



JORNADAS
POSTALES | 2019

ENVÍOS NO DISTRIBUÍBLES Y REZAGADOS

No distribuibles y rezagados

Definiciones

Envío o paquete postal:

- Es el documento o paquete con o sin valor comercial que es trasladado de un remitente a un destinatario a través de una red postal, que se encuentra debidamente embalado y rotulado para ser distribuido en forma definitiva por un operador postal.

Envíos postales no distribuibles:

- Son aquellos que una vez realizado el procedimiento de entrega al destinatario, no pudieron ser entregados ni devueltos al remitente y se han mantenido en custodia del operador postal.

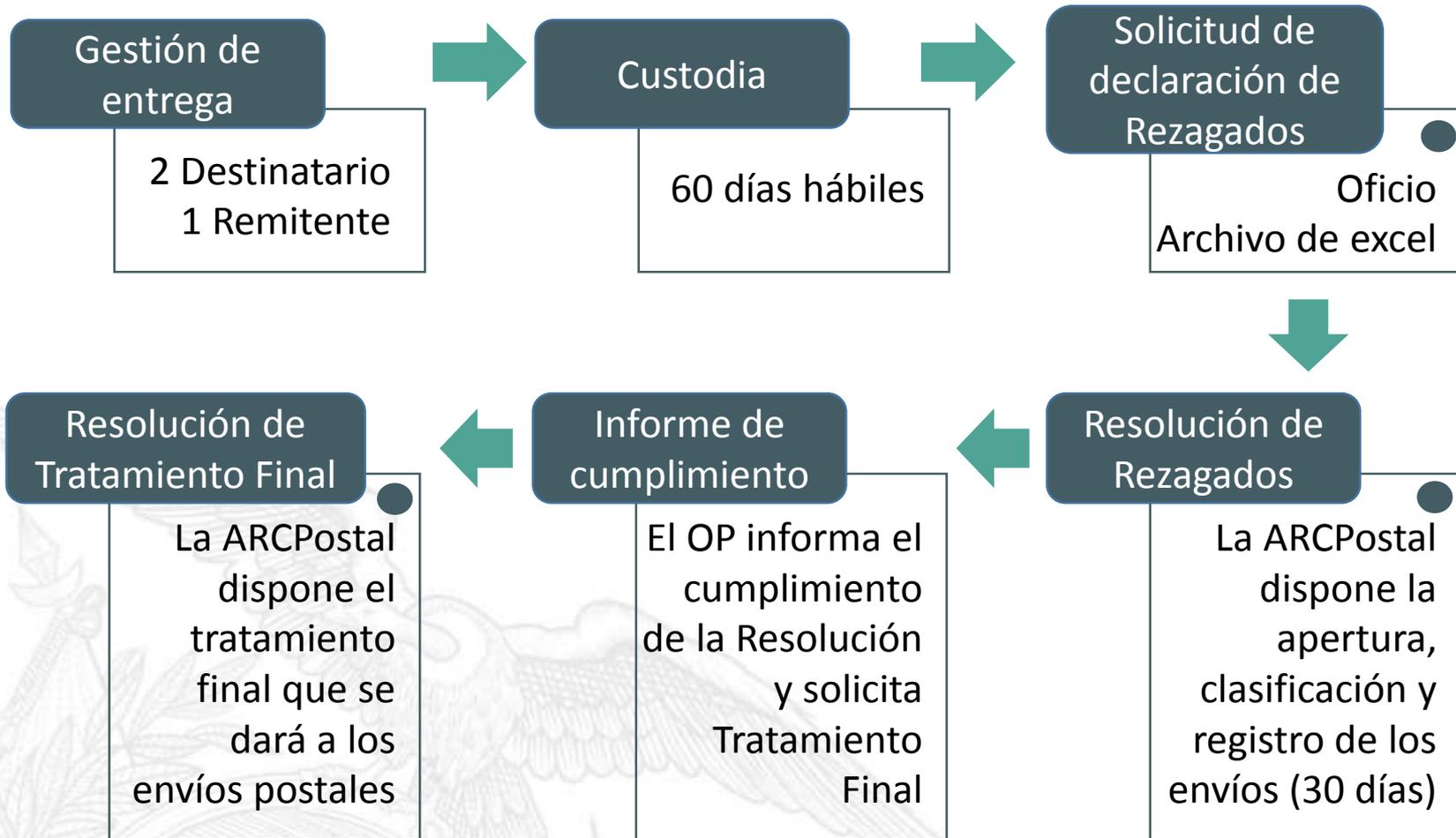
Envíos postales rezagados:

- Son los envíos postales no distribuibles que cumplido el plazo de custodia por parte del operador postal, son declarados como rezagados por la Agencia de Regulación y Control Postal vía Resolución administrativa.

No distribuibles y rezagados

Causales para la imposibilidad de la entrega

- 1 La incorrecta o falsa dirección entregada por el remitente;
- 2 El rechazo del paquete por parte del destinatario y/o el remitente;
- 3 El desconocimiento, muerte, ausentismo del destinatario; y,
- 4 El no poder localizar al remitente para la devolución del envío.



No distribuibles y rezagados

Requisitos para solicitar la declaración de rezagados

- ✓✓ Solicitud dirigida a la Máxima Autoridad
- ✓✓ Registro de la información generada de los de los envíos postales que no han podido ser entregados

www.regulacionpostal.gob.ec

Autoridad Competente

Objetos de tráfico
prohibido

15 días hábiles

Entregar a la
Autoridad
Competente

Pasaportes, cédulas

Firmará un
acta de
constancia

8 días hábiles
para notificar
a la ARCPostal

Dinero

Remate

Se podrán rematar los objetos postales con valor comercial para cubrir sus gastos operativos

30 días hábiles para notificar a la ARCP postal lugar, fecha y hora del remate

No distribuibles y rezagados

Tratamiento Final

Donación

Vestimenta

Equipos tecnológicos

Juguetes

Material literario
educativo

Herramientas / artículos
de uso en general

15 días hábiles para
notificar a quién se
donará, el lugar, fecha y
hora

En el proceso llevará un
Acta que acredite lo
actuado

8 días hábiles para
informar a la ARCP postal
del proceso

Reciclaje

Revistas

Separarse y clasificarse según la normativa ambiental vigente

Periódicos

30 días hábiles para procesar el material con un gestor ambiental y generar el acta respectiva

Papel

8 días hábiles para informar a la ARCP postal del proceso

Destrucción

Medicamentos,
suplementos, alimentos

Bebidas alcohólicas y no

Cosméticos caducados

Materiales y sustancias
nocivas / peligrosas

Material obsceno /
pornográfico

30 días hábiles para
clasificar e informar lugar,
hora, día y con quien se
realizará el proceso

8 días hábiles para informar
a la ARCP postal del proceso

Ley General de los Servicios Postales

Art. 42

b) Abandonar,
retener, apropiarse
indebidamente,
ocultar o destruir
objetos postales



JORNADAS
POSTALES | 2019

QUEJAS, RECLAMOS E INDEMNIZACIONES

El Operador Postal **garantizará** la **atención** y **solución** oportuna a las quejas y reclamos de los usuarios

Quejas

- Horarios de atención al usuario;
- Mantenimiento y orden de las instalaciones en las que se presta el servicio postal; y,
- Atención al usuario.

Reclamos

- No informar al usuario sobre la cobertura, seguros, itinerario y tiempos de entrega;
- Pérdida, avería o expoliación de un envío postal;
- Retraso en la entrega de un envío postal; y,
- Incumplimiento de los tarifarios establecidos por el operador postal

Quejas

Usuario tiene 3 días para poner la queja

OP tiene 15 días para responder

Reclamos

Usuario tiene 7 días para poner el reclamo

OP tiene 30 días para responder

De no haber respuesta, el usuario tiene 15 días para poner una denuncia

Se indemniza

- Objeto postal con valor declarado (seguro y flete)
- Retraso no justificado (flete)
- Objeto postal con valor no declarado (flete)

No se indemniza

- Caso fortuito o fuerza mayor

El pago de la indemnización

- Aceptado el reclamo, el OP tiene 45 días para pagar la indemnización

Quejas, Reclamos e Indemnizaciones

Responsabilidades

Los OP serán responsables por la pérdida, robo, hurto, expoliación, avería o retraso no justificado de los envíos postales contratados por los usuarios, así como de indemnizar al usuario

- Los OP no serán responsables por los envíos postales cuando:
- a) Exista caso fortuito o fuerza mayor debidamente comprobado;
 - b) El daño hubiere sido motivado por el contenido del envío postal;
 - c) Se tratase de envíos prohibidos;
 - d) Una autoridad competente emita orden de retención del envío postal;
 - e) Se tratase de envíos de valor declarado con declaración fraudulenta; y,
 - f) Reclamaciones fuera de los plazos establecidos en esta norma.

El usuario de un envío postal, será responsable de todos los daños causados a otros envíos postales, al equipamiento e infraestructura postal, cuando el contenido del envío postal sea de prohibida admisión y el operador postal desconozca del mismo.

Si el usuario ha respetado las condiciones de admisión, no será responsable si hubiere falta o negligencia por parte del operador postal en el manejo de los envíos postales después de su aceptación.

- **Art. 8.- Reporte de trámites.** Los operadores postales deberán presentar a la Agencia de Regulación y Control Postal mensualmente y en formato digital un reporte consolidado de los trámites abiertos, en proceso y finalizados sobre las quejas y reclamos con la finalidad de identificar la calidad del servicio que presta a los usuarios.
- **Art. 9.- Seguimiento y control de las quejas y reclamos.** La Agencia de Regulación y Control Postal a través de la Dirección de Control y Evaluación, realizará el seguimiento de los reportes consolidados de quejas y reclamos presentados y se encargará del control de la prestación de los servicios postales, así como verificar el cumplimiento de la normativa vigente.



RELACIONES ENTRE OPERADORES POSTALES

Agente Postal

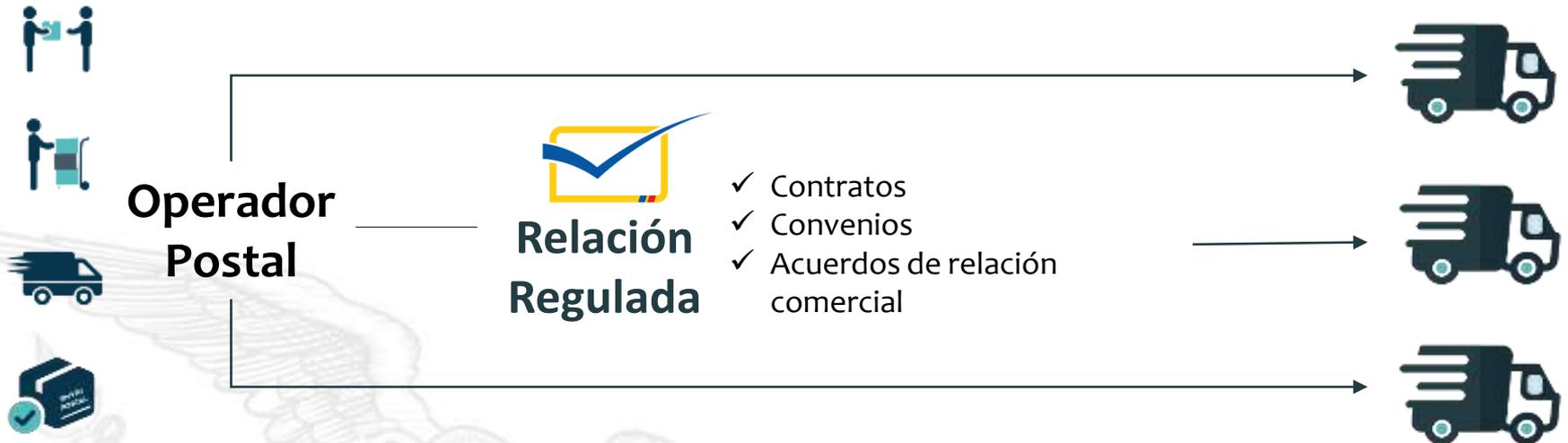
Es la persona **Natural o Jurídica** que a través de una **relación formal** y a **nombre de un Operador Postal**, realiza **uno o varios procesos** del servicio postal

Licencia de Funcionamiento

Acto administrativo que faculta al operador postal la apertura y el funcionamiento legal de una oficina

Operadores y Agentes Postales

Relaciones



Operadores y Agentes Postales

Requisitos

- ✓✓ Solicitud dirigida a la Máxima Autoridad
- ✓✓ Contratos, convenios o acuerdos comerciales que acrediten la relación con el Agente Postal
- ✓✓ Listado del equipamiento mínimo con el que cuenta el Agente Postal

Operadores y Agentes Postales

Proceso de obtención

- 1 Ingreso de requisitos.
- 2  Remite un formulario al Operador Postal.
- 3 El Operador Postal devuelve el formulario lleno.
- 4  Analiza la información enviada y notifica al Operador Postal los Agentes Postales que han sido autorizados a fin de que se amplíe la cobertura de la Póliza de Seguros
- 5 El Operador Postal remite las pólizas de seguro
- 6  Emite las licencias de funcionamiento respectivas.

Operador Postal

- ✓✓ Pagar la contribución del 1% de sus Agentes Postales Autorizados.
- ✓✓ Garantizar la calidad del servicio Atender quejas y reclamos.
- ✓✓ Reportar a la ARCPostal cualquier cambio en la información proporcionadas.
- ✓✓ Mantener informados a sus Agentes Postales sobre los procedimientos para la prestación del servicio postal.
- ✓✓ Controlar el cumplimiento de la normativa por parte de sus Agentes Postales.

Agente Postal Autorizado

- ✓✓ Garantizar la calidad del servicio postal.
- ✓✓ Cumplir los horarios de atención para la prestación del servicio postal.
- ✓✓ Brindar una atención esmerada y amable al usuario del servicio postal.
- ✓✓ Publicar la lista de tarifario y servicios.
Ofrecer los seguros para los envíos u objetos postales.

El Operador Postal es el único responsable por el buen o mal servicio, cumplimiento o incumplimiento de la normativa, por parte de sus Agentes Postales Autorizados



JORNADAS
POSTALES | 2019

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE PESAJE



Homologación

- **Proceso** por el que, una **clase, marca y modelo** de un determinado instrumento de pesaje es **sometido a verificación técnica**, para determinar si está de acuerdo a los parámetros establecidos por el **INEN** en su normativa.



Certificado de Calibración

- **Documento** emitido por el **INEN o empresas calificadas**, que **certifica** los **valores** obtenidos en el **proceso de calibración** que incluye la incertidumbre de medición del equipo de pesaje.



Certificado de Homologación

- **Documento** emitido por la **ARCPostal**, mediante el cual se **certifica** que las **características técnicas de los equipos de pesaje cumplen con las normas técnicas de homologación y pueden ser empleados en la prestación de servicios postales.**

✓ Requisitos

✓ Disposiciones
administrativas

✓ Procedimiento



Certificado de homologación de equipos de pesaje utilizados en la actividad postal

ÁMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

Aplicación obligatoria
para los operadores
postales

ARCPostal tiene la
competencia para
homologar y *regular* los
instrumentos de pesaje

REQUISITOS METROLÓGICOS

Reunir las **características mínimas** metrológicas.

Ser para **uso comercial**, no domestico

Estar graduados y expresados en **kilogramos o gramos**

Ser mínimo de **Clase de Exactitud Media - III**

Llevar: **marca, modelo, nro. de serie, capacidad máxima y división de escala**

Tener capacidad para **correspondencia, mayor a 3kg** y para **paquetería mayor que 60kg.**

HOMOLOGACIÓN DE EQUIPOS DE PESAJE

Solicitud a la ARCPostal

Certificado de calibración
emitido por el INEN o
laboratorios acreditados por el
SAE

Formulario de homologación de
equipos de pesaje (web)

Emisión del certificado

Verificación de
requisitos, si cumple,
La ARCPostal emitirá
el certificado dentro
de 30 días

De no cumplir, en 5
días se notificará al
solicitante y
culminará el trámite



*Impulsando la excelencia
en el sector postal ecuatoriano*

www.regulacionpostal.gob.ec