

## Comité Técnico Especializado Sistematización de la problemática de seguridad postal

**Fecha:** 2019-09-12

### **Actores:**

Entidades públicas de regulación y control  
Operadores Postales  
Ciudadanía en General

### **Problemática:**

La dinámica del sector postal, tanto en Ecuador como a nivel mundial, se encuentra en constante evolución debido a las nuevas exigencias de los mercados internacionales. En el año 2018, según datos de la Agencia de Regulación y Control Postal - ARCPPostal, la mayor facturación se da a nivel de los operadores de mensajería acelerada o Courier, evidenciando un crecimiento hacia el mercado internacional; adicionalmente, la facturación de la paquetería representa alrededor del 64,1% del total del mercado.

A medida de que el sector postal procesa cada vez más bienes de consumo, expresada por el incremento de la paquetería, los riesgos de seguridad aumentan. Tráfico de drogas, de patrimonio cultural, lavado de activos, estafas, accidentes de tránsito y otros incidentes pueden tener consecuencias mortales y también derivar en costosos retrasos y daños a la propiedad, evidenciando las vulnerabilidades que se tiene en el sector postal el transporte de artículos de prohibida admisión.

La Agencia de Regulación y Control Postal - ARCPPostal, por ser la entidad encargada de regular y controlar los servicios postales, de conformidad con la legislación nacional y la normativa internacional, ha generado varios instrumentos normativos para mejorar el servicio postal en el país; entre ellos el *"Instructivo para el tratamiento de objetos de prohibida admisión en el sector postal ecuatoriano"*, el cual establece que esta prohibido el envío, a través de la red postal, envíos o paquetes cuya circulación no esté permitida (...), por motivos de: seguridad, sanidad pública, o por prohibición expresa de autoridad competente.

De lo anterior se desprende que si bien existe un normativa que determina cuáles son los objetos considerados prohibidos, que atentan contra la seguridad del sector postal y regula su tratamiento –particularmente para los operadores postales en libre competencia-, no se cuenta con un instrumento legal que establezca los lineamientos para prevenir que se admitan los mencionados objetos en el canal postal, y así disminuir el riesgo en todo el proceso de envío de un paquete o documento postal.

Según el artículo 6 del Instructivo para el tratamiento de objetos de prohibida admisión en el sector postal ecuatoriano, se prohíbe dentro del proceso de, aquellos envíos o paquetes postales que contengan:

- Piezas o bienes pertenecientes al patrimonio cultural;

- Armas, material bélico o militar, inflamables, radioactivos, explosivos o mercaderías peligrosas;
- Drogas, sustancias estupefacientes y/o psicotrópicas catalogadas o sujetas a fiscalización por el organismo competente del Ecuador;
- Elementos tóxicos o biológicos, bacterias o virus;
- Parásitos, insectos, plantas, animales y/o semovientes vivos;
- Dinero, monedas, billetes de banco, papel moneda, cheques de viaje y otros valores al portador;
- Objetos obscenos o inmorales que no sean de carácter educativo y que atenten contra la moral o las buenas costumbres;
- Piezas, bienes, elementos, sustancias u objetos cuya naturaleza o embalaje puedan constituir un peligro para los empleados de los operadores postales que los manipulan, público en general o para otros envíos postales;
- Productos de uso o consumo humano o animal que no cuenten con registro sanitario, notificación sanitaria o autorización emitida por organismo competente del Ecuador;
- Medicinas que no cuenten con su respectiva prescripción médica y con registro sanitario autorizado por el organismo competente del Ecuador;
- Objetos pirateados, falsificados o cuya importación se encuentre prohibida; y,
- Oro o plata manufacturada o no, pedrería, alhajas y otros objetos preciosos.

El listado anterior fue construido por la ARCP postal, acogiendo la normativa nacional e internacional, en la cual intervienen varios actores del Estado; sin embargo, este listado no es coincidente para todas las entidades de control del país, por ejemplo el caso del Servicio de Aduanas del Ecuador – SENA. Aquí es donde se identifica otro problema dentro de la seguridad postal, puesto que no existen criterios y procedimientos homologados de seguridad para el proceso de envíos postales por parte de las entidades de control del país basados en el bienestar común.

En virtud de lo anterior, la capacitación por parte de las entidades de control y seguridad del país, juega un papel importante en el mejoramiento de la seguridad en el sector. Los operadores postales, al estar en el primer eslabón del proceso de envío por el canal postal (admisión), deben contar con los recursos y capacidades suficientes para identificar los objetos de prohibida admisión.

Otro punto a considerar es la trazabilidad de la paquetería, desde el inicio hasta el final del servicio postal, procurando no afectar los tiempos de entrega a los clientes finales del servicio postal, esto permitirá tener procesos más eficientes por parte de cada uno de los actores de la problemática de la seguridad postal.

En conclusión, el tema de seguridad postal involucra a varios actores dentro del canal postal: Instituciones de regulación y control del Estado, los operadores postales y la ciudadanía en general.

Además, se evidencia la carencia de instrumentos normativos preventivos en cuanto a la seguridad postal; sin embargo, varios operadores postales, han implementado

políticas internas para salvaguardar su operación; o en el caso del Operador Postal Designado que se debe a la normativa de la Unión Postal Universal.

Asimismo, la inexactitud de criterios y procedimientos ejecutados por parte de las Instituciones del Estado en los procesos del servicio postal, provoca que los usuarios y operadores postales muchas veces no sepan cómo actuar con cada caso en específico.

De igual manera, el mayor riesgo dentro de la cadena postal está en la admisión, por lo que la falta de capacitación y capacidades del personal operativo para perfilar usuarios sospechosos que intentan ingresar objetos prohibidos dentro del canal postal, es la principal causa de la inseguridad postal.

Por otra parte, una de las consecuencias que se identifica en esta problemática, es que el operador postal puede a veces no cumplir su promesa de valor puesto que existe demora en la entrega de los envíos postales cuando éstos son sometidos los operativos aleatorios que realizan las instituciones de control del Estado.

Sin embargo, lo anterior se deriva también del desconocimiento de las normativas que rigen para los envíos postales por parte de los clientes/usuarios, pues no existe la conciencia de que enviar por correo determinados objetos, puede retrasar la entrega de los mismos, pero además, suponer un peligro para la salud y la seguridad de los trabajadores postales, los socios de la cadena global de suministro y la ciudadanía en general.

Finalmente, toda vez que se ha evidenciado la problemática derivada de la seguridad postal, es fundamental que los actores involucrados en cada uno de los sectores converjan en la búsqueda de posibles soluciones (prácticas) que permitan corregir la mayor cantidad de las afectaciones identificadas, potencializando así el desarrollo del sector.