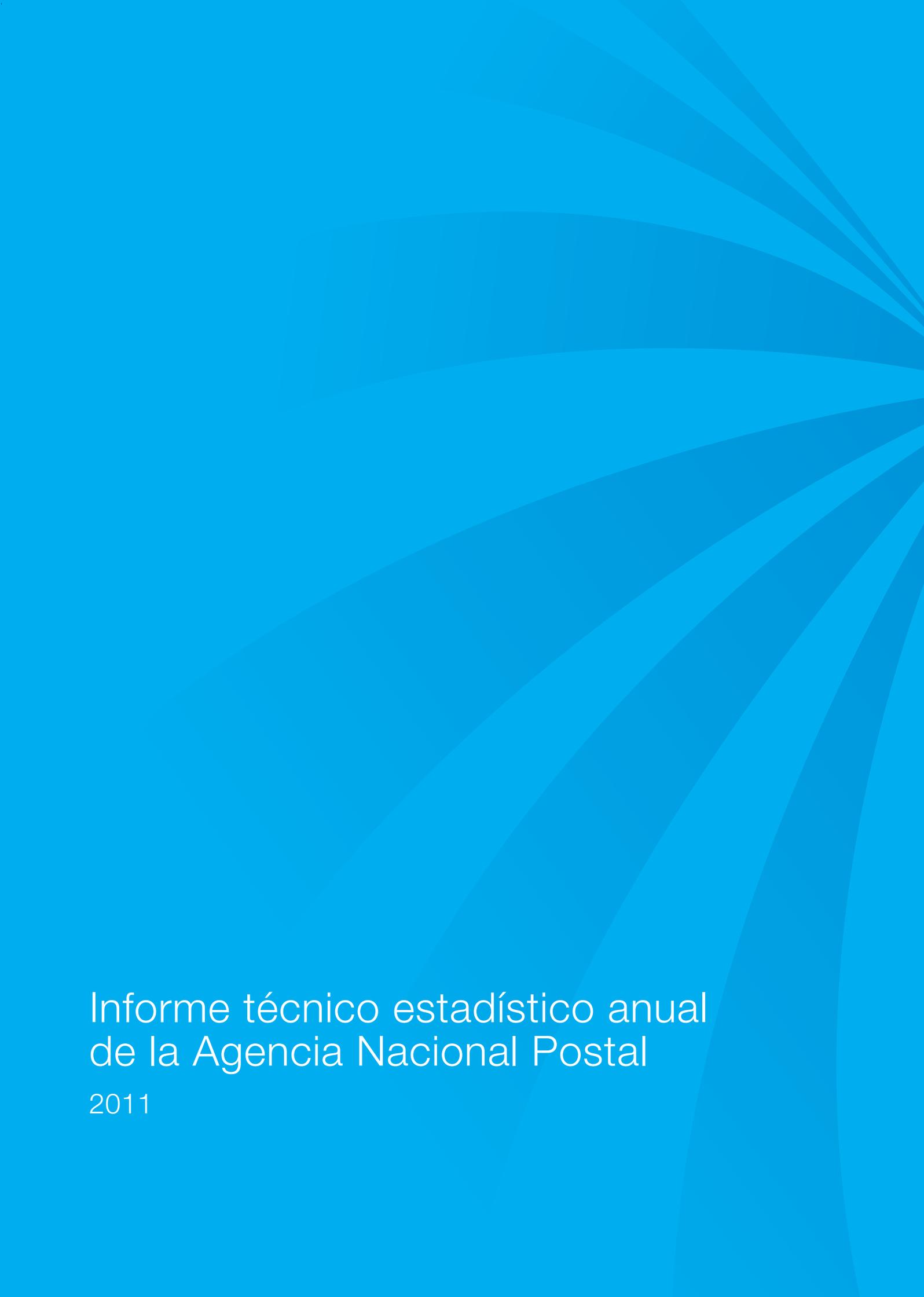




Agencia
Nacional
Postal

Informe técnico estadístico anual
de la Agencia Nacional Postal

2011



Informe técnico estadístico anual
de la Agencia Nacional Postal
2011



Economista Rafael Correa Delgado

Presidente Constitucional de la República de Ecuador

Doctor Rafael Poveda Bonilla

Ministro Coordinador de los Sectores Estratégicos

Ingeniero Jaime Guerrero Ruiz

Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Doctora María de los Ángeles Morales Neira

Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal

Proceso editorial

Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación

Taller Gráfico La Huella

Impresión

Archivo ANP

Fotografía

Quito, diciembre 2012

Índice

Pág.

5	Introducción
5	Síntesis
7	1. El sector postal ecuatoriano
7	1.1 Términos postales básicos
9	2. Estructura del sector postal
10	2.1 Categoría de operación de los operadores postales
10	2.2 Puntos de atención de los operadores postales
12	2.2.1 Puntos de atención de los operadores públicos y privados
12	2.2.2 Puntos de atención del operador designado
13	2.3 Distribución de los operadores postales en el Ecuador
14	2.3.1 Distribución de los operadores postales en la Sierra
15	2.3.2 Distribución de los operadores postales en la Costa
16	2.3.3 Distribución de los operadores postales en el Oriente
19	3. El sector postal en números
19	3.1 Facturación de los operadores postales
20	3.2 Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales
23	4. Resultados de la evaluación a los operadores postales
23	4.1 Inspecciones
23	4.1.1 Resultados globales de las inspecciones ordinarias
25	4.1.2 Distribución de las inspecciones ordinarias por regiones del país
25	4.1.3 Distribución de las inspecciones ordinarias por tipo de oficina
26	4.2 Resultado del cumplimiento de requisitos técnicos para la prestación del servicio postal
29	5. Protección al usuario del servicio postal ecuatoriano
29	5.1 Reclamos presentados
31	6. Producción filatélica 2011
33	7. La Agencia Nacional Postal a nivel internacional
33	7.1 Participación en la Unión Postal Universal
34	7.2 Participación en la Unión Postal para las Américas, España y Portugal (UPAEP)
35	7.3 Foro de alta dirección de Oporto
37	8. Proyección internacional al futuro
37	9. Perspectiva de 2012
38	Tabla de indicadores postales



Introducción

La Agencia Nacional Postal es el órgano estatal encargado de la supervisión de todos los servicios postales públicos y privados, para lo cual cuenta con las atribuciones suficientes para el ejercicio de las funciones encomendadas mediante Decreto Ejecutivo 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391, de fecha 29 de julio de 2008.

Dentro de sus facultades está el establecer políticas, normas, reglamentos y demás procedimientos que aseguren una adecuada gestión de los actores del sector postal para precautelar los derechos de la ciudadanía, estableciendo estándares de calidad que además aseguren una efectiva competencia.

Para el adecuado desenvolvimiento de sus labores, la Agencia Nacional Postal evalúa constantemente a las dependencias y puntos de atención de los operadores postales. El resultado de este proceso arroja información que es utilizada como insumo fundamental para el diseño de la política pública, así como para la implementación de la normativa específica y para efectuar reformas que se consideren necesarias a los instrumentos vigentes.

En el presente informe se detallan las actividades realizadas por la entidad durante el año 2011. Se trata de un documento que evidencia el esfuerzo institucional por garantizar servicios prestados con calidad y calidez en todo el territorio nacional.

Síntesis

El presente documento tiene como objetivo mostrar la información estadística relacionada al sector de servicios postales a nivel nacional, tanto de los operadores públicos como de los privados, y del operador designado.

La metodología utilizada por la Agencia Nacional Postal para el desarrollo del presente informe fue levantar una línea base de la situación del sector postal en el año 2011.

La información citada tiene como fuente los datos arrojados tras las inspecciones efectuadas, así como la aplicación de encuestas.



El sector postal ecuatoriano

Para la Agencia Nacional Postal es importante que la ciudadanía conozca algunos conceptos necesarios, para una mejor comprensión del sector postal ecuatoriano.

Los siguientes conceptos se han tomado del Reglamento de Registro de Operadores Postales.¹

1.1 Términos postales básicos

Servicio postal. Consiste en el desarrollo de los procesos de recolección, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos u objetos postales de hasta 50 kg., dentro del territorio nacional y desde o hacia el exterior.

Operador postal. Es toda persona natural o jurídica que realiza o ejerce, los procesos del servicio postal, señalados en el concepto anterior.

Tipos de operadores. Los tipos de operadores son:

- **Operador público.** - es el operador que ofrece servicios postales estatales.
- **Operador privado.** - es el operador que ofrece servicios postales a través de una persona natural o jurídica no estatal.
- **Operador designado.** - es el operador al que el Estado ha encomendado la prestación del servicio postal universal, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 del Convenio Postal Universal.²

La Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P. fue designada por el Estado como el operador público designado del Servicio Postal Oficial del Ecuador.³

Clasificación de los operadores según su cobertura geográfica. Los operadores se clasifican en:

- **Operador internacional.** - es aquel que presta servicio postal en todo el territorio nacional, desde y hacia el extranjero.
- **Operador nacional.** - es aquel que presta servicio postal desde y hacia afuera de su límite geográfico local, dentro de todo el país.
- **Operador local.** - es aquel que presta servicio postal dentro de una misma ciudad o cantón.

1. Registro de Operadores Postales, publicado en el Registro Oficial No. 721, 11 de junio de 2012.

2. El Convenio Postal Universal es un documento emitido por la Unión Postal Universal, organismo de las Naciones Unidas para el sector postal.

3. Decreto Ejecutivo 1207, Registro Oficial No. 391, publicado el 29 de julio de 2008.



Estructura del sector postal ecuatoriano

Durante el año 2011, la Agencia Nacional Postal trabajó recopilando información sobre la categoría, los puntos de atención y la distribución de los operadores postales en nuestro país según las regiones geográficas, a excepción de la región Insular.

A continuación se presentan los resultados:

2.1 Categoría de operación de los operadores postales

La Agencia Nacional Postal registró 350 operadores en el año 2011. El mayor porcentaje de ellos corresponde a la **categoría nacional**; 208 operadores postales que equivalen al 60% del total de operadores, se dedican a la actividad postal prestada desde y hacia afuera de su límite local, dentro de todo el territorio del país.

Le sigue la **categoría internacional** con 105 operadores postales que representan el 30% del total de operadores postales, que prestan servicio en el territorio nacional, desde y hacia el extranjero.

El restante 10% pertenece a la **categoría local**, que presta su servicio dentro de la misma ciudad o cantón. Este servicio es ofertado por 37 operadores postales.

Tabla 1

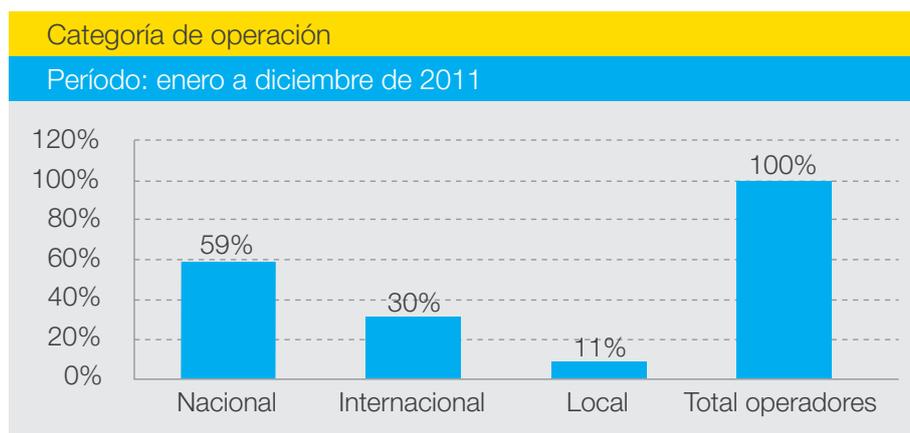
Categoría de operación de operadores postales	
Período: enero a diciembre de 2011	
Categoría	No. de operadores
Nacional	208
Internacional	105
Local	37
Total de operadores	350

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal



El siguiente gráfico muestra el porcentaje del mercado que ocupan cada uno de los operadores postales según su categoría de operación.

Gráfico 1



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

2.2 Puntos de atención de los operadores postales

Los puntos de atención son instalaciones destinadas a la prestación del servicio postal y se clasifican en: matrices, sucursales, agencias, agenciados, franquiciados, patentados y buzones.

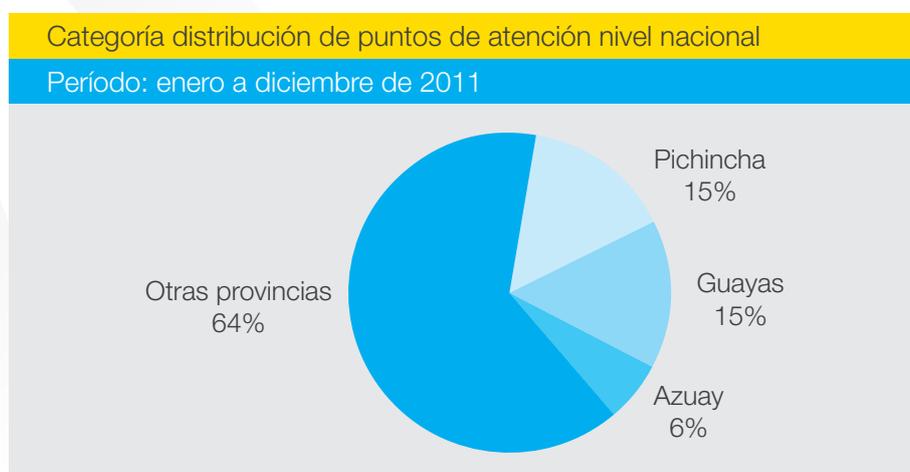
En la siguiente tabla y gráfico se detallan de forma numérica y porcentual la distribución de los puntos de atención a nivel país. Es evidente la concentración de operadores en las provincias de Pichincha y Guayas con un 15%; la provincia del Azuay con el 6%, y el resto de provincias con el 64%.

Tabla 2

Puntos de atención operadores postales a nivel nacional	
Período: enero a diciembre de 2011	
Provincia	No. puntos
Pichincha	754
Guayas	730
Azuay	319
Otras provincias	3.134
Total de puntos de atención	4.937

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Gráfico 2



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Las oficinas llamadas **sucursales** y **agencias** son aquellas que ofrecen servicios al público, y en donde se desarrollan los procesos administrativos y operativos que comprenden: admisión, clasificación, encaminamiento, distribución y entrega de envíos u objetos postales.

Las oficinas que funcionan bajo el nombre de **agenciados** son operadores (personas naturales o jurídicas) que, en forma independiente, libre, voluntaria y con sus propios recursos, se encargan de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal por cuenta del operador designado, o de los operadores públicos y privados, en una zona geográfica determinada del territorio nacional. No tiene dependencia laboral con el operador.

La **franquicia** es una autorización que se le otorga a una persona natural o jurídica para vender los servicios y productos de una marca registrada (incluyendo servicios complementarios) en un determinado lugar. Es un ente con autonomía que se beneficia de un sistema desarrollado y que se ajusta a estándares de calidad y servicio.

El **patentado** es la autorización que se le otorga a una persona natural o jurídica, interesada en comercializar sellos postales, previa autorización del representante legal del operador designado para realizar envíos de paquetes postales de hasta 1 kilogramo.

En el mercado ecuatoriano existen un total de 4.937 puntos de atención.

En la siguiente tabla podemos ver su composición:

Tabla 3

Puntos de atención operadores postales	
Tipo de oficina	Cantidad
Matrices	350
Sucursales	1.467
Agencias	197
Agenciados	405
Franquiciados	19
Patentados	282
Punto de franqueo/buzones	2.217
Total de puntos de atención	4.937

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

El siguiente gráfico muestra que del 100% de los puntos de atención las matrices ocupan el 7,1%, las sucursales el 29,7%, las agencias el 4,0%, los agenciados el 8,2%, las franquicias el 0,4%, los patentados el 5,7% y los buzones/franqueo el 44,9%.

Gráfico 3



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

2.2.1 Puntos de atención de los operadores públicos y privados

Las oficinas principales o matrices de los operadores públicos y privados suman 349, las mismas que están debidamente registradas ante la Agencia Nacional Postal, y cuyas dependencias son sistemática y periódicamente revisadas por los inspectores de la institución reguladora.

Este grupo de operadores postales tiene 1.441 sucursales, las mismas que son puntos de atención al usuario, dependientes de la matriz.

Existe una importante cantidad de agenciados, 321 en total.

Sumando todos los puntos de atención de los operadores postales públicos y privados, encontramos que existen 2.263 oficinas de atención al público en todo país.

Tabla 4

Operadores postales públicos y privados	
Tipo de oficina	Cantidad
Matriz	349
Sucursal	1.441
Agencia	152
Agenciado	321
Total de puntos de atención	2.263

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

2.2.2 Puntos de atención del operador designado

El operador designado cuenta con 1 oficina matriz, la misma que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito. Tiene 26 sucursales, 45 agencias, 84 agenciados, 19 franquicias, 282 patentados y 2.217 puntos de franqueo distribuidos en todas las provincias del país. Ofrece a la ciudadanía 2.674 puntos de atención en total.

Tabla 5

Puntos de atención del operador designado	
Tipo de oficina	Cantidad
Matriz	1
Sucursal	26
Agencia	45
Agenciado	84
Franquicia	19
Patentado	282
Punto de franqueo/buzón	2.217
Total de puntos de atención	2.674

Fuente: Fuente: Correos del Ecuador CDE E.P.

2.3 Distribución de los operadores postales en el Ecuador



Como se mencionó anteriormente, en el país están registrados 349 operadores postales públicos y privados; y, el operador designado (Correos del Ecuador E.P.), lo que arroja un total de 350 operadores postales. Estos se encuentran distribuidos en las diferentes regiones del país, como se puede mirar en la siguiente tabla:

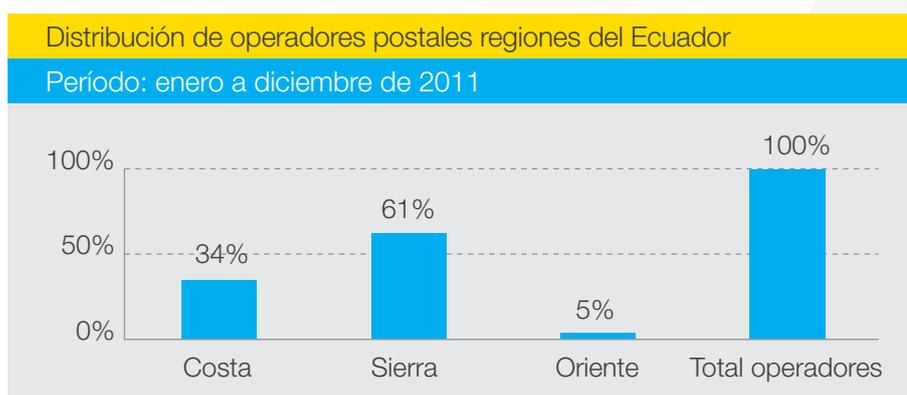
Tabla 6

Distribución de operadores postales / Regiones del Ecuador	
Período: enero a diciembre de 2011	
Regiones del Ecuador	No. de operadores
Costa	120
Sierra	215
Oriente	15
Total de operadores	350

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Al analizar esta distribución de forma porcentual, el 61% de los operadores postales está ubicado en la región Sierra, el 34% en la Costa y apenas el 5% en el Oriente.

Gráfico 4



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

2.3.1 Distribución de los operadores postales en la Sierra

Las inspecciones de la Agencia Nacional Postal muestran que 215 operadores atienden la demanda de servicio postal en las provincias de la región Sierra del país. En la siguiente tabla se puede apreciar la distribución geográfica:

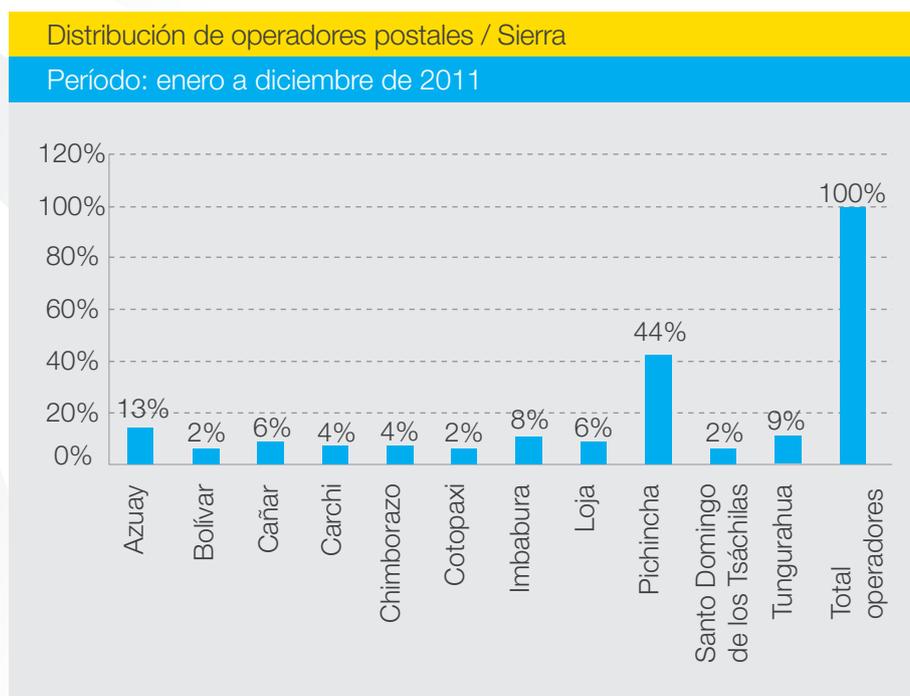
Tabla 7

Distribución de operadores postales / región Sierra	
Período: de enero a diciembre de 2011	
Provincia	No. de operadores
Azuay	29
Bolívar	5
Cañar	12
Carchi	8
Chimborazo	8
Cotopaxi	5
Imbabura	18
Loja	12
Pichincha	95
Santo Domingo de los Tsáchilas	4
Tungurahua	19
Total de Operadores	215

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

El análisis porcentual del mercado en la región Sierra refleja que el 44% de operadores está ubicado en la provincia de Pichincha y un 42% está compuesto por otras cinco provincias (Azuay, Tungurahua, Imbabura, Cañar y Loja). El 14% restante se distribuye entre las demás provincias.

Gráfico 5



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal



2.3.2 Distribución de los operadores postales en la Costa

En la región Costa están registrados 120 operadores postales. La siguiente tabla detalla el número de operadores por provincia en la región:

Tabla 8

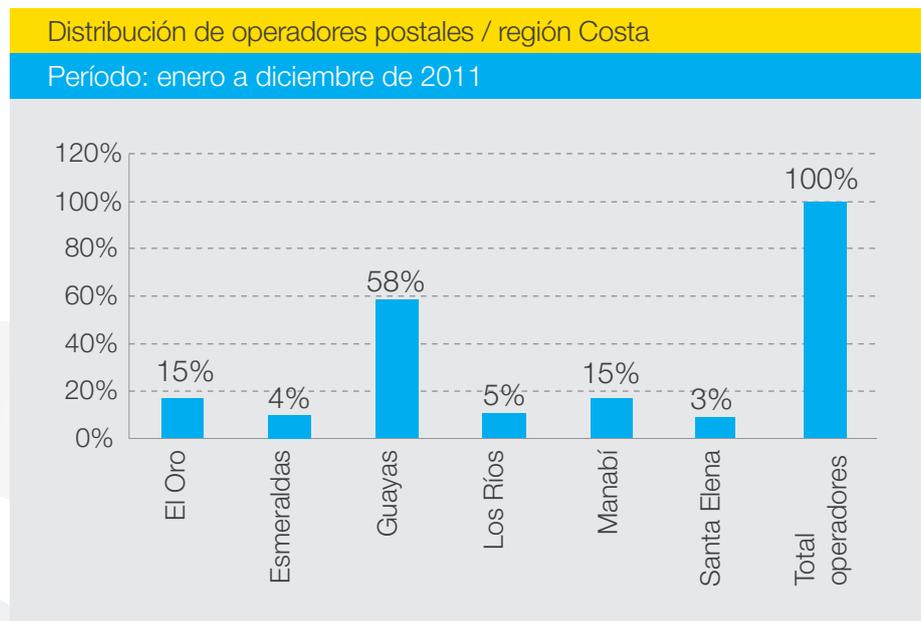
Distribución de operadores postales / región Costa	
Período: enero a diciembre de 2011	
Provincia	No. de operadores
El Oro	18
Esmeraldas	5
Guayas	69
Los Ríos	6
Manabí	18
Santa Elena	4
Total de operadores	120

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal



El 58% del mercado está en la provincia del Guayas, el 30% está en las provincias del Oro y Manabí; y el 12% restante se distribuye en las demás provincias del litoral.

Gráfico 6



Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

2.3.3 Distribución de los operadores postales en el Oriente

En la región del Oriente están registrados solamente 15 operadores postales, que tienen una distribución bastante uniforme.

En la siguiente tabla se detalla el número de operadores por provincia en esta región.

Tabla 9

Distribución de operadores postales / región Oriente

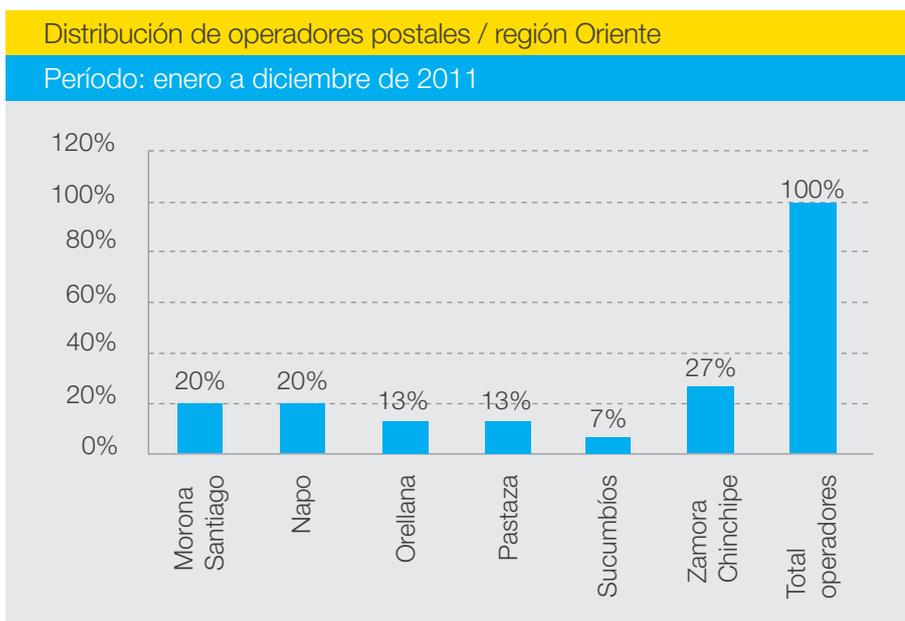
Período: de enero a diciembre de 2011

Provincia	No. de operadores
Morona Santiago	3
Napo	3
Orellana	2
Pastaza	2
Sucumbíos	1
Zamora Chinchipe	4
Total de operadores	15

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

El 27% del mercado se encuentra ubicado en la provincia de Zamora Chinchipe, el 20% está en las provincias de Morona Santiago y Napo. Orellana y Pastaza tienen un 13% y Sucumbios un 7%, sumando así el total de la muestra.

Gráfico 7



Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal





El sector postal en números

La Agencia Nacional Postal como ente regulador, con el fin de actualizar y procesar periódicamente el registro estadístico nacional, de acuerdo al artículo 1 (objeto) del Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional⁴ referente al mercado postal, realiza el levantamiento de la información sobre la facturación y la cantidad de piezas procesadas por los operadores postales.

3.1 Facturación de los operadores postales

La Agencia Nacional Postal efectuó un análisis de la facturación de los operadores públicos, privados y del operador designado.

Tabla 10

Tipo de operador	Monto facturado
Total operadores públicos y privados	61.815.062
Total operador designado	31.951.148
Total facturación	93.766.210

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

El mercado del servicio postal facturó cerca de 94 millones de dólares durante el año 2011. De esto, el 34% lo facturó Correos del Ecuador CDE E.P., como operador designado; y el restante 66%, lo facturaron los 349 operadores postales del país.

Gráfico 8



Fuente: Informes financieros recibidos por la Agencia Nacional Postal desde los operadores.

4. Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional, publicado en el Registro Oficial No. 665, 20 de marzo de 2012.

3.2 Cantidad de piezas procesadas por los operadores postales

En el año 2011, aproximadamente 105 millones de envíos u objetos postales fueron procesados por los operadores postales.

Los datos presentados son recogidos mediante los formularios establecidos por la Agencia Nacional Postal para el efecto, con base en el Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional referente al Mercado Postal.⁵

Tabla 11

Tipo de operador	Piezas procesadas
Total operadores públicos y privados	77.960.617
Total operador designado	26.230.093
Total piezas procesadas	104.190.710

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

El análisis porcentual permite ver que el 25% de las piezas fueron procesadas por el operador designado, y el 75% restante lo procesaron los 349 operadores públicos y privados del país.

Gráfico 9



Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

5. *Ibíd.*



Agencia Nacional Postal

Agencia Nacional Postal

ALL YELLOW

Agencia Nacional Postal



Resultados de la evaluación a los operadores postales

La Agencia Nacional Postal con el propósito de normalizar el procedimiento para la verificación y cumplimiento de los aspectos técnicos, legales y operacionales necesarios para la prestación de las actividades del sector postal y así garantizar al usuario la prestación de un servicio de calidad, como lo indica el artículo 2 del Reglamento de Inspecciones Postales, publicado en el Registro Oficial No. 662, del 15 de marzo de 2012, realiza inspecciones ordinarias que permiten comprobar el cumplimiento de los requisitos técnicos para la prestación del servicio postal.

4.1 Inspecciones

Inspección es toda operación técnica o actuación física, ejecutada en ejercicio de la función administrativa, a través de la cual la Agencia Nacional Postal podrá ejercer sus facultades de control, supervisión y regulación de los operadores postales y la protección al usuario.⁶

Las inspecciones serán:

- **Ordinarias.**- que son aquellas que se realizan para el registro o apertura de nuevas oficinas de un operador o son las inspecciones periódicas para la validación de actividad económica, cumplimiento de requisitos, redes postales, riesgos en la prestación del servicio, cumplimiento del procedimiento establecido en la normativa postal para el tratamiento de los envíos no distribuibles y rezagados; y, para medir la calidad del servicio que presta un operador postal.
- **Extraordinarias.**- que son aquellas que se efectúan previa disposición y/o autorización expresa de la dirección ejecutiva y su delegado.⁷

4.1.1 Resultados globales de las inspecciones ordinarias

Durante el año 2011, se realizaron 1.823 inspecciones ordinarias en diferentes ciudades y regiones del país, se las efectuaron en cada provincia, tanto a matrices como a sucursales de cada operador postal.

En la siguiente tabla se detalla el número de inspecciones por provincia:

6. Reglamento de Inspecciones Postales, artículo 1, numeral 6, publicado en el Registro Oficial No. 662, el 15 de marzo de 2012.
7. Para mayor información consulte el Reglamento de Inspecciones Postales, artículo 3, numeral 3.2, publicado en el Registro Oficial No. 662, el 15 de marzo de 2012.

Tabla 12

Período: enero a diciembre de 2011	
Provincia	No. inspecciones
Guayas	326
Azuay	199
Manabí	151
El Oro	139
Cañar	119
Pichincha	100
Tungurahua	80
Morona Santiago	77
Chimborazo	70
Imbabura	68
Loja	62
Esmeraldas	57
Zamora Chinchipe	55
Los Ríos	43
Santo Domingo de los Tsáchilas	42
Cotopaxi	41
Carchi	34
Orellana	31
Sucumbíos	30
Napo	26
Santa Elena	25
Bolívar	22
Pastaza	26
Total de inspecciones	1.823

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal



4.1.2 Distribución de las inspecciones ordinarias por regiones del país

La siguiente tabla muestra el número de inspecciones realizadas a los operadores postales a nivel regional en 2011:

Tabla 13

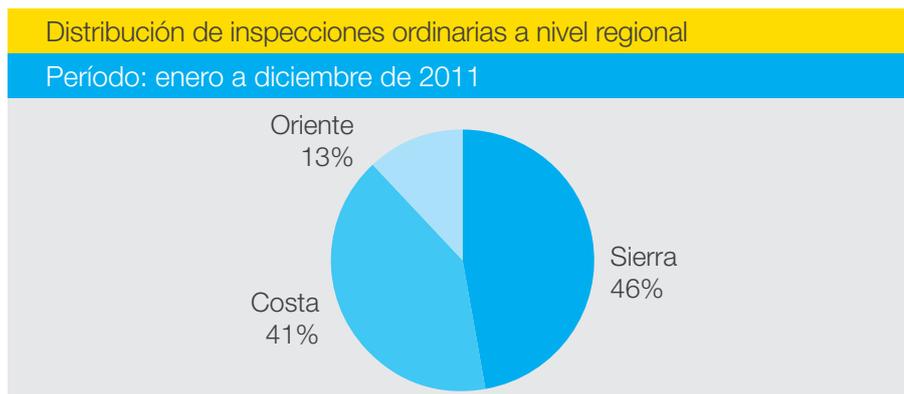
Distribución de inspecciones ordinarias / nivel regional	
Período: enero a diciembre de 2011	
Región	No. inspecciones
Sierra	837
Costa	741
Oriente	245
Total de inspecciones	1.823

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

De las 1.823 inspecciones ordinarias realizadas en todo el país, la gran parte se llevaron a cabo en la Sierra, en segundo lugar la Costa y, finalmente, en el Oriente, siguiendo la concentración del número de puntos de atención a la ciudadanía, por cada región.

Al realizar el análisis porcentual de los datos de la tabla No. 13, se aprecia en el gráfico 10 que el 46% de inspecciones ordinarias se dieron en la región Sierra, el 41% en la región Costa y el 13% en la región del Oriente completándose así la muestra.

Gráfico 10



Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

4.1.3 Distribución de las inspecciones ordinarias por tipo de oficina

A continuación se muestra los tipos de oficina que fueron inspeccionados:

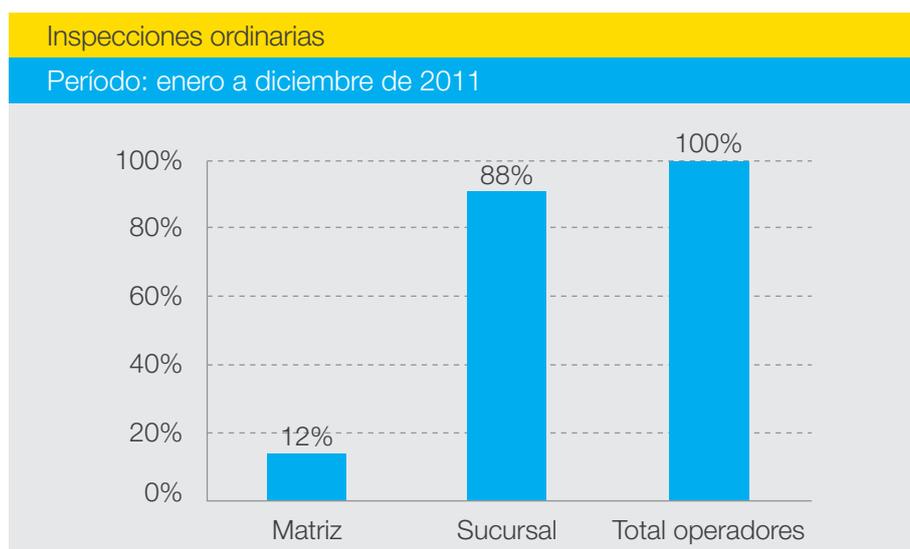
Tabla 14

Inspecciones ordinarias	
Período: enero a diciembre 2011	
Tipo de oficina	No. Inspecciones
Matriz	223
Sucursal	1.600
Total de inspecciones	1.823

Fuente: Base de datos Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Al realizar el análisis porcentual se aprecia que, en el año 2011, el 12% de inspecciones ordinarias se dieron a nivel de matriz, y el 88% de inspecciones ordinarias se realizaron en las sucursales.

Gráfico 11



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

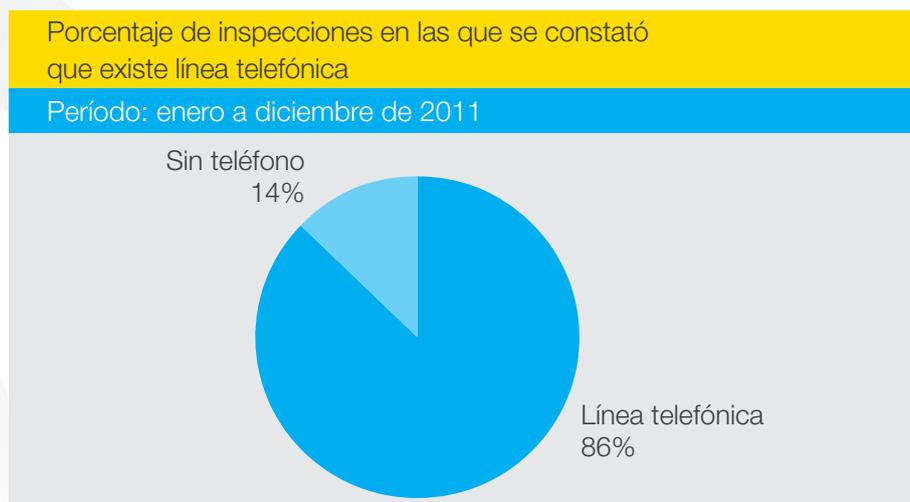
4.2 Resultados del cumplimiento de requisitos técnicos para la prestación del servicio postal

Una vez realizadas las inspecciones en matrices y sucursales, se puede concluir que el 56% del total de operadores postales, que fueron visitados (1.823), cumple con los cuatro requisitos básicos para la prestación del servicio postal, que son:

- Disponibilidad de línea telefónica
- Oficina de atención al usuario
- Balanza
- Personal del atención al cliente

En el 86% de las mencionadas inspecciones se evidencia que sí se cuenta con una línea telefónica y con una oficina de atención al público.

Gráfico 12



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

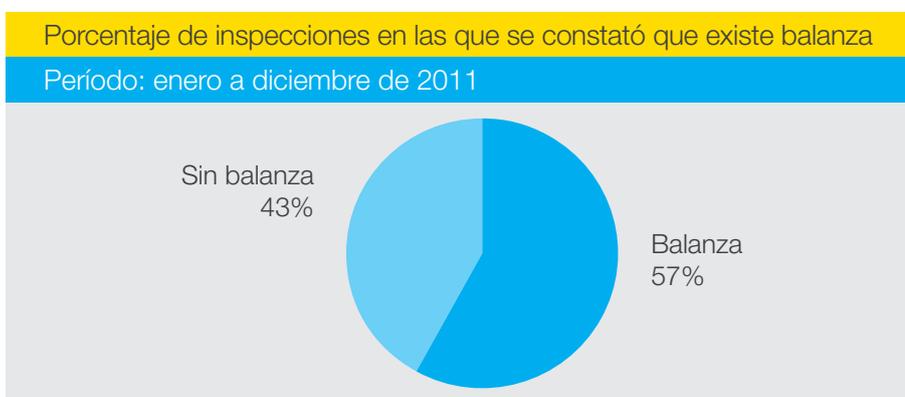
Gráfico 13



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Del 100% de inspecciones, se registra que solo un 57% cuenta con balanza; de los cuatro requerimientos básicos, este es el que presenta un menor cumplimiento por parte del operador postal.

Gráfico 14



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

En lo que se refiere al requisito técnico de contar con el servicio de una persona que atienda al cliente en el operador postal, el 87% de las inspecciones lo cumplieron.

Gráfico 15



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal



Protección al usuario del servicio postal ecuatoriano

Los usuarios del servicio postal, en caso de no haber recibido un servicio de calidad y que satisfaga sus necesidades, deben presentar sus reclamos ante el operador postal, según lo indica el Reglamento de Controversias o Reclamaciones relacionados a envíos postales, publicado en el Registro Oficial No. 663.

5.1 Reclamos presentados

Los reclamos presentados por parte de la ciudadanía, en el sector postal durante el año 2011, arrojaron los siguientes datos: 4.608 quejas hacia los operadores postales públicos, privados y al operador designado. En la siguiente tabla se detallan las causales para la presentación de un reclamo.

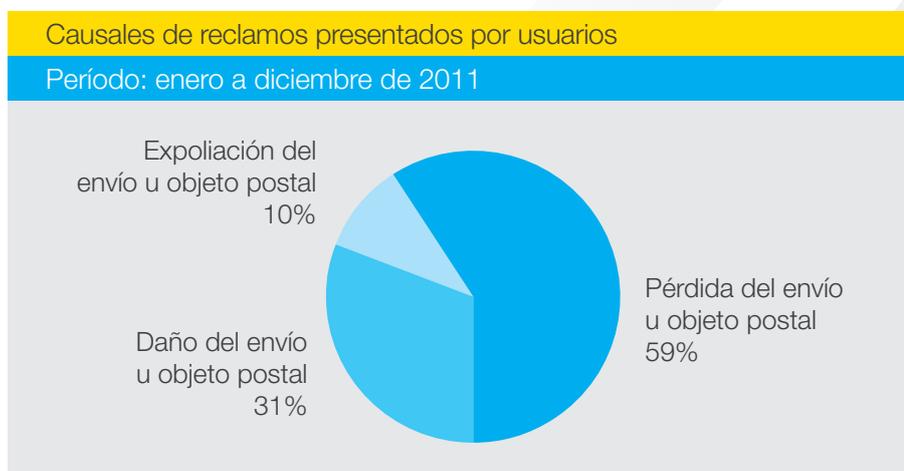
Tabla 15

Causales para la presentación de un reclamo	
Período: enero a diciembre 2011	
Pérdida del envío u objeto postal	2.705
Daño del envío u objeto postal	1.426
Expoliación del envío u objeto postal	477
Total de reclamos	4.608

Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

Bajo este marco, los reclamos presentados por el usuario correspondieron a: el 59% por pérdida del envío u objeto postal; el 31% de reclamos del envío u objeto postal, por año; y el 10% al reclamo por expoliación.⁸

Gráfico 16



Fuente: Base de datos de la Dirección de Registro y Protección al Usuario, Agencia Nacional Postal

8. Expoliación: apertura fraudulenta de un envío postal para apropiarse de todo o parte de su contenido.



Producción filatélica 2011

Conforme lo determina el literal f) del numeral 3 del artículo 16 del Estatuto Orgánico por Procesos de la Agencia Nacional Postal, publicado en el Registro Oficial No. 479 del 2 de diciembre de 2008, la Agencia Nacional Postal a través de la Dirección de Asuntos Internacionales y Filatelia es responsable de mantener una base estadística de las emisiones filatélicas que realiza el operador designado. Sobre este particular durante el año 2011 se registraron 17 emisiones.⁹

A continuación los damos a conocer:

1. Ecuador diverso
2. 100 UPAEP: uniendo culturas
3. 50 años del primer viaje al espacio Yuri Gagarin
4. Año internacional de los bosques
5. 50 años de la Cámara de Industrias y Producción
6. Centenario del colegio Cristóbal Colón
7. Día nacional de las telecomunicaciones
8. Flores ecuatorianas
9. Las siete maravillas del mundo
10. Año internacional de los afrodescendientes
11. Exporta fácil
12. Día internacional para la reducción de desastres
13. UPAEP 2011: buzones
14. Navidad 2011
15. Guadalajara 2011 XVI Juegos Panamericanos
16. 75 años Cámara de Comercio de Guayaquil
17. Prevención cáncer-SOLCA

9. <http://www.agenciapostal.gob.ec/ley-de-transparencia-ok/1-informacion-administrativa/2012-07-06-14-15-36.html>



La Agencia Nacional Postal a nivel internacional

La Agencia Nacional Postal, en cumplimiento con su responsabilidad de representar al país ante los organismos que trabajan en temas postales a nivel mundial, según lo indica el decreto de creación, ha representado al sector postal del país en las reuniones semestrales de la Unión Postal Universal (UPU) –organismo del Sistema de la Naciones Unidas, responsable de las políticas mundiales de los servicios postales–, en la ciudad de Berna, Suiza. Al igual que en la Unión Postal para las Américas, España y Portugal (UPAEP), en las reuniones de Consejo Consultivo y Consejo Ejecutivo, que se celebran anualmente en la ciudad de Montevideo en Uruguay.

7.1 Participación en la Unión Postal Universal



Ecuador es miembro de la Unión Postal Universal (UPU) creada en 1874. Esta organización internacional es la más antigua después de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones.

El principal foro de cooperación entre los correos lo constituye la UPU, y la conforman 191 países. Esta organización permite mantener una red universal a través de la oferta de productos y servicios modernos. Su función es también de consejo, mediación y de contacto; proporcionando, si es posible, asistencia técnica. Fija reglas para los inter-

cambios de correo internacional, y formula recomendaciones con el fin de estimular el crecimiento de los volúmenes de correo, así como mejorar la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

La misión de la UPU es el desarrollo de la cooperación social, cultural y comercial entre los pueblos mediante la operación eficiente de los servicios postales. Como institución intergubernamental, la UPU está llamada a desempeñar un papel en la revitalización continua de estos servicios.

Desde el año 2008, la ANP participa en las reuniones anuales de la UPU para revisar los avances del cumplimiento de las estrategias y reformas a reglamentos que se deciden cada cuatro años en los Congresos Mundiales del organismo.

Durante el período 2008-2011, la Agencia Nacional Postal ha participado en las reuniones del Consejo de Explotación Postal y del Consejo de Administración, con el fin de impulsar el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el Congreso de 2008 realizado en Ginebra; y, monitorear todas las acciones, con el objetivo de modernizar y estimular el desarrollo de los servicios postales en todo el mundo. Se toma en cuenta los retos y fenómenos que enfrenta el sector postal como la globalización, la liberalización del mercado, la competencia, la sustitución electrónica, el avance de las nuevas tecnologías, y las desigualdades regionales y nacionales.

7.2 Participación en la Unión Postal para las Américas, España y Portugal (UPAEP)

Una vez al año todos los países de América Latina, Canadá, Estados Unidos, España y Portugal son convocados por la UPAEP para sesionar por una semana, y así abordar temas de interés regional sobre los servicios postales.

Los temas que se discuten son los nuevos servicios que ofrecerán los operadores, las regulaciones y reglamentos con los que cada país cuenta para sus operadores públicos designados; que, además, evalúan los mecanismos de cooperación técnica.



7.3 Foro de Alta Dirección de Oporto

La Agencia Nacional Postal participó en la segunda edición del Foro de Alta Dirección celebrado en Portugal (Oporto), durante el 16 y 17 de mayo de 2011. Dicha participación tuvo como objetivo ser parte de las reflexiones de este foro, en el mismo se buscó responder a las necesidades y preocupaciones de los presidentes y altos directivos de los países miembros de la UPAEP; de esta manera, el tema se centró en *Correos. Caminos de suceso en un mundo que cambió*, el cual se desarrolló a través de ponencias como la innovación, la diversificación, la evolución y tendencia en la industria postal.



8



9

Proyección internacional al futuro

La Agencia Nacional Postal se proyecta hacia el mundo, por lo que en el año 2012, resultado de su trabajo en el campo internacional, buscará incrementar su participación y tener voz y voto en las decisiones de la Unión Postal Universal; y, ante los países que tienen entidades reguladoras, ser uno de los países que mejores prácticas realice, para lo cual ha decidido postularse al Consejo Administrativo de la Unión Postal Universal, que será elegido el 10 de octubre de 2012 durante el 25° Congreso de la UPU.

Perspectiva de 2012

La Agencia Nacional Postal tiene como objetivos estratégicos para 2012:

- Garantizar la prestación del servicio postal universal.
- Normar y regular el mercado postal con el fin de contar con un mercado eficiente y competitivo, que mantenga reglas de equidad; garantizando la prestación eficaz de los servicios postales públicos y privados, protegiendo los derechos de los usuarios.
- Fortalecer el mercado del servicio postal ecuatoriano, a través de procesos adecuados de control; y, así, impulsar su desarrollo.

Todos los Reglamentos de la Agencia Nacional Postal
pueden ser consultados en su página web:

www.agenciapostal.gob.ec

Quito

Av. Amazonas N35-89 y
Juan Pablo Sanz
Edificio Amazonas 4000,
pisos 6 y 7
Teléfono: 02 399 5800

Guayaquil

Pedro Carbo 613 y Luque
Edificio Vignolo, piso 5,
oficina 502
Teléfono: 04 253 3285
ext: 101 a 103

Cuenca

Luis Cordero 521
y Honorato Vásquez
Edificio Luis Cordero, oficina B
Teléfono: 07 285 0280
ext: 600 a 604