

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL POSTAL (ARCPPostal)

DIRECCIÓN DE REGULACION

PLAN INDICATIVO REGULATORIO 2016

06 / ABRIL / 2016

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira
Edificio Centro Financiero, piso 10
PBX: + (593 2) 3995 800
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez
Edificio Luis Cordero, Oficina B
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604
Código Postal: 010101

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo del Plan Indicativo Regulatorio Institucional.....	3
3. Descripción Institucional.....	3
4. Objetivos estratégicos regulatorios	4
5. Principios regulatorios	5
6. Descripción de Riesgos y Problemática	5
7. Descripción de los servicios postales.....	6
8. Regulación de la operación postal	6
9. Capacidades Institucionales Regulatorias.....	9
10. Identificación de Acciones Regulatorias	9
11. Priorización de acciones regulatorias	10
12. Referencias bibliográficas y fuentes de información	14
12.1 Referencias bibliográfica	¡Error! Marcador no definido.
12.2 Fuentes de Información	14

1. Introducción

La Ley General de los Servicios Postales, cuerpo legal que establece el marco institucional público para la gestión del sector postal, en su artículo 8 crea la Agencia de Regulación y Control Postal en reemplazo de la Agencia Nacional Postal *“como un organismo técnico-administrativo especializado y desconcentrado, con personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio”*; adscrita al Ministerio rector de los servicios postales, siendo éste el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El artículo 7 de la Ley establece, *“(...) al Ministerio rector del sector postal le corresponde establecer y evaluar políticas, directrices y planes aplicables de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley y su Reglamento General. El Ministerio rector en el ámbito de los servicios postales (...)”*.

Del mismo instrumento, el artículo 11 señala que son atribuciones del Directorio de la Agencia de Regulación y Control Postal (ARCPPostal), el aprobar el Plan de Regulación y Control Postal.

Por otra parte, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) mediante la Subsecretaría de Cambio Institucional y a través de la Dirección de Diseño para la Mejora de Regulación y Control sienta las bases y principios generales para la elaboración de la planificación regulatoria Institucional.

Con los antecedentes descritos, se elaboró el Plan de Regulación y Control Postal que tiene como objeto dar a conocer la manera en que la entidad responde a la dinámica del sector, poner en conocimiento de los grupos de interés los temas regulatorios que serán incorporados al marco legal del sector. El Plan en mención consolida los Planes Regulatorio y de Control propuestos para el 2016.

2. Objetivo del Plan Indicativo Regulatorio Institucional

Contar con un instrumento para la planeación regulatoria, transparencia y rendición de cuentas con la finalidad de lograr los objetivos planteados, dar a conocer previamente las acciones regulatorias y emitir opiniones sobre las mismas, con ello se fomenta la participación para un mejor diseño y eficacia del marco normativo.

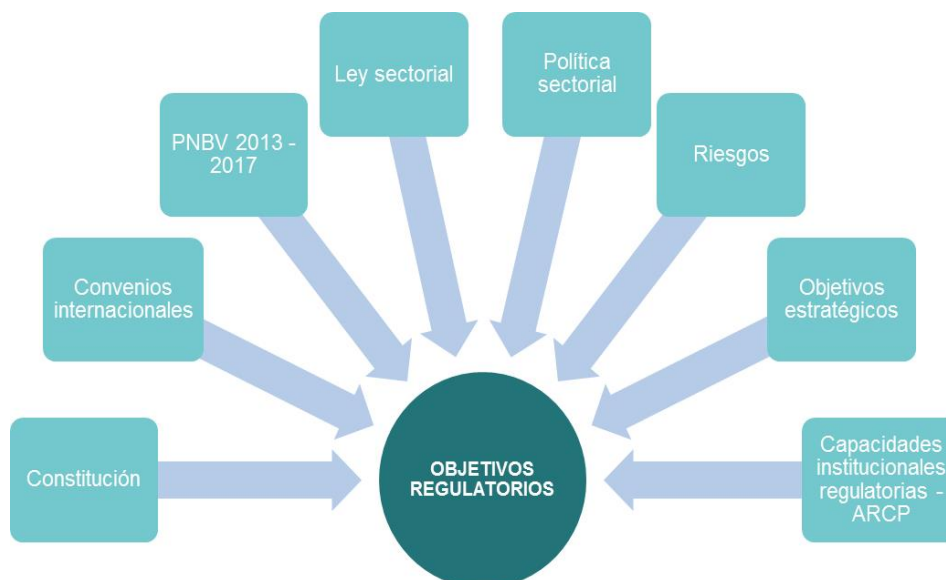
3. Descripción Institucional

De acuerdo con el Estatuto de Régimen Jurídico, Administrativo, Función Ejecutiva (ERJAFE), las Agencias de Regulación y Control son organismos técnicos que controlan, a nivel técnico, las actividades de los actores dentro de un sector específico.

Bajo este contexto, la ARCPPostal, es un organismo técnico que establece normas, reglamentos y demás procedimientos que aseguran una adecuada gestión de los actores del sector postal para así precautelar los derechos de los usuarios, estableciendo estándares de calidad que aseguren una efectiva competencia.

La Agencia, fundamenta sus objetivos estratégicos regulatorios del presente plan indicativo en 8 ejes programáticos como se muestra en el Gráfico No. 1:

Gráfico No. 1
Ejes programáticos del Plan Indicativo Regulatorio de la ARCPPostal



Todas las actividades regulatorias de la Agencia, se orientan a cumplir con el principio de simplificación regulatoria; el cual propende a una gestión operativa eficiente y de calidad.

4. Objetivos estratégicos regulatorios

Los objetivos estratégicos regulatorios en los que se basa la elaboración del presente Plan Indicativo Regulatorio se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico No. 2



5. Principios regulatorios

Los principios regulatorios bajo los cuales la ARCP Postal Postal desarrollará su trabajo serán:

- Optimización de costos
- Innovación y calidad
- Sencillez y practicidad
- Oportunidad
- Universalidad
- Equidad y responsabilidad social
- Consistencia

6. Descripción de Riesgos y Problemática

La regulación es una herramienta fundamental para manejar y mitigar los riesgos que pueden presentarse en la sociedad y en la economía.

Bajo este contexto, la prestación del servicio postal no es la excepción y también presenta riesgos. Para la matriz de riesgos se determinó la afectación al sector y la relación con otros actores, así como también la probabilidad de ocurrencia y el impacto de este.

Cada riesgo se lo categorizó por alto, medio y bajo y la multiplicación del factor de probabilidad de ocurrencia por el factor de impacto da como resultado el valor del riesgo.

Tabla No. 1
Valoración

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Alto	3	3
Medio	2	2
Bajo	1	1

Para el sector postal se han identificado los siguientes riesgos, los cuales se muestran en la Tabla No. 2, con la respectiva calificación por cada riesgo.

Tabla No. 2
Riesgos del Sector Postal

Relación: Estado – Operador	Probabilidad	Impacto	Riesgo
1. Distorsiones del mercado	Medio	Alto	6
2. Transporte de material prohibido	Medio	Alto	6
3. Lavado de activos	Medio	Alto	6
4. Información incompleta o inexistente	Medio	Medio	4
5. Operadores informales	Alto	Alto	9
Relación: Estado – Usuario	Probabilidad	Impacto	Riesgo
6. Incumplimiento del SPU	Alto	Alto	9
7. Decisiones políticas que incidan en el sector postal	Medio	Alto	6
8. Mala calidad de servicio	Medio	Alto	6

Relación: Operador – Operador	Probabilidad	Impacto	Riesgo
9. Responsabilidad de tercerizar el servicio	Medio	Medio	4
10. Incumplimiento de acuerdos	Medio	Medio	4
Relación: Operador – Usuario	Probabilidad	Impacto	Riesgo
11. Paquetes postales en abandono	Alto	Medio	6
12. Uso de equipos no adecuados en el servicio postal	Alto	Medio	6
13. Especulaciones	Alto	Alto	9
14. Fraude digital	Bajo	Medio	2

7. Descripción de los servicios postales

Se refiere a la prestación eficiente y oportuna de servicios postales¹ ya sea en forma física, digital o financiera, a todos los usuarios que reciben y entregan envíos postales en y desde el Ecuador a través de empresas públicas o privadas.

El sector postal está compuesto de tres ejes que abarcan todas las actividades postales como son:

- Soluciones físicas: mensajería acelerada, logística, etc.
- Soluciones digitales: casillero electrónico, e-commerce, etc.
- Soluciones financieras: giros postales, banca postal, etc.

8. Regulación de la operación postal

La regulación postal tiene como fin, promover la competencia, evitar el abuso de posición dominante y regular los mercados de las redes y los servicios; con el fin de que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad.

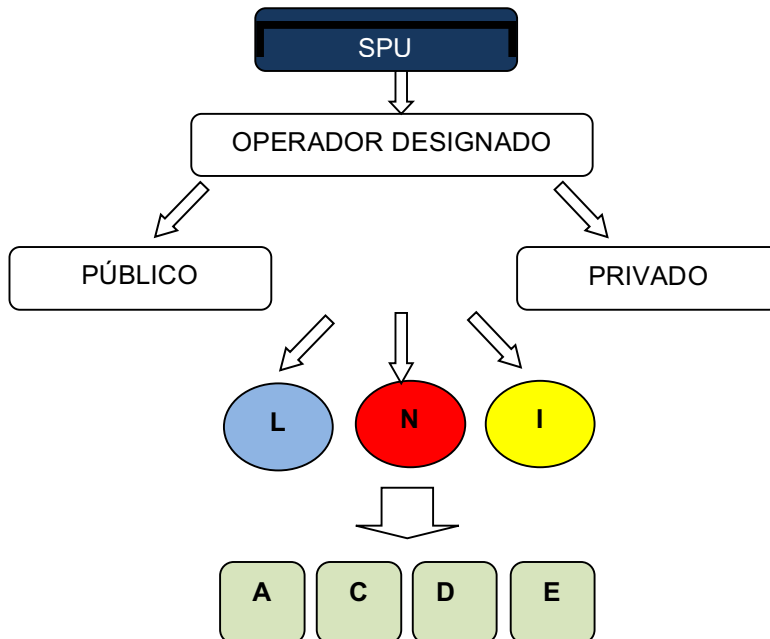
El sector postal está dividido en el Servicio Postal Universal (SPU) prestado por el operador designado en las condiciones establecidas en los convenios internacionales y los operadores que prestan otros servicios postales en régimen de libre competencia.

El SPU es considerado un servicio público, prestado de forma permanente, con calidad determinada, asequible y accesible para todos los ciudadanos del territorio. Se brindará a través de autorización cuando el operador designado sea una empresa pública y se concesionará la prestación del servicio cuando el operador designado sea una empresa mixta, privada o de economía popular y solidaria cuando se justifique las causales establecidas en la ley.

El operador postal designado será uno solo y es el único autorizado para procesar los envíos postales provenientes de correos oficiales de países miembros de la Unión Postal Universal (UPU).

¹ Servicios postales 3D (3 dimensiones: física, digital y financiera) definidos por la Unión Postal Universal

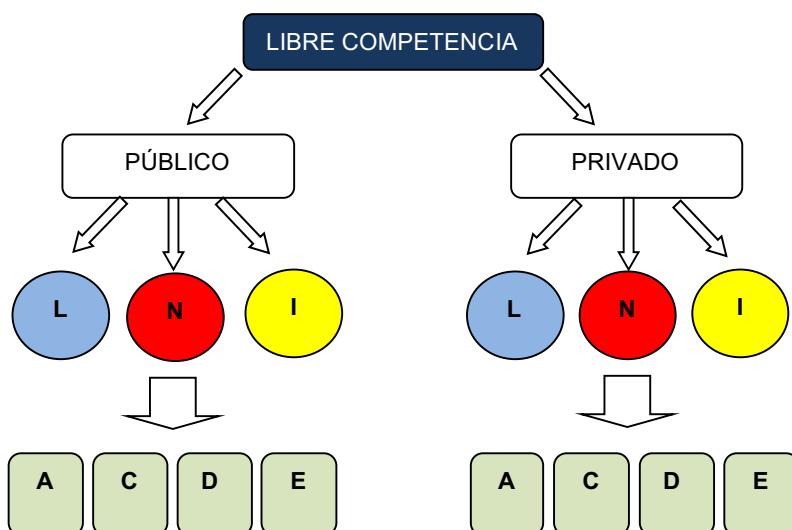
**Gráfico No. 3
Servicio Postal Universal (SPU)**



El operador postal designado también podrá brindar los demás servicios postales, en régimen de libre competencia, de conformidad con su título habilitante.

De igual manera, dentro del sector postal se contemplan los servicios postales en libre competencia, servicios que se encuentran establecidos en la Ley General de Servicios Postales y que tienen un tratamiento diferenciado.

**Gráfico N° 4
Servicios postales en libre competencia**

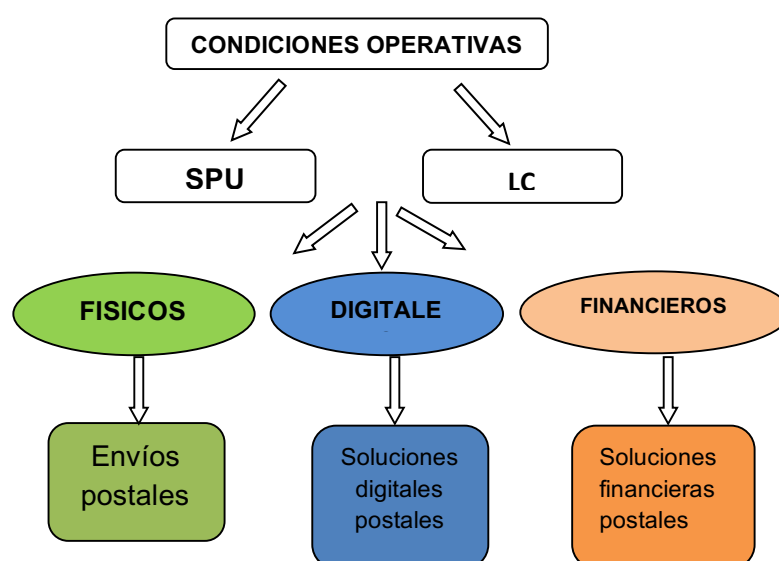


Los servicios en libre competencia son considerados servicios postales no incluidos en el SPU y puede ser ofrecido por operadores postales tanto públicos como privados en las categorías de operación local, nacional o internacional y en uno, varios o todos los procesos de operación postal.

El servicio en libre competencia presenta características especiales de servicio en las que se considera valor agregado como tiempo, información del envío, georeferenciación, precios entre otras.

Una vez identificados los tres ejes fundamentales de las operaciones del sector postal, se establece el relacionamiento entre el Estado, operadores y usuarios. Las propuestas de normativa consideran todos los servicios postales inherentes en estos ejes, como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico No. 5
Ámbitos de regulación del sector postal



El presente Plan Indicativo Regulatorio, establece la elaboración de instrumentos normativos para determinar las condiciones en que se prestarán los servicios postales de tal manera que se asegure un servicio de calidad, prestado de manera eficiente y en un mercado de equidad. Los servicios se regularán de acuerdo a los siguientes actores:

- Estado frente a operadores
- Estado frente a usuarios
- Operadores frente a usuarios
- Operadores entre si

Es vital que el enfoque regulatorio parta en desarrollar una política coherente que cubra el papel y las funciones de los organismos reguladores con el fin de proporcionar una mayor confianza en que las decisiones reglamentarias se hacen de manera objetiva, imparcial y consistente, sin conflicto de intereses, parcialidad o influencia alguna.

9. Capacidades Institucionales Regulatorias

De acuerdo con el informe de Capacidades Institucionales Regulatorias de la ARCP 2015, elaborado por la SENPLADES, se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

Tabla No. 3
Oportunidades de mejora

Variables de capacidad regulatoria	Etapas del ciclo regulatorio	Tipo de capacidad	
		2015	2016
Valoración del daño potencial	Gestión de Riesgos	Nula Capacidad	Óptima Capacidad
Determina la probabilidad de ocurrencia			
Priorización de riesgos			
Comunicación o propuestas regulatorias	Diseño de Regulaciones	Nula Capacidad	Óptima Capacidad
Publicación del análisis decisional			
Publicación de la simplificación regulatoria	Revisión de Regulaciones	Nula Capacidad	Óptima Capacidad

10. Identificación de Acciones Regulatorias

Las acciones regulatorias representan los diferentes mecanismos que la Agencia aplicará en el corto y mediano plazo en pro de la consecución de los objetivos regulatorios planteados. A continuación, en la Tabla No. 3 se detallan las acciones definidas para cada objetivo regulatorio.

Tabla No. 4
Identificación de acciones regulatorias

Identificación de acciones regulatorias priorizadas			
Objetivo regulatorio	N°	Acción regulatoria priorizada	Actores involucrados en la acción regulatoria
• Generar condiciones adecuadas de mercado para la prestación de los servicios postales.	1	Reglamento de Servicios Postales	Mintel ARCP Usuarios Operadores Postales
	2	Reglamento de Títulos Habilitantes	
	3	Reglamento de material prohibido	
	4	Reglamento para envíos postales rezagados	
	5	Reglamento de indemnizaciones	
	6	Reglamento de Coactivas	

Objetivo regulatorio	N°	Acción regulatoria priorizada	Actores involucrados en la acción regulatoria
• Implementar el uso de nuevas tecnologías para impulsar el encadenamiento productivo y mejorar la calidad.	7	Normativa para procedimentar la relaciones entre operadores	Mintel ARCP CDE
• Supervisar la implementación eficaz de la normativa	8	Reglamento de Inspecciones postales	Mintel ARCP CDE
	9	Plan de Inspecciones de cumplimiento de requisitos	ARCP
• Implementar la mejora a la calidad de prestación del SPU	10	Norma del SPU	Mintel ARCP CDE
	11	Reglamento del SPU	
• Garantizar la accesibilidad del SPU	12	Plan de implementación del SPU	ARCP CDE
	13	Inspecciones de control	ARCP

11. Priorización de acciones regulatorias

A continuación, en la Tabla No. 4 se realiza la priorización de las acciones regulatorias planteadas, a partir de los siguientes criterios:

- Relacionamiento con la Constitución.
- Relacionamiento con los objetivos regulatorios.
- Corresponsabilidad en su aplicación.
- Factibilidad técnica de su ejecución.

Tabla No. 5
Priorización de acciones regulatorias

No	Acción Regulatoria	Constitución de la República	Objetivos Regulatorios	Corresponsabilidad Institucional	Recomendación Técnica	Valor Final de la Prioridad
		Alineamiento	Apoyo	Corresponsabilidad	Factibilidad	
1	Reglamento de servicios postales	5	5	3	5	18
2	Reglamento de títulos habilitantes	5	5	3	5	18
3	Plan de seguimiento de la implementación del SPU	5	5	5	3	18
4	Normativa para regularizar el material prohibido	4	5	5	4	18
5	Régimen tarifario	5	5	4	4	18
6	Plan de inspecciones de cumplimiento de requisitos	5	5	4	3	17
7	Reglamento de inspecciones postales	5	4	4	3	16
8	Normativa para tratamiento de envíos postales rezagados	5	5	2	4	16
9	Reglamento de indemnizaciones	5	5	3	3	16
10	Reglamento de coactivas	5	5	3	3	16
11	Normativa para procedimental las relaciones entre operadores	5	5	3	3	16
12	Capacitación de operadores para tratamiento de rezagados	4	5	3	3	15
13	Normativa para regularizar los equipos en los servicios postales	4	4	5	2	15
14	Coordinar acciones con entes de control de lavado de activos	5	5	3	2	15
15	Norma de calidad de los servicios postales	5	5	3	2	15
16	Socialización a la ciudadanía del SPU	3	4	3	4	14
17	Capacitación a operadores sobre material prohibido	4	4	2	4	14
18	Acercamiento con organismos de gobierno	4	4	3	3	14
19	Seguimiento de las operaciones del sector postal	4	4	3	3	14
20	Normativa de las actividades de servicio electrónico	5	4	3	2	14
21	Normativa para establecer la obligación del SPU	4	4	1	4	13
22	Normativa para establecer el manejo de información del sector	5	3	2	3	13
23	Acciones coordinadas con organismos de control	3	4	3	2	12
24	Reglamento de reclamos y quejas	4	3	2	2	11
		*(1) Muy Bajo, (2) Bajo, (3) Mediano, (4) Alto, (5) Muy Alto				

	Medidas para el corto plazo
	Medidas para el mediano plazo
	Medidas para el largo plazo
	Medidas no contempladas

Tabla No. 6

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira
Edificio Centro Financiero, piso 10
PBX: + (593 2) 3995 800
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez
Edificio Luis Cordero, Oficina B
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604
Código Postal: 010101

Matriz de acciones regulatorias priorizadas

2016		2017	
Nro.	Descripción	Nro.	Descripción
1	Reglamento de servicios postales	1	Normativa para establecer la obligación del SPU
2	Reglamento de títulos habilitantes	2	Socialización a la ciudadanía del SPU
3	Plan de inspecciones de cumplimiento de requisitos	3	Capacitación a operadores sobre material prohibido
4	Reglamento de inspecciones postales	4	Acciones coordinadas con organismos de control
5	Plan de seguimiento de la implementación del SPU	5	Capacitación de operadores para tratamiento de rezagados
6	Normativa para regularizar el material prohibido	6	Normativa para regularizar los equipos en los servicios postales
7	Normativa para tratamiento de envíos postales rezagados	7	Coordinar acciones con entes de control de lavado de activos
8	Reglamento de indemnizaciones	8	Norma de calidad de los servicios postales
9	Reglamento de coactivas	9	Acercamiento con organismos de gobierno
10	Normativa para procedimentar las relaciones entre operadores	10	Normativa para establecer el manejo de información del sector
11	Régimen tarifario	11	Seguimiento de las operaciones del sector postal
		12	Normativa de las actividades de servicio electrónico

Es importante indicar que, dentro de la matriz de acciones regulatorias priorizadas, en tercer lugar, se encontraba planificado la elaboración del “*Plan de inspecciones de cumplimiento de requisitos*”; sin embargo, este es un producto anual de la Dirección de Registro, Inspección, Control y Protección al Usuario, que forma parte integrante del Plan de Regulación y Control para el año 2016, motivo por el cual se realizará el Reglamento de Inspecciones Postales.

Asimismo, se ha visto la necesidad de incluir dentro de las prioridades de este año el normar el régimen de coactivas, en virtud los derechos económicos y contribuciones que debe recaudar la Institución.

Es por esto que, en la Tabla No. 7 se muestra el cronograma de ejecución de las acciones regulatorias que se llevarán a cabo en el año 2016.

Tabla No. 7
Cronograma de actividades

NORMATIVA	ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Reglamento de servicios postales	Elaboración del informe de necesidad												
	Elaboración de propuesta de normativa												
	Socialización de normativa con grupos de interés												
	Análisis de aportes de grupos de interés y pertinencia de inclusión												
	Aprobación y expedición de nueva propuesta de normativa												
Reglamento de Títulos Habilitantes	Elaboración del informe de necesidad												
	Elaboración de propuesta de normativa												
	Socialización de normativa con grupos de interés												
	Análisis de aportes de grupos de interés y pertinencia de inclusión												
	Aprobación y expedición de nueva propuesta de normativa												
Reglamento de inspecciones postales	Elaboración del informe de necesidad												
	Elaboración de propuesta de normativa												
	Socialización de normativa con grupos de interés												
	Análisis de aportes de grupos de interés y pertinencia de inclusión												
	Aprobación y expedición de nueva propuesta de normativa												
Reglamento de coactivas	Elaboración del informe de necesidad												
	Elaboración de propuesta de normativa												
	Socialización de normativa con grupos de interés												
	Análisis de aportes de grupos de interés y pertinencia de inclusión												
	Aprobación de nueva propuesta de normativa												
	Aprobación y expedición de nueva propuesta de normativa												

Quito

Av. Río Amazonas N39-61 y Alfonso Pereira
Edificio Centro Financiero, piso 10
PBX: + (593 2) 3995 800
Código Postal: 170507

Guayaquil

Pedro Carbo #613 y Luque
Edificio Vignolo, piso 5, Oficina 502
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 500 a 504
Código Postal: 090307

Cuenca

Luis Cordero #521 y Honorato y Vásquez
Edificio Luis Cordero, Oficina B
PBX: + (593 2) 3995 800 ext: 600 a 604
Código Postal: 010101



