

RENDICIÓN DE CUENTAS 2012

AGENCIA NACIONAL POSTAL

Elaborado Enero 2013

Contenido

| | |
|--|----|
| Contenido | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 4 |
| 1. Datos generales de la autoridad que rinde cuentas | 5 |
| 1.1. Nombre: | 5 |
| 1.2. Cargo: | 5 |
| 1.3. Institución: | 5 |
| 1.4. Competencias que le asigna la Ley | 5 |
| 1.5. Sede administrativa | 8 |
| 1.6. Cobertura geográfica: unidades administrativas territoriales que integra | 8 |
| 1.7. Población estimada. | 8 |
| 1.8. Período del cual rinde cuentas: | 8 |
| 1.9. Fecha de elaboración del informe | 9 |
| 2. Planificación: | 9 |
| 2.1. Propuestas o plan de trabajo presentado al Consejo Nacional Electoral antes de la campaña electoral (sólo se aplica para personas que fueron elegidas por votación popular). | 9 |
| 2.2. Planes estratégicos institucionales: | 9 |
| 2.3. Relación con los objetivos del PNBV. | 10 |
| 2.4. Programas y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos. | 10 |
| 2.5. Obras de infraestructura iniciadas en este período. | 10 |
| 2.6. Obras que se han continuado de administraciones anteriores, estado de las mismas. | 11 |
| 2.7. Normativa que ha sido modificada o incorporada en el período que se describe. | 11 |
| 2.8. Recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado | 12 |
| 3. Presupuestos: | 12 |
| 3.1. Presupuesto del período en ejecución | 12 |
| 3.2. Procedimiento para su formulación. | 13 |
| 3.3. Presupuesto ejecutado: cambios que se realizaron, justificación de los cambios | 13 |
| 3.4. Procesos de contratación y compras públicas. | 14 |

| | |
|--|----|
| 4. Análisis del cumplimiento de los planes, programas, proyectos:..... | 17 |
| 4.1. Avance del cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral | 17 |
| 4.2. Avance del cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos. | 17 |
| <i>Metas e indicadores</i> | 17 |
| 4.3. Ejecución del presupuesto institucional..... | 35 |
| 4.4. Balance anual y niveles de cumplimiento de obligaciones: laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos (en el caso de empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público) | 36 |
| 4.5. Implementación de recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social, la Procuraduría General del Estado y Contraloría General del Estado..... | 36 |
| 5. Participación Ciudadana:..... | 39 |
| 5.1. Incorporación de la ciudadanía en el ciclo de la gestión: planificación, presupuestación, ejecución y control..... | 39 |
| 5.2. Mecanismos de participación ciudadana implementados. | 39 |
| 5.3. Criterios de selección para la convocatoria a la ciudadanía. | 39 |
| 5.4. Nivel de representatividad: número de personas, grupos a los que pertenecen, interculturalidad, género, discapacidad y étnico..... | 39 |
| 6. Transparencia y acceso a la información: | 40 |
| 6.1. Mecanismos utilizados para que la ciudadanía acceda a la información: medios de comunicación, página Web, asambleas, otros espacios..... | 40 |
| 6.2. Aspectos que se difundieron..... | 40 |
| 6.3. Periodicidad de la actualización de la información. | 41 |
| 6.4. Mecanismos que se utilizaron para recoger la opinión ciudadana: foros virtuales, encuestas, formularios, etc..... | 41 |
| 6.5. Cómo se incorporaron los aportes ciudadanos. | 41 |
| 7. Anexos:..... | 41 |

INTRODUCCIÓN

La Agencia Nacional Postal, es la entidad gubernamental encargada de regular y controlar las actividades relacionadas con la prestación del servicio postal brindado tanto por operadores del sector público como del sector privado en el territorio nacional, su misión es normar, regular y supervisar el sector postal, público y privado, mediante la aplicación de instrumentos técnicos y legales que garanticen una eficiente prestación del servicio postal universal y demás servicios complementarios protegiendo los derechos de la ciudadanía..

La Institución fue creada mediante Decreto Ejecutivo No. 1207, publicado en el Registro Oficial No. 391 del 29 de julio de 2008 y está adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. En cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, ponemos a consideración de la ciudadanía las labores realizadas en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2012.

Todo el trabajo desarrollado durante esta gestión, demuestra de manera concreta las actividades ejecutadas y logros alcanzados por la Agencia Nacional Postal, en beneficio de las ecuatorianas y los ecuatorianos. Seguimos trabajando por el Ecuador del buen vivir.

1. Datos generales de la autoridad que rinde cuentas

1.1. Nombre:

María de los Ángeles Morales Neira

1.2. Cargo:

Directora Ejecutiva

1.3. Institución:

Agencia Nacional Postal

1.4. Competencias que le asigna la Ley

1.- De acuerdo a lo dispuesto por el Art. 11 del Reglamento de los Servicios Postales, contenido en el Decreto Ejecutivo No.1207 y publicado en el Registro Oficial No. 391 de 29 de julio de 2008, la Agencia Nacional Postal tienen entre sus funciones las siguientes:

“Art. 11.- La Agencia Nacional Postal ejercerá las siguientes funciones:

- a) Determinar de conformidad con la Ley de Modernización del Estado, los derechos que deban cancelar los operadores postales;
- b) Fijar tarifas máximas y mínimas para la prestación del servicio postal, exceptuándose las del Servicio Postal Universal;
- c) Aprobar y evaluar anualmente el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y expedir las normas internas necesarias para su funcionamiento;
- d) Ejercer la representación postal oficial ecuatoriana, en congresos y más reuniones internacionales sobre la materia;
- e) Vigilar que el operador a quien se delegue la prestación del servicio postal universal y todos los operadores del sector postal en general, cumplan con los convenios internacionales vigentes en el Ecuador;
- f) Dictar resoluciones técnicas necesarias para el buen funcionamiento de los servicios que prestan los operadores postales;

g) Supervisar y controlar el cumplimiento del servicio postal universal y realizar un seguimiento de la prestación del mismo, así como supervisar el cumplimiento de las normas respectivas por parte del operador correspondiente;

h) Velar por la eficiencia de los servicios postales, garantizando la protección de los derechos de los usuarios, así como la libre competencia en el sector postal; y,

i) Las demás establecidas por la Ley, reglamentos, acuerdos, convenios y acuerdos internacionales.”

2.- Del mismo modo, mediante Acuerdo Ministerial No. 125, publicado en el Registro Oficial No. 429 de fecha 18 de abril de 2011, el señor Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, ingeniero Jaime Guerrero Ruíz, acuerda designar a la Dra. María de los Ángeles Morales Neira, como Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal.

3.- A través del Acuerdo Ministerial No. 0135, publicado en el Registro Oficial No. 459 de 31 de mayo de 2011, emitido por el señor ingeniero Jaime Guerrero Ruíz, Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, se establecen en el Art. 1 del referido Acuerdo las facultades y atribuciones de la Directora Ejecutiva de la Agencia Nacional Postal, siendo estas las siguientes:

“a) Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia Nacional Postal;

b) Ejecutar y controlar la gestión técnica, financiera y administrativa de la institución;

c) Administrar los bienes y fondos de la Agencia Nacional Postal, de conformidad con las leyes y reglamentos que rigen al sector público;

d) Aprobar la pro forma del presupuesto, el Programa de Inversión Anual (PIA), el Plan Operativo Anual (POA), el Plan Anual de Contratación (PAC) de la agencia;

e) Gestionar el financiamiento interno y externo, para el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Agencia Nacional Postal;

f) Autorizar gastos e inversiones, fianzas, avales, garantías, créditos; y, celebrar contratos conforme los reglamentos y normas internas que emita, en concordancia con la normativa que rige el sector público;

g) Nombrar, contratar y remover al personal ejecutivo, técnico y administrativo de la Agencia Nacional Postal, con sujeción a lo previsto en las leyes pertinentes;

h) Presentar un informe de labores trimestral al Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

- i) Previo a las autorizaciones de ley, solicitar la respectiva aprobación del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para viajes internacionales que realicen los funcionarios de la Agencia Nacional Postal;
- j) Presentar para conocimiento y aprobación del Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, las ponencias que llevará la Agencia Nacional Postal en congresos y más reuniones internacionales en ejercicio de su representación oficial;
- k) Suscribir contratos, convenios, acuerdos y más compromisos que se requieran para la consecución de los fines de la agencia;
- l) Decidir la apertura de delegaciones provinciales o regionales en el territorio nacional, previo a las autorizaciones correspondientes;
- m) Dictar normas e instructivos operativos relacionados con el funcionamiento de la Agencia Nacional Postal;
- n) Elaborar y aprobar los proyectos de regulación necesarios para el adecuado desenvolvimiento del sector postal, los cuales deberán realizarse en coordinación con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;
- o) Delegar el ejercicio de sus facultades a los funcionarios de la Agencia Nacional Postal, cuando la gestión administrativa así lo requiera, de conformidad con la ley;
- p) Fijar tarifas máximas y mínimas para la prestación del servicio postal universal;
- q) Aprobar y evaluar anualmente el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y expedir las normas internas necesarias para su funcionamiento;
- r) Vigilar que el operador público y todos los operadores del sector postal en general, cumplan con las leyes, normas y más disposiciones vigentes en el Ecuador;
- s) Conocer las infracciones a la normativa postal y aplicar las sanciones correspondientes;
- t) Otorgar los certificados de registro que habilitan a las personas naturales o jurídicas a realizar actividades postales; y,
- u) Las demás establecidas por el Ministro de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.”

4.- Por otro lado, de acuerdo a lo establecido en el Art. 2 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, la Agencia Nacional Postal forma parte de la Función Ejecutiva como un órgano adscrito a un Ministerio de Estado, y en virtud de lo determinado por el Art. 10-2 del citado Estatuto, tiene como atribuciones la emisión de normas para el adecuado y oportuno desarrollo y cumplimiento de la política pública y la prestación de los servicios, con el fin de dirigir, orientar o modificar la conducta de los agentes regulados, así como la comprobación, fiscalización, supervisión y vigilancia ejercida con la finalidad de velar por el interés general y el cumplimiento del ordenamiento jurídico.

1.5. Sede administrativa

- **Provincia: Pichincha**

Cantón: Quito

Parroquia: Iñaquito

Dirección: Avenida Amazonas N35-89 y Juan Pablo Sanz. Edificio Amazonas 4000 pisos 6 y 7.

Correo electrónico: mmorales@agenciapostal.gob.ec

Página Web: www.agenciapostal.gob.ec

Teléfonos: (593)-2-3995800

1.6. Cobertura geográfica: unidades administrativas territoriales que integra.

- **Provincia: Guayas**

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Rocafuerte

Dirección: Pedro Carbo No 613 y Luque. Edificio Vignolo, piso 5 Of. 502

Correo electrónico: amorales@agenciapostal.gob.ec

Página Web: www.agenciapostal.gob.ec

Teléfonos: (593)-4-2533285

- **Provincia: Azuay**

Cantón: Cuenca

Parroquia: El Sagrario

Dirección: Luis Cordero No 521 y Honorato Vásquez, Edificio Luis Cordero, Oficina B

Correo electrónico: vgarate@agenciapostal.gob.ec

Página Web: www.agenciapostal.gob.ec

Teléfonos: (593)-7-2837156

1.7. Población estimada.

La labor de la Agencia Nacional Postal está enfocada a los 14'483.499 ciudadanos y ciudadanas

1.8. Período del cual rinde cuentas:

Enero-diciembre 2012

1.9. Fecha de elaboración del informe.

10 de enero de 2013

2. Planificación:

2.1. Propuestas o plan de trabajo presentado al Consejo Nacional Electoral antes de la campaña electoral (sólo se aplica para personas que fueron elegidas por votación popular).

No aplica, debido a que la máxima autoridad de la Agencia Nacional Postal no es elegida por votación popular.

2.2. Planes estratégicos institucionales:

Visión: Al 2017, ser una entidad de regulación y supervisión, que ejerza su mandato legal según las mejores prácticas internacionales, que goce de la confianza y reconocimiento de la sociedad, contribuyendo a la democratización y sostenibilidad del sector postal así como a la protección de los derechos de la ciudadanía; apoyándose en el capital humano competente, con recursos materiales y tecnológicos adecuados.

Misión: Somos una entidad gubernamental que norma, regula y supervisa el sector postal, público y privado, mediante la aplicación de instrumentos técnicos y legales que garanticen una eficiente prestación del servicio postal universal y demás servicios complementarios, protegiendo los derechos de la ciudadanía.

Políticas: Los Objetivos Estratégicos de la Agencia Nacional Postal están alineados a la Política No. 2 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) conocida como Estrategia de Ecuador Digital 2.0

Política No. 2 Estrategia Ecuador Digital 2.0: "Incrementar el uso de las TIC para la transformación productiva y desarrollo económico"

Objetivos Institucionales:

La Agencia Nacional desarrolla sus actividades para el cumplimiento de los siguientes Objetivos Estratégicos Institucionales:

1. Garantizar la prestación del Servicio Postal Universal
2. Normar y regular el mercado postal, con el fin de contar con un mercado de eficiente competencia, manteniendo reglas de equidad, garantizando la prestación eficiente del servicio postal público y privado, y protegiendo los derechos constitucionales del usuario.
3. Modernizar y fortalecer el mercado del servicio postal ecuatoriano, a través de procesos adecuados de control.
4. Incrementar los niveles de madurez institucional

2.3. Relación con los objetivos del PNBV.

Los objetivos estratégicos de la Agencia Nacional Postal se encuentran alineados con el Objetivo 12 Plan Nacional del Buen Vivir “Construir un Estado democrático para el Buen Vivir”

2.4. Programas y proyectos iniciados en la gestión y estado de los mismos.

- Proyecto en ejecución:

La Agencia Nacional Postal durante el año 2012 manejó dos proyectos de inversión:

1. “Estudios de Factibilidad de La Reforma del Sector Postal”
Estado: Finalizado al 31 de diciembre de 2012.
2. “Implementación del Sistema del Código Postal en el Ecuador” este proyecto fue priorizado por la Secretaria Nacional de Planificación el día 13 de julio de 2012 y el mismo tendrá una duración hasta el 31 de diciembre de 2013.

Estado: Actualmente el proyecto se encuentra en ejecución.

2.5. Obras de infraestructura iniciadas en este período.

No aplica, debido a que los proyectos que maneja la Agencia Nacional Postal no implican el desarrollo de Infraestructura.

2.6. Obras que se han continuado de administraciones anteriores, estado de las mismas.

No aplica, ya que desde el inicio de sus funciones, la Agencia Nacional Postal tuvo aprobado un solo proyecto que está relacionado con la elaboración de estudios y que se concluyó el 31 de diciembre de 2012.

2.7. Normativa que ha sido modificada o incorporada en el período que se describe.

Normativa emitida por la Agencia Nacional Postal en el periodo comprendido entre enero a diciembre del año 2012

| MES | TIPO DE NORMA | ADMINISTRACIÓN |
|-------------------|---|---|
| Febrero | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Inspecciones Postales. 2. Reglamento para el Tratamiento de Controversias o Reclamaciones Relacionados a Envíos Postales. 3. Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional Referente al Mercado Postal. 4. Instructivo para el Remate y Venta Directa del Contenido Proveniente de los Envíos Postales Rezagados. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |
| Abril | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento para la Prestación del Servicio Postal para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |
| Mayo | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento de Registro de Operadores Postales. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |
| Septiembre | <ol style="list-style-type: none"> 1. Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |
| Noviembre | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento para Establecer los Procedimientos en la Prestación del Servicio Postal. 2. Reforma al Reglamento de Inspecciones Postales. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |
| Diciembre | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instructivo para el Mantenimiento del Equipamiento Básico Postal. 2. Glosario de Términos Postales. | Dra. María de los Ángeles Morales Neira |

*Los meses de enero, marzo, junio, julio, agosto y octubre no constan en el cuadro debido a que no se emitió ninguna normativa.

2.8. Recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.

En lo que respecta a las recomendaciones emanadas por las entidades que forman parte de la Función de Transparencia y Control Social, entre las que se encuentra la Contraloría General del Estado, la Dirección de Auditoría del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información realizó la Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con las normas 200-Ambiente de Control; 300-Evaluación del Riesgo; y, 406-Administración Financiera - Administración de Bienes, y demás normas y disposiciones legales relacionadas con la Agencia Nacional Postal, por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de septiembre de 2011. Una vez finalizada la evaluación predicha, la citada Cartera de Estado emitió el informe No. MINTEL-DAI-02-2011, mismo que fue aprobado por la Contraloría General del Estado el 23 de abril de 2012; consecuencia de lo cual esta Institución a lo largo del año 2012 ha venido cumpliendo con las recomendaciones realizadas.

Del mismo modo, la Procuraduría General del Estado mediante Oficio No. 006772 de 5 de marzo de 2012, emitió un pronunciamiento relacionado con el procedimiento para el tratamiento de los envíos u objetos postales rezagados, a través del cual ratificó el criterio de la Agencia Nacional Postal respecto a la facultad de expedir una resolución que permitiría donar aquellos objetos declarados como rezagados a las instituciones con las cuales la Agencia Nacional Postal tenga suscrito un convenio de cooperación interinstitucional; lo que fue acatado en forma estricta por esta Entidad.

3. Presupuestos:

3.1. Presupuesto del período en ejecución

| PRESUPUESTO GENERAL DE LA INSTITUCIÓN | | | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------|--------------|----------------|-------------------|-----|
| TEMÁTICA | EXPLICACIÓN | | | | | |
| Presupuesto General | Codificado | \$ Montos globales | 3.204.581,16 | | | |
| | Ejecutado (devengado + anticipos) | \$ Montos globales | 2.734.119,33 | % de ejecución | 85,32% | |
| | Gasto corriente (grupos 5, 8 y 9) | \$ Montos globales | 1.986.534,49 | 91,00% | % del presupuesto | 62% |
| | Proyectos de inversión (grupos 7 y 8) | \$ Montos globales | 747.584,84 | 72,00% | % del presupuesto | 23% |

3.2. Procedimiento para su formulación.

3.2.1. Participación de la ciudadanía en la priorización, formulación, aprobación, ejecución, evaluación y control.

Para legitimar y democratizar la información financiera, la Agencia Nacional Postal en su página Web publica mensualmente la ejecución presupuestaria, procesos de contratación y pago de viáticos. Este mecanismo constituye un medio para la institucionalización de rendición de cuentas y la promoción de procesos de control social de manera objetiva e independiente.

3.2.2. Criterios para la priorización de necesidades.

El criterio se toma en base de la valoración del Plan Operativo Anual (POA) en donde se encuentran las actividades y metas a realizarse dentro de la Agencia Nacional Postal.

Se priorizó la asignación presupuestaria tomando en consideración en primer término la protección de los derechos de los ciudadanos, es decir recursos para atender la Regulación y Control postal, y al mismo tiempo se asignaron recursos para los procesos gobernantes y de apoyo que facilitan la ejecución de los procesos agregadores de valor: inspecciones y creación de normativa.

3.2.3. Criterios para la asignación de presupuesto en la priorización de necesidades del presupuesto participativo.

No aplica, ya que se tomó en consideración la necesidad de proteger los derechos de los ciudadanos en el área postal en función de los estudios realizados y las experiencias de años anteriores.

3.3. Presupuesto ejecutado: cambios que se realizaron, justificación de los cambios.

Volumen de modificaciones presupuestarias

| No. | Modificaciones | Número de modificaciones presupuestarias solicitadas | Número de modificaciones presupuestarias aprobadas | % No. modif. pres. aprobadas/n. modificaciones |
|-----|--------------------------------|--|--|--|
| 1 | Modificaciones presupuestarias | 96 | 85 | 88,54 |

Volumen de reprogramaciones financieras

| No. | Modificaciones | Número de reprogramaciones s financieras solicitadas | Número de reprogramación es financieras aprobadas | % No. reprog. financ. aprobadas/n, reprog. financieras |
|-----|------------------------------|--|---|--|
| 1 | Reprogramaciones financieras | 10 | 8 | 80,00 % |

Justificación: La entidad constantemente reformuló su presupuesto debido a la falta de asignación de recursos y en los meses de noviembre y diciembre a la asignación de recursos por parte de la SENATEL, y a la distribución adecuada por parte del Ministerio de Finanzas.

3.4. Procesos de contratación y compras públicas.

| CONTRATACIÓN PÚBLICA | | | | | |
|----------------------|-------------------------------|-----------------------------|----------------|-------------------|--------|
| TEMÁTICA | EXPLICACIÓN | | | | |
| CONTRATACIÓN | Obras | | | | |
| | Bienes | \$ 162.183,39 | % de ejecución | 100% | |
| | Servicios | \$ 583.042,69 | % de ejecución | 100% | |
| | Procedimientos Dinámicos | Catálogo electrónico | \$ 60.658,22 | % del presupuesto | 1.89% |
| | | Subasta Inversa Electrónica | \$ 207.929,26 | % del presupuesto | 6.49% |
| | Procedimientos Comunes | Licitación | | % del presupuesto | |
| | | Cotización | | % del presupuesto | |
| | | Menor Cuantía | \$ 13.280,00 | % del presupuesto | 0.41 % |
| | Procedimientos de Consultoría | Concurso Público | | % del presupuesto | |
| | | Lista Corta | \$ 294.000,00 | % del presupuesto | 9.17% |
| | | Contratación Directa | \$ 131.498,11 | % del presupuesto | 4.10% |
| | Otros (explicar) | | | % del presupuesto | |

| CONTRATACIÓN PÚBLICA | | | | | |
|-------------------------|------------------------------|---|-------------------|-------------------|--------|
| TEMÁTICA | EXPLICACIÓN | | | | |
| CONTRATACIÓN | Procedimientos Especiales | Contrato Integral por Precio Fijo | | % del presupuesto | |
| | | Contrataciones en Situaciones de Emergencia | | % del presupuesto | |
| | | Compras de Bienes Inmuebles | \$679.635 | % del presupuesto | 21,21% |
| | | Arrendamiento de Bienes Inmuebles | \$114.840,00 | % del presupuesto | 3,58% |
| | | Ferias Inclusivas | | % del presupuesto | |
| | | Seguros | \$9.454,00 | % del presupuesto | 0,30% |
| | | Arrendamiento de Bienes Muebles | \$20.200,00 | % del presupuesto | 0,63% |
| | | Otros (explicar) | | % del presupuesto | |
| | Por Régimen Especial | Contratos | \$131.498,11 | % del presupuesto | 4,10% |
| | | Compras de Bienes Inmuebles | \$135.500,48 | % del presupuesto | 4,23% |
| | | Concurso Público | | % del presupuesto | |
| | | Lista Corta | \$294.000,00 | % del presupuesto | 9,17% |
| | | Contratación Directa | \$9.935,00 | % del presupuesto | 0,31% |
| | | Contrato Integral por Precio Fijo | \$131.498,11 | % del presupuesto | 4,10% |
| Otros (explicar) | | | % del presupuesto | | |

Los principales procesos de contratación de ínfima cuantía son los siguientes:

| Descripción del bien, obra o servicio adquirido | MONTO |
|--|------------|
| Proceso para la renovación de las licencias adquiridas del sistema Silec | \$1,764.00 |
| Contratación de un courier para enviar 73 oficios internacionales de agradecimiento a los países miembros de la Unión Postal Universal | \$2,116.19 |
| Adquisición de material para impresiones | \$1,334.50 |
| Adquisición de dos estaciones de trabajo , un sofá bipersonal, una mesa para revistas | \$907.20 |
| Adquisición de mobiliario para la delegación de Guayas y Azuay | \$2,105.00 |
| Elaboración de estructuras autoportables para la información institucional | \$2,967.00 |
| Mantenimiento de las impresoras | \$425.00 |
| Adquisición de retroproyectors con pantalla de proyección, soporte de proyección con su instalación | \$3,290.00 |

| | |
|--|--------------------|
| Compra de una bandeja de almacenamiento HPM 6412-A y tres discos duros HPPBA | \$5,120.00 |
| Taller de motivación de trabajo en equipo para funcionarios de la Agencia Nacional Postal. | \$5,190.00 |
| Adquisición de una impresora para la unidad de Planificación de la Agencia Nacional Postal | \$1,465.00 |
| Adquisición de un sistema de vigilancia de cámaras | \$1,333.00 |
| Adquisición de teléfonos IP | \$3,829.00 |
| Traducción de 5 documentos del idioma español al inglés sobre el “Código Postal en el Ecuador” | \$4,995.85 |
| Contratación de una empresa que realice capacitación de imagen empresarial para los funcionarios de la Agencia | \$2,000.00 |
| Total de contratación de ínfima cuantía | \$38,841.74 |

En lo que tiene que ver con el tema de los estudios se realizó la contratación por lista corta.

| Estudios | MONTO |
|--|---------------------|
| Estudio para una propuesta de un Sistema de Control Postal | \$68,000.00 |
| Desarrollo y estructuración del Sistema de Código Postal | \$226,000.00 |
| Total de contratación por lista corta | \$294,000.00 |

En lo que tiene relación a la compra mediante subasta inversa:

| Descripción del bien, obra o servicio adquirido | MONTO |
|---|----------------------|
| Adquisición de tres (3) vehículos camionetas doble cabina 4x4 a diésel | \$ 98.523,48 |
| Extensión de garantías para los servidores, equipos de almacenamiento y soporte en herramientas de respaldo, monitoreo y administración de los servidores de la agencia nacional postal | \$ 16.651,60 |
| Adquisición de toners para atender la funcionalidad del proyecto código postal. | \$ 19.750,00 |
| Adquisición de un (1) vehículo para la Agencia Nacional Postal | \$ 26.570,00 |
| Adquisición de software de virtualización que incluye instalación, configuración y migración para los servidores de la agencia nacional postal | \$ 13.348,39 |
| Adquisición de uniformes para los servidores de la Agencia Nacional Postal | \$ 9.640,00 |
| Adquisición de toners para impresoras de la Agencia Nacional Postal | \$ 8.487,77 |
| Toners para las impresoras de la Agencia Nacional Postal | \$ 9.580,85 |
| Adquisición de switch de datos de 48 puertos para data center de la Agencia Nacional Postal | \$ 6.400,00 |
| Total de contratación por subasta inversa electrónica | \$ 207.929,26 |

4. Análisis del cumplimiento de los planes, programas, proyectos:

4.1. Avance del cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral.

No aplica, debido a que la Agencia Nacional Postal no cuenta con autoridades de elección popular.

4.2. Avance del cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos.

CUMPLIMIENTO DE POA / PLAN ESTRATÉGICO

Metas e indicadores

En lo referente a las metas e indicadores, se trabajó en base de actividades identificadas a efectuarse por cada una de las áreas de la Agencia Nacional Postal para el año 2012, de esa manera se controló el avance y cumplimiento de las mismas, el indicador para su medición fue porcentual y se ponderó en función de la meta establecida dentro de los indicadores ingresados a la Programación Plurianual de la Política Pública (PPPP) que constan en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

Las metas e indicadores de la Agencia Nacional Postal en base de los *objetivos* institucionales para el año 2012:

| PRINCIPALES ASPECTOS DE LA PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL | |
|---|--|
| PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA (Insumo GPR) | BREVE EXPLICACIÓN DE SU CUMPLIMIENTO |
| <p>Política Pública: Los Objetivos Estratégicos de la Agencia Nacional Postal están alineados a la Política No. 2 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) conocida como Estrategia de Ecuador Digital 2.0</p> | <p>Objetivo Estratégico Institucional No.1 “Garantizar la prestación del Servicio Postal Universal”.</p> <p>La meta para el año 2012 se estableció en alcanzar el 30.77%, de las actividades del Plan Operativo Anual (POA) relacionadas a este objetivo se logró alcanzar un cumplimiento del 91% en base a lo programado dentro del PPPP.</p> <p>Objetivo Estratégico Institucional No.2 “Normar y regular el mercado postal, con el fin de contar con un mercado de eficiente competencia, manteniendo reglas de equidad, garantizando la prestación eficiente del servicio postal público y privado, y protegiendo los derechos constitucionales del usuario”.</p> |

| | |
|---|--|
| <p>Política No. 2 Estrategia Ecuador Digital 2.0: "Incrementar el uso de las TIC para la transformación productiva y desarrollo económico"</p> | <p>La meta para el año 2012 se estableció en alcanzar el 32%, de las actividades del Plan Operativo Anual (POA) relacionadas a este objetivo, se logró alcanzar un cumplimiento del 108% por lo que la meta se superó en base a lo programado dentro del PPPP.</p> <hr/> <p>Objetivo Estratégico Institucional No.3 "Modernizar y fortalecer el mercado del servicio postal ecuatoriano, a través de procesos adecuados de control".</p> <p>La meta para el año 2012 se estableció en alcanzar el 26.68%, de las actividades del Plan Operativo Anual (POA) relacionadas a este objetivo, se logró alcanzar un cumplimiento del 98%., que representa un avance con respecto a la meta de 26.15%.</p> <p>Objetivo Estratégico Institucional No.4 "Incrementar los niveles de madurez institucional".</p> <p>La meta para el año 2012 se estableció en alcanzar el 9.47%, de las actividades del Plan Operativo Anual (POA) relacionadas a este objetivo, se logró alcanzar un cumplimiento del 104%. Por lo que se superó la meta establecida dentro de lo programado en el PPPP.</p> |
| Planes (1): | Plan Integral de Reforma y Desarrollo Postal (PIDEP) de Ecuador |
| Programas(1): | Estudios de factibilidad de la reforma postal (PIDEP) |
| Proyectos(1): | Estudios de factibilidad de la reforma postal |
| Programa (2) | Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador |
| Programa (2) | Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador |

Proyectos de inversión

Proyecto: "Estudios de Factibilidad de La Reforma del Sector Postal"

La Agencia Nacional Postal durante el año 2012 tuvo a su cargo el proyecto de "Estudios de Factibilidad de La Reforma del Sector Postal", cuya fecha de terminación fue establecida para el 31 de diciembre del año 2012.

Al finalizar el periodo, la ejecución del presupuesto del proyecto fue del 96.89%.

La ejecución física del proyecto de inversión al 31 de diciembre de 2012 fue del 100%,

Proyecto: “Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador”

La Agencia Nacional Postal obtuvo el dictamen de prioridad de proyecto el mes de julio de 2012 en el cual se comenzó con la ejecución misma que tiene que ser concluida el 31 de diciembre de 2013. El proyecto logró culminar con éxitos los siguientes componentes:

Proyectos de Gasto Corriente

Durante el año 2012 la Agencia Nacional Postal no manejó proyectos con cuenta de Gasto Corriente.

Detalle de logros y Resultados

Logros alcanzados por la Agencia Nacional Postal en el año 2012 son los siguientes:

❖ *Logro 1: Normalización del Mercado*

El proceso de normalización de la Agencia Nacional Postal inició en el año 2008, a lo largo de estos años la Institución ha procurado emitir normativa que garantice un permanente desarrollo del sector postal y que proteja los derechos de las ciudadanas y ciudadanos, usuarios de éste servicio; tal es así, que en el año 2012 la Institución ha tenido como objetivo mejorar la normativa emitida, así como expedir nuevos instrumentos legales en áreas en las cuales se requería la intervención de la Institución, por lo que la regulación del sector postal durante el año 2012 ha contado con siete (7) reglamentos y dos (2) instructivos, lo que ha permitido alcanzar los objetivos y metas planteados por la Entidad, incidiendo en el crecimiento equilibrado y enfocado en la eficiencia y calidad que han tenido los operadores postales durante este tiempo. Es importante también indicar que la Agencia Nacional Postal emitió un glosario con la definición de los términos técnicos postales que son utilizados por los operadores durante la prestación del servicio postal, a fin de que su comprensión y aplicación esté acorde con lo determinado en el ordenamiento jurídico vigente tanto a nivel nacional como internacional. Finalmente, la Agencia Nacional Postal expidió la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal que contiene los parámetros que el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador debe cumplir respecto a la composición, acceso, calidad y asequibilidad en la prestación del Servicio Postal Universal, para garantizar el derecho al acceso a las comunicaciones postales de todas las ciudadanas y ciudadanos.



Los Reglamentos elaborados fueron los siguientes:

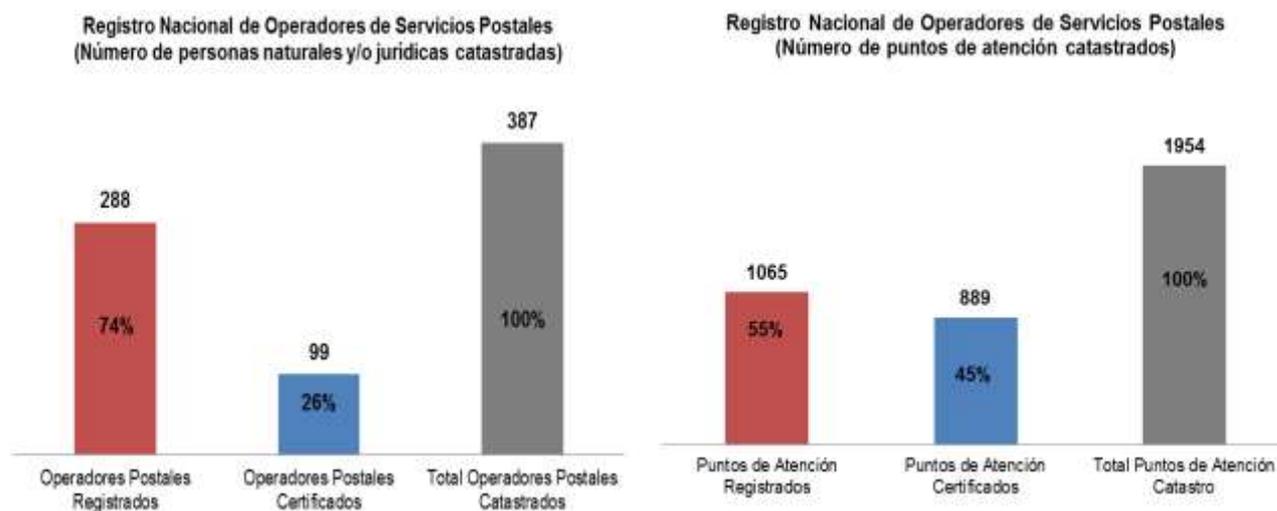
- Reglamento de Inspecciones Postales.
- Reglamento para el Tratamiento de Controversias o Reclamaciones Relacionados a Envíos Postales.
- Reglamento de Envío de Información de los Operadores Postales para el Registro Estadístico Nacional Referente al Mercado Postal.
- Reglamento para la Prestación del Servicio Postal para el Régimen Especial de la Provincia de Galápagos.
- Reglamento de Registro de Operadores Postales.
- Reglamento para Establecer los Procedimientos en la Prestación del Servicio Postal.
- Reforma al Reglamento de Inspecciones Postales.

Los Instructivos elaborados fueron los siguientes:

- Instructivo para el Remate y Venta Directa del Contenido Proveniente de los Envíos Postales Rezagados
- Instructivo para el Mantenimiento del Equipamiento Básico Postal.

❖ **Logro 2: Registro de Operadores Postales**

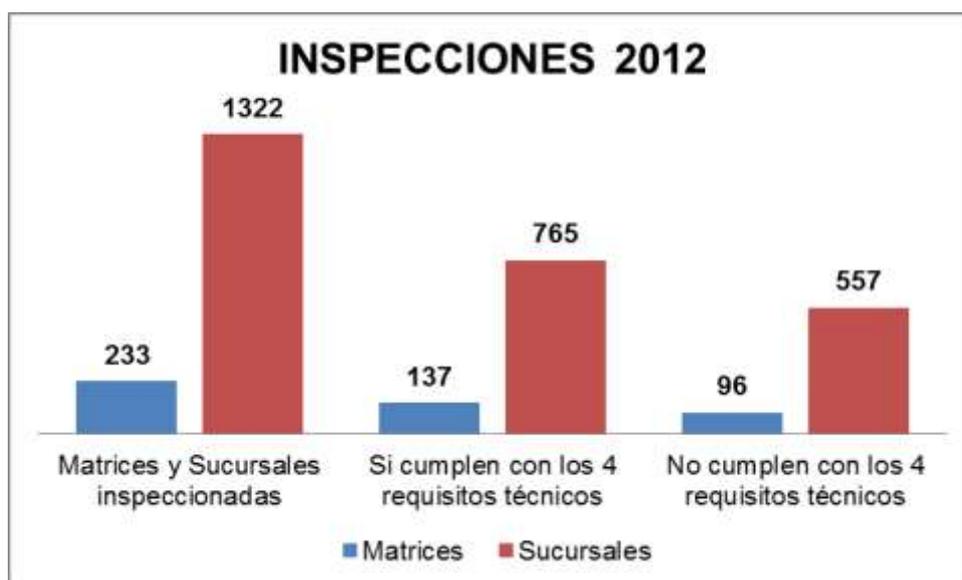
Para el 2012, se programó emitir 900 Certificados de Registro de Operadores Postales, de los cuales se logró cumplir 889 emisiones, que corresponde al 99% de cumplimiento de esta meta.



La Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, en virtud de la información recibida con fecha al 2012, ha efectuado el análisis de la documentación presentada por 195 operadores postales correspondientes a las tres delegaciones de la Agencia Nacional Postal, proceso que ha dado como resultado que se cuente con 99 operadores postales, personas naturales y/o jurídicas que de acuerdo a la declaración juramentada de la solvencia técnica, y a los demás documentos habilitantes, cumplen con todos los requisitos para la obtención del certificado antes referido, mismos operadores que representan el total de 889 Certificados de Registro de Operadores Postales emitidos a puntos de atención al 2012.

❖ **Logro 3: Inspecciones**

Para el 2012, se programó realizar 1500 inspecciones; sin embargo esta meta se pudo superar y se realizaron 1555 inspecciones, lo que representó un incremento dentro de la meta del objetivo estratégico No. 2 del 3.66%.

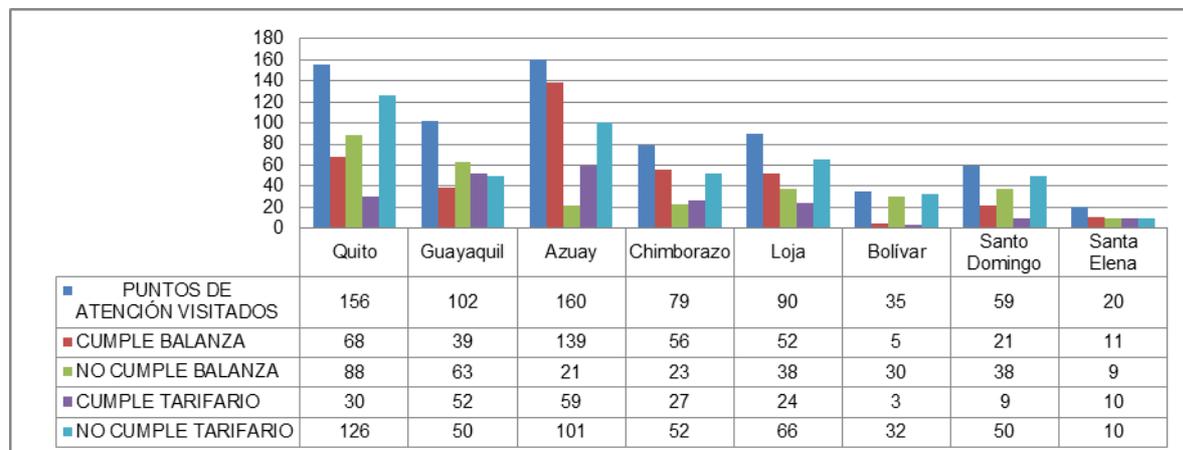


Como producto de las inspecciones realizadas en el año 2012, se comprobó que de las 1555 inspecciones realizadas, únicamente 902 puntos de atención inspeccionados cumplen con los requisitos técnicos obligatorios, esto corresponde al 58%, y el restante 42% incumple con los requisitos básicos de atención definidos por la Agencia Nacional Postal.

❖ **Logro 4: Operativos con el Ministerio del Interior 2012**

Para el 2012, se programó realizar 700 inspecciones de operativos con el Ministerio del Interior, como primera fase; cumpliéndose la meta en 701 operativos que representan el 100%.

| Ciudad operativo | Puntos de atención visitados | Cumple balanza | No cumple balanza | Cumple tarifario | No cumple tarifario |
|-------------------|------------------------------|----------------|-------------------|------------------|---------------------|
| Quito | 156 | 68 | 88 | 30 | 126 |
| Guayaquil | 102 | 39 | 63 | 52 | 50 |
| Azuay | 160 | 139 | 21 | 59 | 101 |
| Chimborazo | 79 | 56 | 23 | 27 | 52 |
| Loja | 90 | 52 | 38 | 24 | 66 |
| Bolívar | 35 | 5 | 30 | 3 | 32 |
| Santo Domingo | 59 | 21 | 38 | 9 | 50 |
| Santa Elena | 20 | 11 | 9 | 10 | 10 |
| TOTAL | 701 | 391 | 310 | 214 | 487 |
| PORCENTAJE | 100% | 56% | 44% | 31% | 69% |

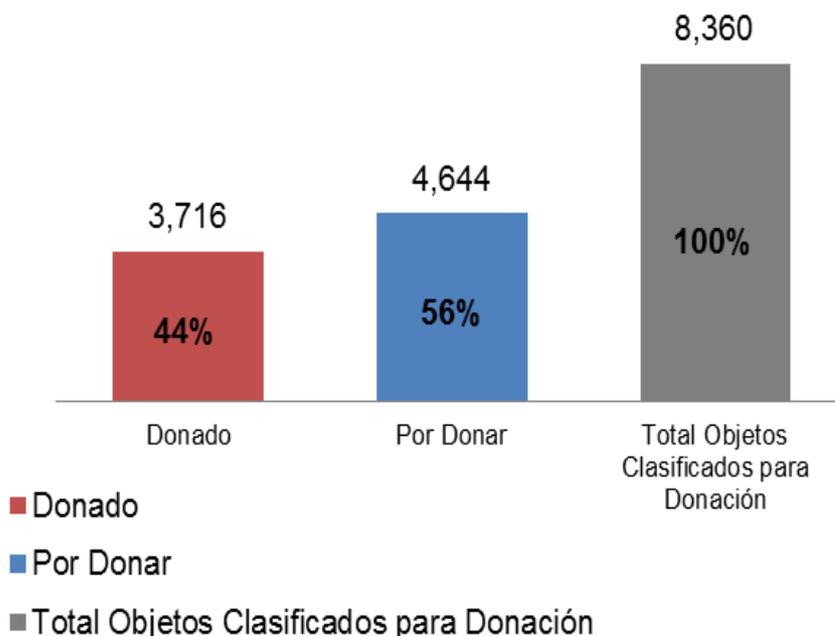


De las 701 visitas preventivas efectuadas durante los operativos con el Ministerio del Interior en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y en las provincias de Chimborazo, Loja, Bolívar, Santo Domingo de los Tsáchilas y Santa Elena, se pudo detectar que el 56% de los puntos de atención visitados cumplen con el requisito de tener una balanza para medir las masas de los envíos u objetos postales y marcar así los precios a cobrarse y, por otro lado, el 31% de los puntos de atención visitados en mencionados operativos cumplen con el requisito de contar con un tarifario de precios expuesto al público.

❖ **Logro 5: Donaciones**

Para el 2012 se efectuaron donaciones de 3716 objetos clasificados para la donación en los procesos de apertura y clasificación de objetos declarados como rezagados por los operadores postales, haciendo efectivo los convenios mantenidos con el Ministerio de Justicia Derechos Humanos y Cultos y con el Ministerio de Inclusión Económica y Social (específicamente con el INFA).

DONACIONES EFECTUADAS AL 2012



Como producto de los procesos de apertura y clasificación de objetos no distribuibles y rezagados se obtuvo 8360 objetos clasificados para la donación en el 2012, de los cuales se hizo efectiva la donación del 44% y queda pendiente 4644 objetos para donar en el siguiente año, lo que representa el 56%.

❖ ***Logro 6: Herramientas***

❖ ***Norma Técnica Servicio Postal Universal***

Actualmente se cuenta con una Norma que brinda estándares internacionales para realizar la cobertura del Servicio Postal Universal en Ecuador.

❖ ***Manual de buenas prácticas postales***

Una vez que se identificaron los puntos críticos en la operación postal, se elaboró el Manual de Buenas Prácticas Postales, documento en el que se establecen mejoras en los procesos postales. Siendo de gran ayuda para los Operadores Postales.

❖ **Logro 7: Reportes**

Informes estadísticos de Operadores Postales

Se elaboraron los reportes estadísticos contemplados en el POA, mismos que reflejan la actividad de los Operadores Postales según la información levantada en las inspecciones realizadas por la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario.

Informe anual estadístico 2011 del sector postal

Se realizó el levantamiento estadístico 2011 y se elaboró el informe estadístico que permite conocer la facturación y la transaccionalidad de envíos del sector postal.

Informes de calidad

Se realizan informes de calidad contemplados en el POA, mismos que reflejan el grado de calidad con que trabaja el operador postal, según información levantada en las inspecciones realizadas por la Dirección de Registro, Inspección, Control, y Protección al Usuario.

❖ **Logro 8: Posicionamiento de la Agencia Nacional Postal**

El proceso de posicionamiento de la Agencia Nacional Postal se inició en el año 2008.

Uno de los logros más importantes de la Dirección de Relaciones Internacionales y Comunicación, en el periodo enero-diciembre 2012, fue la generación de FREE PRESS; es decir, aparición en los medios sin necesidad de pauta, sino por temas de interés que han hecho que la prensa, la radio y la televisión de seguimiento a lo que la Agencia Nacional Postal está realizando. Esto generó que del presupuesto del año 2012 que era de US\$ 50.000,00 dólares de los Estados Unidos de América para comunicación, el FREE PRESS generará presencia mediática por US\$833.000 dólares de los Estados Unidos de América, sin costo para la Agencia Nacional Postal.

Es importante indicar que desde el año 2011 se llevan registros de visitas a la página WEB institucional y a las redes sociales. Por el periodo enero-diciembre 2012, 3.296 seguidores en Twitter y 187 en Facebook, con 5.383 reproducciones de vídeos de la Agencia Nacional Postal en Youtube y 100 visitas promedio mensuales a la WEB institucional, consiguiendo un incremento de más del 100% respecto al dato del año anterior.

Otras acciones de visibilización que se trabajaron para posicionamiento de la Agencia Nacional Postal fueron la agenda mediática de las autoridades (86 entrevistas en radio, prensa y televisión), las participaciones en ferias ciudadanas, enlaces sabatinos y ferias organizadas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y el Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos. Además de la campaña institucional realizada en radio llamada: “Si tus paquetes se extravían, llegan tarde o dañados”, con la que a través de su difusión de impactó a una audiencia de 125 mil personas, de forma directa, quienes se enteraron de la existencia de la Agencia y del servicio que les presta para reclamar sus derechos postales.

A finales de año, se cerró el proceso comunicacional con la difusión de Micro informativos (5) por Radio Pública del Ecuador, bajo el nombre de Mundo Postal, el mismo que tuvo también su versión televisiva con 3 transmisiones.

❖ ***Logro 9 : Producción de material para la socialización a los operadores postales, ciudadanos e instituciones estatales de la Normativa Postal***

La Agencia Nacional Postal realizó por primera vez el informe técnico del sector postal, en el cual entregó a la ciudadanía el sector postal en números para que se conozca los conceptos básicos del sector, las cifras sobre los operadores postales -cuántos son, de qué tipo, en qué regiones geográficas tienen sus oficinas, qué tipo de oficinas tienen, cuántos cumplen con los requisitos de funcionamiento, cuál es el tráfico de paquetes y los volúmenes de facturación, emisiones filatélicas-, además de presentar a la Agencia Nacional Postal y su trabajo internacional.

Se publicaron también 8 reglamentos y 4 instructivos, en formato coleccionable para socializar de forma pedagógica la normativa expedida por la Agencia Nacional Postal.

❖ ***Logro 10: Elección como miembro del Consejo de Administración Postal de la Unión Postal Universal***

En octubre del año 2012, la Agencia Nacional Postal como representante del Ecuador ante la Unión Postal Universal (UPU), organismo de las Naciones Unidas para el sector de servicios postales, fue electa para ser miembro del Consejo Administrativo, al ganar las elecciones con 119 votos obtenidos de 191 países asistentes al 25° Congreso de la Unión Postal Universal, celebrado en Doha.

Por primera vez en la historia, Ecuador es miembro de este consejo y postula para ser presidente de uno de los grupos de trabajo en el Grupo de Regulación y Gobernanza, decisión que será tomada en abril de 2013.

❖ **Logro 11: Ponencias Internacionales**

La Agencia Nacional Postal fue invitada por el Gobierno de Brasil, a través de su Ministerio de Comunicaciones, para participar y exponer en el Foro Mundial de Regulación Postal la experiencia ecuatoriana sobre regulación del sector postal.

Ante países como China, Alemania, Brasil, la Unión Postal para las Américas, España y Portugal, y el Comisario de servicios postales de la Unión Europea, la Dra. María de los Ángeles Morales, presentó la experiencia de nuestra institución sobre cómo se regula el sector postal en el Ecuador, cuál es la metodología para las inspecciones y que normativa regula a los operadores de nuestro país.

De igual forma, la Agencia Nacional Postal, fue invitada por la Unión Postal Universal para presentar como país modelo, en el 25° Congreso de la UPU, en Catar, el día 8 de octubre, el proyecto de Implementación del Sistema del Código Postal Ecuatoriano. Proyecto que la UPU consideró un ejemplo a seguir por su calidad técnica, su eficiencia en el manejo de recursos económicos y el tiempo de desarrollo; razones que motivaron a que la Agencia Nacional Postal presentara la ponencia ante 191 países reunidos con todos sus delegados en plenaria.

❖ **Logro 12 : Firma de instrumentos internacionales con Argentina y Perú e inscripción en el SIGOB**

En el año 2011, la Agencia Nacional Postal inició la gestión de dos instrumentos internacionales:

- El Memorando de Entendimiento con el Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú, y
- El Acuerdo de Cooperación Técnica con la Secretaría de Comunicación de Argentina y el Consejo Nacional de Comunicación del mismo país.

Resultado de estas negociaciones, en el año 2012 se los instrumentos internacionales con sus respectivas hojas de ruta.

Con esto la Agencia Nacional Postal durante el año que pasó pudo realizar capacitación de talento humano, intercambio de información sobre normativa postal, obtener o remitir buenas prácticas en temas postales, fortaleciendo las relaciones bilaterales con nuestros hermanos latinoamericanos, como lo disponen los lineamientos de relaciones exteriores del gobierno nacional.

❖ **Logro 13: Fomento de la cooperación técnica**

El 2012 fue un año en el que la Agencia Nacional fomentó la cooperación técnica con otros reguladores y operadores postales del mundo y con organismos internacionales que trabajan por el sector.

Es así que la Agencia Nacional Postal consiguió en enero de 2012, el apoyo técnico de la Unión Postal Universal para el desarrollo del Sistema de Código Postal, a través de la delegación de la Sra. Patricia Vivas como consultora designada para asesorar y orientar en el proceso.

Con Correos de Colombia, 4-72, también se estableció cooperación técnica para el Código Postal, teniendo visitas de intercambio para aprendizaje de mejores prácticas y validación de sistemas de georeferenciación y logística. En el mismo tema también Correos de Costa Rica permitió el conocer sus buenas prácticas.

En temas de regulación postal, la cooperación técnica se desarrolló fuertemente con Argentina y Perú. El Consejo Nacional de Comunicaciones de Argentina y la Subsecretaría de Servicios Postales del Ministerio de Transporte y Comunicación del Perú apoyaron la revisión de la normativa que la Agencia Nacional Postal emitió durante el periodo enero-diciembre 2012, con el fin de que contáramos con la normativa más avanzada y moderna de la región.

Argentina y Perú, en el marco de las actividades acordadas en las hojas de ruta, recibieron talento humano ecuatoriano para capacitarlo en temas de relaciones internacionales y en registro y regulación de operadores postales.

❖ **Logro 14: Convenios nacionales suscritos y ejecutados en el 2012.**

- **Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos – (MICSE).**- Este convenio fue firmado el 11 de octubre de 2012, se encuentra actualmente en ejecución y está enfocado en establecer vínculos

de cooperación interinstitucional con la finalidad de coordinar los mecanismos que permitan obtener un beneficio mutuo en relación a la prestación de sus servicios a los usuarios de las entidades comparecientes.

- **Secretaría Nacional de Telecomunicaciones – (SENATEL).**- Este convenio se firmó el 05 de octubre de 2012 y se ejecutó el mismo año, cuyo objetivo fue transferir recursos económicos al Gobierno Central, para que a través del Ministerio de Finanzas se transfieran fondos a la Agencia Nacional Postal, para financiar el Proyecto de Inversión “Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador”.
- **Banco Nacional de Fomento – (BNF).**- Este convenio se firmó el 27 de septiembre de 2012, se encuentra en ejecución y tiene como objetivo la cooperación interinstitucional a través de las facilidades para acceder a los programas de crédito que el BNF ofrezca a los operadores postales que, de forma individual o en grupo asociativo, busquen su desarrollo empresarial.
- **Ministerio de Justicia, Derechos Humanos y Cultos.**- Este convenio se firmó el 20 de septiembre de 2012, se encuentra actualmente en ejecución y tiene como objetivo la coordinación interinstitucional a través de la coordinación de acciones, para la donación de productos extraídos de los envíos u objetos postales no distribuibles declarados como rezagados por la Agencia Nacional Postal, provenientes de los operadores postales.
- **Ministerio del Interior.**- Este convenio se firmó el 29 de julio de 2011, sin embargo durante el año 2012 se continuó con su ejecución y está enfocado a realizar operativos de control conjuntos con la Policía Nacional, Intendencias y Comisarías, con el fin de regularizar el mercado y combatir la informalidad.
- **Confederación Nacional de Barrios del Ecuador (COMBADE).**- Este convenio se suscribió el 15 de junio de 2012, se encuentra en ejecución y su objetivo es la coordinación de acciones para la creación e implementación de una red postal de carácter comunitario a nivel nacional.
- **Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).**- Este convenio se firmó el 8 de junio de 2011, sin embargo en el año 2012 se continuó con su ejecución y tiene como objetivo la donación de materiales útiles provenientes del contenido de los envíos o objetos postales declarados como rezagados por la Agencia Nacional Postal, procedentes de los operadores postales.
- **Instituto Nacional de Patrimonio Cultural – (INPC).**- Suscrito el 06 de marzo de 2012, se encuentra en ejecución y su objeto es la cooperación interinstitucional por medio de la coordinación de acciones de prevención, regulación y control, respecto al uso indebido de los servicios postales para la movilidad de bienes patrimoniales y no patrimoniales a través de operadores postales.

Beneficiarios

La población beneficiada identificada por la gestión de la Agencia Nacional Postal es de tres millones ochocientos nueve mil ochocientos ochenta y ocho (3'809.888) personas que utilizan el servicio postal.

Acciones realizadas para alcanzar los resultados

- **Inversión 2012**

Dentro del gasto de inversión, los componentes del proyecto “Estudio de Factibilidad de la Reforma del Sector Postal” se alinearon con el objetivo estratégico institucional No. 1 “Garantizar la prestación del Servicio Postal Universal”. Se efectuó un manejo eficiente de los recursos y se concluyeron los estudios necesarios para desarrollar el sector postal.

| Componentes de Inversión 2012 | Porcentaje de cumplimiento |
|--|----------------------------|
| Estudio para determinar participación del sector postal en el PIB | 100% |
| Estudio para estructuración del código postal ecuatoriano. | 100% |
| Estudio para determinar buenas prácticas postales | 100% |
| Estudio para propuesta de determinación de los procesos logísticos dentro del sector postal. | 100% |
| Estudio Propuesta de sistema de administración y control postal | 100% |

El proyecto de “Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador” se encuentra alineado con el objetivo “Modernizar y fortalecer el mercado del servicio postal ecuatoriano a través de procesos adecuados de control”. Se realizó un eficiente manejo de los recursos y se logró obtener los siguientes resultados:

| Componentes de Inversión 2012 | Porcentaje de cumplimiento |
|--|----------------------------|
| FASE DE ESTRUCTURACIÓN | |
| Modelo cartográfico de código postal y diagnóstico de situación actual | 100% |
| Plan estratégico del Sistema de Código Postal, propuesta de implementación y parámetros de normalización de direcciones. | 100% |
| FASE DE IMPLEMENTACIÓN | |
| Creación de zonas postales, mapas de zonas postales a nivel provincial y tablas de códigos postales a nivel provincial | 100% |
| Desarrollo del Sistema Código Postal | 100% |

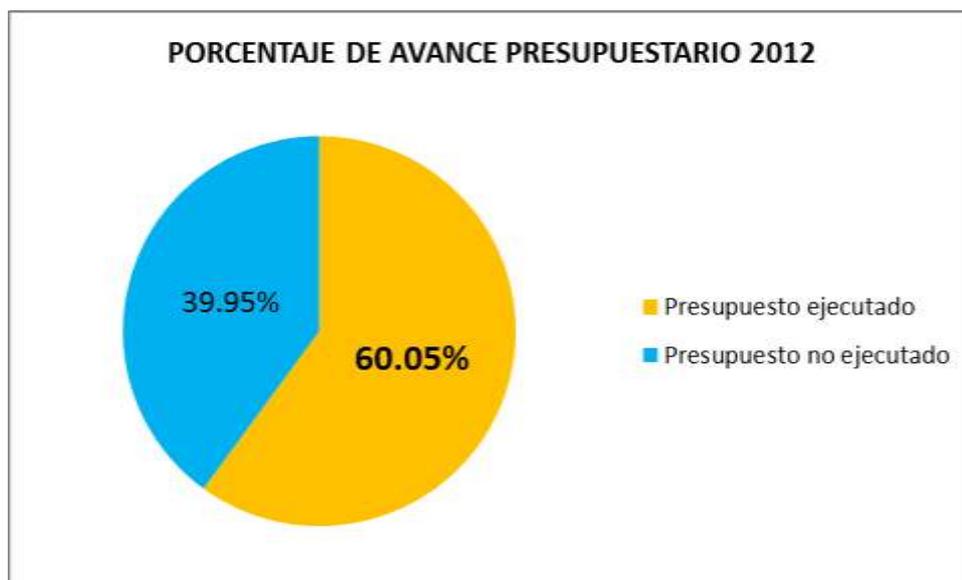
- **Optimización del presupuesto**

Se aplicaron políticas, tanto para el objetivo tres como para el objetivo cuatro, lo que permitió superar la meta establecida para el año 2012 y se manejó de forma adecuada el seguimiento y control de las actividades realizadas, así como el óptimo manejo de los recursos fiscales por lo cual se logró obtener un ahorro en el gasto de inspecciones y mejorar la meta establecida a inicios de año.

Detalle de problemas encontrados y sus soluciones.

Asignación de Presupuesto de Inversión

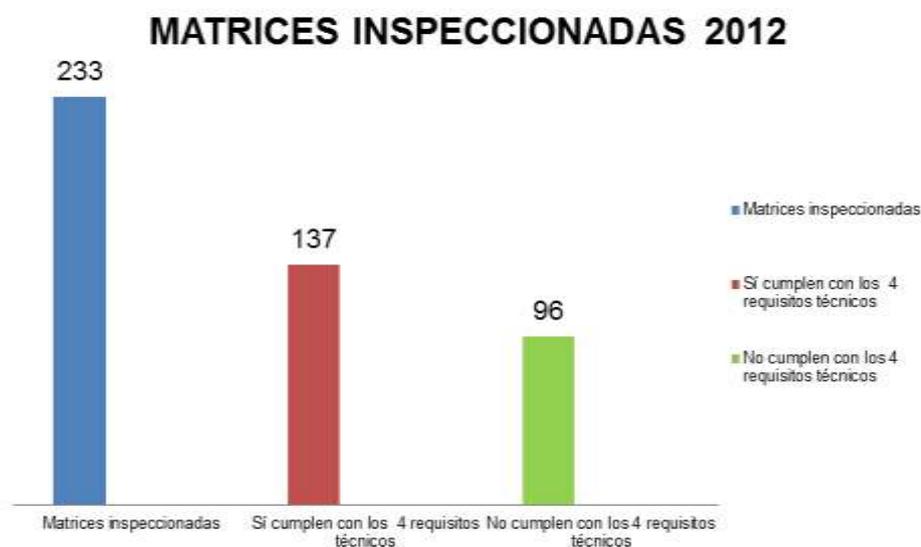
La Agencia Nacional Postal tuvo la asignación de recursos para el proyecto de Código Postal en dos fases, la primera de US\$ 230.000 dólares que se acreditó en el mes de agosto de 2012 y la segunda por un monto de US\$ 454.302,26 dólares que representó 66,39% del total del presupuesto aprobado, el cual se acreditó en el mes de noviembre de 2012. De este proyecto se alcanzó una ejecución del 60.05% hasta el final de 2012



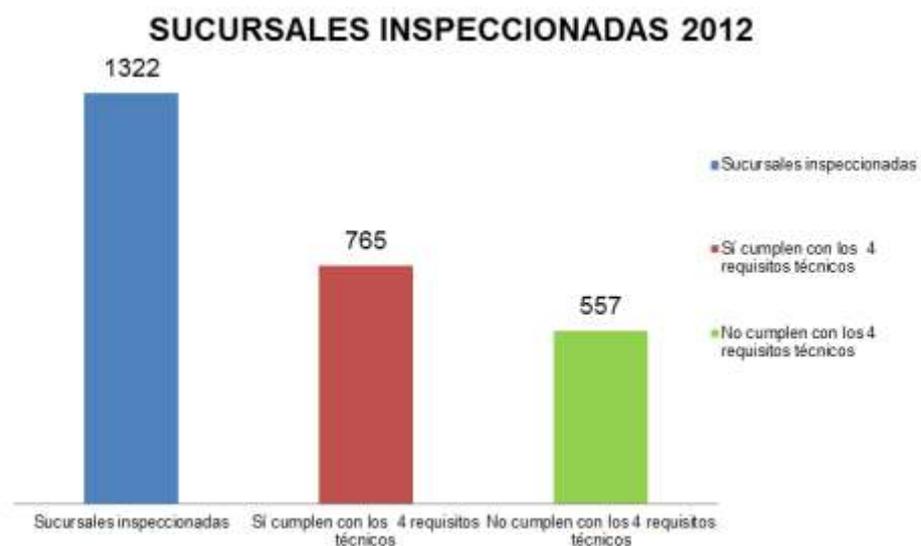
Incumplimiento de la Normativa.

La información recopilada tras inspecciones del año 2012 nos indica que un 41.99% de matrices y sucursales inspeccionadas no cumplen con los 4 requisitos básicos para obtener la certificación emitida por la Agencia Nacional Postal. Para la institución es fundamental regularizar este incumplimiento de la normativa, el trabajo a realizarse en el año 2013 estará enfocado a combatir la informalidad del sector postal.

Matrices



Sucursales



De la falta de los cuatro (4) requisitos básicos se identificó cuál es el que tiene mayor incidencia y de esa manera poder realizar correctivos en el año 2013, mediante inspecciones in situ, con el fin de realizar la verificación y cumplimiento de los aspectos técnicos, legales y operacionales necesarios

para la prestación de las actividades del sector postal que garanticen al usuario la accesibilidad, regularidad, eficiencia y responsabilidad en la prestación del servicio.



Es importante tener en cuenta que esta falta de cumplimiento a la normativa tiene un grave efecto sobre la ciudadanía, ya que al no proveerse un servicio de calidad de parte de los operadores postales, los ciudadanos son perjudicados en lo referente a precios, como es el caso identificado como la falta de una balanza dentro de las oficinas.

Proyección 2013

Metas programadas

Dentro de las metas programadas para el año 2013 se establecieron los siguientes parámetros de medición de acuerdo con la Programación Plurianual de la Política Pública (PPPP) que consta en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES).

Presupuesto

El presupuesto asignado para el año 2013 se detalla en el siguiente cuadro:

| Presupuesto 2013 | | | | Diferencia entre Proforma y Asignado | |
|--------------------------|--|---------------------|---------------------|--------------------------------------|-----------------|
| Partida | Descripción | Proforma 2013 | Asignado 2013 | Diferencia en dólares | Diferencia |
| | | | | | en % |
| TOTAL GRUPO 51 | Gastos en personal | 1,608,592.11 | 1,266,949.50 | -341,642.61 | -21.24% |
| TOTAL GRUPO 53 | Bienes y servicios de consumo | 1,036,666.00 | 469,907.00 | -566,759.00 | -54.67% |
| TOTAL GRUPO 57 | Otros gastos corrientes | 12,000.00 | 9,454.00 | -2,546.00 | -21.22% |
| TOTAL GRUPO 58 | Transferencias y donaciones corrientes | 78,000.00 | 70,069.19 | -7,930.81 | -10.17% |
| TOTAL GRUPO 84 | Bienes de larga duración | 169,200.00 | 50,000.00 | -119,200.00 | -70.45% |
| TOTAL GRUPO 71 | Gastos en personal | 109,171.12 | 0 | -109,171.12 | -100.00% |
| TOTAL GRUPO 73 | Bienes y servicios | 596,121.17 | 0 | -596,121.17 | -100.00% |
| TOTAL GRUPO 84 INVERSIÓN | Bienes de larga duración de inversión | 12,000.00 | 0 | -12,000.00 | -100.00% |
| TOTAL | PROFORMA PRESUPUESTARIA | 3,621,750.40 | 1,866,379.69 | -1,755,370.71 | - 11.66% |

Como se puede apreciar el presupuesto de 2013 en base de la pro forma enviada al Ministerio de Finanzas, la Agencia Nacional Postal sufrió una disminución del 37.2%, por lo cual hay que tener claro que esta reducción afectará a las metas que establecidas para este año. Es necesario que se realice una reasignación de recursos, teniendo en cuenta los altos niveles de cumplimiento de metas en el año 2012.

Proyectos

Para el año 2013 culmina el proyecto de "Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador", el mismo que está estructurado con los siguientes componentes y sus costos:

| Actividad | Componentes Año 2013 | Ejecución Programada 2013 |
|-----------|---|---------------------------|
| Act. 1 | Generación, administración y mantenimiento de la información del sistema | 87,411.43 |
| Act. 2 | Validación la información a través de salidas de campo al interior y exterior | 51,005.61 |
| Act. 3 | Desarrollo de sistema de Información Código Postal | 15,000.00 |
| Act. 4 | Difusión inicial de Código Postal | 12,994.30 |
| Act. 5 | Difusión y posicionamiento de Código Postal | 411,006.48 |
| Act. 6 | Capacitación a instituciones del Estado en el uso del Código Postal | 9,000.00 |
| Act. 7 | Capacitación a Operadores respecto al uso de aplicaciones del Código Postal | 8,000.00 |
| | Presupuesto Proyecto " Implementación del Sistema de Código Postal" 2013 | 594,417.82 |

Sin embargo, dentro de lo asignado por el Ministerio de Finanzas se produjo un retraso en la asignación del presupuesto de inversión para este proyecto. Por lo cual presenta un presupuesto de

arrastre de 278.384,80 USD mismo que se realizara las gestiones para que sea nuevamente asignado para el año 2013 y reducir el nivel de afectación sobre el cumplimiento de las actividades del proyecto.

| Actividad | Arrastres Año 2013 | Ejecución Programada 2013 |
|-------------------------------------|---|---------------------------|
| Actividad. 1 | Validación la información a través de salidas de campo al interior y exterior | 31,830.43 |
| Actividad. 2 | Difusión inicial de Código Postal | 60,468.55 |
| Actividad. 3 | Difusión y posicionamiento de Código Postal | 107,585.82 |
| Actividad. 4 | Desarrollo de aplicativos tecnológicos y móviles | 70,000.00 |
| Actividad. 5 | Capacitación a instituciones del Estado en el uso del Código Postal | 4,500.00 |
| Actividad. 6 | Capacitación a Operadores respecto al uso de aplicaciones del Código Postal | 4,000.00 |
| Presupuesto de Arrastre 2013 | | 278,384.80 |

4.3 Ejecución del presupuesto institucional

20 00 000 001 ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO POSTAL

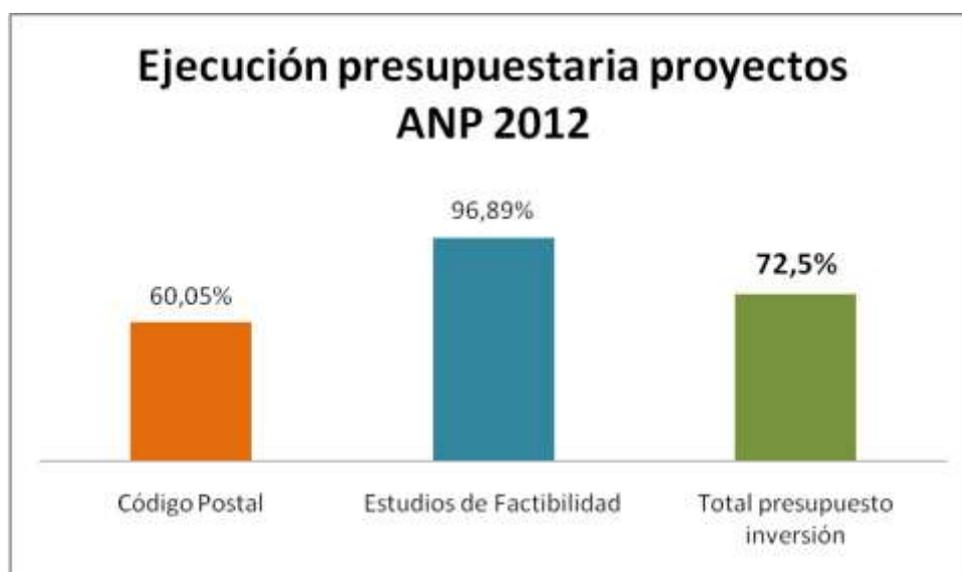
| Grupo de Gasto | Descripción | Asignado | Modificado | Vigente | Pagado | % |
|--------------------------|---|---------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 510000 | Gastos en personal | 1,279,772.00 | 0.00 | 1,279,772.00 | 1,152,284.29 | 90.04% |
| 530000 | Bienes y servicios de consumo | 469,907.00 | 142,590.55 | 612,497.55 | 583,042.69 | 95.19% |
| 570000 | Otros gasto corrientes | 9,454.00 | 4,232.81 | 13,686.81 | 12,914.96 | 9436.00% |
| 580000 | Transferencias y donaciones corrientes | 70,069.19 | 4,700.00 | 74,769.19 | 74,740.50 | 99.96% |
| 840000 | Bienes de larga duración | 50,000.00 | 304,485.73 | 354,485.73 | 269,308.62 | 75.97% |
| 20 00 000 001 001 | Administración y control del Servicio Postal | 1,879,202.19 | 456,009.09 | 2,335,211.28 | 2,092,291.06 | 89.60% |

50 00 001 001 ESTUDIOS DE FACTIBILIDAD DE LA REFORMA DEL SECTOR POSTAL

| Grupo de Gasto | Descripción | Asignado | Modificado | Vigente | Pagado | % |
|----------------------|---|----------------------|--------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| 710000 | Gastos en personal para inversión | 0.00 | 62477.52 | 62,477.52 | 58,346.41 | 93.39% |
| 730000 | Bienes y servicios para inversión | 51,079,446.00 | -225,904.52 | 284,889.94 | 278,200.75 | 97.65% |
| 840000 | Bienes de larga duración para inversión | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | |
| 50 00 001 001 | Estudios de factibilidad de la reforma del Sector Postal | 51,079,446.00 | -163,427.00 | 347,367.46 | 336,547.16 | 96.89% |

50 00 002 001 IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CÓDIGO POSTAL EN EL ECUADOR

| Grupo de Gasto | Descripción | Asignado | Modificado | Vigente | Pagado | % |
|----------------|---|----------|------------|--------------|------------|--------|
| 710000 | Gastos en personal para inversión | 0.00 | 11,345.36 | 11,345.36 | 0.00 | |
| 730000 | Bienes y servicios para inversión | 0.00 | 510,657.06 | 510,657.06 | 303,815.13 | 59.49% |
| 840000 | Bienes de larga duración para inversión | 0.00 | 162,299.84 | 6,229,984.00 | 107,125.23 | 1.72% |
| 50 00 002 001 | Implementación del Sistema de Código Postal en el Ecuador | 0.00 | 684,302.26 | 695,647.62 | 410,940.36 | 59.07% |



4.4. Balance anual y niveles de cumplimiento de obligaciones: laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos (en el caso de empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés público)

No aplica, ya que la Agencia Nacional Postal no es empresa pública ni persona jurídica del sector privado.

4.5. Implementación de recomendaciones o pronunciamientos emanados de las autoridades de la Función de Transparencia y Control Social, la Procuraduría General del Estado y Contraloría General del Estado.

RECOMENDACIONES O PRONUNCIAMIENTOS EMANADOS POR LAS ENTIDADES DE LA FUNCIÓN DE TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL (CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO)

| AUDITORÍA GUBERNAMENTAL* O EXAMEN ESPECIAL | PROCESO SUJETO A AUDITORÍA GUBERNAMENTAL O A EXAMEN ESPECIAL | PERIODO QUE ABARCA | SITUACIÓN EN LA QUE SE ENCUENTRA | RECOMENDACIONES |
|--|--|---|--|--|
| Evaluación del Sistema de Control Interno relacionado con las normas 200-Ambiente de Control; 300 - Evaluación del Riesgo; y, 406 - Administración Financiera - Administración de Bienes, y demás normas y disposiciones legales relacionadas, en la Agencia Nacional Postal, entidad adscrita al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. | Auditoria Gubernamental | 01 de enero al 30 de septiembre de 2011. Informe aprobado por la Contraloría General de Estado el 23 de abril de 2012 | Elaborar del Código de Ética | Cumplido |
| | | | Difundir del Código de Ética | Cumplido |
| | | | Preparar políticas, procedimientos y formularios a ser expedidos por la Máxima Autoridad, para que en las evaluaciones de desempeño los titulares de las áreas consideren el cumplimiento de los valores del Código de Ética. | Cumplido |
| | | | Participación de políticas y procedimientos para la elaboración y aprobación de los Planes Plurianuales. | Cumplido |
| | | | Control del cumplimiento de las políticas y procedimientos y se dispondrá que sobre la base del aplicativo informático Gobierno por Resultados, presenten cuatrimestralmente los resultados del seguimiento y evaluación de los planes operativos y su grado de cumplimiento con el Plan Plurianual. | En proceso por cuanto el despliegue del Sistema Gobierno por Resultados inició en el mes de septiembre de 2012. |
| | | | Luego de recibir los informes cuatrimestrales de autoevaluación extraída del aplicativo de Gobierno por Resultados GPR, por las diferentes dependencias de la entidad, sobre el cumplimiento de los Planes Plurianual, Operativo Anual y su relación con los Planes de Gobierno, sobre la base de los lineamientos de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES, dispondrá por escrito que se apliquen de manera inmediata las acciones correctivas para que se utilice en todo su potencial el aplicativo. | Esta recomendación se encuentra en proceso por cuanto el despliegue del Sistema Gobiernos por Resultados inició en el mes de septiembre de 2012. |
| Determinar la política y procedimientos a ser expedidos por la Directora Ejecutiva que permitan que los productos de la formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación del Plan Plurianual y Plan Operativo Anual, sean difundidos periódicamente por los medios necesarios a todo el personal de la entidad y comunidad en general. | Cumplido | | | |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>Adoptar las acciones necesarias para lograr la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales, del Reglamento Orgánico, Estructural y Funcional o el Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, así como del Manual de Clasificación de Puestos Institucionales, para su aplicación inmediata.</p> | <p>Mediante Resolución No. 71-DE-ANP-2012 de 16 de noviembre de 2012, publicada en el Registro Oficial No. 843 de 3 de diciembre de 2012, se emite la Reforma al Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional Postal y con ello la Institución ha realizado las gestiones inherentes a la aprobación del Manual de Clasificación de Puestos, gestión que se encuentra en proceso.</p> |
| | | <p>Elaboración del Plan de Capacitación en base a la Detección de Necesidades de Capacitación, para lo cual se deberá considerar como insumo los resultados de la evaluación del desempeño.</p> | <p>Cumplido</p> |
| | | <p>Elaboración de un nuevo Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos sobre la base que se ajuste a los cambios del ordenamiento legal, inmediatamente que entre en vigencia y adopten las acciones necesarias para lograr la aprobación del Ministerio de Relaciones Laborales.</p> | <p>Mediante Resolución No. 71-DE-ANP-2012 de 16 de noviembre de 2012, publicada en el Registro Oficial No. 843 de 3 de diciembre de 2012, se emite la Reforma al Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia Nacional Postal; este Instrumento será acoplado o reformado en el momento en que se apruebe la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y Servicios Postales.</p> |
| | | <p>Preparación para aprobación de la máxima autoridad el proceso de asignación de autoridad.</p> | <p>Cumplido</p> |
| | | <p>Disponer a los titulares de las unidades de asesoría, de apoyo y operativo la actualización de los controles internos en cada nivel de responsabilidad o procesos a cargo de las servidoras y los servidores.</p> | <p>Cumplido</p> |
| | | <p>Los directivos de cada una de las áreas de la entidad establecerán los mecanismos y prácticas que faciliten el ejercicio del autocontrol para mitigar los riesgos.</p> | <p>La Matriz de Riesgos de la Agencia Nacional Postal se encuentra en proceso de elaboración.</p> |
| | | <p>Políticas y procedimientos que definan en forma clara las responsabilidades del Guardalmacén (custodio General) de los bienes institucionales (Manual de Bienes de la Agencia Nacional Postal.)</p> | <p>Cumplido</p> |

5. Participación Ciudadana:

| COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD | |
|------------------------------|--|
| ÁMBITO DEL COMPROMISO | COMPROMISOS ASUMIDOS CON LA COMUNIDAD (explicar brevemente los antecedentes, proceso de cumplimiento y estado actual de los compromisos con la comunidad en caso de que hayan sido asumidos, en caso de no haberlos, escribir "no aplica") |
| 1 | No aplica |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |

No se adquirieron compromisos con la Comunidad durante el año 2011

5.1. Incorporación de la ciudadanía en el ciclo de la gestión: planificación, presupuestación, ejecución y control.

No aplica

5.2. Mecanismos de participación ciudadana implementados.

- Portal Web: www.agenciapostal.gob.ec. En el portal todas las secciones tienen opción a comentarios para la ciudadanía y todas las inquietudes son atendidas.
- Línea de llamada gratuita 1800-POSTAL (1800 7675825)
- Redes Sociales:
 - Facebook: /Agencia Nacional Postal
 - Twitter: @agenciapostal
 - Youtube: agenciapostal

5.3. Criterios de selección para la convocatoria a la ciudadanía.

Se convocó a la ciudadanía de las siete zonas de planificación establecidas por la Secretaría Nacional de Planificación para el Desarrollo (SENPLADES).

5.4. Nivel de representatividad: número de personas, grupos a los que pertenecen, interculturalidad, género, discapacidad y étnico.

No aplica

6. Transparencia y acceso a la información:

6.1. Mecanismos utilizados para que la ciudadanía acceda a la información: medios de comunicación, página Web, asambleas, otros espacios.

La Agencia Nacional Postal cuenta con varios medios para acceso de información, estos son:

- Portal Web: www.agenciapostal.gob.ec. En el portal todas las secciones tienen opción a comentarios para la ciudadanía y todas las inquietudes son atendidas.
- Línea de llamada gratuita 1800-POSTAL (1800 7675825)
- Redes Sociales:
 - Facebook: /Agencia Nacional Postal
 - Twitter: @agenciapostal
 - Youtube: agenciapostal
- Pautaje en medios de comunicación: radio y prensa.
- Envío de material audio visual a la cadena nacional (6 apariciones en el 2012, por donaciones de paquetes no retirados por destinatarios de los operadores postales)
- Actualización en página de trámites ciudadanos, con información de la página Web institucional (www.agenciapostal.gob.ec)

6.2. Aspectos que se difundieron.

- Derechos de la ciudadanía en el sector postal
- Donación de rezagados a entidades públicas
- Servicios que presta la Agencia Nacional Postal
- Aclaraciones en medios de comunicación
- Participación en enlaces sabatinos, eventos del Sector Estratégico y ferias ciudadanas
- Resultado de estudios por parte de la Agencia Nacional Postal
- Comunicados Oficiales
- Firmas de convenios
- Cooperación Internacional
- Participaciones Internacionales ante organismos internacionales del sector postal
- Obtención de un curul en el Consejo de Administración Postal
- Proyecto de Implementación del Código Postal para el Ecuador
- Atención a reclamos de ciudadanía
- Ley de Transparencia
- Otras noticias referentes a la gestión de la Agencia Nacional Postal

6.3. Periodicidad de la actualización de la información.

Depende del medio, según el medio e información.

- Ley de transparencia: mensualmente
- Noticias en Web: semanal
- Redes Sociales: diaria
- Página Web: semanal
- Trámites ciudadanos: quincenal
- Comentarios en Web: diario (según comentarios)

6.4. Mecanismos que se utilizaron para recoger la opinión ciudadana: foros virtuales, encuestas, formularios, etc.

Se mantiene activo en todas las secciones de la página Web la opción de comentarios, a través de estas se recoge la opinión ciudadana diariamente, además de los comentarios recibidos en redes sociales (facebook y twitter).

Finalmente, en el portal de trámites ciudadanos se tiene activada la opción de comentarios, donde también se atiende las opiniones de la ciudadanía.

6.5. Cómo se incorporaron los aportes ciudadanos.

Los comentarios y sugerencias le sirven a la Agencia Nacional Postal para redefinir sus acciones de inspección, replantear los contenidos de los reglamentos, debido a que una queja ciudadana es vista como un favor, ya que permite que conozcamos de primera mano las necesidades del ciudadano real que usa el sector postal.

7. Anexos:

Fotografías



Atención al ciudadano en la feria enlace sabatino



Atención al ciudadano en la feria enlace sabatino



Declaraciones mediáticas sobre gestión de la Agencia Nacional Postal. Quito, rendición de cuentas 2012.



Socialización de acciones a favor de la ciudadanía que realiza la Agencia Nacional Postal. Manta 2012



Feria ciudadana Ecuador Itinerante. Atención al ciudadano. Nueva York 2012



**Informe a la ciudadanía.
Rendición de cuentas de
actividades 2011.
Cuenca 2012**



**Firma de convenio con
Banco Nacional de
Fomento.**



**Firma de convenio con
Instituto Nacional de
Patrimonio.**



**Participación en Feria
Ecuador Digital con el
MINTEL**



Campaña de comunicación, aviso de prensa. Circulación Nacional



Boletín Institucional



Página WEB institucional Web 2.0



**Reporte de Facebook
2012**



**Reporte de Youtube
2012**



**Reporte de Twitter
2012**

Otros

No aplica