar las estadísticas del sector postal;
- b. Elaborar estudios técnicos, económicos y sociales, así como proyectos relacionados con el sector y los servicios postales, que promuevan su desarrollo y fortalecimiento;
- c. Elaborar los estudios prospectivos y de impacto esperado que sirvan de base para el diseño, elaboración e implementación de la regulación, orientada al cumplimiento de la política pública;
- d. Generar y publicar el índice de desarrollo del sector postal;
- e. Elaborar y actualizar la cuenta satélite postal;
- f. Realizar los estudios de tarifas de los servicios postales;
- g. Generar el análisis de la regulación internacional para ser aplicada en el país;
- h. Contribuir, como área técnica especializada, para la participación en los organismos internacionales del sector postal;
- i. Gestionar y mantener actualizado el Sistema del Código Postal Ecuatoriano;
- j. Articular acciones con entidades relacionadas con el sector postal para fomentar el desarrollo del sector; y,
- k. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Productos y servicios:

1. Informe de los estudios técnicos del impacto regulatorio para el diseño o actualización de las normas del sector postal.
2. Estudios técnicos sobre normativa postal internacional.
3. Boletín estadístico del sector postal.
4. Informes estadísticos del sector postal.
5. Índice de Desarrollo Postal.
6. Informe de estudios de la Cuenta satélite postal.
7. Informe de estudios de las tarifas de los servicios postales.
8. Sistema del Código Postal Ecuatoriano actualizado.
9. Estudios para incrementar la usabilidad del Código Postal.
10. Estudios de mercado de los servicios postales prestados en régimen de libre competencia.
11. Índices de calidad de los servicios postales.
12. Índice de cobertura del Servicio Postal Universal.

1.2.2.2. Gestión de títulos habilitantes

Misión: Administrar y gestionar de manera eficiente los procesos de otorgamiento, renovación, cancelación o negación de los títulos habilitantes a los operadores postales, sean permisos de operación, autorizaciones o concesiones, para la prestación de los servicios postales.

Responsable: Director de Títulos Habilitantes

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Administrar el proceso de otorgamiento, renovación, cancelación o negación de títulos habilitantes, licencias de funcionamiento de puntos de atención postal y otras certificaciones, para prestadores de servicios postales;
- b. Registrar los títulos habilitantes resultado de los procesos de otorgamiento, renovación o cancelación;
- c. Administrar y ejecutar el seguimiento contractual de los títulos habilitantes otorgados para la prestación de los servicios postales;

- d. Generar y administrar el Registro General de los Operadores de los Servicios Postales;
- e. Evaluar la aplicación e implementación del marco regulatorio relacionado con los procesos de otorgamiento, renovación, cancelación o negación de títulos habilitantes;
- f. Registrar las licencias por puntos de atención emitidas por las coordinaciones zonales;
- g. Registrar las infracciones impuestas a los operadores postales;
- h. Registrar los certificados de los equipos homologados utilizados por los operadores postales en los puntos de atención;
- i. Evaluar la gestión realizada por las coordinaciones zonales en los procesos de licenciamiento de puntos de atención postal;
- j. Articular acciones con entidades relacionadas con el sector postal para la habilitación de los operadores postales; y,
- k. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Productos y servicios:

- 1. Informes técnicos para la emisión de los permisos de operación postal.
- 2. Informes consolidados para el otorgamiento, renovación, cancelación o negación de los permisos de operación postal.
- 3. Informe consolidado sobre la emisión de licencias de funcionamiento a los puntos de atención postal.
- 4. Títulos habilitantes para operación de servicios postales.
- 5. Registro de licencias por puntos de atención emitidos por las unidades desconcentradas.
- 6. Certificados de acreditación de puntos de atención postal en coordinación con el organismo acreditador nacional.
- 7. Registro General de Operadores de los Servicios Postales.
- 8. Informe de evaluación de la aplicación e implementación de la normativa relacionada.
- 9. Informe de administración de los contratos de operación postal.
- 10. Informe de liquidación de los valores recaudados por contribución del 1% sobre los ingresos de los operadores postales.
- 11. Informe de liquidación de los valores recaudados por el otorgamiento de los títulos habilitantes.

1.2.2.3. Gestión de regulación

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

Responsable: Director de Regulación

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Elaborar normas para regular la prestación de servicios postales de conformidad con la ley y la normativa internacional del servicio postal universal y de los servicios postales en régimen de libre competencia;
- b. Generar los instrumentos regulatorios correspondientes para fijar los regímenes tarifarios para la prestación del Servicio Postal Universal y de régimen de libre competencia cuando corresponda;
- c. Elaborar instrumentos regulatorios para garantizar los derechos de los ciudadanos en la prestación del Servicio Postal Universal;
- d. Elaborar instrumentos regulatorios para garantizar servicios de calidad y proteger a los usuarios en la prestación de servicios postales en régimen de libre competencia;
- e. Elaborar la normativa tendiente a garantizar una libre y leal competencia entre operadores postales;
- f. Articular con otras entidades públicas relacionadas la generación de normativa para definir las modalidades, características y parámetros de calidad de los servicios postales;
- g. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Regulación Postal de los servicios postales;
- h. Coordinar con la unidad correspondiente la generación del Plan de Regulación y Control Postal;
- i. Brindar la asistencia técnica a las coordinaciones zonales en el área de su competencia; y,
- j. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Productos y servicios:

- 1. Proyectos de reglamentos, normas técnicas y/o instructivos para la prestación del Servicio Postal Universal y del servicio postal en régimen de libre competencia en los casos que corresponda.
- 2. Informe de medición del Índice de Capacidad Institucional Regulatoria (ICIR).

3. Plan Indicativo Regulatorio Institucional del sector postal a mediano plazo actualizado.
4. Plan Anual de Regulación Postal de los servicios postales.
5. Informe de ejecución del Plan Anual de Regulación Postal de los servicios postales.
6. Normas aprobadas en el Plan Anual de Regulación Postal de los servicios postales.

1.2.2.4. Gestión de control y evaluación

Misión: Controlar y evaluar la prestación de los servicios postales, para verificar el cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales y asegurar que los servicios se provean con calidad, eficiencia, transparencia, con tarifas adecuadas y asequibles a la ciudadanía.

Responsable: Director de Control y Evaluación

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Elaborar el Plan Anual de Control Postal de los servicios postales;
- b. Establecer el ámbito y tipo de inspecciones en el Plan operativo anual de control de las unidades desconcentradas;
- c. Realizar el Plan de control de emisiones postales;
- d. Generar el Plan de control de la Implementación del Servicio Postal Universal;
- e. Emitir las directrices a las unidades desconcentradas para el control de los servicios postales;
- f. Administrar los procesos de control de la prestación del Servicio Postal Universal;
- g. Administrar los procesos de control de la prestación de los servicios postales en régimen de libre competencia;
- h. Administrar el proceso de control posterior (ex-post) de los títulos habilitantes otorgados;
- i. Administrar los procesos de control solicitados por otras autoridades;
- j. Administrar los procesos de protección al usuario de los servicios postales;
- k. Administrar los procesos de envíos postales declarados como no distribuibles y rezagados;
- l. Prestar la asistencia técnica para la implementación de los procesos de control en las unidades desconcentradas;
- m. Desarrollar metodologías para la evaluación del cumplimiento de la regulación por parte de los operadores postales;
- n. Generar los reportes de notificación para el pago de contribuciones;
- o. Elaborar los informes técnicos relacionados con el cumplimiento de la regulación;
- p. Articular acciones con entidades relacionadas con el sector postal para ejecutar el control del sector postal; y,
- q. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Productos y servicios:

1. Plan Anual de Control Postal de los servicios postales.
2. Informe consolidado de los certificados de los equipos homologados utilizados por los operadores postales en los puntos de atención.
3. Informes técnicos consolidados, en el ámbito nacional, sobre el cumplimiento de la regulación del Servicio Postal Universal.
4. Informes técnicos consolidados del cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, servicios postales, prestación del Servicio Postal Universal.
5. Informe de la ejecución del Plan de Emisiones Postales.
6. Informe de cumplimiento de la regulación de los servicios postales en régimen de libre competencia.
7. Informe sobre la verificación del cumplimiento de la contribución del 1% de los ingresos, por parte de los operadores postales.
8. Informe de infracciones cometidas por los operadores postales y sanciones aplicadas.
9. Informes técnicos consolidados relacionados con protección al usuario.

1.3. Procesos Adjuntos

1.3.1. Nivel de Asesoría

1.3.1.1. Gestión de asesoría jurídica

Misión: Asesorar en materia jurídica a las autoridades, unidades institucionales, servidores públicos de la Institución, prestadores de los servicios postales y ciudadanía en general, dentro del marco legal y demás áreas de derecho aplicables a la gestión institucional; y ejercer el patrocinio judicial y extrajudicial de la Institución.

Responsable: Director de Asesoría Jurídica

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Asesorar a las autoridades y unidades administrativas de la Institución sobre la correcta aplicación e interpretación de normas legales, en temas relacionados con la misión institucional y en las áreas de derecho aplicables;
- b. Coordinar y gestionar con las entidades competentes la defensa jurídica de la entidad en el ámbito de las competencias institucionales;
- c. Coordinar y gestionar los procesos jurídicos en el ámbito de la gestión interna;
- d. Ejercer la representación judicial institucional en los procesos delegados por la máxima autoridad;
- e. Proponer y participar en la elaboración y actualización de la normativa legal que regula la gestión de la Institución;
- f. Legalizar los proyectos de reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y otros instrumentos jurídicos solicitados por la autoridad institucional;
- g. Monitorear la gestión de las acciones judiciales y administrativas, emprendidas en materia de transparencia de la gestión que le corresponda a la Institución;
- h. Asesorar jurídicamente en los procesos precontractuales y contractuales en materia de contratación pública;
- i. Supervisar los procesos coactivos ejecutados por las coordinaciones zonales;
- j. Iniciar los procesos judiciales derivados de la acción coactiva.
- k. Sustanciar los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el órgano competente de la Agencia en los casos de segunda instancia cuando corresponda; y,
- l. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Gestiones internas:

- Gestión de Patrocinio Judicial.
- Gestión de Asesoría Jurídica.
- Gestión de Contratación Pública.

Productos y servicios: Gestión de Patrocinio Judicial

1. Informes de estados procesales en sedes administrativas, judiciales, civiles, penales, arbitrales o constitucionales elaborados, actualizados y verificados, así como de medios alternativos de resolución de conflictos y procesos coactivos.
2. Resoluciones de recursos administrativos.
3. Informes de procesos extrajudiciales.
4. Sentencias y actos resolutivos judiciales y extrajudiciales.
5. Demandas civiles y penales, denuncias, acciones de protección de derechos constitucionales; escritos de contestación a demandas y denuncias presentadas en contra de la Institución, así como escritos de prueba.
6. Alegatos jurídicos, contestaciones y/o excepciones a las demandas, denuncias y/o querellas.
7. Proyectos de oficios de respuesta para solicitudes formuladas por entidades públicas o privadas, nacionales o extranjeras, dentro de la competencia de la Dirección.
8. Archivo de sustanciación de procesos judiciales y administrativos institucionales.

Gestión de Asesoría Jurídica

1. Informes jurídicos que contengan los criterios para la aplicación de las normas del ordenamiento jurídico interno y externo por requerimiento institucional o de terceros.
2. Resoluciones y registros actualizados de actos administrativos y delegaciones otorgadas por la máxima autoridad.
3. Proyectos de consultas jurídicas a los órganos de control e instituciones públicas competentes.
4. Proyectos de reglamentos, resoluciones, contratos, convenios y demás actos administrativos institucionales.
5. Contratos, convenios y notas reversales.
6. Autos de apertura y resolución de procesos administrativos.
7. Proyectos de resolución para la sustanciación de los procesos administrativos.
8. Autos de calificación y resolución de recursos de apelación.

Gestión de contratación pública

1. Modelos y formatos de documentos precontractuales y contractuales emitidos por el organismo de contratación pública.
2. Informe de validación de los componentes legales de los pliegos de contratación y términos de referencia.
3. Contratos para adquisición de bienes, servicios y consultoría, contratos modificatorios y contratos complementarios.
4. Informes de nulidad de contratos, ejecución de pólizas y garantías, notificación de terminación de contratos.
5. Resoluciones de declaratoria de desierto de los procesos de contratación pública.
6. Resoluciones de inicio de procesos y adjudicaciones de los procesos de contratación pública.

1.3.1.2. Gestión de planificación y gestión estratégica

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

Responsable: Director de Planificación y Gestión Estratégica

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Dirigir y participar en la formulación del plan estratégico, de inversión y operativo institucional;
- b. Coordinar la articulación de la política pública del sector postal con la planificación estratégica institucional;
- c. Asesorar a las unidades administrativas y a los niveles desconcentrados en la elaboración de planes, programas y proyectos para garantizar los rendimientos económicos, sociales y financieros, la calidad del gasto corriente y de inversión;
- d. Dirigir y supervisar la correcta interacción de los procesos en la cadena de valor de la Institución;
- e. Coordinar y supervisar la ejecución de los planes, programas, proyectos, y procesos para que se realicen con eficiencia, eficacia y calidad;
- f. Asesorar la mejora de la calidad de la gestión pública a través de la eficiente gestión por procesos y servicios;
- g. Coordinar el cumplimiento de los requerimientos de los sistemas gubernamentales de formulación, seguimiento y control de la planificación institucional;
- h. Coordinar la implementación de las herramientas para la mejora de la gestión pública institucional;
- i. Establecer, coordinar y supervisar la implementación de los procesos, procedimientos y metodologías para el mejoramiento continuo de la Institución;
- j. Gestionar el cambio de la cultura organizativa e innovación de la gestión pública en base a las políticas y herramientas emitidas;
- k. Generar los instrumentos de planificación institucional: Análisis de Presencia Institucional en Territorio, Matriz de Competencias y Modelo de Gestión;
- l. Gestionar las tecnologías de la información y comunicación de la Institución;
- m. Desarrollar aplicaciones para automatizar la gestión institucional, y;
- n. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Gestiones internas:

- Gestión de planificación, seguimiento y evaluación.
- Gestión de servicios, procesos y calidad.
- Gestión del cambio, cultura organizativa y atención al usuario.
- Gestión de tecnología de la información.

Productos y servicios:

Gestión de planificación, seguimiento y evaluación

1. Análisis de Presencia Institucional en Territorio aprobada.
2. Matriz de Competencias aprobada.
3. Modelo de Gestión aprobado.
4. Plan Estratégico Institucional.
5. Plan Plurianual y Anual de Inversiones.

6. Plan Operativo Anual Institucional y sus reformas.
7. Informes sobre cambios o ajustes a la planificación y presupuesto institucional.
8. Instructivos y metodologías para el diseño, formulación, seguimiento y evaluación de los planes estratégicos, operativos y otros relacionados con el accionar de la unidad.
9. Informes de evaluación de la gestión institucional.
10. Informe de evaluación de la planificación estratégica institucional.
11. Informes de avances de proyectos de inversión y de cumplimiento del presupuesto.
12. Informes consolidados sobre la gestión y los resultados de la planificación para los sistemas de gestión gubernamental.

Gestión de servicios, procesos y calidad

1. Portafolio de procesos institucionales (cadena de valor, mapa e inventario de procesos).
2. Manual, procedimientos e instructivos de la arquitectura institucional por procesos.
3. Catálogo y taxonomía de productos y servicios institucionales.
4. Informe de resultados de la evaluación, seguimiento y supervisión de los procesos de mejoramiento continuo sobre la base de las autoevaluaciones de los responsables de los procesos.
5. Informes de evaluación del grado de excelencia y mejoramiento de la calidad de los procesos y servicios institucionales.
6. Informe de acciones correctivas y preventivas aplicadas a los productos, servicios y procesos mejorados.

Gestión del cambio, cultura organizativa y atención al usuario

1. Informe de medición del clima y cultura laboral.
2. Plan de gestión del cambio, clima y cultura organizacional.
3. Estudios de implementación de metodologías, herramientas y estándares que contribuyan a la calidad, mejoramiento de clima laboral y cultura organizativa.
4. Informes técnicos de implementación del Modelo de Reestructura institucional.
5. Informes de evaluaciones del impacto de la gestión institucional.
6. Informes de implementación de las herramientas relacionadas a la responsabilidad ambiental y social.
7. Informes técnicos de seguimiento a la resolución de reclamos y quejas institucionales.
8. Base de datos actualizada con información sobre requerimientos institucionales gestionados (preguntas, quejas, sugerencias, felicitaciones) por los diferentes canales de atención, que alimente los sistemas de información.

Gestión de tecnologías de la información

1. Plan integrado de aseguramiento y disponibilidad de infraestructura tecnológica para el servicio de los sistemas informáticos institucionales.
2. Manuales, procedimientos, diagramas y estándares de operación y monitoreo de equipos, redes, bases de datos y aplicaciones.
3. Plan de contingencia de tecnologías de la información y comunicación.
4. Inventario de producción, mantenimiento de redes y telecomunicaciones, incidentes, planes de entrenamiento en aplicativos, respaldos y restauraciones.
5. Plan de mantenimiento de la infraestructura de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
6. Informes de avance y cumplimiento de los planes de TIC.
7. Inventario del número y estado de equipos TIC.
8. Inventario del software de base y de aplicaciones.
9. Informes de evaluación de la calidad del servicio TIC.
10. Informes de análisis de riesgo y vulnerabilidades de Seguridad de la Información, así como de las estrategias de prevención y contingencia de estos riesgos.
11. Aplicativos para la automatización de la gestión institucional.

1.3.1.3. Gestión de comunicación social

Misión: 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.

Responsable: Responsable de la Unidad de Comunicación Social

Gestiones internas:

- Gestión de comunicación interna.
- Gestión de publicidad y marketing.
- Gestión de relaciones públicas y comunicación externa.

Productos y servicios:

Gestión de comunicación interna

1. Archivo e índice clasificado y ordenado de productos comunicacionales impresos, gráficos, audiovisuales, digitales y de literatura técnica nacional e internacional.
2. Archivo de documentos oficiales de respuesta a las solicitudes de asesoría técnica.
3. Cartelera y/o boletín informativo institucional actualizado en todas las dependencias de la entidad.
4. Informes de cobertura mediática de las actividades de las autoridades, funcionarios y servidores de la Institución.
5. Manual, instructivo y procedimiento de gestión de la comunicación, imagen, relaciones públicas y estilo actualizados, en base a las políticas emitidas por las entidades rectoras.
6. Agenda de eventos y actos protocolarios institucionales.
7. Propuestas de discursos, guiones, reseñas informativas y comunicaciones para los voceros oficiales de la Institución alineadas a las políticas emitidas por las instancias correspondientes.
8. Informes de talleres, eventos y cursos de fortalecimiento para la gestión de la comunicación, imagen y relaciones públicas.
9. Informes de crisis y prospectiva de escenarios y estrategias comunicacionales propuestas.
10. Reportes diarios de monitoreo de prensa, análisis de tendencias mediáticas y escenarios.
11. Página web, intranet y cuentas de redes sociales actualizadas de conformidad a las disposiciones legales vigentes.
12. Planes, programas, proyectos de comunicación, imagen corporativa y relaciones públicas e informes de ejecución y avance.

Gestión de publicidad y marketing

1. Archivo digital y/o físico de artes y diseños de material promocional y de difusión.
2. Memoria gráfica, auditiva, visual y multimedia de la gestión institucional.
3. Mensaje contestadora y audio holding institucional en la central telefónica.
4. Señalética institucional, directorio e imagen documentaria de la entidad.
5. Brief publicitario institucional.
6. Informes de campañas al aire (informativas, marketing, publicitarias, etc.).
7. Material POP institucional (afiches, avisos, trípticos, folletos, cuadernos, boletines informativos, etc.).
8. Informe de uso y atención de las herramientas de contacto ciudadano y relacionamiento interno.
9. Informe de estrategias y planificación de medios de comunicación (ATL).
10. Informe de ejecución post-campaña con indicadores de alcance, frecuencia, TRP.
11. Piezas comunicacionales informativas y promocionales.

Gestión de relaciones públicas y comunicación externa

1. Base de datos sistematizada de medios, actores estratégicos y autoridades que interactúan en la difusión de la gestión.
2. Agenda de medios y ruedas de prensa.
3. Informe de difusión de la gestión institucional en los medios y resultados.
4. Fichas de información institucional (Ayudas memoria).
5. Informes de réplicas en medios de comunicación.
6. Réplicas a medios de comunicación.

1.3.2. Nivel de Apoyo

1.3.2.1. Gestión administrativa financiera

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

Responsable: Director Administrativo Financiero

Atribuciones y Responsabilidades:

- a. Gestionar los procesos de talento humano, administrativos, financieros y gestión documental y archivo de la Agencia de Regulación y Control Postal;
- b. Elaborar el proyecto de proforma presupuestaria y programación financiera anual de la entidad para su análisis, revisión y aprobación;
- c. Elaborar y ejecutar el Plan Anual de Compras Públicas;
- d. Registrar en el sistema E-sigef los contratos de bienes y servicios;
- e. Ordenar los pagos institucionales de conformidad a la normativa vigente;
- f. Ejecutar los procedimientos de contratación pública de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente;
- g. Gestionar la adquisición de bienes y servicios institucionales; así como la entrega y control de los bienes muebles e inmuebles y disponer las adecuaciones en la infraestructura física de acuerdo a los requerimientos;
- h. Registrar los procesos relacionados con los ingresos y egresos financieros institucionales;
- i. Administrar el presupuesto de la Institución, conforme al Plan Operativo Anual y a los programas y proyectos de inversión institucionales;
- j. Aplicar, ejecutar y evaluar el cumplimiento de políticas institucionales de gestión de talento humano de conformidad con la Ley Orgánica de Servicio Público y a las normas técnicas emitidas por el ente rector;
- k. Elaborar y ejecutar la planificación del talento humano;
- l. Proponer y coordinar la ejecución de los programas de seguridad y salud ocupacional institucionales;
- m. Gestionar los subsistemas de talento humano;
- n. Administrar la póliza de fidelidad;
- o. Administrar el sistema de gestión documental institucional;
- p. Emitir los títulos de crédito de obligaciones impagas a favor de la Agencia de Regulación y Control Postal.
- q. Custodiar y certificar la documentación interna y externa; y,
- r. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Gestiones internas:

- Gestión administrativa
- Gestión financiera
- Gestión de talento humano
- Gestión de documentación y archivo

Productos y servicios: Gestión administrativa Servicios institucionales

1. Informes de seguimiento y control de pagos de servicios básicos.
2. Informes para adquisición y control de pasajes aéreos nacionales e internacionales.
3. Informes de inclusión y exclusión de bienes de larga duración.
4. Plan de servicios institucionales, mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor y, matriculación de vehículos.
5. Informes de ejecución del plan de uso y mantenimiento de vehículos.
6. Salvoconductos para la movilización del parque automotor institucional.

Control de bienes

1. Inventario de bienes muebles e inmuebles.
2. Inventario de bienes sujetos a control administrativo.

3. Informes de ingresos y egresos de bodega de bienes de larga duración.
4. Informes de ingresos y egresos de bodega de suministros, materiales, y bienes sujetos a control administrativo.
5. Informes de procesos para dar de baja bienes de la Institución.
6. Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de bienes muebles e inmuebles.
7. Informes de ejecución del plan de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles.
8. Informes de levantamiento y constatación física de los bienes de la Institución.
9. Actas de entrega recepción de bienes.

Adquisiciones

1. Plan anual de contrataciones y adquisiciones y sus reformas (PAC).
2. Informes de supervisión, seguimiento y control de los procesos de contratación y adquisiciones.
3. Pliegos para la adquisición de bienes y servicios alineados al PAC que incluya los Términos de Referencia (TDR) elaborados por la unidad requirente.
4. Informe para solicitar certificación presupuestaria y órdenes de pago para contratos de bienes y servicios.
5. Informes de recepción y liquidación de contratos e informes de contrataciones de ínfima cuantía.
6. Informes de reajustes de precios de los contratos adjudicados.
7. Registros de contratos y/o incumplimientos en la plataforma del organismo de contratación pública.
8. Expedientes de los procesos de contratación institucionales ejecutados y desiertos.

Gestión financiera

Presupuesto

1. Proforma presupuestaria institucional.
2. Programación indicativa anual.
3. Programación cuatrimestral.
4. Comprobantes de reformas o modificaciones presupuestarias.
5. Reprogramaciones presupuestarias cuatrimestrales.
6. Certificaciones de disponibilidad presupuestaria.
7. Comprobantes únicos de registro de compromisos presupuestarios.
8. Informes sobre el estado de ejecución presupuestaria.
9. Reportes de ejecución presupuestaria.
10. Comprobantes de liberación de certificaciones presupuestarias.
11. Informe de liquidación del presupuesto institucional.
12. Avalués presupuestarios para adquisición de bienes.

Contabilidad

1. Comprobantes únicos de registro de devengados.
2. Declaraciones del impuesto a la renta, impuesto al valor agregado y anexos transaccionales.
3. Anexo en relación de dependencia.
4. Comprobantes de apertura de los fondos de caja chica aprobados y transferidos.
5. Comprobantes de liquidación de fondos de caja chica.
6. Comprobantes de anticipo de viáticos al interior y exterior.
7. Comprobantes de liquidación de viáticos; movilización y subsistencias.
8. Conciliaciones bancarias.

9. Ajustes contables (consumo de existencias, depreciaciones, garantías).
10. Comprobantes de registro de ingresos.
11. Reportes de registro de contratos de adquisición de bienes y/o servicios.

Tesorería

1. Comprobantes únicos de registro de pago.
2. Informes de garantías en custodia (Renovación, devolución, ejecución).
3. Informes de recaudación y pago de cuentas por cobrar y por pagar.
4. Reportes de comprobantes de pagos confirmados.
5. Comprobantes de venta.
6. Comprobantes de ingresos.
7. Títulos de crédito.
8. Notificaciones al deudor de títulos de crédito.
9. Ordenes de cobro.
10. Actas de entrega recepción de títulos de créditos vencidos.
11. Inventario de bienes de las pólizas de seguros de los bienes embargados en las acciones coactivas.

Gestión de talento humano Desarrollo organizacional

1. Estatuto orgánico institucional y reformas aprobadas.
2. Informe técnico para el proyecto de reformas del Estatuto orgánico institucional.
3. Manual de descripción, valoración y clasificación de puestos y reformas aprobado.
4. Informes técnicos para reformas integrales y/o parciales al Manual de clasificación y valoración de puestos institucionales.
5. Informes técnicos de revisión a la clasificación y valoración de servidores de la Institución por implementación del manual de puestos, listas de asignación aprobadas.

Administración del talento humano y remuneraciones

1. Planificación del talento humano, reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y capacitación de personal.
2. Informe técnico de la ejecución de la planificación del talento humano, reclutamiento y selección, evaluación del desempeño y capacitación de personal.
3. Expedientes actualizados de los servidores de la Institución.
4. Acciones de personal de movimientos administrativos y permisos.
5. Informes de permisos, control de asistencia y permanencia del personal.
6. Informes de administración del Sistema Integrado Informático del Talento Humano.
7. Distributivo de Remuneraciones Mensuales Unificadas actualizado.
8. Nóminas y roles de pago de remuneraciones.
9. Comprobantes de avisos de entrada, salida, variaciones de sueldos por extras.
10. Certificados laborales.
11. Sumarios administrativos.
12. Plan anual de vacaciones.
13. Pólizas de fidelidad.

Seguridad y salud ocupacional

1. Plan anual de Seguridad Laboral y Salud Ocupacional.
2. Reglamento Interno de Seguridad Integral Organizacional.

3. Informe de capacitaciones y talleres sobre salud, seguridad e higiene en el trabajo.
4. Informe de evaluación de la medición de factores de riesgo.
5. Exámenes de pre empleo, de corresponder.
6. Planes de emergencia, contingencia y riesgos laborales.

Gestión de documentación y archivo

1. Guías de procedimientos y fichas de identificación documental.
2. Archivo activo y pasivo clasificado y codificado.
3. Archivo digital institucional.
4. Informe de la administración del archivo de la información y documentación interna y externa.
5. Inventario consolidado de la documental institucional.
6. Informes y/o guías de recepción y despacho de documentación interna y externa.
7. Informes de transferencias documentales de los archivos de las unidades administrativas hacia el archivo pasivo.
8. Base de datos actualizada con información bibliográfica que reposa en el archivo de la Institución.

2. Nivel de Gestión Desconcentrada

2.1. Procesos sustantivos

2.1.1. Gestión zonal

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

Responsable: Coordinador Zonal

Atribuciones y responsabilidades:

- a. Emitir las licencias de funcionamiento de oficinas postales declaradas por los operadores postales al momento de la obtención del permiso de operación postal, dispuestas por la Dirección de Títulos Habilitantes correspondientes a su jurisdicción;
- b. Evaluar técnicamente las solicitudes de licencias de funcionamiento de nuevas oficinas postales y emitir las licencias correspondientes, en su jurisdicción;
- c. Renovar o cancelar las licencias de funcionamiento de oficinas postales correspondientes a su jurisdicción;
- d. Emitir los certificados de los equipos homologados utilizados por los operadores postales en los puntos de atención;
- e. Ejecutar el Plan Anual de Control Postal de los servicios postales correspondiente a su jurisdicción;
- f. Ejecutar el Plan de control de emisiones postales correspondiente a su jurisdicción;
- g. Ejecutar el Plan de control de la implementación del Servicio Postal Universal correspondiente a su jurisdicción;
- h. Ejecutar los procesos de control de la prestación del Servicio Postal Universal correspondiente a su jurisdicción;
- i. Ejecutar los procesos de control de la prestación de los servicios postales en régimen de libre competencia correspondientes a su jurisdicción;
- j. Ejecutar el proceso de control posterior (ex-post) de los títulos habilitantes otorgados correspondientes a su jurisdicción;
- k. Ejecutar los procesos de control solicitados por otras autoridades correspondientes a su jurisdicción;
- l. Ejecutar los procesos de protección al usuario de los servicios postales correspondiente a su jurisdicción;
- m. Ejecutar los procesos de envíos postales declarados como no distribuibles y rezagados correspondiente a su jurisdicción;
- n. Elaborar los informes de presunción de cometimiento de infracciones de los operadores de los servicios postales o de las personas naturales o jurídicas que estén prestando servicios postales sin habilitación correspondiente a su jurisdicción;
- o. Conocer y resolver en primera instancia las sanciones a las que hubiere lugar, a los operadores de los servicios postales correspondiente a su jurisdicción;
- p. Conocer y resolver en primera instancia las reclamaciones, quejas y denuncias que tengan relación con los usuarios y operadores postales correspondiente a su jurisdicción, y en los casos de segunda instancia se remitirá la información a nivel central para la resolución por parte de la Máxima Autoridad;
- q. Ejercer por delegación de la Máxima Autoridad la jurisdicción coactiva de la zona correspondiente;
- r. Realizar las gestiones necesarias para la sustanciación de las acciones coactivas;

- s. Ejecutar las garantías otorgadas en favor de la Entidad dentro del proceso coactivo;
- t. Gestionar los procesos administrativos, financieros y gestión documental correspondiente a su zona; y,
- u. Cumplir las demás disposiciones y delegaciones emitidas por la Dirección Ejecutiva.

Gestiones internas sustantivas

- Gestión de licencias de funcionamiento de oficinas postales.
- Gestión de control de los servicios postales y protección al usuario.
- Gestión del proceso sancionatorio

Gestión interna adjetiva

- Gestión coactiva

Gestión interna sustantiva:

Productos y servicios:

Gestión de licencias de funcionamiento de oficinas postales

1. Informes técnicos relacionados a solicitudes de licencias de funcionamiento de oficinas postales de su jurisdicción.
2. Licencias de funcionamiento de oficinas postales habilitadas en su jurisdicción.
3. Certificados de los equipos homologados utilizados por los operadores postales en los puntos de atención en su jurisdicción.

Gestión de control de los servicios postales y protección al usuario

1. Informe de ejecución del Plan Anual de Control Postal de los servicios postales correspondiente a su jurisdicción.
2. Informe de ejecución del Plan de control de emisiones postales correspondiente a su jurisdicción.
3. Informe de ejecución del Plan de control de la implementación del Servicio Postal Universal correspondiente a su jurisdicción.
4. Informe de ejecución de los procesos de control de la prestación del Servicio Postal Universal correspondiente a su jurisdicción.
5. Informe de ejecución de los procesos de control de la prestación de los servicios postales en régimen de libre competencia correspondiente a su jurisdicción.
6. Informe de ejecución del proceso de control posterior (ex-post) de los títulos habilitantes otorgados correspondientes a su jurisdicción.
7. Informe de ejecución de los procesos de control solicitados por otras autoridades correspondientes a su jurisdicción.
8. Informe de ejecución de los procesos de protección al usuario de los servicios postales correspondientes a su jurisdicción.
9. Informe de ejecución de los procesos de envíos postales declarados como no distribuibles y rezagados correspondientes a su jurisdicción.

Gestión del proceso sancionatorio

1. Informes técnicos de las resoluciones en primera instancia de las sanciones a las que hubiere lugar, a los operadores de los servicios postales, en su jurisdicción.
2. Informes técnicos de las resoluciones en primera instancia de las reclamaciones, quejas y denuncias que tengan relación con los usuarios y operadores postales, en su jurisdicción.
3. Providencias de primera instancia.
4. Resoluciones de primera instancia.
5. Notificaciones de primera instancia.

Gestión interna adjetiva: Gestión coactiva

1. Proyectos de autos y providencias en los procesos coactivos.
2. Documentación certificada de procesos coactivos.
3. Citaciones y notificaciones.
4. Registro de obligaciones pendientes y pagadas.
5. Registro de bienes embargados.
6. Registro de títulos de crédito dados de baja.

7. Inventario de procesos coactivos, debidamente actualizado y foliado.

Nota: Los productos y servicios de la gestión coactiva se ejecutarán en función de la delegación que emita la Máxima Autoridad.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera.- Los funcionarios y servidores de la Agencia de Regulación y Control Postal, están obligados a sujetarse a la jerarquía funcional establecida en la estructura orgánica por procesos, así como al cumplimiento de las normas, atribuciones, responsabilidades, productos y servicios, determinados en el presente Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos.

Segunda.- Encargar a la Dirección Administrativa Financiera elabore las reformas a la normativa reglamentaria interna, a fin de que guarde concordancia con el presente Estatuto.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Hasta que las nuevas unidades de la estructura establecida en el presente Estatuto estén implementadas, las funciones, atribuciones y responsabilidades serán asumidas por las unidades que anteriormente las llevaban a cabo.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Única.- Se deroga el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional Postal publicada mediante Registro Oficial No. 479 de 2 de diciembre de 2008 y reformada mediante Resolución 71-DE-ANP-2012 de 16 de noviembre de 2012, publicada en el Registro Oficial 843 de 03 de diciembre de 2012 y toda normativa de igual jerarquía o inferior que se oponga al presente Reglamento.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se dispone que el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal realice los trámites necesarios ante el Ministerio de Trabajo y el Ministerio de Finanzas previo a su publicación en el Registro Oficial.

Segunda.- La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control Postal será la encargada de la implementación de la estructura institucional.

Tercera.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada en Quito, Distrito Metropolitano, a los 21 días del mes marzo de 2017.

FUENTES DE LA PRESENTE EDICIÓN DEL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL

1.- Resolución DIR-ARCP-02-2017-005 (Edición Especial del Registro Oficial 1027, 16-V-2017)