

# REGISTRO OFICIAL

ÓRGANO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



**MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**ACUERDO  
N° MINTEL-MINTEL-2021-0009**

**APRUÉBESE EL PLAN DE  
IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO  
POSTAL UNIVERSAL 2021-2024,  
ELABORADO POR LA EMPRESA  
PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL  
ECUADOR SPE EP**

**ACUERDO Nro. MINTEL-MINTEL-2021-0009**

**SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS**  
**MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

**CONSIDERANDO:**

**Que** el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República del Ecuador confiere a las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo, así como la facultad de expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión;

**Que** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece que *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”*;

**Que** el inciso segundo del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que *“El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”*;

**Que** la Ley General de los Servicios Postales tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales para garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios;

**Que** el artículo 7 de la referida Ley determina: *“Rectoría del sector y sus atribuciones.- 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 tiene las siguientes atribuciones: (...) 2. Aprobar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU) y el Plan Anual de Emisiones Postales”*;

**Que** el numeral 13 del artículo 9 de la Ley General de los Servicios Postales señala que *“Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal: (...) 13. Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal”*;

**Que** el numeral 1 del artículo 16 de la Ley General de los Servicios Postales, respecto al Servicio Postal Universal (SPU), señala que: *“Es un servicio postal, considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo. Este conjunto de servicios, será definido por la Agencia de Regulación y Control Postal y constará en el Plan de Implementación del SPU”*;

**Que** de conformidad con lo establecido en el numeral 7 del artículo 31 de la Ley ibídem al Operador Postal designado le corresponde: *“7. Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal.”*;

**Que** el artículo 18 del Reglamento a la Ley General de Servicios Postales, acerca de la

determinación de servicios postales incluidos en el Servicio Postal Universal señala que: “(...) *El Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, en el que se incluirán los servicios postales que lo conforman, deberá garantizar la prestación del SPU con calidad y de forma permanente en todo el territorio nacional, asegurando su cobertura integral*”;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 8, publicado en el Registro Oficial Nro. 10 de 24 de agosto de 2009, el Presidente de la República creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo No. 806, publicado en el Registro Oficial No. 637 de 27 de noviembre de 2015, se reformó el artículo 22 del Decreto Ejecutivo No. 8, en el que se señala: “*El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información será el órgano rector del sector postal, y le corresponderá establecer y evaluar políticas, directrices y planes aplicables de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales y su Reglamento General*”;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo No. 1037 de 6 de mayo de 2020 se suprimió la Agencia de Regulación y Control Postal y se dispuso: “*Artículo 2.- Una vez concluido el proceso de supresión, todas las competencias, atribuciones, funciones, programas, proyectos, representaciones y delegaciones constantes en leyes, decretos, reglamentos y demás normativa que le correspondían a la Agencia de Regulación y Control Postal, serán asumidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*”;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo No. 1244 de 23 de febrero de 2021, se creó la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, como Operador Postal Designado;

**Que** mediante Decreto Ejecutivo Nro. 23, de 24 de mayo de 2020, el Presidente de la República del Ecuador designó a la señora Vianna Di María Maino Isaías como Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

**Que** mediante oficios No. SPE EP-GG-2021-0042-O y No. SPE EP-GG-2021-0062-O, de 23 de junio de 2021 y 19 de julio de 2021, respectivamente, el Gerente General de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP remitió a la Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal y solicitó su aprobación;

**Que** mediante Informe Técnico para la aprobación del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, de 20 de julio de 2021, aprobado por la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales y por el Viceministro de Tecnologías de la Información y Comunicación, se recomienda: “(...) *con base al análisis realizado sobre el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal 2021-2024 presentado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, y en cumplimiento a lo que determina el numeral 7 del artículo 31 de la Ley General de los Servicios Postales el cual establece como obligación del Operador Postal Designado: “Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal”; se recomienda a la máxima autoridad de esta Cartera de Estado, su aprobación y continuación con los trámites legales pertinentes para su oficialización respectiva*”;

**Que** mediante memorando Nro. MINTEL-CGJ-2021-0328-M, el Coordinador General Jurídico manifestó que: “(...) *esta Coordinación concluye que el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal presentado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP cumple con todos los requisitos legales y reglamentarios, por lo que es apto para su análisis técnico previo a su aprobación, que es jurídicamente viable, por parte de esta Cartera de Estado.*”;

**Que** el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal tiene como objetivo establecer las

acciones para la prestación del Servicio Postal Universal en condiciones de calidad, continuidad, asequibilidad y cobertura a nivel nacional, conforme a la Ley General de Servicios Postales, su Reglamento General y las regulaciones emitidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el artículo 154 numeral 1 de la Constitución de la República y el artículo 7 numeral 2 de la Ley General de los Servicios Postales y el artículo;

**ACUERDA:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal 2021-2024, elaborado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, que consta como Anexo al presente Acuerdo Ministerial.

**Artículo 2.-** Poner en conocimiento de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP el presente Acuerdo Ministerial, para que en el ámbito de sus competencias procedan conforme lo dispuesto en la Ley General de los Servicios Postales, su Reglamento General y demás normativa vigente.

**Artículo 3.-** Del seguimiento y ejecución del presente Acuerdo, encárguese a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales.

El presente Acuerdo Ministerial entrará en vigencia a partir de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en Quito, D.M., a los 12 día(s) del mes de Agosto de dos mil veintiuno.

*Documento firmado electrónicamente*

**SRA. DRA. VIANNA DI MARIA MAINO ISAIAS**  
**MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**



Firmado electrónicamente por:  
**VIANNA DI  
MARIA MAINO  
ISAIAS**

**EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL  
ECUADOR SPE.EP**

**PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL  
UNIVERSAL - SPU  
OPERADOR POSTAL DESIGNADO**

JUNIO 2021

**CONTENIDO**

- 1. ANTECEDENTES .....
- 2. MARCO JURÍDICO .....
- 2.1. Constitución de la República del Ecuador .....
- 2.2. Convenio Postal Universal .....
- 2.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas.....
- 2.4. Ley General de los Servicios Postales .....
- 2.5. Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales .....
- 2.6. Decreto Ejecutivo Nro. 1244.....
- 2.7. Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal .....
- 2.8. Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal .....
- 3. ALINEACIÓN .....
- 3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida .....
- 3.2 Política Pública para el Desarrollo del Sector Postal Ecuatoriano .....
- 4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL .....
- 4.1. Operador Postal Designado .....
- 5. OBJETIVOS DEL PLAN .....
- 5.1. Objetivo general.....
- 5.2. Objetivos específicos .....
- 6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....
- 7. BENEFICIARIOS.....
- 8. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN .....
- 8.1. Objetivos y Estrategias de Implementación.....
- 8.1.1. Infraestructura Física .....
- 8.1.1.1. Costo infraestructura física .....
- 8.1.2. Cobertura.....
- 8.1.2.1. Costo cobertura.....
- 8.2. Indicadores .....
- 8.3. Frecuencia.....
- 8.4. Tiempos de entrega de los envíos postales.....
- 8.5. Tratamiento de quejas, reclamos y manejo de indemnizaciones.....
- 8.5.1. Tratamiento de Quejas .....
- 8.5.1.1. Estrategias a implementar para el tratamiento de quejas .....
- 8.5.2. Tratamiento de Reclamos .....
- 8.5.2.1. Estrategias a realizar para el tratamiento de Reclamos .....
- 8.5.3. Tratamiento de indemnizaciones.....

8.5.4. Costo de tratamiento de quejas y reclamos.....

8.5.5. Cronograma de gestión .....

8.6. Seguridad de los envíos postales .....

8.6.1. Acciones por realizar para la Seguridad de los envíos Postales .....

8.6.1.1. Sistematización del proceso de verificación de incidencias en el Sistema de Administración Correspondencia (SAC).....

8.6.1.2. Alianzas Estratégicas con Entidades de Control Nacionales e Internacionales.....

8.6.2. Cronograma de gestión .....

8.7. Costos del Servicios Postal Universal .....

8.8. Tarifas del Servicio Postal Universal .....

9. FLUJO DE INGRESOS Y GASTOS .....

9.1. Estimación de ingresos y gastos .....

9.1.1. Ingresos .....

9.1.2. Gastos.....

9.2. Proyección de Ingresos y Gastos .....

10. ANÁLISIS COSTO- BENEFICIO .....

11. CONCLUSIONES .....

12. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD .....

13. Anexos .....

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020</b> .....	
Tabla 2. Características del Servicio Postal Universal.....	
Tabla 3: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura.....	
Tabla 4: Descripción Parque Automotriz SPE -EP.....	
Tabla 5: Detalle de Rutas - Encaminamientos .....	
Tabla 5: Detalle de Rutas – APA’s .....	
Tabla 7: Frecuencias de Encaminamientos.....	
Tabla 8: Puntos de acceso a nivel nacional 2021 (proyección).....	
Tabla 9: Indicador de Acceso Postal Geográfico.....	
Tabla 10: Indicador de Acceso Postal por Población .....	
Tabla 11: Indicador de Acceso Postal con Entrega a Domicilio.....	
Tabla 12: Puntos de Acceso a Nivel Nacional 2021.....	
Tabla 13: Puntos de Acceso por Provincia – proyección 2021.....	
Tabla 14: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura.....	
Tabla 15: Costos de Encaminamientos.....	
Tabla 16: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura.....	
Tabla 17: Puntos de Acceso por Provincia.....	
Tabla 18: Nuevas aperturas Agentes Postales Autorizados- Puntos de acceso .....	
<b>Tabla 19: Costos ampliación cobertura</b> .....	
Tabla 20: Indicadores de Acceso Postal Interno.....	
Tabla 21: Indicadores de Acceso Postal Población.....	
Tabla 11: Indicadores de Acceso Postal Externo.....	
Tabla 23: Centros Tratamiento Postal y Frecuencia .....	
Tabla 24: Tiempo de Entrega de Envíos Postales.....	
Tabla 25: Personal requerido para atención de reclamos.....	
<b>Tabla 26. Seguridad de los Envíos Postales del SPU</b> .....	
Tabla 27: Ingresos proyectados 2021-2024 .....	
Tabla 28: Ingresos proyectados 2021-2024 .....	
Tabla 29: Proyección de Ingresos y Gastos .....	

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Rutas de Encaminamiento 2021.....	
Ilustración 2: Rutas de Encaminamiento con Flota Vehicular Propia .....	
Ilustración 3: Rutas de Encaminamiento con Flota Vehicular Externa .....	
Ilustración 4: Proceso de atención Tratamiento de Quejas.....	
Ilustración 5: Proceso de atención Tratamiento de Reclamos .....	
Ilustración 6: Proceso de atención Tratamiento de Indemnizaciones .....	
Ilustración 7: Ingresos 2021-2024 .....	
Ilustración 8: Gastos 2021-2024.....	

## 1. ANTECEDENTES

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 16 numeral 1 señala que toda persona tiene derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

Por otra parte, el segundo inciso del artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador establece que el Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

El Gobierno ecuatoriano en el marco de lo establecido en el Convenio Postal Universal, acuerda la responsabilidad de establecer y garantizar adecuadamente el Servicio Postal Universal (SPU) ratificado en las actas de Ginebra de 2008, donde se determina al Servicio Postal Universal como la "(...) *prestación permanente a los clientes de servicios postales básicos de calidad, en todos los puntos del territorio de un país, a precios asequibles (...)*".

En consecuencia, el Servicio Postal Universal (SPU) debe responder a los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados en el Ecuador, por lo que de conformidad con el artículo 3 de la Ley General de Servicios Postales, dichos servicios se prestarán conforme a los principios de: permanencia, seguridad, asequibilidad y eficiencia.

Los servicios postales en función de las condiciones exigibles para su prestación se clasifican en: Servicio Postal Universal (SPU), que es considerado como un servicio público, prestado por el Operador Postal Designado; y, los servicios postales no incluidos en el SPU, que son aquellos ofrecidos por operadores postales públicos o privados dentro de un régimen de libre competencia entre los que se incluyen los de mensajería acelerada o Courier, giros postales, encomiendas y todo lo relacionado con el comercio electrónico en materia postal.

## 2. MARCO JURÍDICO

### 2.1. Constitución de la República del Ecuador

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

"Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma en su propia lengua y en sus propios símbolos".

"El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación (...)".

Art. 66.- "(...) El derecho a la inviolabilidad y al secreto de la correspondencia física y virtual; ésta no podrá ser retenida, abierta ni examinada, excepto en los casos previstos en la ley, previa intervención judicial y con la obligación de guardar el secreto de los asuntos ajenos al hecho que motive su examen. Este derecho protege cualquier otro tipo o forma de comunicación (...)".

Art. 314.- "(...) El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos y establecerá su control y regulación".

## 2.2. Convenio Postal Universal

*En virtud de lo establecido en el artículo 3 del Convenio, el Ecuador como miembro de la Unión Postal Universal debe procurar que todos los usuarios/clientes gocen del derecho a acceder a un Servicio Postal Universal (SPU) con una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles (Art. 3.1).*

*En este sentido, el Convenio establece que los Países miembros determinarán, en su legislación postal nacional, el alcance de estos servicios postales y las condiciones de calidad y de precios accesibles, teniendo en cuenta tanto las necesidades de la población como sus condiciones nacionales (Art. 3.2).*

*Por lo tanto, Ecuador debe asegurar que la prestación del servicio postal universal se haga en forma viable, garantizando su continuidad (Art. 3.4).*

## 2.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas

**Art. 40.- Rentabilidad Social y Subsidios.-** *"(...), se reconoce la existencia de empresas públicas constituidas exclusivamente para brindar servicios públicos, en las cuales haya una preeminencia en la búsqueda de rentabilidad social, a favor de las cuales el Estado podrá constituir subvenciones y aportes estatales que garanticen la continuidad del servicio público. Las subvenciones y aportes se destinarán preferentemente para la expansión de los servicios públicos en las zonas en las que exista déficit de los mismos o para los sectores de atención social prioritaria (...)"*

## 2.4. Ley General de los Servicios Postales

La Ley General de los Servicios Postales publicada en el Registro Oficial No. 603 del 7 de octubre de 2015, tiene por objeto regular y controlar la administración y gestión de los servicios postales con el fin de garantizar el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de los servicios postales.

Entre los principales artículos relacionados con el Servicio Postal Universal se citan los siguientes:

**Art. 3.- Principios.** - *"El Servicio Postal Universal (SPU) responde a todos los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados en el Ecuador.*

*Los servicios postales se prestarán conforme con los principios de permanencia, seguridad, asequibilidad y eficiencia".*

**El Art. 16.-** Clasificación de los Servicios postales.

- 1. Servicio Postal Universal.** - *"Es un servicio postal, considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestados en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo. Este conjunto de servicios, será definido por la Agencia de Regulación y Control Postal y constará en el Plan de Implementación del SPU."*

**Art. 18.-** Autorización de operación del Servicio Postal Universal (SPU).- *"La Agencia de Regulación y Control Postal otorgará la autorización al operador postal designado para la prestación del SPU y para usar la red postal pública, de acuerdo con la o las categorías definidas en la presente Ley, su Reglamento General y las regulaciones que emita la Agencia (...)"*

**Art. 23.- Régimen tarifario.** - "La Agencia de Regulación y Control Postal establecerá las tarifas del SPU. (...)"

**Art. 26.- Contribución.** - "Los operadores postales pagarán una contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos. Dicho aporte deberá ser realizado trimestralmente, dentro de los quince días siguientes a la terminación de cada trimestre de cada año calendario y la recaudación la realizará la Agencia de Regulación y Control Postal. Se exceptúa del pago de la contribución los ingresos del operador postal designado únicamente en lo relativo a la prestación del Servicio Postal Universal."

**Art. 28.- Exenciones de pago.** - "Están exentos del pago de las tarifas por la prestación del Servicio Postal Universal; y por tanto, subvencionados por el Estado, los siguientes:

1. Los remitentes de impresiones que utilicen signos de cecografía en sistema Braille-tinta o alto relieve, destinada exclusivamente para el uso de personas no videntes o con limitación visual. Se incluyen los libros, revistas, libros hablados digitales y el papel destinado para el uso de los no videntes (cecogramas), que no tengan fines de lucro.
2. Los remitentes de envíos postales a los que la Unión Postal Universal confiera tal derecho, con el alcance establecido en los instrumentos internacionales que hayan sido ratificados por la República del Ecuador".

**Art. 31.- Obligaciones del Operador Postal Designado.** - Dentro de las obligaciones del Operador Postal se citan las siguientes:

- "4. Llevar la contabilidad por cuentas separadas y debidamente auditadas que permitan conocer el costo total de la prestación de los diferentes servicios, y en forma desglosada el del Servicio Postal Universal. Deberá entregar a la Agencia de Regulación y Control Postal los estados financieros que reflejen el cumplimiento de esta obligación, dentro de los primeros cuatro meses posteriores al cierre del ejercicio fiscal.
7. Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal".

## 2.5. Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales

El Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales fue publicado en el Registro Oficial Nro. 854 del 7 de octubre de 2016 y tiene por objeto regular la aplicación de la Ley General de los Servicios Postales, en relación a la prestación del SPU, se establece lo siguiente:

**Art. 19.- Procedimiento para atención reclamos del SPU:** "El operador postal designado, deberá establecer procedimientos para el trámite de reclamos presentados por los usuarios de los servicios postales, para los casos de pérdida, robo, hurto, expoliación, deterioro de los envíos postales e incumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios postales, que sean transparentes simples y gratuitos, que resuelvan las controversias de manera equitativa y con celeridad dentro del plazo que determine la Agencia de Regulación y Control Postal en su normativa pertinente.

El operador postal designado informará sobre los reclamos a la Agencia de Regulación y Control Postal en los tiempos, contenidos y formatos que esta determine".

**Art. 20.- Financiamiento del SPU.** - El financiamiento para la ejecución del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal se regirá por algunas reglas, entre las que resaltan las siguientes:

- a) *"Los recursos necesarios para el financiamiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, se obtendrán del cobro de las tarifas por la prestación del servicio y de los excedentes o superávits generados por las actividades económicas que realice el operador postal designado".*
- b) *"Cuando el operador postal designado sea una empresa pública y si los recursos señalados en el numeral anterior no fueren suficientes, se procederá de conformidad con lo dispuesto en el art. 40 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, con el objeto de alcanzar la expansión del Servicio Postal Universal a las zonas en las que exista déficit del mismo o para cubrir necesidades de sectores de atención social prioritaria".*

## 2.6. Decreto Ejecutivo Nro. 1244

El Decreto Ejecutivo 1244 de 23 de febrero de 2021, establece lo siguiente:

*"Art. 1.- Escindir la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, "dentro de su proceso de liquidación y extinción, y crear la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha".*

*Art. 2.- La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP actuará como el Operador Postal Designado para todos los efectos de la ley.*

*Art. 3.- La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP asumirá todos los activos, pasivos y patrimonio relacionados con las siguientes actividades del objeto de la empresa pública escindida: Servicio Postal Universal, servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal."*

*Artículo 4.- La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador tendrá por objeto social (...) Literal 2. Proporcionar, mantener y promover la calidad del servicio público en la prestación del Servicio Postal Universal (...)"*

## 2.7. Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal

El Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal fue expedido mediante el Suplemento del Registro Oficial No. 178 del 8 de febrero de 2018. Su objeto es delimitar el conjunto de servicios que forman parte del Servicio Postal Universal y regular la prestación del SPU. En el siguiente párrafo se resalta lo referente al Plan de Implementación del SPU.

*Art. 7.- Plan de Implementación del SPU.- "El Operador Postal Designado elaborará el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal para cuatro años, atendiendo las directrices, objetivos, metas e indicadores que el Ministerio rector del sector postal o quien hiciere sus veces emita, e incluirá lo establecido en el Convenio Postal Universal, la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano, la Ley General de los Servicios Postales, el Reglamento y la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal; Plan que será aprobado por el Ministerio rector y controlado en su cumplimiento por la Agencia de Regulación Postal. (...)"*

El artículo 18 en concordancia con el numeral 1 del artículo 16 de la Ley General de Servicios Postales, lo definirá el Ministerio Rector en reemplazo de la extinta Agencia de Regulación y Control Postal, precisando el conjunto de servicios que integran el SPU con su: "(...) cobertura, prestaciones específicas, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y social" y que son concomitantes con la obtención del permiso correspondientes, así como el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, que trata sobre los servicios postales que lo conforman.

Se debe tener en cuenta que el artículo 22 señala que el Operador Postal Designado independientemente de su naturaleza pública o privada podrá "(...) subcontratar servicios a otras empresas públicas, privadas o de la economía popular y solidaria, sean operadores postales o no y celebrar alianzas estratégicas, asociación, consorcios u otros de naturaleza similar de conformidad con la ley, para cubrir con el SPU todo el territorio nacional."

## 2.8. Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal

La Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal fue publicada mediante el Suplemento del Registro Oficial No. 178 del 8 de febrero de 2018. Su objeto es "establecer los parámetros para la prestación del Servicio Postal Universal, para garantizar el derecho al acceso a las comunicaciones postales de toda la ciudadanía".

Mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2020-11 del 11 de febrero de 2020 la Agencia de Regulación y Control Postal resuelve Reformar la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal donde se establecen las especificaciones técnicas y condiciones de servicio.

## 3. ALINEACIÓN

### 3.1 Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida

*"El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento por medio del que se concreta la garantía de derechos en un marco de política pública; por tanto, su vinculación y la ejecución de su cumplimiento son importantes frente a los diferentes niveles de gobierno, otras funciones del Estado, e incluso el propio sector privado en su papel como corresponsable de los procesos de desarrollo. (...)".*

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 propone el abordaje de los objetivos y la política pública nacional a partir de tres ejes:

- 1) Derechos para todos durante toda la vida.
- 2) Economía al servicio de la sociedad.
- 3) Más sociedad, mejor Estado.

Bajo este contexto, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal se articula al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021, alineándose al eje 3, el cual expresa que: *"Se requiere de una ciudadanía activa y participativa, y de un Estado cercano, que sea incluyente, brinde servicios públicos de calidad y con calidez. Esta visión del Estado en la sociedad destierra la corrupción y proyecta el posicionamiento estratégico del Ecuador a nivel regional y mundial, procurando en todo momento el bien común"*, Objetivo 5 que señala: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistribuible y solidaria, política Pública 5.10 Fortalecer e incrementar la eficiencia de las empresas públicas para la provisión de bienes y servicios de calidad, el aprovechamiento responsable de los recursos naturales, la dinamización de la economía, y la intervención estratégica en mercados, maximizando su rentabilidad económica y social.

### 3.2 Política Pública para el Desarrollo del Sector Postal Ecuatoriano

La Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano fue aprobada mediante Acuerdo Ministerial 11-2016 del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 783 del 24 de junio de 2016. Su definición se plasma sobre el diagnóstico de cinco componentes:

- Marco Regulatorio
- Mercado y Calidad del Servicio Postal

- Servicio Postal Universal
- TIC, Servicios Postales y Comercio Electrónico
- Rol del Sector Postal en el Desarrollo Nacional

La Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano orientada al componente del Servicio Postal Universal establece lo siguiente:

*“Garantizar la prestación efectiva del SPU en todo el territorio nacional mediante procesos estandarizados, en condiciones de calidad, fiabilidad, seguridad y acceso a la información; propiciando la inclusión con pertenencia de género, intergeneracional, pueblos y nacionalidades, movilidad humana y discapacidades acorde al contenido de la Ley General de los Servicios Postales, Reglamento y normativa conexas.”*

En ese sentido, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal se alinea a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020 de la siguiente manera:

**Tabla 1. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020**

Elementos Orientadores de los Componentes de la Política Pública					Estrategias - SPU
Componente	Objetivo	Indicador	Meta*	Mecanismos	
3. Servicio Postal Universal	Potenciar el acceso y la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en todo el territorio nacional	a) Índice de Cobertura del Servicio Postal Universal	Alcanzar un Índice de Cobertura del Servicio Postal Universal de 92,04	a) Establecer la definición específica del alcance exclusivo del Servicio Postal Universal para el Operador Postal Designado	Ampliación de cobertura del Servicio Postal Universal
				c) Establecer el plan de implementación del SPU por parte del Operador Postal Designado según lo estipula la Ley General de los Servicios Postales	
				e) Establecer los procedimientos para la supervisión y control de la prestación del SPU que brinda el Operador Postal Designado	
				j) Difundir y socializar las características y beneficios del Servicio Postal Universal, brindados por el Operador Postal Designado, entre los pueblos y nacionalidades en "lenguajes ancestrales"	Calidad del servicio postal
				g) Determinar los costos de implementación del Servicio Postal Universal en concordancia con la Ley General de los Servicios Postales	Asequibilidad
				h) Fijar un régimen tarifario para el Servicio Postal Universal en concordancia con el Art. 23 de la Ley General de los Servicios Postales	
				k) Llevar contabilidad por cuentas separadas y debidamente auditadas de acuerdo a lo que dispone la Ley General de los Servicios Postales, que permita conocer de forma desglosada el costo del SPU	

Fuente: Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020.

Elaborado: Dirección de Planificación Empresarial - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

\* Meta establecida en la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016-2020.

## 4. ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

La Norma Técnica del Servicio Postal Universal en su numeral 3 define al Servicio Postal Universal como: "(...) un servicio postal considerado servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido de servicios postales prestado en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, que permita a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo". De acuerdo con esta norma, las características técnicas del SPU se enmarcan en lo que se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Características del Servicio Postal Universal

Servicio	Principales características	
	Peso máximo	Dimensiones máximas
Carta	2Kg	Largo, ancho y alto sumados = 900mm sin que la mayor dimensión pueda exceder de 600 mm
Impreso	2Kg	
Pequeño paquete	2Kg	
Cecograma	7Kg	
Tarjeta Postal	2Kg	120 x 235 mm

Fuente: Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal.

Elaborado: Dirección de Planificación Empresarial - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

### 4.1. Operador Postal Designado

La Ley General de Servicios Postales en el artículo 25 define al operador postal designado como la "(...) Empresa pública que, de conformidad con la ley, haya sido creada para la gestión directa por parte del Estado del Servicio Postal Universal y que, adicionalmente, reciba la autorización para la prestación de dicho servicio y para usar la Red Postal Pública en las condiciones que determine la Agencia de Regulación y Control Postal (...)". En el mismo artículo se establece que: "(...) 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".

## 5. OBJETIVOS DEL PLAN

### 5.1. Objetivo general

Establecer las acciones para la prestación del Servicio Postal Universal en condiciones de calidad, continuidad, asequibilidad y cobertura a nivel nacional, conforme lo establecido en la normativa postal vigente.

### 5.2. Objetivos específicos

1. Desarrollar las actividades para brindar acceso al servicio postal universal mediante la implementación del modelo operativo de externalización.
2. Implementar procesos eficientes para la prestación del servicio postal universal y establecer acciones de control interno con el fin de garantizar un servicio de calidad.
3. Implementar en el marco de la gestión financiera empresarial mecanismos para identificar los costos asociados al SPU con el fin de contar con insumos para determinar tarifas que propendan a la asequibilidad de este servicio a la población ecuatoriana.

## 6. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

De acuerdo con lo establecido por la UPU, el Servicio Postal Universal (SPU) es un servicio básico, accesible y asequible para la población mundial. Actualmente la Empresa Servicio Postal del Ecuador brinda el Servicio Postal Universal (SPU) por medio del servicio Ordinario. Este servicio incluye el envío de cartas, impresos, tarjetas postales y pequeños paquetes de hasta 2 Kg; y, cecogramas de hasta 7 kg.

El objetivo principal de la Empresa Servicios Postales del Ecuador SPE EP, es distribuir la correspondencia y paquetería a nivel nacional, siendo el único operador postal designado en el territorio ecuatoriano, que forma parte de la Unión Postal Universal (UPU), cumpliendo con las entregas de correspondencia que brinda el Servicio Postal Universal (SPU), con una proyección a cuatro años, tal cual lo establece el Reglamento para la Prestación del Servicio postal Universal.

Para llevar a cabo dicho objetivo, Servicios Postales del Ecuador dispone:

### a. Infraestructura

1. Centro Nacional de Clasificación en la provincia de Pichincha.
2. Centro Nacional de Clasificación en la provincia del Guayas
3. Cuatro Centros de Tratamiento Postal ubicados en las provincias de Chimborazo, Azuay, Santo Domingo de los Tsáchilas y Napo.

**Tabla 3: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura**

ESTRUCTURA HUBS – APAS					
Centro de Tratamiento Postal HUBS	Cobertura Nacional	REQUERIMIENTO APA	Centro de Tratamiento Postal HUBS	Cobertura Nacional	REQUERIMIENTO APA
PICHINCHA CNC	Pichincha	7 APA	NAPO	Napo	1 APA
	Carchi	1 APA		Sucumbíos	1 APA
	Imbabura	1 APA		Orellana	1 APA
	Cotopaxi	1 APA		Pastaza	1 APA
SANTO DOMINGO	Santo Domingo	1 APA	CHIMBORAZO	Chimborazo	1 APA
	Manabí	1 APA		Bolívar	1 APA
	Esmeraldas	1 APA		Tungurahua	1 APA
GUAYAS CNC	Guayas	1 APA	AZUAY	Morona Santiago	1 APA
	Santa Elena	1 APA		Azuay	1 APA
	Los Ríos	1 APA		Cañar	1 APA
	Galápagos	1 APA		El Oro	1 APA
				Loja	1 APA
				Zamora	1 APA

Fuente: Infraestructura Inicial - 2021

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE

### b. Vehículos:

Tabla 4: Descripción Parque Automotriz SPE -EP

Nº	PLACAS	TIPO DE VEHICULO CLASE	MARCA	TONELAJE	CHASIS	MOTOR	AÑO
1	PEI 1889	CAMIONETA DOBLE CABINA	CHEVROLET	0,75 T	8LBETF3E0A0037994	4JH1-850478	2010
2	PEI 1083	CAMIONETA DOBLE CABINA	CHEVROLET	0,75T	8LBETF3F590023707	4JB1-777166	2009
3	PCG 9095	CAMIONETA DOBLE CABINA	MAZDA	0,75 T	8LFUNY06JCM000764	G6397210	2012
4	MEI 1029	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBDTF4L0A0037244	4JA1844977	2010
5	PCU 4320	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,045T	8LBDTF4L3H0362013	4JA12U1850	2016
6	VEA 0273	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBETF4E9A0037359	4JH1846682	2010
7	PEA 4202	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1962420	JAANMR85HB7100122	2011
8	PEA 4223	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1961780	JAANMR85HB7100120	2011
9	PEA 4206	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1960961	JAANMR85HB7100107	2011
10	PEA 4217	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1962441	JAANMR85HB7100123	2011
11	PEI 3704	JEEP	GRAND VITARA SZ	0,75T	8LDCK7376C0112399	J2481144773	2012
12	GEA 2127	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,50T	8LBDTF4L2D0210013	4JA1-345231	2013
13	HEI 1190	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75T	8LBDTF4L3D0210016	4JA1 -345230	2013
14	PEI 3227	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,09T	8LBDTF4L7D0210018	4JA1 -345227	2013
15	PEI 1076	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75T	8LBDTF4L590024713	4JA1769878	2009
16	PEI 3705	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBDTF4L1B0082016	4JA1952166	2011
17	PEA 4222	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1949863	JAANMR85HB7100100	2011
18	PEI 1711	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBDTF4L2AD03245	4JA1844996	2010
19	QEI 1059	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBETF3E1B0052781	4JH1883248	2010
20	PEQ 0158	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75 T	8LBDTF2L680002186	4JA627910	2008
21	PCG 9102	CAMIONETA DOBLE CABINA	MAZDA	0,75 T	8LBETF3F5C0152697	4JH1207144	2012
22	IEA-0454	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75T	8LBDTF4L890024656	4JA1-769303	2009
23	LEI-1030	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,5T	9GDNKR5569B170581	786381	2009
24	GXI 055	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75T	8LBDTF4L590024663	4JA1-769298	2009
25	PEI 3225	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,09 T	8LBDTF4LXD0209526	4JA1344869	2013
26	PEA 4209	CAMIÒN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1961232	JAANMR85HB7100110	2011

Nº	PLACAS	TIPO DE VEHICULO CLASE	MARCA	TONELAJE	CHASIS	MOTOR	AÑO
27	PEA 4214	CAMIÓN CON FURGON	CHEVROLET	3,50 T	4JJ1961687	JAAANMR85HB100118	2011
28	PEI 1097	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	0,75T	8LBDF4L290024720	4JA1769882	2009
29	PCU 4317	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,045 T	8LBDF4L9H0362016	4JA12U1852	2016
30	PCU 4319	CAMIONETA CON FURGON	CHEVROLET	1,045 T	8LBDF4L7H0362015	4JA12U1151	2016
31	PDO7765	FURGONETA	CHEVROLET	0,75T	LZWCCAGAXKE300267	LAQUJ70720021	2019
32	PDO7767	FURGONETA	CHEVROLET	0,75T	LZWCCAGA2KE300246	LAQUJ70720003	2019
33	PDO7762	FURGONETA	CHEVROLET	0,75T	LZWCCGA6KE300248	LAQUJ70720059	2019
34	PDO7761	CAMIÓN CON FURGON	CHEVROLET	3,50T	JAAANPR75HK7100051	4HK1695793	2019

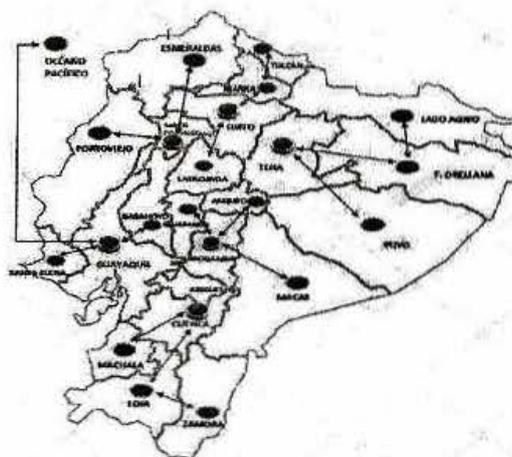
FIEL

Fuente: Infraestructura Inicial - 2021  
 Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE

Se ha establecido un plan de encaminamiento a nivel nacional, con vehículos propios y externos, con la finalidad de ampliar los puntos de intercambio de valijas postales en los 2 Centros Nacionales de Clasificación y los 4 HUBS que Servicios Postales del Ecuador SPE EP tendrá a su disposición para la operatividad, este logro permitirá la admisión, clasificación y distribución de la paquetería en las 24 provincias del país, cumpliendo con lo establecido en la Resolución Nro. ARCP-DE-2017-68, emitida por la Agencia de Regulación y Control Postal en donde se menciona: "(...) Que, el numeral 1 del artículo 33 de la ley General de los Servicios Postales, determina que las y los operadores postales tendrán derecho a operar y prestar sus servicios a través de su red propia o de terceros, en el territorio autorizado, los servicios para los que haya sido autorizados".

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, ha establecido las rutas de encaminamientos que se detallan a continuación:

**Ilustración 1: Rutas de Encaminamiento 2021**



Fuente: Plan de Implementación – Rutas de Encaminamiento Inicial 2021  
 Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE

Como se aprecia en el gráfico, los HUBS están identificados por puntos rojos y estos se constituyen como activos de la empresa Servicios Postales del Ecuador, mientras que los puntos azules serían las Agencias Postales Autorizadas APA's quienes a su vez retirarán la carga desde los HUBS, con el objeto de que la correspondencia sea entregada al resto del país.

A continuación, se detalla las rutas y encaminamientos utilizados para realizar los intercambios postales entre los 2 CNC y los 4 HUBS:

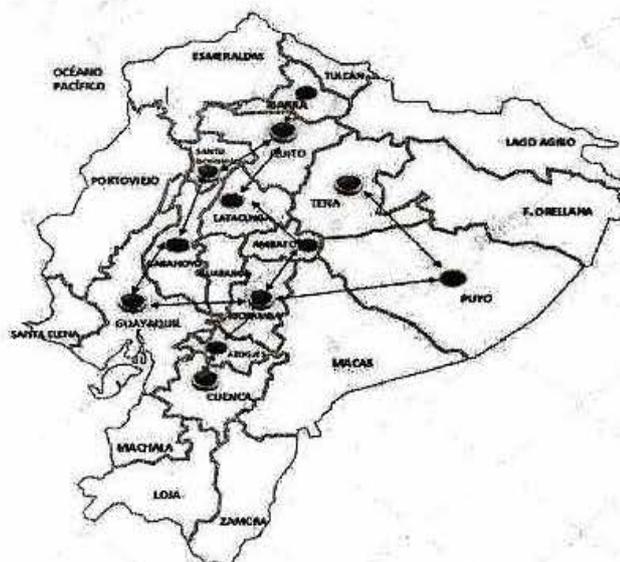
**Tabla 5: Detalle de Rutas - Encaminamientos**

Rutas Encaminamientos	Recurso Humano	Flota Vehicular
Ibarra - Quito	1 chofer	1 camión
Quito - Sto. Domingo	1 chofer	1 camión
Quito - Cotopaxi - Tungurahua - Riobamba	1 chofer	1 camión
Guayas - Babahoyo - Sto. Domingo	2 choferes	1 camión
Guayas - Riobamba	2 choferes	1 camión
Tena - Puyo - Riobamba	1 chofer	1 camión
Cuenca - Cañar - Riobamba	1 chofer	1 camión
Quito - TABACARCEN	1 chofer	1 camión
Quito - Aeropuerto	1 chofer	1 camioneta
Guayas - TSE	1 chofer	1 camión
Guayas - Aeropuerto	1 chofer	1 camioneta

**Nota:** En las provincias de Imbabura, Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza, Azogues y los Ríos se entregará la paquetería en oficinas de las APA's

Fuente: Plan de Implementación - Rutas de Encaminamiento - Inicial 2021  
 Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE

**Ilustración 2: Rutas de Encaminamiento con Flota Vehicular Propia**



Fuente: Plan de Implementación - Rutas de Encaminamiento Inicial 2021  
 Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE

El Agenciado Postal Autorizado (APA), contará con su propia flota vehicular, la misma que será establecida en la norma técnica de la prestación de servicios con la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P. a continuación se detalla las rutas que cumplirá cada APA:

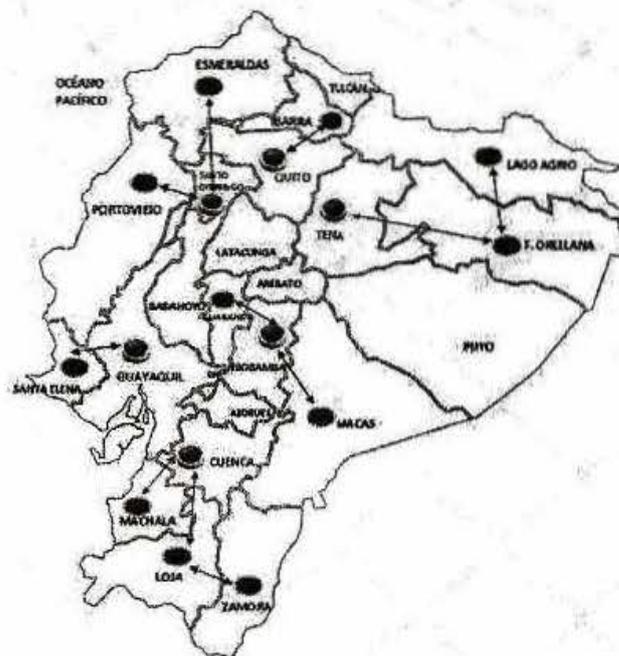
**Tabla 6: Detalle de Rutas – APA’s**

FLOTA VEHICULAR APAS		
Rutas Encaminamientos	Recurso Humano	Flota Vehicular
Carchi - Ibarra	1 chofer	1 camioneta
Esmeraldas - Sto. Domingo	1 chofer	1 camioneta
Portoviejo - Sto. Domingo	1 chofer	1 camión
Nueva Loja- Coca- Tena	1 chofer	1 camioneta
Macas - Riobamba	1 chofer	1 camioneta
Guaranda - Riobamba	1 chofer	1 camioneta
Santa Elena - Guayaquil	1 chofer	1 camioneta
Machala - Cuenca	1 chofer	1 camioneta
Zamora - Loja - Cuenca	1 chofer	1 camioneta

Fuente: Plan de Implementación – Rutas de Encaminamiento inicial 2021

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E

**Ilustración 3: Rutas de Encaminamiento con Flota Vehicular Externa**



Fuente: Plan de Implementación – Rutas de Encaminamiento inicial 2021

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.

**Tabla 7: Frecuencias de Encaminamientos**

NÚMERO	PROVINCIA	NOMBRE DEL CANTÓN PRINCIPAL Y SECUNDARIO	Detalle Poblacional proyección 2020 MAYOR >< MENOR 40000	FRECUENCIA DE VISITA
1	AZUAY	CUENCA	MAYOR	1,2,3,4,5
2	BOLIVAR	GUARANDA	MAYOR	1,2,3,4,5
3	CAÑAR	AZOGUES	MAYOR	1,2,3,4,5
4	CARCHI	TULCAN	MAYOR	1,2,3,4,5
5	CHIMBORAZO	RICBAMBA	MAYOR	1,2,3,4,5
6	COTOPAXI	LATACUNGA	MAYOR	1,2,3,4,5
7	EL ORO	MACHALA	MAYOR	1,2,3,4,5
8	ESMERALDAS	ESMERALDAS	MAYOR	1,2,3,4,5
9	GALAPAGOS	PUERTO BAQUERIZO MORENO	MENOR	3,5
10	GUAYAS	GUAYAQUIL	MAYOR	1,2,3,4,5
11	IMBABURA	IEARRA	MAYOR	1,2,3,4,5
12	LOJA	LOJA	MAYOR	1,2,3,4,5
13	LOS RIOS	BABAHOYO	MAYOR	1,2,3,4,5
14	MANABI	PORTOVIEJO	MAYOR	1,2,3,4,5
15	MORONA SANTIAGO	MORONA	MAYOR	1,2,3,4,5
16	NAPO	TENA	MAYOR	1,2,3,4,5
17	ORELLANA	FRANCISCO DE ORELLANA (EL COCA)	MAYOR	1,2,3,4,5
18	PASTAZA	PUYO	MAYOR	1,2,3,4,5
19	PICHINCHA	QUITO	MAYOR	1,2,3,4,5
20	SANTA ELENA	SANTA ELENA	MAYOR	1,3,5
21	SANTO DOMINGO	SANTO DOVINGO DE LOS TSACHILAS	MAYOR	1,2,3,4,5
22	SUCUMBIOS	NUEVA LOJA (LAGO AGRIO)	MAYOR	1,2,3,4,5
23	TUNGURAHUA	AMBATO	MAYOR	1,2,3,4,5
24	ZAMORA CHIHIPE	ZAMORA	MENOR	1,2,3,4,5

Fuente: Encaminamientos 2021 SPE EP

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P

**Puntos de Acceso a Nivel Nacional.** - En lo que respecta al índice de cobertura la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, iniciará el presente año la prestación del Servicio Postal Universal con 143 puntos de accesos indirectos en 33 cantones, con una cobertura total del 14,73% a nivel nacional, conforme lo establece la Norma Técnica numeral "4.2.2. Cobertura geográfica y poblacional establece el cálculo de la cobertura del Servicio Postal Universal de acuerdo con los siguientes indicadores mediante cobertura a nivel nacional, tal como se muestra en la tabla 8.1.2. Línea base de la cobertura".

A continuación, se presentan los puntos de acceso indirectos desagregados por tipo de oficina:

**Tabla 8: Puntos de acceso a nivel nacional 2021 (proyección)**

PUNTOS INDIRECTOS			
Tipo de oficina	Puntos de acceso	2021	% Participación Normativa
Tipo C	Agentes postales autorizados (Franquicias y Agenciados)	30	14,73%
Tipo D	Ventanilla Flotante	14	
Tipo E	Apartado Postal (Casilleros Postales)	30	
Tipo F	Buzón	69	
Total, de puntos acceso por cantón		143	14,73%

Porcentaje de cumplimiento de acuerdo a Normativa SPU ARCP-2020-11 33 14,73%

Fuente: Proyección Puntos de Acceso 2021 SPE EP

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.

Para los años 2022 y 2023 se realizará un incremento de puntos de acceso de acuerdo a la normativa y a los mecanismos de cálculo vigentes para dichos períodos.

### Indicadores de acceso postal interno

**Tabla 9: Indicador de Acceso Postal Geográfico**

Segmento	Número de Cantones	Cantones con Puntos de Acceso	Cobertura Geográfica
Menores a 40000	138	4	2,90%
Mayores a 40000	86	29	33,72%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>33</b>	<b>14,73%</b>

Fuente: Resolución Nro. ARCP-DE-2020-11 Reforma Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.

**Tabla 10: Indicador de Acceso Postal por Población**

Segmento	Población Cantonal	Población en puntos de Acceso	Cobertura Poblacional
Menores a 40000	2.368.234	78.548	3,32%
Mayores a 40000	14.881.766	10.712.70	71,99%
<b>TOTAL</b>	<b>17.250.000</b>	<b>10.791.243</b>	<b>62,56%</b>

Fuente: Resolución Nro. ARCP-DE-2020-11 Reforma Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.

### Indicadores de acceso postal externo

**Tabla 11: Indicador de Acceso Postal con Entrega a Domicilio**

Población	Total de Viviendas (INEC- CENSO 2010)	Viviendas con Ruta Postal	Cobertura con Entrega a Domicilio
Menores a 40000	499.834	16.218	3,24%
Mayores a 40000	3.249.085	2.967.819	72,88%
<b>TOTAL</b>	<b>3.748.919</b>	<b>2.384.037</b>	<b>63,59%</b>

Fuente: Resolución Nro. ARCP-DE-2020-11 Reforma Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.

Conforme con lo estipulado en la normativa postal vigente la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP iniciará su operatividad con 33 puntos de acceso indirectos, proporcionando una cobertura total del 14,73% a nivel nacional.

Con estos antecedentes, en este plan se establecen las acciones que se implementarán considerando los aspectos relativos a cobertura, calidad y asequibilidad, que permitan garantizar que el Servicio Postal Universal responda a los principios consagrados en la Constitución respecto a la provisión de los servicios públicos

## 7. BENEFICIARIOS

El Servicio Postal Universal permite que todos los habitantes de un territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible puedan remitir y recibir envíos postales, con lo cual se garantizará el derecho de comunicación e información.

Para lo cual, se implementará un plan de encaminamiento desde los centros nacionales de clasificación hacia las 6 provincias y rutas de encaminamiento específicas para así acceder a las 24 provincias del país abarcando una cobertura en todo el territorio ecuatoriano.

## 8. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN

A continuación, se presentan los objetivos, estrategias y metas planteados para el período 2021-2024, conforme a los parámetros establecidos en la Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal.

Es importante se considere que para el cumplimiento de los mismos se requiere culminar de forma previa con los siguientes procesos:

- Traspaso de los activos, pasivos y obligaciones relacionados por la prestación del servicio postal universal por parte de la Empresa Pública Correos del Ecuador, en liquidación.
- Dotación de capital de trabajo (USD 1 MM valor estimado), que permitirá soportar el establecimiento de operaciones de manera regular hasta iniciar la recaudación de valores por el servicio prestado y para el cumplimiento de los procesos precontractuales de externalización de los procesos de distribución y entrega de paquetes postales, debiendo señalar que este valor forma parte del presupuesto aprobado de la empresa por parte del Directorio el 10 de mayo de 2021, que corresponde a los rubros de cuentas por cobrar año anteriores y transferencias que CDE en liquidación efectuará a SPE EP por concepto de gastos terminales.

### 8.1. Objetivos y Estrategias de Implementación

**Objetivo 1:** Garantizar que la prestación del Servicio Postal Universal, sea asequible a la población ecuatoriana mediante la implementación un modelo operativo de externalización.

#### 8.1.1. Infraestructura Física

La infraestructura física con la que iniciará la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador la operación, corresponde a los bienes transferidos por parte de la Empresa Pública Correos del Ecuador en Liquidación, los cuales son: Centros Nacionales de Clasificación ubicados en Quito y Guayaquil, y los Centros de Tratamiento Postal ubicados en las provincias de Azuay, Chimborazo, Santo Domingo y Napo.

A continuación, se detallan los puntos de acceso con lo que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, trabajará durante el período 2021:

**Tabla 12: Puntos de Acceso a Nivel Nacional 2021**

PUNTOS DE ACCESO		
Tipo de oficina	Puntos de acceso	2021
<b>Tipo C</b>	Agentes postales autorizados (Franquicias y Agenciados)	30
<b>Tipo D</b>	Ventanilla Flotante	14
<b>Tipo E</b>	Apartado Postal (Casilleros Postales)	30
<b>Tipo F</b>	Buzón	69
Total de puntos acceso:		143

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
 Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

Es importante mencionar que, los datos reflejados corresponden a un estimado de aperturas que se realizarán en el año 2021, así mismo, estos 143 puntos de acceso tendrán presencia en 33 cantones debido a la extensión y a la población de los mismos.

**Tabla 13: Puntos de Acceso por Provincia - proyección 2021**

Etiquetas de fila	APA s	Ventanilla Flotante	Apartados Postales	Buzones	Total
AZUAY	1	0	1	6	8
BOLIVAR	1	0	1	1	3
CAÑAR	1	0	1	2	4
CARCHI	1	0	1	0	2
CHIMBORAZO	1	0	1	0	2
COTOPAXI	1	1	1	2	5
EL ORO	1	0	1	4	6
ESMERALDAS	1	1	1	2	5
GALAPAGOS	1	1	1	2	5
GUAYAS	4	2	4	16	26
IMBABURA	1	1	1	3	6
LOJA	1	1	1	4	7
LOS RIOS	1	1	1	1	4
MANABI	1	1	1	2	5
MORONA SANTIAGO	1	0	1	1	3
NAPO	1	0	1	1	3
ORELLANA	1	1	1	1	4
PASTAZA	1	0	1	1	3
PICHINCHA	4	3	4	16	27
SANTA ELENA	1	0	1	1	3
SANTO DOMINGO	1	0	1	1	3
SUCUMBIOS	1	0	1	1	3
TUNGURAHUA	1	1	1	1	4
ZAMORA CHIHIPE	1	0	1	0	2

Total, general	30	14	30	69	143
----------------	----	----	----	----	-----

Fuente: Proyección Puntos de Acceso por Provincia 2021 SPE EP

Elaborado: Dirección de Operaciones Postales - Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P.



Con los datos antes detallados, se estima que al menos exista un punto de acceso por cantón en el país, por lo que se han considerado los cantones que se pueden cubrir con los puntos de acceso y no la cantidad de puntos de acceso ubicados en el mismo cantón.

La infraestructura detallada constituye la base fundamental para la entrega de paquetería a nivel nacional a través de las Agencias Postales Autorizadas APA, en donde a través del plan de encaminamiento, se tendrá conectividad con todo el país con lo cual se brindará al cliente certeza en cuanto a los destinos de la prestación del Servicio Postal Universal.

Con estas consideraciones, se han planificado las siguientes estrategias:

- Para enlazar los Centros Nacionales de Clasificación con provincias, se han considerado Centros de Tratamiento Postal en lugares específicos y estratégicos desde donde se realizará el abastecimiento de carga postal proveniente de Quito y de Guayaquil.
- Realizar un proceso de externalización a través de Agentes Postales Autorizados (APA) para la entrega del servicio postal universal en las provincias en donde SPE EP no tiene cobertura con infraestructura propia, por los altos costos que implica la operación en dichos lugares.
- La distribución y admisión de la carga postal recibida en provincias, será ejecutada a través de personas naturales o jurídicas quienes tendrán una relación comercial con el operador postal e integrarán operaciones logísticas o buscarán expandir la red postal; conocidos como agentes postales autorizados. Estos agentes pueden ser:
  - a. **Agenciados (Oficina Tipo E):** persona natural o jurídica quien en forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal, en una zona geográfica determinada del territorio nacional.
  - b. **Patentados (Oficina Tipo F):** persona natural o jurídica que, con sus propios recursos, se encarga de comercializar sellos postales, gestiona el envío y entrega de correspondencia y paquetería de hasta 2 Kg. en servicio ordinario

Los Agentes Postales Autorizados, serán los encargados de retirar la carga desde los centros de tratamiento postal y los Centros Nacionales de Clasificación a fin de proceder con la distribución de paquetería en todo el país, para lo cual se considerarán las áreas de superficie de acuerdo a lo establecido en el artículo 4, literal 4.2.4 en función de los tipos de oficinas que se instalarán.

A continuación se detalla la cobertura de los Centros de Tratamiento Postal HUBS con las APA's:

**Centro Nacional de Clasificación Pichincha:** Su requerimiento externo está contemplado con las provincias de Carchi (1 APA), Imbabura (1 APA), Cotopaxi (1 APA) y Pichincha con (1 APA), los mismos que se encargaran de la admisión, clasificación y distribución de la correspondencia dentro de cada provincia asignada.

**Centro de Tratamiento Postal Santo Domingo de los Tsáchilas:** Se encargará de admitir, clasificar y distribuir la correspondencia de Manabí con (1 APA), Esmeraldas (1 APA) y Santo Domingo con (1 APA).

**Centro Nacional de Clasificación Guayas:** Esta comercializado con las provincias de Santa Elena (1 APA), Los Ríos (1 APA), Galápagos (1 APA) y Guayas con (1 APA) las mismas que se encargaran de cumplir con la admisión, clasificación y entrega de correspondencia en cada punto señalado.

**Centro de Tratamiento Postal Napo:** Está HUBS contempla a las provincias de Sucumbíos (1 APA), Orellana (1 APA), Pastaza (1 APA) y Napo con (1 APA), estos puntos se encargarán de la admisión, clasificación y distribución en cada provincia asignada.

**Centro de Tratamiento Postal Chimborazo:** Contemplara la admisión, clasificación y distribución de las provincias de Bolívar con (1 APA) Tungurahua (1 APA), Morona Santiago (1 APA) y Chimborazo con (1 APA).

**Centro de Tratamiento Postal Azuay:** Estará encargado de las provincias de Cañar (1 APA), El Oro (1 APA), Loja (1 APA), Zamora (1 APA) y Azuay con (1 APA), los mismos que se encargaran de la admisión, clasificación y distribución de la correspondencia dentro de cada provincia asignada.

A continuación, se detalla el alcance que tendrán los Centros Nacionales de Clasificación y los Centros de Tratamiento Postal:

**Tabla 14: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura**

Centro de Tratamiento Postal	Cobertura Agentes Postales
<b>Azuay</b>	Azuay
	Cañar
	El Oro
	Loja
	Zamora
<b>Pichincha</b>	Pichincha
	Carchi
	Imbabura
	Cotopaxi
<b>Santo Domingo</b>	Santo Domingo
	Manabí
	Esmeraldas
<b>Guayas</b>	Guayas
	Santa Elena
	Galápagos
	Los Ríos
<b>Napo</b>	Napo
	Sucumbíos
	Orellana
	Pastaza
<b>Chimborazo</b>	Chimborazo
	Bolívar
	Tungurahua
	Morona Santiago

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
 Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

Es importante destacar que, el proceso de externalización para la distribución y admisión permite al Operador Postal, disminuir los costos de operación y sobre todo mejorar los tiempos de gestión y de entrega del Servicio Postal Universal; lo que permitirá crear seguridad con el usuario respecto a la entrega del servicio, así como la asequibilidad a través de los puntos de acceso identificados.

### 8.1.1.1. Costo infraestructura física

A continuación, se presentan los costos considerados para mantener los encaminamientos:

**Tabla 15: Costos de Encaminamientos**

Descripción de costo por mes	Valor
Encaminamientos	\$7.840
Sueldo Personal Operativo Nacional	\$56.958
Caja Chica	\$500
Total	\$65.298

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

### 8.1.2. Cobertura

Conforme lo establecido en la Norma Técnica en donde establece una cobertura en los 224 cantones a nivel nacional, se presenta a continuación la información de Cobertura Geográfica y Poblacional con la cual se iniciará la prestación del Servicio Postal Universal.

**Tabla 16: Centros de Tratamiento Postal y Cobertura**

PUNTOS DE ACCESO A NIVEL NACIONAL AÑO 2021			
PUNTOS DE ACCESO			
Tipo de oficina	Puntos de acceso	2021	% Participación Normativa
<b>Tipo C</b>	Agentes postales autorizados (Franquicias y Agenciados)	30	14,73%
<b>Tipo D</b>	Ventanilla Flotante	14	
<b>Tipo E</b>	Apartado Postal (Casilleros Postales)	30	
<b>Tipo F</b>	Buzón	69	
Total de puntos acceso		143	14,73%

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

En la tabla 16 se resalta los puntos de acceso totales con los que se iniciará la operatividad. Para esto, es importante considerar que la normativa toma en cuenta que exista al menos un punto de acceso por cantón en el país, razón por la cual, se han considerado los cantones que se pueden cubrir con los puntos de acceso y no la cantidad de puntos de acceso ubicados en el mismo cantón.

Se debe considerar que el porcentaje de cumplimiento de cobertura, es entregado por el ente Rector, sin embargo, de acuerdo al análisis realizado utilizando el indicador de cobertura postal geográfica los 33 cantones con los que se iniciaría operación corresponderían al 14,73% de cobertura a nivel país.

Para los años 2022 y 2023 se realizará un incremento de los puntos de acceso de acuerdo al incremento de piezas postales procesadas, a la demanda del servicio y a la población.

A continuación, se detallan los puntos de acceso por provincia con los que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, iniciará en el año 2021:

**Tabla 17: Puntos de Acceso por Provincia**

PUNTOS DE ACCESO POR PROVINCIA (APAS) - PROYECCIÓN 2021					
Provincia	APA s	Ventanilla Flotante	Apartados Postales	Buzones	Total
AZUAY	1	0	1	6	8
BOLIVAR	1	0	1	1	3
CAÑAR	1	0	1	2	4
CARCHI	1	0	1	0	2
CHIMBORAZO	1	0	1	0	2
COTOPAXI	1	1	1	2	5
EL ORO	1	0	1	4	6
ESMERALDAS	1	1	1	2	5
GALAPAGOS	1	1	1	2	5
GUAYAS	4	2	4	16	26
IMBABURA	1	1	1	3	6
LOJA	1	1	1	4	7
LOS RIOS	1	1	1	1	4
MANABI	1	1	1	2	5
MORONA SANTIAGO	1	0	1	1	3
NAPO	1	0	1	1	3
ORELLANA	1	1	1	1	4
PASTAZA	1	0	1	1	3
PICHINCHA	4	3	4	16	27
SANTA ELENA	1	0	1	1	3
SANTO DOMINGO	1	0	1	1	3
SUCUMBIOS	1	0	1	1	3
TUNGURAHUA	1	1	1	1	4
ZAMORA CHIHIPE	1	0	1	0	2
<b>Total:</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>69</b>	<b>143</b>

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
 Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

El cuadro detallado anteriormente, resalta los puntos de acceso totales con los que se iniciará la operatividad. Para esto, es importante conocer que la normativa toma en cuenta que exista al menos un punto de acceso por cantón en el país, razón por la cual, se han considerado los cantones que se pueden cubrir con los puntos de acceso y no la cantidad de puntos de acceso ubicados en el mismo cantón.

Se debe considerar que el porcentaje de cumplimiento de cobertura, es entregado por el ente Rector, sin embargo, de acuerdo al análisis realizado utilizando el indicador de cobertura postal geográfica los 33 cantones con los que se iniciaría operación corresponderían al 14,73% de cobertura a nivel país.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, brindará cobertura para la prestación del Servicio Postal Universal, mediante 4 tipos de acceso, los cuales contribuirán a incrementar el servicio en más cantones del país y que corresponden al siguiente detalle:

- Agentes Postales Autorizados APA 's (TIPO C)
- Ventanilla Flotante (TIPO D)
- Apartados postales - Casillero Postal (TIPO E)
- Buzones (TIPO F)

El modelo de operación entre Servicios Postales del Ecuador SPE EP y los agentes postales autorizados, considera que estos últimos deberán incurrir en los gastos de implementación y de operación del punto de acceso en los cantones detallados con lo cual se controlará que estos puntos cumplan con condiciones contractuales entregadas por el Operador Postal.

Así también se ha planificado para los siguientes tres años, la apertura de nuevos agentes postales conforme el siguiente detalle:

**Tabla 18: Nuevas aperturas Agentes Postales Autorizados- Puntos de acceso**

Provincia	2021	2022	2023	2024	Total general
AZUAY	2	4	4	5	15
BOLIVAR	1	2	2	2	7
CAÑAR	1	2	2	2	7
CARCHI	1	2	2	1	6
CHIMBORAZO	1	3	3	3	10
COTOPAXI	1	2	2	2	7
EL ORO	1	4	5	4	14
ESMERALDAS	1	2	3	2	8
GALAPAGOS	2	0	1	0	3
GUAYAS	4	7	7	7	25
IMBABURA	1	2	1	2	6
LOJA	1	5	5	5	16
LOS RIOS	1	4	4	4	13
MANABI	1	7	7	7	22
MORONA SANTIAGO	1	3	4	4	12
NAPO	1	2	1	1	5
ORELLANA	1	1	1	1	4
PASTAZA	1	1	1	1	4
PICHINCHA	5	1	1	1	8
SANTA ELENA	1	1	0	1	3
SANTO DOMINGO	1	0	0	0	1
SUCUMBIOS	1	2	2	2	7
TUNGURAHUA	1	3	2	3	9
ZAMORA CHIHIPE	1	2	3	3	9
ZONAS NO DELIMITADAS	0	1	1	0	2
ZONAS NO DELIMITADAS	0	0	1	0	1
<b>Total general</b>	<b>33</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>63</b>	<b>224</b>

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

Se ha considerado que para el 2024, existiría presencia a nivel nacional en 224 cantones, considerando que pueden existir cambios durante la operación o modificaciones en los modelos de operación, por lo que está sujeto a cambios.

Es importante mencionar que, de acuerdo a lo expuesto en la tabla 18, los datos reflejados corresponden a un estimado de aperturas que se realizarán en los siguientes años, en función de la operación que el Operador Postal maneje, situación que también se relaciona en la demanda de productos y servicios y la manera de llegar a la última milla a través de los puntos de acceso, por lo que año tras año se deberá establecer el tipo de acceso que se requiera; sin embargo, la cantidad antes descrita permitirá llegar a cubrir los 224 cantones en los 4 años de duración del plan.

### 8.1.2.1. Costo cobertura

Para el análisis de costos de cobertura se han considerado las posibles comisiones a los agentes postales autorizados; que dependerán de la gestión operativa y la cantidad de piezas previstas para distribución y admisión:

**Tabla 19: Costos ampliación cobertura**

Valor admisión y distribución (4 años)	Valor aproximado mensual
\$10.387,20	\$2.596,83
<b>TOTAL MENSUAL</b>	<b>\$195.847,40</b>

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

## 8.2. Indicadores

La Norma Técnica plantea los indicadores de cobertura geográfico y poblacional, por lo cual, se presentan los indicadores de acceso postal interno y externo, mediante los cuales se realizará el seguimiento a las metas de acceso para el año 2021.

**Tabla 20: Indicadores de Acceso Postal Interno**

INDICADOR DE ACCESO POSTAL GEOGRAFICO 2021		
Segmento	Número de Cantones	Cantones con Puntos de Acceso
Menores a 40.000	138	4
Mayores a 40.000	86	29
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>33</b>

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
 Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

Este indicador mide la prestación del servicio través de los puntos de acceso donde se admiten y entregan envíos postales, en función de las localidades de menor a 40.000 habitantes y mayores a 40.000 habitantes.

Por lo que, existen 224 cantones, de los cuales en el año 2021 se estima finalizar con 33 cantones con sus puntos de acceso lo cual equivale al 14,72%, en el año 2022 se proyecta tener una cobertura de 63 cantones equivalente al 28,12%; en el 2023 con una nueva cobertura de 65 cantones esto equivaldría al 29,01% y finalmente en el año 2024, se tiene proyectado cubrir los 63 cantones faltantes lo cual equivale al 28,12% restante, cumpliendo así, con el 100% de cobertura a nivel nacional.

De acuerdo a los indicadores de la Normativa vigente, cada cantón debe contar con un punto de acceso, por lo que en caso de que el Operador cuente con más puntos de acceso dentro del mismo cantón se considerará como un único punto.

Así mismo, la misma Norma Técnica, menciona que se calculará el indicador postal por población de acuerdo al siguiente detalle:

**Tabla 21: Indicadores de Acceso Postal Población**

INDICADOR DE ACCESO POSTAL POR POBLACIÓN 2021		
Segmento	Población Cantonal	Población en puntos de Acceso
Menores a 40.000	2.368.234	78.548
Mayores a 40.000	14.881.766	10.712.70
<b>TOTAL</b>	<b>17.250.000</b>	<b>10.791.243</b>

Fuente: Norma Técnica Para La Prestación Del Servicio Postal Universal  
Elaborado: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

En función del análisis realizado, Servicio Postales del Ecuador con 33 puntos de acceso, cubriría una población de 10.791.243, lo que correspondería al 62.55% de la población del Ecuador en el 2021.

De igual manera existen indicadores respecto al acceso postal con entrega a domicilio, en donde, a través del proceso de externalización se realizará la gestión de entrega y monitoreo de cumplimiento.

**Tabla 22: Indicadores de Acceso Postal Externo**

INDICADOR DE ACCESO POSTAL CON ENTREGA A DOMICILIO 2021		
Población	Total de Viviendas (INEC- CENSO 2010)	Viviendas con Ruta Postal
Menores a 40.000	499.834	16.218
Mayores a 40.000	3.249.085	2.367.819
<b>TOTAL</b>	<b>3.748.919</b>	<b>2.384.037</b>

Fuente: Norma Técnica Para La Prestación Del Servicio Postal Universal  
Elaborado: Gerencia Nacional de Operaciones Postales SPE EP

En ese sentido, se estima al 2021 con los 33 cantones proyectados, se estima obtener el 63.59%, de viviendas que contarán con entregas en domicilio en función de las rutas postales existentes.

**Objetivo 2:** Implementar procesos eficientes para la prestación del servicio postal y establecer acciones de control con el fin de garantizar un servicio de calidad.

### 8.3. Frecuencia

Con el fin de abastecer envíos postales a los diferentes Centros de Tratamiento Postal se han considerado las siguientes frecuencias:

**Tabla 23: Centros Tratamiento Postal y Frecuencia**

Centro de Tratamiento Postal	Frecuencia
Pichincha	3 veces por semana
Santo Domingo	3 veces por semana
Guayas	3 veces por semana
Napo	3 veces por semana
Chimborazo	3 veces por semana

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP

Estas frecuencias, permitirán disminuir los tiempos de entrega; aumentar la satisfacción del cliente respecto al cumplimiento de la promesa de valor y generar confianza en la prestación del servicio.

Para el efecto, se ha elaborado un Plan de Frecuencias con los cantones de cada provincia que regirá a nivel nacional. El Plan de Frecuencias para la implementación del Servicio Postal Universal (SPU) incluye también a todos los Servicios Postales (EMS, Certificado, Notificaciones, Paquetes Postales y Servicios Corporativos) que brindara la Empresa.

Para la formulación del Plan de Frecuencias, se consideró la población, días de visita para la parte urbana y rural, distancias de capital provincial al interior de sus cantones y el volumen de correspondencia.

Los días de frecuencia para zonas postales urbanas y rurales se han establecido de la siguiente manera:

- Para la parte urbana: 5 veces a la semana con jornada completa.
- Para la parte rural: 3, 2, 1 vez a la semana, o rural por difícil acceso, lejanas y con bajo volumen de correspondencia 1 vez cada 15 días y/o 1 vez al mes.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, para localidades de menos de 40.000 habitantes como indica la Norma Técnica, realizará la recolección y distribución de la correspondencia agrupando en su ruta varias localidades o cantones lo cual conlleva a un cumplimiento de plazos en jornadas laborales extendidas.

Es importante recordar que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador es el medio de transporte con conexión a las Agencias Postales Autorizadas, para la entrega de correspondencia y a su vez dichas Agencias se encargan de la distribución de los envíos a los distintos puntos tanto urbano como rural, según lo establecido en el plan de frecuencias aprobado por SPE EP.

Adicionalmente, el plan de frecuencia de encaminamientos puede variar en base al incremento o disminución de la correspondencia admitida, clasificada y distribuida a nivel nacional.

Para el estricto cumplimiento del plan de frecuencias, se implementará un sistema informático que permita tener una trazabilidad del paquete admitido a fin de llevar el control de calidad y tiempos de entrega.

#### **8.4. Tiempos de entrega de los envíos postales**

En el punto 5.1 de la Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal se establece que "El tiempo de tratamiento de un envío postal desde la admisión hasta la entrega al destinatario se considerará en días término y se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula (D + N), donde "D" es el día de la admisión del envío postal y "N" el número de días de la entrega (...)", debiendo enmarcarse en los parámetros definidos en la siguiente tabla:

**Tabla 24: Tiempo de Entrega de Envíos Postales**

TIEMPO DE ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES		
Provincia	Interprovincial	Insular
D+5	D+8	D+12

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP

Para cumplir con la información relativa de los tiempos de entrega del SPU, la Empresa SPE EP implementará un mecanismo de control de los envíos postales del Servicio Postal Universal, que se realizará en una primera fase, de lo admitido a través de ventanilla en los puntos de acceso de tipo C, D, E y F a nivel nacional, esto permitirá contar con un seguimiento de control en tiempos de entrega al destinatario, en el caso de ser un envío nacional y hasta el despacho internacional cuando se trate de envíos al exterior.

Para alcanzar los tiempos de entrega establecidos en la Norma Técnica numeral 5.1 de los envíos postales a nivel nacional, es necesario contar con información. Es por ese motivo que el reporte que se generará a través del sistema (PENDIENTE SISTEMA POR PARTE DE TECNOLOGIA), este sistema permitirá monitorear el cumplimiento de los tiempos de entrega de los envíos postales.

Al finalizar el año 2021 se dispondrá de la línea base real con la medición de los tiempos de entrega de los envíos que forman parte del SPU, para con ello poder establecer un plan de acción en beneficio de los usuarios, considerando lo siguiente:

- Mejoras en tiempos de entrega
- Confiabilidad en la entrega de una encomienda.
- Alcance a más cantones del país.

Se debe considerar que dentro del costo de implementación de infraestructura se ha considerado el costo de la gestión, respecto a los tiempos de entrega, ya que se utilizará el mismo personal para el monitoreo.

## 8.5. Tratamiento de quejas, reclamos y manejo de indemnizaciones

El manejo de quejas, reclamos e indemnizaciones se realizará acogiéndose a lo estipulado en el Reglamento para la prestación del Servicio Postal Universal.

### 8.5.1. Tratamiento de Quejas

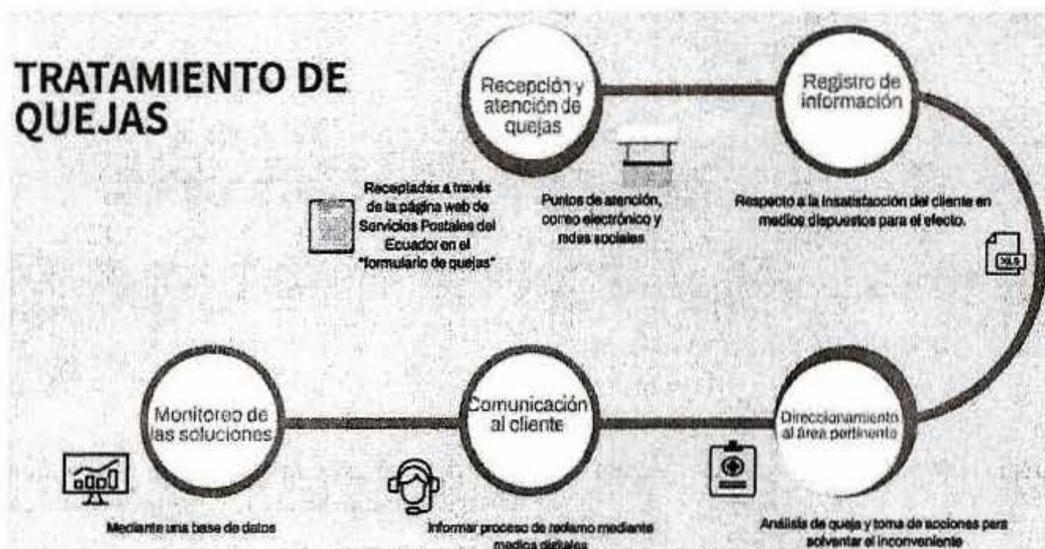
Las quejas de los usuarios del SPU, deben ser receptadas a través de la página web de Servicios Postales del Ecuador en el "formulario de quejas"; así como también por otros canales como: puntos de atención, correo electrónico y redes sociales, generadas por las siguientes causales establecidas en el art 21 del Reglamento para la prestación del Servicio Postal Universal:

- a) Los horarios de atención al usuario;
- b) El mantenimiento y orden de las instalaciones en las que se presta el servicio postal; y,
- c) Condiciones generales del servicio.

Con el fin de llevar el registro y control de las quejas recibidas, se realizará un monitoreo de las soluciones dadas a las quejas presentadas, mediante una base de datos; tomando en consideración que el tiempo de respuesta, no puede superar el término de 15 días.

Es importante mencionar que las estadísticas de las quejas recibidas a nivel nacional corresponden a todos los servicios puesto no se puede disgregar por SPU.

**Ilustración 4: Proceso de atención Tratamiento de Quejas**



Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

**8.5.1.1. Estrategias a implementar para el tratamiento de quejas**

Con el fin de garantizar la atención y solución oportuna a las quejas presentadas por los usuarios se considerará las siguientes acciones a realizar para el tratamiento de las quejas receptadas por el Servicio Postal Universal:

- Levantar el formato para reporte de quejas del Servicio Postal Universal que permita tener un seguimiento de los clientes.
- Constante retroalimentación del proceso de atención de requerimientos (quejas) al personal de atención al cliente.
- Revisión trimestral de quejas con áreas involucradas

**8.5.2. Tratamiento de Reclamos**

Los reclamos serán receptados a través de la página web de Servicios Postales del Ecuador, en el "formulario de reclamos"; así como también por otros canales como: puntos de atención, correo electrónico y redes sociales, generadas por las siguientes causales establecidas en el art 21 del Reglamento para la prestación del Servicio Postal Universal:

- Incumplir el informar al usuario sobre las condiciones del servicio contratado.
- Pérdida, expoliación y/o deterioro de los envíos postales.
- Incumplimiento de los tarifarios establecidos por para la prestación del Servicio Postal Universal;
- y,
- Retraso en la entrega de un envío postal.

Una vez recibido el reclamo, se confirma al usuario la constancia de acuse de recibo de la presentación del reclamo, tomando en consideración que el tiempo para solucionarlo es de 30 días término, desde la presentación del reclamo.

**Ilustración 5: Proceso de atención Tratamiento de Reclamos**



Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

**8.5.2.1. Estrategias a realizar para el tratamiento de Reclamos**

Con el fin de garantizar la atención y solución oportuna a los reclamos presentados por los usuarios y para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para la prestación del Servicio Postal Universal, se considerará las siguientes acciones a realizar:

- Levantar el formato para reporte de reclamos del Servicio Postal Universal que permita tener un seguimiento de los clientes.
- Constante retroalimentación del proceso de normativa para la atención de reclamos.
- Revisión trimestral de reclamos con áreas involucradas
- Medir y analizar el porcentaje de reclamos del SPU para toma de decisiones.

**8.5.3. Tratamiento de indemnizaciones**

El tratamiento de indemnizaciones nacionales se registrará conforme a lo establecido en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 del Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal.

De acuerdo con lo que establece la norma para los envíos nacionales, el pago de la indemnización deberá ser efectuado dentro del término de 45 días posteriores a la aceptación del reclamo, mientras que, para los envíos internacionales el proceso se ajustará conforme a los Reglamentos y Manuales de la Unión Postal Universal (UPU).

Es importante que el operador designado, no incurra en una indemnización por el servicio y el mismo pueda ser solventado a tiempo.

**Ilustración 6: Proceso de atención Tratamiento de Indemnizaciones**



Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

**8.5.4. Costo de tratamiento de quejas y reclamos**

Considerando que, se plantea el levantamiento de información; el costo que implica el tratamiento de quejas y reclamos, será el factor humano a través de un operador de BackOffice y el líder de la Dirección de Canales y Servicio al Cliente:

**Tabla 25: Personal requerido para atención de reclamos**

Cantidad	Cargo	Sueldo base
1	Back Office - Manejo de Reclamos Ciudadanos	\$ 553,00
1	Líder de Gestión de Servicio al Cliente y Canales	\$ 1.676,00
<b>COSTO TOTAL TALENTO HUMANO</b>		<b>\$ 2.229,00</b>

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

**8.5.5. Cronograma de gestión**

Estrategia	Actividad	Responsable	2021		2022				2023				2024						
			III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV			
<i>Tratamiento de quejas, reclamos y manejo de indemnizaciones en el SPU</i>	Elaboración y formulación del proceso de tratamiento de quejas, reclamos e indemnizaciones para el Servicio Postal Universal.	Dirección de Canales y Servicio al Cliente																	
	Elaboración de las matrices de seguimiento para el tratamiento de quejas, reclamos e indemnizaciones.																		
	Implementación y socialización de los procesos de atención de quejas, reclamos e indemnizaciones al personal de atención al cliente.																		
	Retroalimentación del proceso de reclamos e indemnizaciones al personal de la Dirección de Canales y Servicio al Cliente.																		
	Recolectar, analizar y utilizar información para hacer seguimiento al progreso de atención a quejas, reclamos y gestión de indemnizaciones.																		
	Elaborar, implementar y socializar protocolos de atención del Servicio Postal Universal.																		
	Capacitar al personal de atención al usuario respecto a técnicas eficientes de atención al usuario.																		
	Preparar, recabar y analizar insumos para la creación de un software para la atención al cliente.																		
	Implementación de un software que permita la atención de quejas, reclamos e indemnizaciones de manera oportuna.																		
	Elaboración y ejecución de encuestas de medición de quejas, reclamos e indemnizaciones a los usuarios.																		

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente SPE EP

### 8.6. Seguridad de los envíos postales

El numeral 5.3 de la Reforma a la Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal, expedida mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2020-11 de 11 de febrero de 2020, señala que "(...) El Operador Postal designado deberá contar con acciones de control en procura de evitar afectaciones a la (robo, hurto, expoliación, avería), de los procesos postales.

Estas acciones deberán estar consideradas en el Plan de Implementación del SPU, de la misma manera deberá incluir las metas consideradas para los envíos postales (...)"

Asimismo, la Norma establece que "(...) por cada mil envíos postales solo uno podrá presentar novedades de seguridad y se considerarán para la medición únicamente los que dependen de los procedimientos propios del Operador Postal Designado (...)".

**Tabla 26. Seguridad de los Envíos Postales del SPU**

Envío Postal	Proporción
Correspondencia	1 de cada 1000
Paquetería	1 de cada 1000

Fuente: Norma Técnica para la prestación del SPU.  
Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP

De manera consonante con la norma, los procesos postales que administra la empresa de Servicios Postales EP, se dividen en: admisión, clasificación, distribución y entrega.

Es importante mencionar que la empresa de Servicios Postales, gestionará la obtención de la Certificación Plata de Seguridad, la cual está basada en el cumplimiento de las Normas S58 y S59 de la UPU, normas que garantizan la seguridad de las instalaciones, centros de traslado postal y el manejo de correspondencia en los aeropuertos y centros de procesamiento de la carga postal, dado que todos los envíos postales deben ser revisados para mitigar la mala utilización del servicio postal y garantizar la seguridad que se oferta a los clientes.

#### **8.6.1. Acciones por realizar para la Seguridad de los envíos Postales**

Los países miembros y sus operadores designados deberán cumplir con los requisitos en materia de seguridad definidos en las normas de seguridad de la UPU y deberán adoptar y aplicar una estrategia de iniciativa en materia de seguridad, a todos los niveles de la explotación postal, con el objeto de mantener y aumentar la confianza del público en los servicios postales prestados por los operadores designados y para la protección de todos los empleados involucrados.

- Mejorar la calidad de servicio de la explotación en su conjunto;
- Lograr que los empleados sean más conscientes de la importancia que tiene la seguridad;
- Crear o reforzar los servicios de seguridad;
- Garantizar que se difunda a tiempo la información sobre la explotación, la seguridad y las investigaciones realizadas en la materia;
- Proponer reglamentos y medidas específicas destinados a mejorar la calidad y a reforzar la seguridad de los servicios postales;
- Suministrar directrices, métodos de capacitación y asistencia a los empleados postales para permitirles hacer frente a las situaciones de emergencia que puedan presentar un riesgo para la vida o los bienes o que puedan perturbar la cadena de transporte postal, con el objeto de garantizar la continuidad de las operaciones.

Con estas acciones la Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador, se integrará a las acciones emitidas por el Grupo «Seguridad Postal» (GSP). El GSP está conformado por expertos en seguridad provenientes de varios Países miembros de la UPU y encargado de elaborar estrategias de seguridad globales y regionales para ayudar a los operadores postales en sus misiones de seguridad. Mediante iniciativas de capacitación, misiones de consultoría y programas de prevención, el GSP se esfuerza por proteger a los empleados y los bienes de los operadores postales a la vez que salvaguarda la correspondencia del fraude, robo y mal uso.

Es importante considerar que se deberá considerar un levantamiento de incidencias respecto a robo, hurto, expoliación y avería de los envíos que corresponden al Servicio Postal Universal; por tal razón, las acciones que se plantean realizar durante el año 2021 están orientadas a la obtención de datos para medir la incidencia y fortalecer la seguridad de los envíos.

#### **8.6.1.1. Sistematización del proceso de verificación de incidencias en el Sistema de Administración Correspondencia (SAC).**

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador a través de la Dirección de Operaciones Postales, coordinará acciones para incorporar el "Boletín de Verificación" en el Sistema de Administración de Correspondencia (SAC). El Boletín de Verificación es un documento físico utilizado por todos los operadores postales incluido en la empresa de Servicios Postales, que considera las novedades presentadas en los envíos postales tales como: robo, hurto, expoliación y avería.

Una vez implementado el Boletín de Verificación en el sistema SAC, por parte de la Dirección de Operaciones Postales, ésta notificará inmediatamente a la Dirección de Seguridad Postal la incidencia producida (robo, hurto, expoliación y avería de los envíos que corresponden al Servicio Postal Universal) con la finalidad de gestionar la investigación e informe en el que se determine el o los posibles responsables conforme a la normativa legal vigente.

Así también, la Dirección de Operaciones Postales deberá remitir a la Dirección de Seguridad Postal, un reporte consolidado de forma permanente de las novedades presentadas (robo, hurto, expoliación y avería), información que permitirá generar datos estadísticos sobre el cumplimiento o no del indicador establecido en la Norma Técnica vigente.

De manera general el reporte consolidado contendrá:

- Fecha de llegada
- Fecha de entrega
- Origen, destino, destinatario, naturaleza del envío, último evento y;
- Novedades registradas en el Boletín de Verificación.

#### **8.6.1.2. Alianzas Estratégicas con Entidades de Control Nacionales e Internacionales**

La UPU reconoce que la protección y la seguridad del sector postal son fundamentales para apoyar el comercio, la comunicación y el transporte seguro en el ámbito mundial. Con el fin de facilitar la elaboración de normas de seguridad y prácticas recomendadas para ser aplicadas por los operadores postales designados, la UPU instituyó el Grupo «Seguridad Postal» (GSP). El GSP está conformado por expertos en seguridad provenientes de varios Países miembros de la UPU y encargado de elaborar estrategias de seguridad globales y regionales para ayudar a los operadores postales en sus misiones de seguridad. Mediante iniciativas de capacitación, misiones de consultoría y programas de prevención, el GSP se esfuerza por proteger a los empleados y los bienes de los operadores postales a la vez que salvaguarda la correspondencia del fraude, robo y mal uso.

Bajo este contexto; La empresa pública de Servicios Postales, proyecta a generar alianzas estratégicas, acuerdos de cooperación entre Entidades de Control como son:

- Ministerio de Gobierno – Policía Nacional
- Servicios Nacionales de Aduanas – SENAE
- Ministerio de Cultura – INPC

- Unión Postal Universal - Administraciones Postales
- Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP

Por otro lado, la alianza con las entidades del gobierno es clave y fortalece la estrategia de seguridad de todos los procesos y servicios de la Empresa Pública de Servicios Postales. Con iniciativas como lucha contra el narcotráfico a través de la red postal, generando así un apoyo constante de la Policía Nacional.

Al ser Alianzas Estratégicas, las mismas no tienen un costo para el Operador Postal.

### 8.6.2. Cronograma de gestión

Estrategia	Actividad	Responsable	2021				2022				2023				2024			
			I	II	III	IV												
Calidad:	<b>1. Sistematización del proceso de verificación de incidencias en el Sistema de Administración de Correspondencia (SAC).</b>																	
	Generación de reportes estadísticos	Operaciones / Seguridad Postal																
Seguridad en los envíos postales del SPT	Elaboración de informes de investigaciones incidentes (robo, hurto, expoliación, avería)	Seguridad Postal																
	<b>2. Generación de Convenios Estratégicos con Entidades de Control Nacional e Internacional.</b>																	
	Ministerio de Gobierno - Policía Nacional	Dirección de Seguridad Postal																
	Servicios Nacionales de Aduanas - SENA																	
	Ministerio de Cultura - INPC																	
	Unión Postal Universal - Administraciones Postales																	
Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP																		
<b>3. Obtención de la Certificación Plata de Seguridad Postal.</b>																		
Notificación a UPAEP de Postulación de SEP E. P. para la Certificación de Seguridad	Gerencia General / Dirección de Seguridad Postal																	

Estrategia	Actividad	Responsable	2021				2022				2023				2024				
			I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
	Delegación del responsable de SEP E.P. para el proceso de certificación	Dirección de Seguridad Postal																	
	Preparación de los documentos en cumplimiento de las Normas S58 y S59.																		
	Presentación a la Gerencia General de SEP E.P. Informe de avance en cumplimiento de las Normas S58 y S59.																		
	Comunicación a UPAEP, solicitando la revisión de la documentación para la Certificación																		
	Notificación por parte de UPAEP		Gerencia General / Dirección de Seguridad Postal																
	Coordinación de inspección por parte de los delegados de UPAEP		Dirección de Seguridad Postal																
	Comunicado oficial por parte de UPAEP																		

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP  
 Elaborado por: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP

**Objetivo 3:** Implementar mecanismos para establecer el costo del SPU con el fin de propender a la asequibilidad de este servicio a la población ecuatoriana.

**8.7. Costos del Servicios Postal Universal**

Los artículos 12 y 13 del Reglamento para la Prestación del Servicio Postal Universal, establecen que se requiere llevar la contabilidad por cuentas separadas y la presentación del informe de costos por parte del Operador Postal Designado.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa Servicios Postales del Ecuador a través la Dirección de Operaciones Postales realizará los registros por cuentas separadas a través de un registro extracontable, en coordinación con la Dirección Financiera.

**8.8. Tarifas del Servicio Postal Universal**

De acuerdo con los artículos 3 y 16 de la Ley General de los Servicios Postales, el Servicio Postal Universal debe considerarse un servicio público y ser prestado de acuerdo con el criterio de asequibilidad.

Bajo este contexto el presente plan considera para el período 2021 aplicar el pliego tarifario aprobado mediante Resolución No CDE EP-2017-022 de 03 de febrero de 2017, en virtud de ser el último pliego tarifario aplicado a la prestación del Servicio Postal Universal, el cual se adjunta al presente.

DE TEL  
Y DE  
L

## 9. FLUJO DE INGRESOS Y GASTOS

En función a las estrategias detalladas, se han considerado los siguientes ingresos y gastos de acuerdo al siguiente detalle:

### 9.1. Estimación de ingresos y gastos

Los ingresos que se han previsto, corresponden a la gestión de comercialización del servicio postal universal través de los puntos de acceso dispuestos para el fin.

El proceso de externalización de la operación ha previsto un gasto mensual operativo de USD 13.573.42, que corresponde al costo de encaminamiento, salarios del personal operativo y de valores de reposición de caja chica. Así mismo, la externalización desprende el pago de comisiones a los agentes postales autorizados que participarán dentro del proceso en donde, se estima hacer un desembolso USD 220.00 mensual, considerando que únicamente es el costo del SPU.

#### 9.1.1. Ingresos

Se tiene previsto que el Servicio Postal Universal a través de puntos de acceso, facture un monto de USD 61.138,56, en los 6 primeros meses del año 2021; debido a la situación de arranque de Servicios Postales y a la implementación del proceso de externalización.

Sin embargo, para el año 2022 se pretende recuperar al menos la misma cantidad de operación que el operador anterior manejó en el año 2019, apalancando la gestión operativa a través de la externalización del servicio, por lo que se consideró un aumento del 8% al siguiente año.

Para los años subsiguientes, se consideró el 2% y el 1%, de incremento en el servicio, basados en los puntos de acceso con los que el operador postal contará (cobertura), lo que brindará mayor capilaridad y accesibilidad al usuario final. En el último año de gestión se ha considerado el 1%, debido a que no existe incremento en los puntos de acceso; ya que ese último año será utilizado para la reubicación de puntos de acceso y sobre todo mejoras en los puntos de acceso que se encuentren operativos.

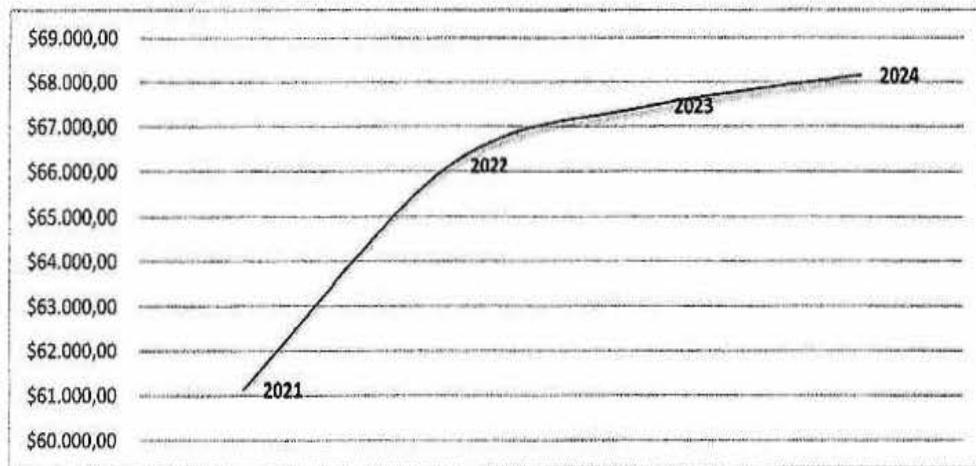
**Tabla 27: Ingresos proyectados 2021-2024**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2021							5,60K	6,38K	7,13K	9,55K	12,46K	20,02K	61,14K
2022	12,31K	5,23K	4,83K	6,11K	4,26K	3,58K	5,29K	5,45K	4,01K	2,99K	4,75K	7,35K	66,15K
2023	12,56K	5,33K	4,92K	6,23K	4,35K	3,65K	5,39K	5,56K	4,09K	3,05K	4,84K	7,50K	67,47K
2024	12,69K	5,38K	4,97K	6,29K	4,39K	3,69K	5,45K	5,61K	4,13K	3,08K	4,89K	7,57K	68,15K

Año	Ingresos	Variación
2021	\$ 61.138,56	-
2022	\$ 66.150,39	8%
2023	\$ 67.473,39	2%
2024	\$ 68.148,13	1%

Fuente: Ingresos por servicio Correos del Ecuador  
Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

**Ilustración 7: Ingresos 2021-2024**



Fuente: Ingresos por servicio Correos del Ecuador  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

**9.1.2. Gastos**

Partiendo del proceso de externalización de Servicios Postales, existen 3 rubros importantes que se han considerado dentro del análisis realizado:

1. Proceso de externalización
2. Pago comisiones Agentes Postales Autorizados
3. Nómina Servicio al Cliente para atención de quejas, reclamos e indemnizaciones

En ese sentido, los valores correspondientes a la gestión operativa y de personal de atención al usuario se mantienen durante el Plan, sin embargo, el valor de comisiones varía debido a la cantidad de piezas que se tienen previstas manejar. Bajo ese contexto, los gastos estimados son:

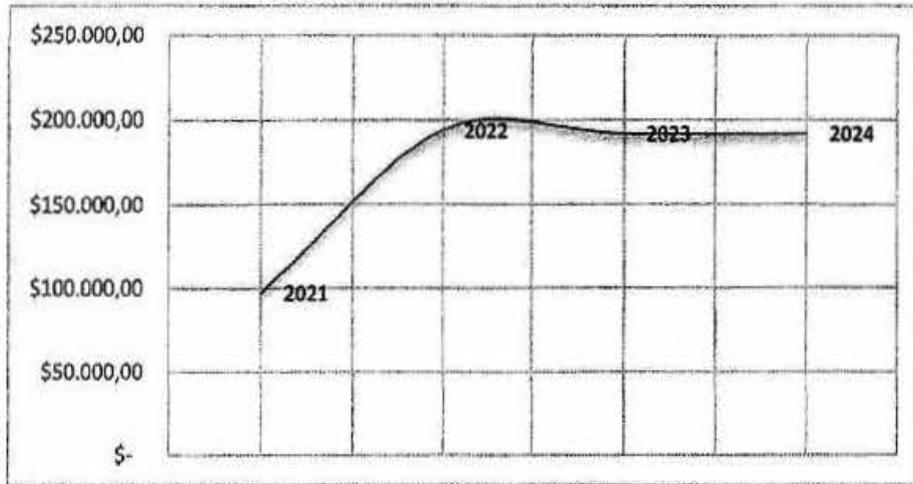
**Tabla 28: Ingresos proyectados 2021-2024**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
2021							16,02K	16,05K	16,08K	16,18K	16,29K	16,59K	97,23K
2022	16,29K	16,01K	15,99K	16,04K	15,97K	15,94K	16,01K	16,02K	15,96K	15,92K	15,99K	16,09K	194,26K
2023	16,30K	16,01K	16,00K	16,05K	15,97K	15,95K	16,02K	16,02K	15,96K	15,92K	15,99K	16,10K	192,30K
2024	16,30K	16,02K	16,00K	16,05K	15,98K	15,95K	16,02K	16,02K	15,97K	15,92K	16,00K	16,10K	192,32K

Año	Gastos	Variación
2021	\$ 97.229,06	-
2022	\$ 194.264,85	99,80%
2023	\$ 192.295,12	-1,01%
2024	\$ 192.321,78	0,01%

Fuente: Ingresos por servicio Correos del Ecuador  
 Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

**Ilustración 8: Gastos 2021-2024**



**Fuente:** Ingresos por servicio Correos del Ecuador  
**Elaborado por:** Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Es importante mencionar que el año 2022 se tiene previsto el mayor número de aperturas en puntos de acceso, lo que implica un mayor crecimiento de carga y por ende en pago de comisiones, es por ello que representa el 100% de crecimiento respecto al año en curso. Considerando el crecimiento en ingresos, se tiene previsto un decrecimiento en los gastos para el 2023, debido a la cantidad de puntos de acceso, que significan menos pago de comisiones. Situación que debido al monitoreo en la re ubicación de los puntos de acceso, se ve mínimamente afectada con un aumento del 0.01% de gastos.

**9.2. Proyección de Ingresos y Gastos**

Como se muestra en la siguiente tabla, los ingresos para la prestación tienen un promedio de ingreso anual desde el año 2022 de USD. 67.257,30 por cada año de Implementación, que puede estar sujeto a modificaciones según el comportamiento del mercado con respecto a las características que ofrece el servicio.

**Tabla 29: Proyección de Ingresos y Gastos**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
<b>INGRESOS</b>													
2021							\$ 5.600,18	\$ 6.379,97	\$ 7.125,55	\$ 9.553,70	\$ 12.461,82	\$ 20.017,34	\$ 61.138,56
2022	\$12.313,45	\$ 5.226,85	\$ 4.828,22	\$ 6.108,16	\$ 4.264,85	\$ 3.582,41	\$ 5.287,90	\$ 5.449,46	\$ 4.005,23	\$ 2.985,44	\$ 4.745,70	\$ 7.352,73	\$ 66.150,39
2023	\$12.559,72	\$ 5.331,39	\$ 4.924,78	\$ 6.230,32	\$ 4.350,15	\$ 3.654,05	\$ 5.393,66	\$ 5.558,44	\$ 4.085,33	\$ 3.045,14	\$ 4.840,61	\$ 7.499,78	\$ 67.473,39
2024	\$12.685,32	\$ 5.384,70	\$ 4.974,03	\$ 6.292,62	\$ 4.393,65	\$ 3.690,59	\$ 5.447,60	\$ 5.614,03	\$ 4.126,18	\$ 3.075,60	\$ 4.889,02	\$ 7.574,78	\$ 68.148,13
<b>GASTOS</b>													
2021							\$16.023,62	\$16.054,36	\$ 16.083,74	\$16.179,68	\$ 16.294,60	\$ 16.593,08	\$ 97.229,06
2022	\$16.288,97	\$16.008,95	\$15.993,20	\$16.043,77	\$15.970,94	\$15.943,97	\$16.011,36	\$16.017,74	\$ 15.960,68	\$15.920,38	\$ 15.989,94	\$ 16.092,95	\$194.264,85
2023	\$16.298,70	\$16.013,08	\$15.997,01	\$16.048,60	\$15.974,31	\$15.946,80	\$16.015,54	\$16.022,05	\$ 15.963,84	\$15.922,74	\$ 15.993,69	\$ 16.098,76	\$192.295,12
2024	\$16.303,66	\$16.015,19	\$15.998,96	\$16.051,06	\$15.976,03	\$15.948,25	\$16.017,67	\$16.024,25	\$ 15.965,46	\$15.923,94	\$ 15.995,60	\$ 16.101,72	\$192.321,78

Fuente: Ingresos por servicio Correos del Ecuador  
Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2021							\$ 5.600,18	\$ 6.379,97	\$ 7.125,55	\$ 9.553,70	\$ 12.461,82	\$ 20.017,34
2022	\$ 12.313,45	\$ 5.226,85	\$ 4.828,22	\$ 6.108,16	\$ 4.264,85	\$ 3.582,41	\$ 5.287,90	\$ 5.449,46	\$ 4.005,23	\$ 2.985,44	\$ 4.745,70	\$ 7.352,73
2023	\$ 12.559,72	\$ 5.331,39	\$ 4.924,78	\$ 6.230,32	\$ 4.350,15	\$ 3.654,05	\$ 5.393,66	\$ 5.558,44	\$ 4.085,33	\$ 3.045,14	\$ 4.840,61	\$ 7.499,78

De igual manera existe un promedio de gasto anual desde al año 2022 de USD.192.960,58, lo que refiere un gasto promedio mensual de USD 16.080,05 para la prestación del Servicio Postal Universal.

## 10. ANÁLISIS COSTO- BENEFICIO

Es importante señalar que los costos propuestos refieren a aquellos valores básicos identificados para la prestación del Servicio Postal Universal, considerando la externalización del servicio y con mínimo personal para el cumplimiento de las estrategias que se han planteado, así como la participación de los mismos recursos en los demás servicios postales.

De igual manera, los ingresos no logran cubrir la operación debido al volumen y a la realidad actual del mercado, en donde, el envío o recepción de documentos o cartas va disminuyendo debido a la era digital en donde la intervención de tecnologías y empresas digitales, hacen que el envío postal no tenga el mismo impacto.

Pese a esto, el Operador Postal en función de la Política Pública debe garantizar la prestación efectiva del Servicio Postal Universal, sin que esto signifique que el Operador Postal tenga una rentabilidad en la prestación de este servicio, ya que el mismo debe ser asequible y sobre todo propiciando la inclusión con pertinencia de género, intergeneracional, pueblos y nacionalidades, movilidad humana y discapacidades acorde al contenido de la Ley General de los Servicios Postales, Reglamento y normativa vigente.

Otro punto importante a considerar es que según lo determinado en el Reglamento General a la Ley General de Servicios Postales los recursos necesarios para el financiamiento del Plan de Implementación del SPU, se obtendrá del cobro de las tarifas por la prestación del servicio y de los excedentes o superávits generados por las actividades que se realice el Operador Postal Designado, adicionales a la prestación del SPU.

Por lo que, si los recursos no fueren suficientes, se procederá conforme lo dispuesto en el art. 40 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, respecto a rentabilidad social y subsidios: *"Sin perjuicio de lo señalado en el artículo anterior, se reconoce la existencia de empresas públicas constituidas exclusivamente para brindar servicios públicos, en las cuales haya una preeminencia en la búsqueda de rentabilidad social, a favor de las cuales el Estado podrá constituir subvenciones y aportes estatales que garanticen la continuidad del servicio público."*

En ese sentido es necesario que el Plan de Implementación de ajuste conforme los resultados anuales obtenidos para implementar las acciones pertinentes para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

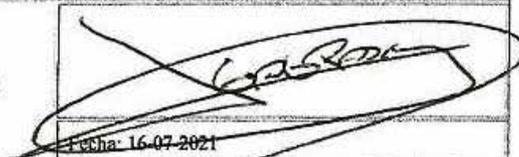
## 11. CONCLUSIONES

- Servicios Postales del Ecuador, ha considerado, dentro de su portafolio de productos y servicios al servicio ordinario como SPU.
- El proceso de externalización para la distribución y admisión permite que el Operador Postal, disminuya los costos de operación y sobre todo el mejoramiento en los tiempos de gestión y de entrega del Servicio Postal Universal.
- Con la ejecución del Plan de Implementación del SPU se espera al 2023 alcanzar la cobertura a nivel de los 224 cantones a través de los distintos puntos de acceso.
- El plan de frecuencias de encaminamientos puede variar en base al incremento o reducción de la correspondencia admitida, clasificada y distribuida a nivel nacional.
- Al finalizar el año 2021 se dispondrá de la línea base real con la medición de los tiempos de entrega de los envíos que forman parte del SPU.

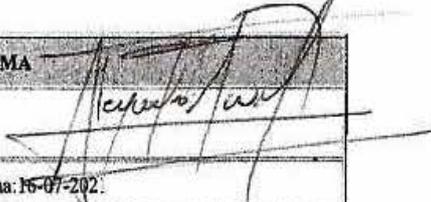
- Las estadísticas de las quejas, reclamos e indemnizaciones recibidas y ejecutadas a nivel nacional corresponden a todos los servicios; puesto no se puede disgregar por SPU, hasta la implementación de una identificación única para el SPU.
- Servicios Postales del Ecuador, gestionará la obtención de la Certificación Plata de Seguridad, la cual está basada en el cumplimiento de las Normas S58 y S59 de la UPU; normas que garantizan la seguridad de las instalaciones, centros de tratamiento postal y el manejo de correspondencia en los aeropuertos y centros de procesamiento de la carga postal.
- Para el levantamiento de costos Servicios Postales del Ecuador a través la Dirección de Operaciones Postales realizará los registros por cuentas separadas a través de un registro extracontable, en coordinación con la Dirección Financiera que a futuro permitirá el levantamiento de las tarifas del servicio.
- Al ser recursos no suficientes para la prestación del servicio postal es importante la elaboración de un proyecto que permitan contar con un aporte estatal para así garantizar la continuidad del servicio público.
- Actualmente en el país existe una débil explotación al sector, creándose la oportunidad de identificar las necesidades de la ciudadanía para el desarrollo de nuevos negocios postales.
- En relación a la difusión del Servicio Postal Universal, una vez que la empresa cuente con la página web institucional y cuentas en las redes sociales se procederá a la elaboración y gestión de aprobación del Plan Comunicacional Empresarial, el cual incluirá la difusión de la información sobre la prestación del Servicio Postal Universal.

## 12. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

ELABORADO Y REVISADO POR:	FIRMA
ING. BRIGGITTE FLORES DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	 Fecha: 16-07-2021

ELABORADO Y REVISADO POR:	FIRMA
ING. GALO PAZMIÑO GERENCIA NACIONAL DE OPERACIONES	 Fecha: 16-07-2021

ELABORADO Y REVISADO POR:	FIRMA
ING. DANIELA AVENDAÑO DIRECCIÓN DE CANALES Y SERVICIO CLIENTE	 Fecha: 16-07-2021

<b>APROBADO POR:</b>	<b>FIRMA</b>
<b>BYRON MADERA GERENTE GENERAL</b>	 Fecha: 16-07-2021.

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES  
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION



Con acción de Personal No. 184, de 02 de junio de 2021, con fecha de vigencia a partir de 02 de junio de 2021.

Esta diligencia es realizada al amparo de la atribución que le asiste, expresada en el Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del MINTEL, numeral 3.2.1.1. Gestión Administrativa; literal l) "Certificar los documentos y actos administrativos y normativos expedidos por la institución".

**Certifica:**

Fiel copia del original del **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL**, constituido de 45 hojas útiles, misma que reposa en la Unidad de Gestión Documental.

A petición del Abogado Ricardo Dávalos González Director de Asesoría Legal y Desarrollo Normativo.

Solicitud de Certificación No. 500

Quito, veintitrés de agosto de 2021.



Firmado electrónicamente por:  
**VIVIANA ALEJANDRA  
VILLAVICENCIO  
GALLARDO**

---

Ing. Viviana Villavicencio  
**Directora Administrativa (e)**



Ing. Hugo Del Pozo Barrezueta  
**DIRECTOR**

Quito:  
Calle Mañosca 201 y Av. 10 de Agosto  
Telf.: 3941-800  
Exts.: 3131 - 3134

[www.registroficial.gob.ec](http://www.registroficial.gob.ec)

El Pleno de la Corte Constitucional mediante Resolución Administrativa No. 010-AD-CC-2019, resolvió la gratuidad de la publicación virtual del Registro Oficial y sus productos, así como la eliminación de su publicación en sustrato papel, como un derecho de acceso gratuito de la información a la ciudadanía ecuatoriana.

*"Al servicio del país desde el 1º de julio de 1895"*

El Registro Oficial no se responsabiliza por los errores ortográficos, gramaticales, de fondo y/o de forma que contengan los documentos publicados, dichos documentos remitidos por las diferentes instituciones para su publicación, son transcritos fielmente a sus originales, los mismos que se encuentran archivados y son nuestro respaldo.