



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado
Presidente Constitucional de la República

EDICIÓN ESPECIAL

Año IV - Nº 995

**Quito, miércoles 5 de
abril de 2017**

Valor: US\$ 3,75 + IVA



Ministerio
de **Telecomunicaciones y de la
Sociedad de la Información**

ING. HUGO DEL POZO BARREZUETA
DIRECTOR

Quito: Avenida 12 de Octubre
N23-99 y Wilson
Segundo Piso

Oficinas centrales y ventas:
Telf. 3941-800
Exts.: 2301 - 2305

Distribución (Almacén):
Mañosca Nº 201 y Av. 10 de Agosto
Telf. 243-0110

Sucursal Guayaquil:
Av. 9 de Octubre Nº 1616 y Av. Del Ejército
esquina, Edificio del Colegio de Abogados
del Guayas, primer piso. Telf. 252-7107

Suscripción anual:
US\$ 400 + IVA para la ciudad de Quito
US\$ 450 + IVA para el resto del país

Impreso en Editora Nacional

100 páginas

www.registroficial.gob.ec

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

MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

ACUERDO No. 010-2017

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL, ELABORADO POR LA EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE E. P.

No. 010-2017

**LA MINISTRA DE TELECOMUNICACIONES
Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN****Considerando:**

Que, el artículo 141 de la Constitución de la República, señala: *“La Presidenta o Presidente de la República ejerce la Función Ejecutiva, es el Jefe del Estado y de Gobierno y responsable de la administración pública. La Función Ejecutiva está integrada por la Presidencia y Vicepresidencia de la República, los Ministerios de Estado y los demás organismos e instituciones necesarios para cumplir, en el ámbito de su competencia, las atribuciones de rectoría, planificación, ejecución y evaluación de las políticas públicas nacionales y planes que se creen para ejecutarlas”*;

Que, el numeral 1 del artículo 154 de la Constitución de la República, dispone: *“A las ministras y ministros de Estado, además de las atribuciones establecidas en la ley, les corresponde: 1. Ejercer la rectoría de las políticas públicas del área a su cargo y expedir los acuerdos y resoluciones administrativas que requiera su gestión”*;

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República, señala: *“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, 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, en el Suplemento del Registro Oficial No. 603 de 07 de octubre de 2015, se publicó la Ley General de los Servicios Postales, la cual 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, 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 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, la disposición general primera de la Ley General de Servicios Postales señala que: *“La Empresa Pública Correos del Ecuador, actuará como el Operador Postal Designado, para todos los efectos de la presente Ley”*;

Que, el artículo 18 del Reglamento a la Ley General de Servicios Postales, publicado en Registro Oficial No. 854 de 04 de octubre de 2016, 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 No. 8 publicado en el Registro Oficial No. 10 de 24 de agosto de 2009 se creó el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 324 publicado en el Registro Oficial No. 184 de 03 de mayo de 2010, se creó la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P;

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 cual señala que: *“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. 1192 de 22 de septiembre de 2016, el Presidente de la República designó a la Ingeniera Ligia Alexandra Álava Freire, Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante oficio No. CDE-EP-DCSC-2017-0021-O de 14 de marzo de 2017, la Directora de Canales y Servicio al Cliente de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P, remitió a la Subsecretario de Asuntos Postales y Registro Civil Subrogante del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal para la aprobación del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información;

Que, mediante Informe Técnico del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, SPU No. MINTEL-DPAPRC-2017-002-INF de 14 de marzo de 2017, elaborado por el Ab. Javier Martínez, Director de Políticas de Asuntos Postales y Registro Civil y aprobado por el Ing. Byron Carrión, Subsecretario de Asuntos Postales y Registro Civil Subrogante, recomiendan la aprobación del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que fue elaborado por la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P;

Que, mediante memorando Nro. MINTEL-DALDN-2017-0069-M de 16 de marzo de 2017 la Dirección de Asesoría Legal y Desarrollo Normativo emitió Informe Jurídico en el cuál se concluyó que “ (...) *es legalmente viable la elaboración de un Acuerdo Ministerial con el cual se apruebe el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, por corresponder al ámbito de competencia de esta cartera de Estado (...)*”;

Que, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal tiene como objetivo general prestar el Servicio Postal Universal a la ciudadanía ecuatoriana en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional de acuerdo a la Ley General de Servicios Postales, su Reglamento General y las

regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control Postal;

En ejercicio de las atribuciones que le confieren los artículos 154 numeral 1 de la Constitución de la República, el artículo 7 numeral 2 de la Ley General de los Servicios Postales y el artículo 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva;

Acuerda:

Artículo. 1.- Aprobar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, elaborado por la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P, que consta como Anexo al presente Acuerdo Ministerial.

Artículo 2.- Poner en conocimiento de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P, y de la Agencia de Regulación y Control Postal 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 del presente Acuerdo encárguese a la Subsecretaría de Asuntos Postales y Registro Civil.

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

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a 17 de marzo de 2017.

f.) Ing. Ligia Alexandra Álava Freire, Ministra de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL - SPU

COMISIÓN IMPLEMENTACIÓN SPU

EMPRESA PÚBLICA CORREOS DEL ECUADOR CDE EP

Contenido

1. INTRODUCCIÓN

2. ANTECEDENTES

2.1. Marco Jurídico

2.1.1. Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas

2.1.2. Convenio Postal Universal

2.1.3. Constitución de la República del Ecuador

2.1.4. Ley Orgánica de Empresas Públicas, Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre de 2009

2.1.5. Ley General de los Servicios Postales, Publicado en el Registro Oficial 603 de 7 de octubre de 2015

2.1.6. Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales – Registro Oficial 854 de 7 de septiembre de 2016

2.1.7. Decreto Ejecutivo N° 324, Publicado en el Registro Oficial 184 de 3 de mayo de 2010

2.1.8. Política Pública Postal, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 783 de 24 de junio de 2016

2.1.9. Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador

2.2. Situación Operativa Del Servicio Postal Universal

2.3. Operador Postal Designado

3. SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

3.1. Características del Servicio Postal Universal en el Ecuador

3.1.1. Composición del Servicio Postal Universal

3.1.2. Cobertura

3.1.3. Tarifas

3.1.4. Calidad del Servicio

4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

4.1. Objetivos del Plan

4.1.1. Objetivo General

4.1.2. Objetivo Específicos

4.1.3. Alineación a los Objetivos Estratégicos de Correos del Ecuador

4.2. Estrategias de Implementación

4.2.1. Estrategia de Ampliación de Cobertura del Servicio Postal Universal

4.2.1.1. Objetivo

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

4.2.1.3. Descripción del despliegue en territorio

- 4.2.1.3.1. Planificación de ampliación de cobertura a través de las zonas postales
- 4.2.1.3.2. Apertura de puntos de venta indirectos en las zonas postales sin cobertura y con cobertura parcial.
 - 4.2.1.3.2.1. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal periodo 2017-2019
 - 4.2.1.3.2.2. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal año 2017
 - 4.2.1.3.2.3. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal año 2018
 - 4.2.1.3.2.4. Expansión del Servicio Postal Universal año 2019
 - 4.2.1.3.2.5. Descripción del despliegue en territorio - alineado al modelo territorial deseado de la política pública postal
- 4.2.1.3.3. Optimización de los Buzones
 - 4.2.1.3.3.1. Eliminación de Buzones improductivos
 - 4.2.1.3.3.2. Reubicación de buzones

4.2.1.4. Estrategias Adicionales para expansión de Cobertura

- 4.2.1.4.1. Presupuesto para la estrategia de ampliación de cobertura integral del Servicio Postal Universal
- 4.2.1.4.2. Indicador y Metas de Cobertura del Servicio Postal Universal
- 4.2.1.4.3. Cronograma de implementación

4.2.2. Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal

4.2.2.1. Objetivo

4.2.2.2. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016 – 2020

4.2.2.3. Fortalecer los procesos operativos, servicio al cliente y determinación del tiempo de entrega del Servicio Postal Universal

- 4.2.2.3.1. Medición del tiempo de entrega del SPU
- 4.2.2.3.2. Estudio de capacidad operativa
- 4.2.2.3.3. Fortalecer los procesos de seguridad postal en el SPU
- 4.2.2.3.4. Establecimiento del tiempo de atención al usuario por la prestación del SPU en puntos de atención
- 4.2.2.3.5. Atención de reclamos y manejo de indemnizaciones en el SPU

4.2.2.4. Acelerar el proceso postal a través del uso del Código Postal

4.2.2.5. Difundir el SPU en lenguaje incluyente

4.2.2.6. Presupuesto de la Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal

4.2.2.7. Indicadores y Metas de Calidad del Servicio Postal Universal

4.2.2.8. Cronograma de implementación de la estrategia de calidad del SPU

4.2.3. Estrategia de Asequibilidad**4.2.3.1. Objetivo****4.2.3.2. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016 – 2010****4.2.3.3. Determinar el costo del servicio****4.2.3.3.1. Contabilidad del Servicio Postal Universal****4.2.3.4. Presupuesto para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal****4.2.3.5. Indicador para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal****4.2.3.6. Cronograma de implementación estrategia de asequibilidad SPU****5. CONCLUSIONES****6. GLOSARIO DE TÉRMINOS****7. ANEXOS**

Ilustración 1: Participación del Servicio Ordinario 2011 - 2016

Ilustración 2: Comparativo de Piezas Procesadas 2011 - 2016

Ilustración 3: Servicio Ordinario Recibido Internacional 2015 - 2016

Ilustración 4: Ordinario Recibido Internacional 2014-2016

Ilustración 5: Participación de Mercado Postal 2013 a 2016

Ilustración 6: Margen Bruto Operativo 2012 – 2016

Ilustración 7: Evolución de la Rentabilidad en el Servicio Posta

Ilustración 8: Evolución de la Rentabilidad en el Servicio Internacional

Ilustración 9: Evolución de la EBITDA

Tabla 1: Composición del SPU

Tabla 2: Puntos de Atención

Tabla 3: Zonas Nacionales.

Tabla 4: Zonas Internacionales

Tabla 5: Tarifario Ordinario Nacional

Tabla 6: Tarifario Ordinario Internacional

Tabla 7: Tiempos de entrega

Tabla 8: Detalle de Puntos de Venta a Nivel Nacional

Tabla 9: Correos del Ecuador CDE E.P. - Índice de Cobertura

Tabla 10: Proyección de puntos de venta en tres años

Tabla 11 Costo de implementación para los socios de negocio (franquicia)

Tabla 12 Gastos mensuales para los socios de negocio (franquicia)

Tabla 13 Costo de implementación para los socios de negocio (agenciado)

Tabla 14 Gastos Mensuales para los socios de negocio (agenciado).

Tabla 15 Costo de implementación de puntos indirectos

Tabla 16: Porcentaje de Cobertura al año 2017

Tabla 17: Proyección de Aperturas de Franquicias del año 2017

Tabla 18: Proyección de Aperturas de Agenciados del año 2017

Tabla 19: Proyección de Aperturas de Patentados del año 2017

Tabla 20: Porcentaje de Cobertura al año 2018

Tabla 21: Proyección de Aperturas Franquicias al año 2018

Tabla 22: Proyección de Aperturas Agenciados al año 2018

Tabla 23: Proyección de Aperturas Patentados al año 2018
Tabla 24: Porcentaje de Cobertura al año 2019
Tabla 25: Proyección de Aperturas Franquicias al año 2019
Tabla 26: Proyección de Aperturas Agenciados al año 2019
Tabla 27: Proyección de Aperturas Patentados al año 2019
Tabla 28: Porcentaje de Crecimiento de Cobertura por Provincia al año 2019
Tabla 29 Presupuesto para la estrategia de ampliación de cobertura integral del Servicio Postal Universal
Tabla 30 Indicador y Metas de Cobertura del Servicio Postal Universal (indicador, línea base y proyección anual)
Tabla 31 Cronograma de implementación estrategia de cobertura del SPU
Tabla 32 Cronograma aperturas puntos indirectos año 2017
Tabla 33 Cronograma aperturas puntos indirectos año 2018
Tabla 34 Cronograma aperturas puntos indirectos año 2019
Tabla 35: Seguridad por Tipo de Oficina
Tabla 36 Presupuesto de la Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal
Tabla 37 Indicadores y Metas de Calidad del Servicio Postal Universal
Tabla 38 Cronograma de implementación de la estrategia de calidad del SPU (sujeto a presupuesto)
Tabla 39 Cronograma de implementación estrategia de calidad del SPU
Tabla 40 Presupuesto para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal
Tabla 41 Indicador para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal
Tabla 42 Cronograma de implementación estrategia de asequibilidad SPU
Tabla 43 Cronograma de Asequibilidad año 1
Tabla 44 Cronograma de Asequibilidad año 2
Tabla 45 Cronograma de Asequibilidad año 3
Tabla 46: Piezas Admitidas SPU por medio del servicio ordinario 2014 – 2016
Tabla 47: Distribución Ordinaria Internacional Recibida a Nivel Nacional
Tabla 48: Tiempos de entrega de correspondencia Servicio Ordinario 2016*
Tabla 49: Comparativo de Gasto de Bienes y Servicios por línea de negocio 2015-2016
Tabla 50: Comparativo Rentabilidad por línea de Negocio - RLN

1. INTRODUCCIÓN

El servicio postal en el Ecuador es parte de los sectores estratégicos, ya que contribuye al fortalecimiento de los demás sectores productivos de la economía, generando empleo y desarrollo socioeconómico; en tal sentido, y de conformidad con la normativa al respecto, el Servicio Postal Universal (SPU) es considerado como un servicio público.

En el artículo 1 numeral 1.13 del Convenio Postal Universal se encuentra definido el Servicio Postal Universal como: *"(...) prestación permanente a los clientes de servicios postales básicos de calidad, en todos los puntos del territorio de un país, a precios asequibles (...)".*

El artículo 3 del Convenio en cuanto al SPU también considera: *"1. Para reforzar el concepto de unidad del territorio postal de la Unión, los Países miembros procurarán que todos los usuarios/clientes gocen del derecho a un servicio postal universal que corresponda a una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles. 2. Para ello, los Países miembros establecerán, en el marco de su legislación postal nacional o por otros medios habituales, 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. 3. Los Países miembros cuidarán que las ofertas de servicios postales y las normas de calidad sean respetadas por los operadores encargados de prestar el servicio postal universal. Los Países miembros se asegurarán de que la prestación del servicio postal universal se haga en forma viable, garantizando su perennidad."*

El artículo 7 numeral 2 de la Ley General de Servicios Postales establece: ***"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: (...) Aprobar el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (SPU) y el Plan Anual de Emisiones Postales."



El artículo 9 numeral 13 de la Ley ibídem señala: “(...) **Atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal.** Son atribuciones de la Agencia de Regulación y Control Postal: (...) Controlar el cumplimiento del Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.”

El artículo 31 numeral 7 de la referida norma contempla: “(...) **Obligaciones del operador postal designado.** Para la prestación del Servicio Postal Universal el operador postal designado tendrá las siguientes obligaciones: (...) Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal.”

El artículo 16 de la Ley General de Servicios Postales señala: “**Clasificación de los servicios postales.** En función de las condiciones exigibles para su prestación, son los siguientes:

- a) **Servicio Postal Universal (SPU).**- 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.
- b) **Servicios postales no incluidos en el Servicio Postal Universal (SPU).**- Son los servicios postales diferentes del Servicio Postal Universal (SPU) ofrecido por operadores postales públicos o privados, dentro de un régimen de libre competencia, debido a sus características particulares de especialidad, tiempos, valores agregados, envíos con datos de entrega, informes de avance, georreferenciación, precios, tarifas y otras características de similar naturaleza. Entre estos servicios, se incluyen los de mensajería acelerada o courier, los giros postales prestados por vía aérea, transporte terrestre, marítimo o fluvial y los envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre y todo lo relacionado con el comercio electrónico en materia postal.

- c) Los demás servicios postales determinados en los convenios internacionales debidamente suscritos por el Ecuador o aquellos a los que se encuentre adherido. La Agencia de Regulación y Control Postal definirá las modalidades, características y parámetros de calidad de estos servicios.”*

Conforme la disposición transitoria de la referida Ley, se indica que la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., actuará como el Operador Postal Designado.

Mediante Resolución No. 52-DE-ANP-2013, de fecha 25 de noviembre de 2013, la Agencia Nacional Postal (ANP hoy ARCP) expidió la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador, la misma que entró en vigencia mediante Registro Oficial N° 148 el 20 de diciembre de 2013.

En virtud de lo expuesto, y en razón de la normativa citada, el SPU responde a los principios consagrados en la Constitución de la República respecto de los servicios públicos, y a lo dispuesto en los convenios internacionales ratificados por el Ecuador; en consecuencia, es de mandatorio cumplimiento para las entidades que regulan y controlan la administración y gestión de los servicios postales bajo los principios de permanencia, seguridad, asequibilidad y eficiencia.

2. ANTECEDENTES

2.1. Marco Jurídico

2.1.1. Declaración de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas

La Declaración Universal de Derechos Humanos, de Diciembre de 1948, señala en su artículo 12 que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Además, en el artículo 19 se menciona que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión por cualquier medio.

2.1.2. Convenio Postal Universal

En los Congresos de Beijing (1999) y Bucarest (2004), realizados por la UPU, la República del Ecuador firmó un compromiso a través del cual garantiza a todos sus ciudadanos el SPU, consistiendo éste en una oferta mínima de servicios postales básicos de calidad y con ciertas condiciones de prestación determinadas en el artículo 12 del Convenio Postal Universal vigente.

El Convenio Postal Universal, ratificado por el Ecuador en las Actas de Ginebra el 12 de agosto de 2008 establece la responsabilidad de los países miembros por determinar en el marco de su legislación postal nacional o por otros medios habituales, el alcance de los servicios postales y las condiciones de unidad del territorio postal, de calidad y de precios accesibles, teniendo en cuenta tanto las necesidades de la población como sus condiciones nacionales; así mismo, determina que los países miembros cuidarán que las ofertas de servicios postales y las normas de calidad sean respetadas por los operadores encargados de prestar el SPU. Por otra parte los países miembros asegurarán que la prestación del SPU se haga en forma viable, garantizando su perennidad.

También en los Congresos de la UPAEP celebrados en Panamá (2000) y Chile (2009) se define el SPU como una oferta de servicios postales básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios accesibles.

2.1.3. Constitución de la República del Ecuador

El artículo 425, establece: “El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. (...)”;

El artículo 16, numerales 1 y 2; señala: “Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. 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. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación (...);

En lo relativo a los derechos de libertad, el artículo 66, numeral 21 indica lo siguiente:

“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 (...).”; y,

Al ser considerado el SPU como un servicio público, y la comunicación como un derecho para los ciudadanos que buscan satisfacer sus necesidades de comunicarse por diferentes medios es importante citar el Art. 85 de la Constitución que establece:

“La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo a las siguientes disposiciones: 1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad. (...) 3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos (...).”

El segundo inciso del artículo 314 determina 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”*.

2.1.4. Ley Orgánica de Empresas Públicas, Publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre de 2009

El artículo 40 Rentabilidad Social y Subsidios señala: *“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. 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. Los planes anuales de operación deberán considerar los programas de expansión a los que se refiere este artículo. Los proyectos sociales vinculados a políticas públicas específicas que decida desarrollar el gobierno central a través de las empresas públicas, cuya ejecución conlleve pérdidas económicas o en los que no se genere rentabilidad, deberán contar con una asignación presupuestaria o subsidio específico para su financiamiento. El Ministerio Rector o el gobierno autónomo descentralizado, según corresponda, determinará los requisitos que se deberán cumplir para recibir subvenciones o subsidios, que en todo caso tendrán el carácter de temporales y los mecanismos de evaluación de los servicios que se provean.”*

2.1.5. Ley General de los Servicios Postales, Publicado en el Registro Oficial 603 de 7 de octubre de 2015

La Ley General de los Servicios Postales busca regular, controlar y gestionar los servicios postales, garantizando el derecho de los usuarios a la prestación eficiente, oportuna y segura de estos servicios. A través de esta Ley, el sector postal cobra importancia tanto económica como social, potenciando el carácter público del SPU.

Para tal efecto, se constituye en primer lugar un marco conceptual aplicable para toda la Ley. Por otro lado, se establecen las principales directrices del Ministerio rector, del ente regulador, de los operadores postales tanto públicos como privados y del Operador Postal Designado para garantizar el cumplimiento del SPU en el territorio nacional. Además, se estipulan los regímenes tarifarios y sancionatorios para propender a una regulación efectiva del mercado postal.

El Art. 3 establece: *“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”*.

En su Art. 16, numeral 1 se define al SPU como: *“1. Servicio Postal Universal (SPU).- 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.”*

En el Art. 18 se indica: *“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. El plazo de los contratos de autorización será de diez años y podrán renovarse por igual período, después del cumplimiento de los requisitos y trámites previstos en las regulaciones que dicte 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.”

En relación al Operador Postal Designado, dentro de las obligaciones constantes en el Art. 31, es importante citar los siguientes numerales:

(...) “7. Elaborar y cumplir el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal que será aprobado por el ministerio rector del sector postal; y (...) 9. Indemnizar a los usuarios en caso de que sus envíos postales dentro del Servicio Postal Universal sufran pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, de acuerdo con el reglamento expedido por la Agencia de Regulación y Control Postal. Dicho reglamento no podrá limitar o reducir los derechos indemnizatorios establecidos en el Convenio Postal Universal.” (...).

2.1.6. Reglamento General a la Ley General de los Servicios Postales – Registro Oficial 854 de 7 de septiembre de 2016

Su objeto es regular la aplicación de la Ley General de los Servicios Postales.

El capítulo V de la norma, reglamenta lo relacionado con el SPU y el operador del mismo, abarcando temas como: procedimiento para la atención de reclamos, financiamiento del SPU, reglas para el ejercicio de las atribuciones especiales y derechos del operador postal designado, obligaciones del operador postal designado, contribución del 1% de los ingresos totales facturados y percibidos. También determina que los bienes destinados a la prestación del SPU son considerados bienes afectados al servicio público e integran la red postal pública; en ese sentido, corresponde citar los siguientes artículos:

“Art. 18.- Determinación de servicios postales incluidos en el Servicio Postal Universal. De conformidad con lo dispuesto en el art. 16, numeral 1 de la Ley General de Servicios Postales, la Agencia de Regulación y Control Postal definirá el conjunto de servicios que integran el SPU. Esta definición deberá precisar la cobertura, prestaciones específicas, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y social que considere la Agencia de Regulación y Control Postal. Las demás prestaciones y servicios postales no incluidos en esta definición se prestarán en régimen de libre competencia, mediante la obtención del permiso correspondiente. 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”.

“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”.

Respecto del financiamiento del SPU, el Art. 20 de la referida norma señala:

“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 superávit 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.”

“Art. 25.- Red postal pública. Los bienes destinados a la prestación del SPU son considerados bienes afectados al servicio público e integran la red postal pública y por lo tanto son

inalienables, inembargables e imprescriptibles. También están incluidos en la red postal pública los recursos y los medios de todo orden que permiten la prestación del SPU.

El operador postal designado deberá llevar un registro detallado de los bienes y medios que integran la red postal pública que sean de su propiedad o sobre los que tengan algún derecho o estén bajo su gestión o administración, con su ubicación precisa y características, lo cual será controlado por la Agencia de Regulación y Control Postal”¹.

“Art. 26.- Acceso a la red postal pública. Cuando los bienes o medios que integran la red postal pública constituyan facilidades esenciales para la provisión de servicios, en determinadas zonas geográficas, los operadores postales distintos del operador postal designado deberán acordar con éste las condiciones de acceso a la red postal pública, de conformidad con los principios de transparencia, no discriminación y objetividad. Las condiciones de acceso a la red postal pública y el proceso de negociación de las mismas deberán evitar, en todo caso, cualquier tipo de práctica que afecte la competencia en el mercado postal. En caso de controversia entre un operador postal y el operador postal designado por el uso o acceso a la red postal pública, cualquiera de las partes podrá acudir a la o el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control Postal quién resolverá la controversia en un término máximo de treinta (30) días de formulada la petición, mediante una resolución que contendrá las condiciones de uso y acceso a la red postal pública. Esta resolución será de cumplimiento obligatorio y tendrá fuerza ejecutoria”.

“Art. 27.- Condiciones de admisión de los envíos postales incluidos en el Servicio Postal Universal La Agencia de Regulación y Control Postal regulará las condiciones de admisión de los envíos postales incluidos en el Servicio Postal Universal”.

¹ La definición de los tipos de envíos correspondientes al SPU se encuentran establecidos en la sección 4.1. Composición del SPU

2.1.7. Decreto Ejecutivo N° 324, Publicado en el Registro Oficial 184 de 3 de mayo de 2010

El artículo 1 señala lo siguiente:

“(...) Créase la Empresa Pública Correos del Ecuador -CDE E.P.-, como el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha.”

El artículo 2 en cuanto al objeto de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., en su numeral 1 señala:

(...)“Proporcionar, mantener y promover la calidad del servicio público de admisión, curso y entrega de los envíos de correspondencia a nivel nacional e internacional, ventas de productos postales y en especial la prestación del Servicio Postal Universal”.

2.1.8. Política Pública Postal, publicada en el Suplemento del Registro Oficial 783 de 24 de junio de 2016

La Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano promulgada en el Primer Suplemento del Registro Oficial N° 783 de 24 de junio de 2016, por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), tiene como objetivo fortalecer al Sector Postal Ecuatoriano, para que contribuya al cambio y desarrollo de la matriz productiva, facilitando y garantizando la inclusión social en condiciones que permitan a la población, instituciones y organizaciones del territorio nacional el acceso y uso de la red postal a través de la creación de una infraestructura que acceda a la comunicación y el intercambio de bienes y servicios de manera oportuna, a fin de contribuir con la satisfacción de sus necesidades.

Se ha puesto especial énfasis en los siguientes aspectos:

- a) Garantizar la prestación del SPU.
- b) Declarar al sector postal como sector estratégico en el ordenamiento jurídico nacional.
- c) Establecer un Marco Legal adecuado de acuerdo a la realidad del sector postal ecuatoriano.
- d) Determinar mecanismos de fortalecimiento al Operador Designado.
- e) Impulsar la eficiencia de la red postal nacional.

Los Componentes relacionados al SPU son:

“C3. Servicio Postal Universal

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 conexa.”

“Los enunciados de política pública para el sector postal se fundamentarán en los siguientes principios: Universalidad, Calidad, Accesibilidad, Asequibilidad, Equidad, Diversificación de los servicios postales, Desarrollo local y territorial, Democratización, Generación de mayores encadenamientos productivos, Inserción estratégica en el mercado internacional, No discriminación, Continuidad, Buena fe y Adaptación a las necesidades de los usuarios”.

2.1.9. Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador²

Esta norma técnica *“establece los parámetros que el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador debe cumplir respecto a la composición, acceso, calidad y asequibilidad en la prestación del Servicio Postal Universal, para garantizar el derecho al acceso a las comunicaciones postales de todas las ciudadanas y ciudadanos”.*

² Resolución ANP N° 52-DE-ANP-2013, R.O. Suplemento 148 de 20 de diciembre de 2013

El artículo 2 establece: *“La presente norma técnica es de observancia obligatoria para el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador designado por el Estado para cumplir con la prestación del Servicio Postal Universal por medio del servicio ordinario en todo el territorio nacional”*.

2.2. Situación Operativa Del Servicio Postal Universal

La prestación del SPU se realiza por medio del Servicio Ordinario de 0 a 2 Kg. El macro-proceso postal está compuesto por los procesos de Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega.

En relación con la **admisión**, el servicio está a disposición de la ciudadanía a través de 319 puntos de atención entre sucursales, agencias, ventanillas flotantes, franquiciados, agenciados, patentados, puntos de franqueo; y a través de 3.240 buzones distribuidos a nivel nacional.

La **clasificación** se realiza en los centros de clasificación, en Quito y Guayaquil, desde donde se **distribuye** por medio de carteros a pie, motorizados y camionetas. La gestión de **entrega** se efectúa por medio del personal así como en las agencias a donde los destinatarios pueden acercarse.

Correos del Ecuador CDE E.P. actualmente comparte sus recursos (talento humano, recurso tecnológico, infraestructura, cobertura, recurso operativo y financiero) para la prestación de todos los servicios postales, entre ellos el SPU.

Es importante anotar que:

- Con la infraestructura existente (red postal pública), actualmente se alcanza una cobertura a nivel geográfico y de densidad poblacional del 66,53%.
- Ninguna administración postal garantiza la provisión de información de control de tiempos de entrega para el SPU, pues la normativa internacional no lo estipula, ya que no establece tiempos de entrega. Tampoco CDE cuenta con un control de tiempos de entrega.
- En el aspecto operativo, por su naturaleza el SPU no requiere rastreo, por lo cual hoy por hoy no explota las herramientas tecnológicas existentes.

- El tratamiento del servicio es manual y de limitada información del cumplimiento de la oferta de valor.
- En el aspecto financiero, CDE no cuenta con una herramienta informática de tipo financiero que solvete la obligación establecida en la Ley General de Servicios Postales de llevar la contabilidad por cuentas separadas que permita conocer el costo total de la prestación de los diferentes servicios y en forma desglosada el del SPU.

2.3. Operador Postal Designado

El mercado postal ecuatoriano está conformado por aproximadamente 480 operadores que tienen la categoría de couriers, cooperativas de transporte para pasajeros, cooperativas de carga liviana, entidades privadas y personas naturales. Correos del Ecuador CDE E.P. es el Operador Postal Designado y como tal, a través del Convenio Postal Universal tiene interrelación con 192 operadores postales alrededor del mundo.

CDE E.P. es una Empresa Pública con autonomía presupuestaria financiera, razón por la cual no recibe asignación del Presupuesto General del Estado. Presta servicios postales con la mayor cobertura nacional e internacional a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

El Margen Bruto Operativo de la Empresa entre el periodo 2012 y 2016 ha sido negativo, a excepción del año 2016 que se obtuvo un margen positivo de USD. 279.678,66; sin embargo, tras cuatro años de resultados negativos; la empresa arrastra un flujo de efectivo negativo.

El 2016, CDE E.P. reformuló su portafolio de servicios en base a dos líneas de negocio, considerando las actuales tendencias del mercado: **Servicios Postales Tradicionales y Servicios de Logística Integrada.**

La prestación del SPU se realiza por medio del Servicio Ordinario de 0 a 2 Kg., el mismo que parte de los Servicios Postales Tradicionales.

3. SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

El artículo 3, numeral 3 de la Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador, expedida mediante Resolución ANP N° 52-DE-ANP-2013, y publicada en el Registro Oficial Suplemento 148 de 20 de diciembre de 2013, señala:

“(...) Servicio Postal Universal: Es el conjunto de servicios postales básicos prestados de forma permanente, de calidad determinada y a precios asequibles en todo el territorio nacional por parte del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador. (...)”

3.1. Características del Servicio Postal Universal en el Ecuador

El SPU comprende un conjunto de servicios, definidos por la Agencia de Regulación y Control Postal, cuya composición se define a continuación:

3.1.1. Composición del Servicio Postal Universal

Tabla 1: Composición del SPU

Envío*	Ámbito**	Peso Máximo	Dimensiones Máximas
Carta	L,N,I	2 Kg.	Largo + ancho + alto = 900mm
Tarjeta postal	L,N,I	2 Kg.	120 x 235 mm
Cecogramas***	L,N,I	2 Kg.	Largo + ancho + alto = 900mm
Pequeño paquete***	L,N,I	2 Kg.	Largo + ancho + alto = 900mm

Fuente: Convenio de la Unión Postal Universal

Elaborado por: CDE E.P.

*Fuente: Manual para la Elaboración de la Propuesta de Servicio Postal Universal, UPU-UPAEP, sep. /2010, pág. 81.

**Local, Nacional y/o Internacional

***La admisión NO se permite en oficina tipo F y G

3.1.2. Cobertura

De conformidad al numeral 4.2 del artículo 4 de la Norma Técnica se establecen los siguientes criterios dentro de las condiciones de Accesibilidad, la cobertura geográfica y poblacional:

“4.2.1 Cobertura Geográfica y poblacional.- La prestación del Servicio Postal Universal se encuentra sujeta a la metodología de cálculo por zonas postales. Se debe garantizar la cobertura de al menos el 90% de zonas postales a nivel nacional.

4.2.2 Puntos de Atención.- Se establece la siguiente categorización de los tipos de oficinas, con la siguiente nomenclatura”.

Tabla 2: Puntos de Atención

Tipos de Oficina	Puntos de Atención
Tipo A	Sucursal
Tipo B	Agencia
Tipo C	Ventanilla flotante
Tipo D	Franquicia
Tipo E	Agenciado
Tipo F	Patentado + buzón
Tipo G	Punto de franqueo + buzón

Fuente: Norma Técnica ARCP

Elaborado por: CDE E.P.

3.1.3. Tarifas

En el ámbito postal las tarifas están asociadas con las distancias y accesibilidad entre el origen y el destino de un envío postal.

Para la definición de las tarifas, en lo referente al Servicio Postal Universal, se debe considerar las siguientes zonas geográficas en las que se encuentra delimitada la operación de Correos del Ecuador CDE E.P.:

Tabla 3: Zonas Nacionales

Zonas	Tipo	Descripción de la Zona
ZONA 1	Local	Es el servicio dado entre ciudades principales y secundarias de la misma provincia.
ZONA 2	Inter-Principal	Es el servicio dado entre ciudades principales de diferentes provincias
ZONA 3	Inter- Secundaria	Es el servicio dado desde ciudades principales a ciudades secundarias de diferentes provincias y viceversa
ZONA 4	Galápagos	Es el servicio dado entre el continente y las Islas y viceversa.

Fuente: Dirección de Marketing

Elaborado por: CDE E.P.

Tabla 4: Zonas Internacionales

Zonas	Tipo	Descripción de la Zona
ZONA 1	Pacto Andino	Pacto Andino
ZONA 2	EEUU y Latinoamérica	EEUU y Latinoamérica (excepto Pacto Andino)
ZONA 3	Canadá e islas de Centroamérica	Canadá e islas de Centroamérica
ZONA 4	Europa	Europa
ZONA 5	Asia	Asia
ZONA 6	Resto del mundo	Resto del mundo

Fuente: Dirección de Marketing

Elaborado por: CDE E.P.

Cabe indicar que de acuerdo a los artículos 1, 3 y 16 de la Ley General de Servicios Postales, el SPU debe considerarse un Servicio Público y ser prestado de acuerdo al criterio de asequibilidad.

En base al actual Tarifario de Correos del Ecuador CDE EP, vigente desde el 1 de abril de 2016, las tarifas que rigen para el servicio ordinario, el cual incluye la prestación del Servicio Postal Universal, de acuerdo a las Zonas geográficas descritas, son:

Tabla 5: Tarifario Ordinario Nacional

Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.												
Ordinario Nacional Ventanilla Tarifario 2016												
(Peso g)	Zona 1			Zona 2			Zona 3			Zona 4		
	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total
0 - 20	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,72	\$ 0,38	\$ 3,10	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
21 - 100	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,72	\$ 0,38	\$ 3,10	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
101 - 250	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,72	\$ 0,38	\$ 3,10	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
251 - 500	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,72	\$ 0,38	\$ 3,10	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
501 - 1.000	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,98	\$ 0,42	\$ 3,40	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
1.001 - 1.500	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,98	\$ 0,42	\$ 3,40	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20
1.501 - 2.000	\$ 1,40	\$ 0,20	\$ 1,60	\$ 2,28	\$ 0,32	\$ 2,60	\$ 2,98	\$ 0,42	\$ 3,40	\$ 6,32	\$ 0,88	\$ 7,20

Fuente: Dirección de Marketing

Elaborado por: CDE E.P.

Tabla 6: Tarifario Ordinario Internacional

Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P.- Tarifario 2016																		
Tarifario Ordinario Internacional Ventanilla																		
(Peso g)	Zona 1			Zona 2			Zona 3			Zona 4			Zona 5			Zona 6		
	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total	Subtotal	IVA	Total
0-20	\$ 2,11	\$ 0,29	\$ 2,40	\$ 2,37	\$ 0,33	\$ 2,70	\$ 2,63	\$ 0,37	\$ 3,00	\$ 2,89	\$ 0,41	\$ 3,30	\$ 3,16	\$ 0,44	\$ 3,60	\$ 3,60	\$ 0,50	\$ 4,10
20-100	\$ 4,82	\$ 0,68	\$ 5,50	\$ 5,09	\$ 0,71	\$ 5,80	\$ 5,53	\$ 0,77	\$ 6,30	\$ 5,79	\$ 0,81	\$ 6,60	\$ 6,05	\$ 0,85	\$ 6,90	\$ 6,49	\$ 0,91	\$ 7,40
101-250	\$ 10,70	\$ 1,50	\$ 12,20	\$ 10,88	\$ 1,52	\$ 12,40	\$ 11,93	\$ 1,67	\$ 13,60	\$ 12,63	\$ 1,77	\$ 14,40	\$ 12,89	\$ 1,81	\$ 14,70	\$ 13,60	\$ 1,90	\$ 15,50
251-500	\$ 15,79	\$ 2,21	\$ 18,00	\$ 16,05	\$ 2,25	\$ 18,30	\$ 17,72	\$ 2,48	\$ 20,20	\$ 18,51	\$ 2,59	\$ 21,10	\$ 19,21	\$ 2,69	\$ 21,90	\$ 20,44	\$ 2,86	\$ 23,30
501-1.000	\$ 22,81	\$ 3,19	\$ 26,00	\$ 23,60	\$ 3,30	\$ 26,90	\$ 24,04	\$ 3,36	\$ 27,40	\$ 28,68	\$ 4,02	\$ 32,70	\$ 30,61	\$ 4,29	\$ 34,90	\$ 31,84	\$ 4,46	\$ 36,30
1.001-1.500	\$ 30,09	\$ 4,21	\$ 34,30	\$ 30,79	\$ 4,31	\$ 35,10	\$ 32,11	\$ 4,49	\$ 36,60	\$ 35,70	\$ 5,00	\$ 40,70	\$ 42,11	\$ 5,89	\$ 48,00	\$ 43,33	\$ 6,07	\$ 49,40
1.501-2.000	\$ 36,14	\$ 5,06	\$ 41,20	\$ 37,89	\$ 5,31	\$ 43,20	\$ 38,16	\$ 5,34	\$ 43,50	\$ 42,63	\$ 5,97	\$ 48,60	\$ 53,51	\$ 7,49	\$ 61,00	\$ 55,00	\$ 7,70	\$ 62,70

Fuente: Dirección de Marketing

Elaborado por: CDE E.P.

Para las exenciones de pago la Ley General de los Servicios Postales define:

“Artículo 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 (...).”*

El servicio ordinario mediante el cual CDE E.P. brinda el SPU por su naturaleza es ofertado únicamente a los clientes de puntos de venta directos e indirectos y por medio de buzones a nivel nacional.

3.1.4. Calidad del Servicio

De conformidad a la Norma Técnica para la prestación del SPU, en su artículo 4, numeral 4.3. establece la calidad del servicio, bajo las siguientes especificaciones:

“4.3.1. Tiempos de Entrega.- El tiempo de tratamiento de un envío postal, desde el depósito hasta la entrega al destinatario, será de acuerdo a la siguiente fórmula (D+N), según el siguiente esquema:

Para cartas, tarjetas postales y Cecogramas”:

Tabla 7: Tiempos de entrega

Provincia	Interprovincial	Insular
D+5	D+8	D+10

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

Elaborado por: CDE E.P.

De acuerdo a la mencionada Norma Técnica se establece que:

D = Es el día de la admisión o recepción del envío postal.

N = Es el número de días posteriores hasta la entrega al destinatario.

Para la prestación del SPU, CDE E.P. utiliza el servicio ordinario en el rango de pesos de hasta 2 Kg, excepto el cecograma que puede ser de hasta 7 Kg, a nivel nacional e internacional, el cual está dentro de los parámetros establecidos por la UPU y la Norma Técnica del SPU.



4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

4.1. Objetivos del Plan

4.1.1. Objetivo General

Prestar el Servicio Postal Universal a la ciudadanía ecuatoriana en forma permanente, de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional, de acuerdo a la Ley General de Servicios Postales, su Reglamento General y las regulaciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control Postal.

4.1.2. Objetivo Específicos

- OE1.- Ampliar la cobertura del SPU mediante el incremento de puntos de venta indirectos y la redistribución de buzones.
- OE2.- Determinar los mecanismos que permitan cumplir los tiempos de entrega del SPU a nivel nacional mediante el establecimiento de la capacidad operativa y los indicadores de medición.
- OE3.- Establecer el costo del SPU mediante el análisis de costos, con el fin de propender a la asequibilidad de este servicio a la población ecuatoriana.
- OE4.- Establecer los mecanismos de medición de la calidad de la prestación del SPU para su tratamiento a nivel nacional mediante la capacitación interna, la difusión de las características del servicio a la ciudadanía y la atención de reclamos.

4.1.3. Alineación a los Objetivos Estratégicos de Correos del Ecuador

De acuerdo al Plan Estratégico de CDE E.P., el Plan de Implementación del SPU, se encuentra alineado al Objetivo Estratégico 2(H)³: *“Incrementar la Eficiencia Operacional”* y a la estrategia: *“Aprovechar las mejoras tecnológicas para implementarlas en la prestación del SPU”*.

³ Objetivo Homologado por la Secretaría Nacional de la Administración Pública - SNAP dentro de la Herramienta Gobierno por Resultados - GPR

4.2. Estrategias de Implementación

Considerando el Reglamento a la Ley General de los Servicios Postales, establecido mediante Decreto Ejecutivo 1156, y publicado en el Registro Oficial 854 de 04 de octubre de 2016, en cuyo Artículo 18 se 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”.

En este sentido, el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal, considera las siguientes Estrategias, que serán implementadas durante el periodo 2017 – 2019:

- Estrategia de Ampliación de Cobertura del Servicio Postal Universal.
- Estrategia de Calidad del Servicio Postal.
- Estrategia de Asequibilidad.

4.2.1. Estrategia de Ampliación de Cobertura del Servicio Postal Universal

4.2.1.1. Objetivo

Expandir la cobertura de Correos del Ecuador CDE E.P. hacia los lugares que no cuentan con la prestación del Servicio Postal Universal a nivel nacional, mediante la apertura de puntos de venta indirectos (Franquicias, Agenciados y Patentados), partiendo de la cobertura actual, para los años 2017, 2018 y 2019.

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

Basados en la problemática (limitada cobertura del Servicio Postal Universal en zonas periurbanas, rurales, urbano marginales, territorios de pueblos y nacionalidades indígenas) identificada en la política pública y en su Modelo Territorial Actual, se evidencia que la estrategia de cobertura está

alineada al Modelo Territorial Deseado de la Política Pública Postal, por lo cual al término de los tres años se llegaría a incrementar la cobertura en las zonas postales de alto interés para la política pública.

4.2.1.3. Descripción del despliegue en territorio

A fin de alcanzar la universalización del SPU en todo el territorio nacional, la presente estrategia se enfoca en ampliar la cobertura a través de la apertura de puntos indirectos (potenciales), para anclarse a la red postal pública, considerando cubrir aquellas zonas con cobertura parcial y sin cobertura (correspondientes a zonas de difícil acceso y urbano marginales), además de fortalecer las zonas con cobertura total. En este sentido, se han priorizado las zonas postales en base a circuitos comerciales, sectores con mayor demanda postal, operatividad y número de habitantes.

Una vez identificadas las zonas postales en que se ha planificado ampliar la cobertura del SPU, se estructuró el cronograma de implementación con periodicidad anual, para los años 2017 a 2019.

4.2.1.3.1. Planificación de ampliación de cobertura a través de las zonas postales

Correos del Ecuador – CDE E.P. llega a los clientes a través de sus puntos de venta directos e indirectos, generando una cobertura establecida de la siguiente manera:

Tabla 8: Detalle de Puntos de Venta a Nivel Nacional

PUNTOS DIRECTOS	
Agencias	43
Sucursales	22
Ventanillas flotantes	4
TOTAL PUNTOS DIRECTOS	69
PUNTOS INDIRECTOS	
Franquicias	5
Agenciados	63
Patentados	186
TOTAL PUNTOS INDIRECTOS	254
TOTAL DE PUNTOS	323
BUZONES A NIVEL NACIONAL	3.240

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Para determinar el índice de cobertura del SPU, se manejan tres conceptos detallados a continuación:

Sin cobertura del SPU: No se identifica un punto de atención del operador en la zona postal ni en el circuito comercial o cabecera cantonal.

Con cobertura total SPU: Si se identifica un punto de atención en la Zona Postal en el circuito comercial o cabecera cantonal.

Con cobertura parcial del SPU: Cuando existe una sucursal dentro de una zona postal y dentro de un circuito comercial o cabecera de un cantón, se define como cobertura total: mientras que las demás zonas postales del cantón tendrán una cobertura del 50% dependiendo de la población y la extensión territorial.

El nivel de cobertura a diciembre de 2016 fue de 66,53%, definida por la ARCP⁴ en función de las zonas postales, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 9: Correos del Ecuador CDE E.P. - Índice de Cobertura

Cobertura Total	Cobertura Parcial	Sin Cobertura Total	Índice de cobertura
724	182	319	66,53%

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

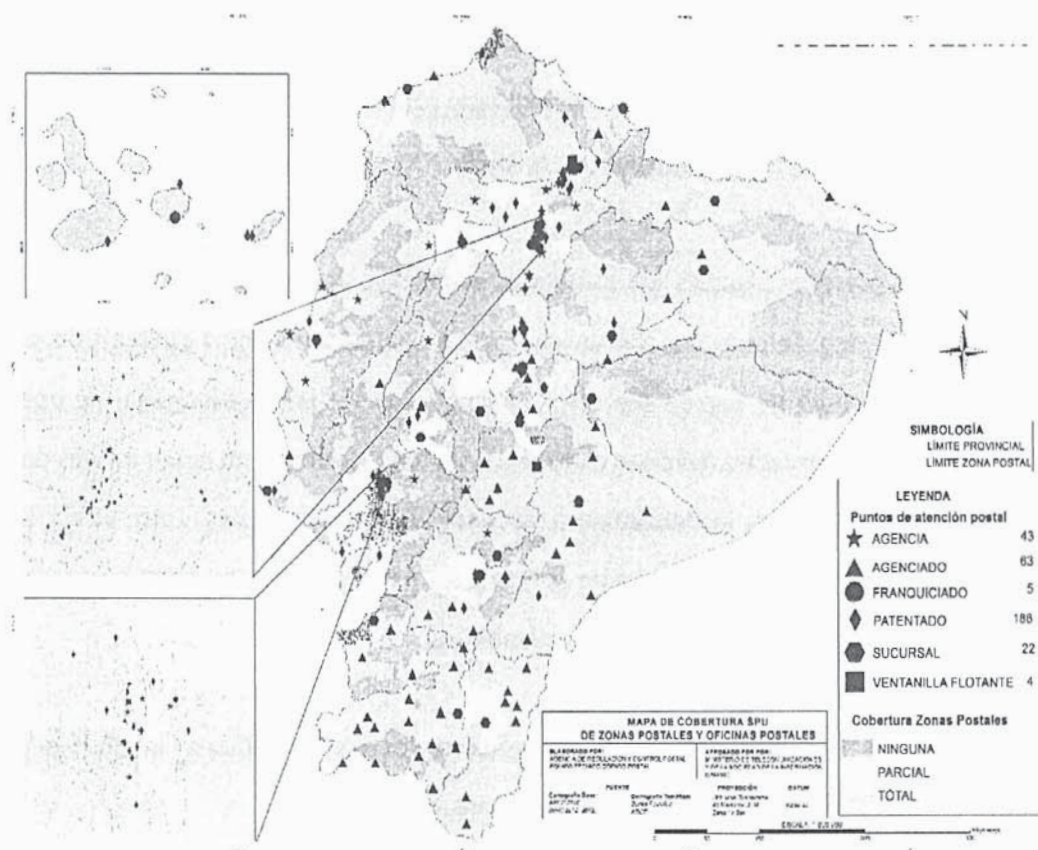
Es necesario indicar que la meta de cobertura de Correos del Ecuador CDE E.P. para el año 2016 fue del 66,03%, la misma que fue superada ubicándose en el 66,53%.

De acuerdo a la Norma Técnica para Prestación de Servicio Postal Universal en Ecuador, los buzones que no tienen un Patentado o un Punto de Franqueo no incrementan cobertura, por lo que no se contabilizan para su cálculo.

⁴ ARCP, Informe Técnico "Cobertura del Servicio Postal Universal", Dirección de Regulación, IV trimestre 2016

A continuación se detalla la cobertura actual y ubicación de los puntos de venta existentes:

Gráfico 1 Cobertura SPU-oficinas postales 2016



4.2.1.3.2. Apertura de puntos de venta indirectos en las zonas postales sin cobertura y con cobertura parcial.

La empresa pública Correos del Ecuador CDE E.P., tiene entre sus proyectos la “Expansión de la Cobertura”, la misma que se realizará mediante la apertura de puntos de venta indirectos como Franquicias, Agenciados y Patentados, los cuales responden a una necesidad comercial y operativa de la empresa. Dichos puntos deben estar ubicados en zonas postales sin cobertura y con cobertura parcial, para lo cual se ha priorizado aperturar los mismos en zonas con mayor número de habitantes.

Los modelos vigentes implican que el Patentado, Agenciado o Franquiciado cubre todos los gastos de implementación del punto de venta, tanto materiales como de talento humano. Como resultado de la

negociación, Correos del Ecuador CDE. E.P. no invierte en la instalación de los puntos de venta en mención. Este proyecto iniciará en enero de 2017 y se tiene previsto concluir en diciembre de 2019.

El análisis de apertura de nuevos puntos contempla lo establecido en la norma técnica en cuanto a tipos de oficina y la medición de cobertura se ha realizado conforme la Nota conceptual metodológica de cálculo No. NCM-ANP-2013-001, definida por la ARCP.

Cabe indicar que la presente planificación contempla el crecimiento de cobertura con la apertura de nuevos puntos indirectos. Se debe considerar que tanto los puntos indirectos existentes como línea base (al cierre 2016) como los que se abierturen entre el 2017 y 2019 pueden dejar de operar por diferentes motivos (cumplimiento del plazo contractual sin renovación por no haber interés de una de las partes, cierre anticipado por incumplimiento de condiciones contractuales, entre otras). En estos casos Correos del Ecuador CDE E.P. tomará las acciones correspondientes para compensar los puntos cerrados y mantener el porcentaje de cobertura planificado.

A continuación, se detalla el número de puntos de venta con los que se contará en los años 2017, 2018 y 2019 para cumplir con los porcentajes de cobertura propuestos:

Tabla 10: Proyección de puntos de venta en tres años

Tipo de Oficina	Puntos de Atención	2016	Año 1 (Implementación)	Año 2	Año 3
Tipo A	Sucursal (*)	22	24	24	24
Tipo B	Agencia (*)	43	40	40	40
Tipo C	Ventanilla Flotante	4	4	4	4
Tipo D	Franquicia	5	9	13	17
Tipo E	Agenciado	63	75	87	96
Tipo F	Patentado + Buzón	186	198	228	249
Tipo G	Punto de Franqueo + buzón	911	911	911	911
Total		1234	1261	1307	1341
Incremento de cobertura		66,53%	70,49%	76,73%	82,90%

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

(*) La modificación en el número de Sucursales y Agencias en el año 1, significa un cambio de denominación de dos Agencias que se convierten en Sucursales, las cuales estarán ubicadas en las cabeceras provinciales de Pichincha y Guayas. En el caso de Agencias, adicionalmente se disminuye un punto propio (Chone – CPE 130703), pero se apertura un Punto Indirecto (Franquicia).

De acuerdo a los datos mencionados en el cuadro anterior, Correos del Ecuador E.P. propone un crecimiento promedio anual de cobertura de 5.46%, basados en el promedio obtenido entre los años 2015 y 2016. Dicho índice ha sido validado por la Agencia de Regulación y Control Postal.

4.2.1.3.2.1. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal periodo 2017-2019

La planificación en la expansión de cobertura se realizó tomando en consideración criterios comerciales y de operatividad de Correos del Ecuador CDE E.P., con un enfoque principal hacia las zonas postales sin cobertura y con cobertura parcial; y a su vez, fortaleciendo las zonas postales que ya cuentan con cobertura total. Los modelos vigentes implican que el Patentado, Agenciado o Franquiciado cubre todos los gastos de implementación del punto de venta, tanto materiales como de talento humano. Como resultado de la negociación, Correos del Ecuador CDE. E.P. no invierte en la instalación de los puntos de venta en mención.

La inversión promedio por tipo de punto de venta indirecto, se muestra en los siguientes cuadros:

Tabla 11 Costo de implementación para los socios de negocio (franquicia)

COSTOS DE IMPLEMENTACION DE LA FRANQUICIA (*)			
ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Rótulo externo sin caja de luz (tamaño depende del local)	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Señalética (5 bandas)	1	\$ 84,00	\$ 84,00
Pintura y adecuaciones (m ²)	30	\$ 5,00	\$ 150,00
Instalaciones eléctricas y redes	3	\$ 25,00	\$ 75,00
Equipo de cómputo	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Impresora de baja carga	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Lectores código de barras alámbrico	1	\$ 145,00	\$ 145,00
Cámara de seguridad	1	\$ 600,00	\$ 600,00
Balanza 30 Kg	1	\$ 495,00	\$ 495,00
Counter	1	\$ 280,00	\$ 280,00
Silla tipo secretaria	1	\$ 60,00	\$ 60,00
FEE	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Compra de sellos	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Total activos e implementos		\$ 3.594,00	\$ 3.789,00

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

*Al ser un costo de implementación el socio de negocio invierte una sola vez. Los valores son referenciales.

Proveedores con los que trabaje

Tabla 12 Gastos mensuales para los socios de negocio (franquicia)

GASTOS MENSUALES FRANQUICIA			
ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Sueldos carteros	1	\$ 496,32	\$ 496,32
Sueldos motorizados	1	\$ 650,00	\$ 650,00
Sueldos digitador	1	\$ 496,32	\$ 496,32
Arriendo	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Servicios básicos (Luz, agua, teléfono)	1	\$ 141,00	\$ 141,00
Enlace de conectividad	1	\$ 37,00	\$ 37,00
Suministros de oficina	1	\$ 131,00	\$ 131,00
Mantenimiento vehículo – combustible	1	\$ 146,00	\$ 146,00
Permisos de funcionamiento	1	\$ 20,00	\$ 20,00
Total gastos		\$ 2.567,64	\$ 2.567,64

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

*El gasto fijo es mensual y aproximado.

*Los gastos fijos se basan en los requerimientos mínimos para el funcionamiento de un Franquicia y están relacionados con la capacidad operativa de la misma.

Tabla 13 Costo de implementación para los socios de negocio (agenciado)

ACTIVOS E IMPLEMENTOS *AGENCIADO			
ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Equipo de cómputo	1	\$ 500,00	\$ 500,00
Impresora de punto de venta	1	\$ 300,00	\$ 300,00
Counter	1	\$ 280,00	\$ 280,00
Rótulo externo sin caja de luz (tamaño depende del local)	1	\$ 100,00	\$ 100,00
Señalética (5 bandas)	1	\$ 84,00	\$ 84,00
Balanza 30 Kg	1	\$ 495,00	\$ 495,00
Total activos e implementos			\$ 1.759,00

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

*Al ser un costo de implementación el socio de negocio invierte una sola vez. Los valores son referenciales.

Tabla 14 Gastos Mensuales para los socios de negocio (agenciado)

GASTOS MENSUALES AGENCIADOS			
ITEM	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Sueldos	1	\$ 496,32	\$ 496,32
*Arriendo	1	\$ 450,00	\$ 450,00
Servicios básicos (Luz, agua, teléfono)	1	\$ 141,00	\$ 141,00
Total gastos		\$ 1.087,32	\$ 1.087,32

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

* Se debe contar con 5m2 para la apertura de un Agenciado

pw)

A continuación se resume el valor total de implementación y gastos fijos de las aperturas de los modelos de negocio Franquicias y Agenciados, ya que los patentados no tienen una inversión.

Tabla 15 Costo de implementación de puntos indirectos

SOCIOS DE NEGOCIO	# DE APERTURAS	TIEMPO	COSTO IMPLEMENTACIÓN UNITARIO	COSTO IMPLEMENTACIÓN TOTAL	GASTOS MENSUALES UNITARIOS	GASTOS MENSUALES TOTAL	TOTAL IMPLEMENTACIÓN Y GASTO FIJO
FRANQUICIAS	12	36	\$ 3.789,00	\$ 45.468,00	\$ 2.567,64	\$ 1.109.220,48	\$ 1.154.688,48
AGENCIADO	33	36	\$ 1.759,00	\$ 58.047,00	\$ 1.087,32	\$ 1.291.736,16	\$ 1.349.783,16
TOTAL							\$ 2.504.471,64

Fuente y elaboración: Dirección de Canales y Servicio al cliente

* Se contempla las aperturas durante los tres años del plan de expansión de cobertura

Es necesario indicar que actualmente Correos del Ecuador E.P. cuenta con presencia en las 24 provincias, incluyendo aquellas en donde la Política Pública del Sector Postal tiene una alta prioridad de expandir la cobertura postal, aspecto que también ha sido considerado para el presente análisis.

Cabe indicar que un punto de atención que esté ubicado en una determinada zona postal, puede cubrir a la población total de un cantón en base a los criterios establecidos por la Agencia de Regulación y Control Postal, y se complementa con aspectos adicionales como histórico de piezas procesadas, distancias y criterios comerciales.

4.2.1.3.2.2. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal año 2017

Para el período 2017, se contempla la apertura de 4 Franquicias, 12 Agenciados y 12 Patentados, con lo cual se espera incrementar el índice de cobertura nacional al 70.49%, según el siguiente detalle y mapa:

Tabla 16: Porcentaje de Cobertura al año 2017

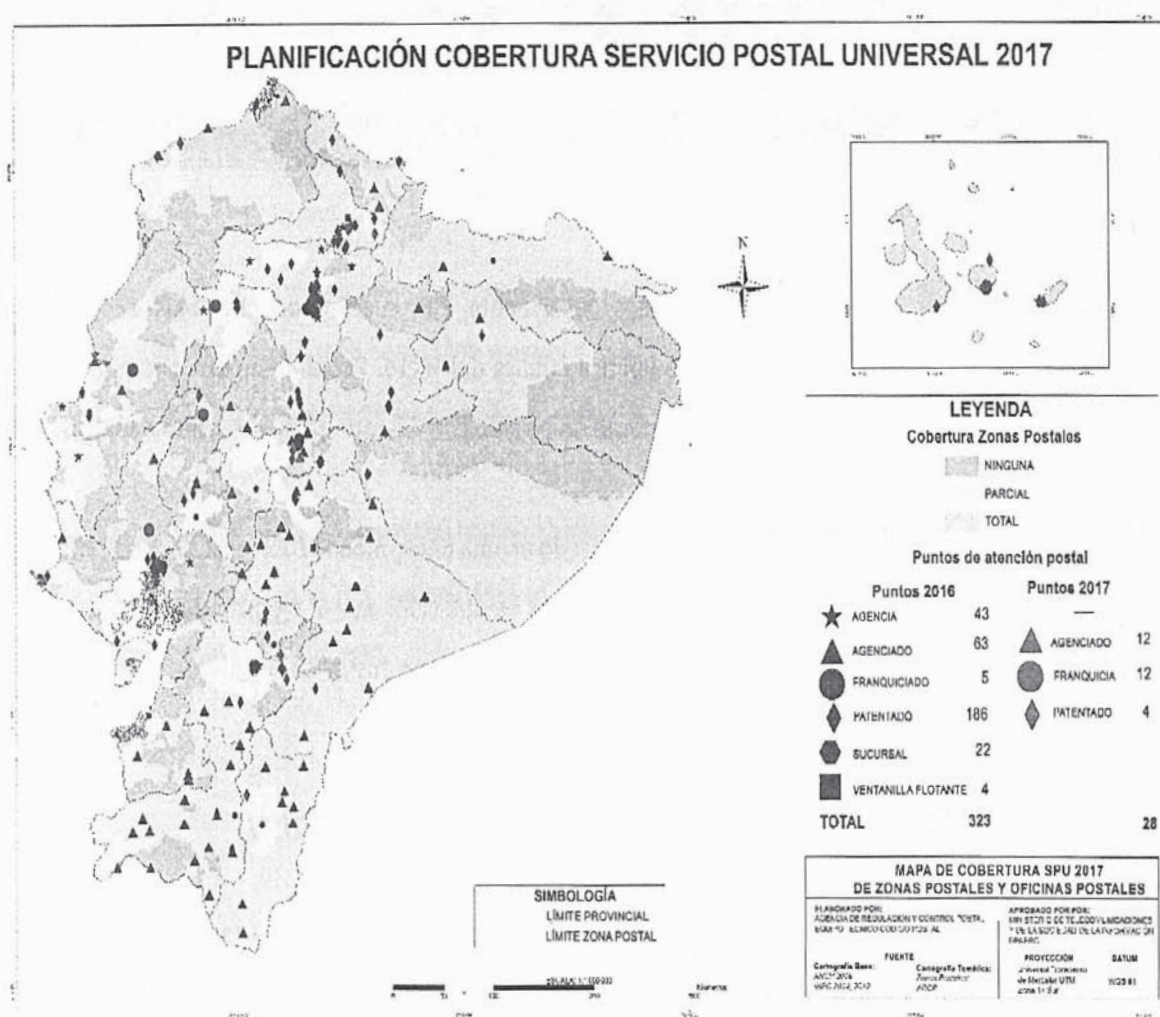
COBERTURA TOTAL	COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA TOTAL	INDICE COBERTURA
781	165	279	70,49%

Cálculo de porcentaje de cobertura en base a los lineamientos de ARCP

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

En el presente mapa se detallan los puntos de atención existentes en el 2016 y los puntos que se aperturarán en el año 2017.

Gráfico 2 Planificación cobertura servicio postal universal 2017



A continuación se detallan las aperturas en el año 2017 en base a las 1225 zonas postales establecidas por la ARCP.

Tabla 17: Proyección de Aperturas de Franquicias del año 2017

APERTURA FRANQUICIAS 2017				TOTAL 4	
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS	
				CON COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA
091901	GUAYAS	DAULE	DAULE		5
120305	LOS RIOS	QUEVEDO	QUEVEDO	1	6
130703	MANABÍ	CHONE	CHONE		6
230210	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	8	
TOTAL				9	17

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 4 franquicias detalladas en el cuadro anterior, se atenderían 9 zonas con cobertura parcial y 17 zonas sin cobertura.

Tabla 18: Proyección de Aperturas de Agenciados del año 2017

APERTURA AGENCIADOS 2017				TOTAL 12	
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS	
				CON COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA
020201	BOLÍVAR	CHILLANES	CHILLANES		2
020403	BOLÍVAR	CALUMA	CALUMA		1
040201	CARCHI	BOLIVAR	BOLIVAR		1
050201	COTOPAXI	LA MANA	LA MANA		4
060405	CHIMBORAZO	COLTA	COLTA		3
070304	EL ORO	PORTOVELO	PORTOVELO		1
080501	ESMERALDAS	SAN LORENZO	SAN LORENZO		1
130601	MANABÍ	BOLÍVAR	BOLÍVAR		1
131101	MANABÍ	SUCRE	SUCRE		
150202	NAPO	EL CHACO	EL CHACO		1
180601	TUNGURAHUA	CEVALLOS	CEVALLOS		1
240201	SANTA ELENA	LA LIBERTAD	LA LIBERTAD	4	
TOTAL				4	16

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 12 agenciados, se pretende atender 4 zonas con cobertura parcial y 16 zonas sin cobertura.

Tabla 19: Proyección de Aperturas de Patentados del año 2017

APERTURA PATENTADOS 2017		TOTAL		12	
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS	
				CON COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA
080101	ESMERALDAS	ESMERALDAS	ESMERALDAS	1	
010404	AZUAY	CHORDELEG	CHORDELEG		1
010606	AZUAY	PAUTE	PAUTE		1
030106	CAÑAR	BIBLIAN	BIBLIAN		1
030202	CAÑAR	EL TAMBO	EL TAMBO		1
040110	CARCHI	TULCAN	TULCAN		
100109	IMBABURA	IBARRA	IBARRA	1	
100117	IMBABURA	PIMAMPIRO	PIMAMPIRO		1
120601	LOS RIOS	BUENA FE	BUENA FE		1
180212	TUNGURAHUA	AMBATO	AMBATO	1	
180604	TUNGURAHUA	TISALEO	TISALEO		1
190106	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	ZAMORA	1	
TOTAL				4	7

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 12 patentados, se atenderían 4 zonas con cobertura parcial y 7 zonas sin cobertura.

4.2.1.3.2.3. Expansión de Cobertura del Servicio Postal Universal año 2018

Con la apertura de 4 franquicias, 12 agenciados y 30 patentados, se espera incrementar el índice de cobertura nacional al 76.73% según el siguiente detalle y mapa:

Tabla 20: Porcentaje de Cobertura al año 2018

COBERTURA TOTAL	COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA TOTAL	INDICE COBERTURA
865	150	210	76,73%

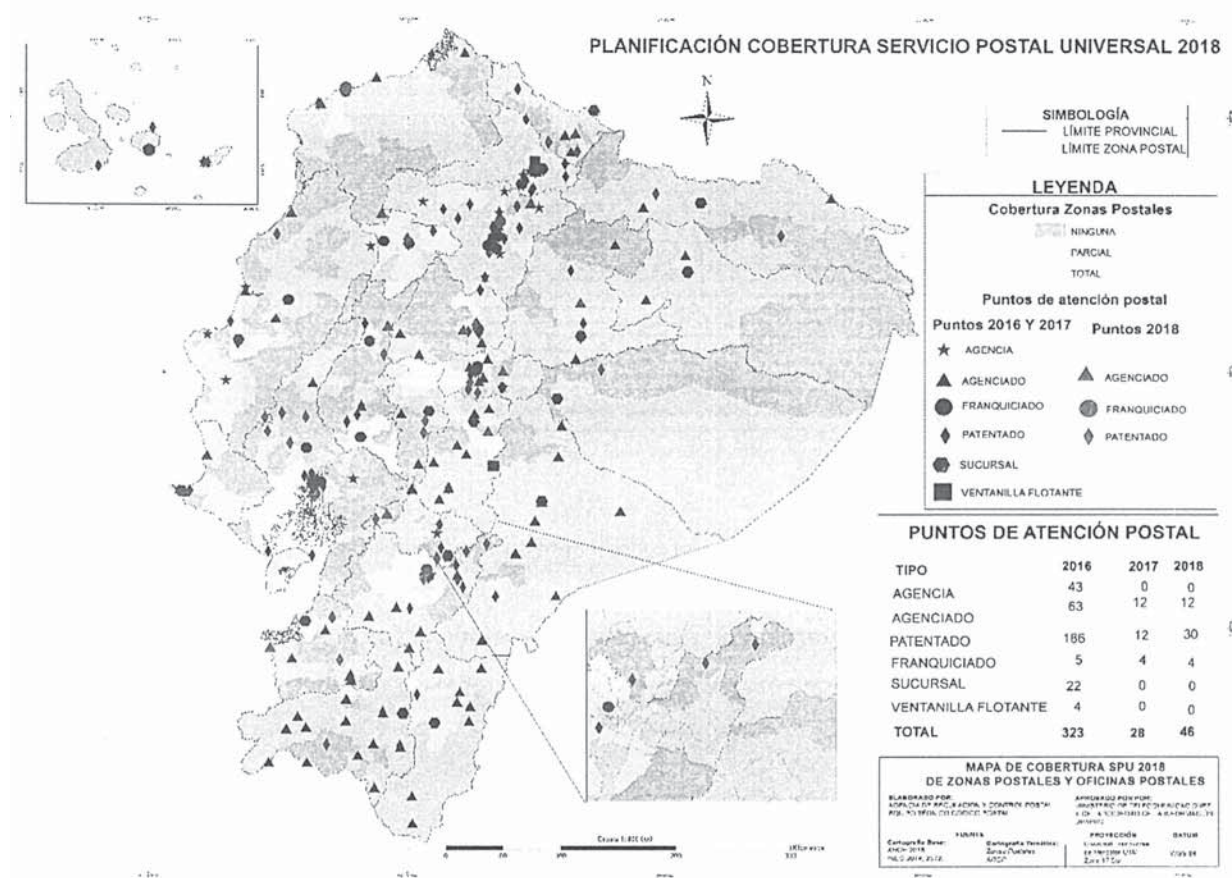
Cálculo de porcentaje de cobertura en base a los lineamientos de ARCP

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

En el gráfico que se detalla a continuación, se presentan los puntos de atención existentes al 2017 y los puntos que se aperturarán en el año 2018.

Gráfico 3 Planificación cobertura servicio postal universal 2018



A continuación se detalla las aperturas en el año 2018 en base a las 1225 zonas postales establecidas por la ARCP.

Tabla 21: Proyección de Aperturas Franquicias al año 2018

APERTURA FRANQUICIAS 2018		TOTAL 4		
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS CON COBERTURA PARCIAL
010106	AZUAY	CUENCA	CUENCA	2
080108	ESMERALDAS	ESMERALDAS	ESMERALDAS	4
090102	GUAYAS	GUAYAQUIL	GUAYAQUIL	2
170204	PICHINCHA	QUITO	QUITO	2
TOTAL				10

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 4 franquicias detalladas en el cuadro anterior, se atenderían 10 zonas sin cobertura.

Tabla 22: Proyección de Aperturas Agenciados al año 2018

APERTURA AGENCIADOS 2018		TOTAL 12		
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS SIN COBERTURA
030302	CAÑAR	LA TRONCAL	LA TRONCAL	3
040207	CARCHI	MONTUFAR	MONTUFAR	1
050401	COTOPAXI	PUJILI	PUJILI	4
060116	CHIMBORAZO	CHAMBO	CHAMBO	1
070501	EL ORO	HUAQUILLAS	HUAQUILLAS	4
080701	ESMERALDAS	LA CONCORDIA	LA CONCORDIA	3
120609	LOS RIOS	VALENCIA	VALENCIA	3
131001	MANABI	PEDERNALES	PEDERNALES	7
150103	NAPO	ARCHIDONA	ARCHIDONA	2
171004	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO	PEDRO MONCAYO	1
180404	TUNGURAHUA	PATATE	PATATE	1
240207	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	4
TOTAL				34

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 12 agenciados, se pretende atender 44 zonas sin cobertura.

Tabla 23: Proyección de Aperturas Patentados al año 2018

APERTURA PATENTADOS 2018		TOTAL 30			
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS CUBIERTAS	
				CON COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA
010206	AZUAY	CUENCA	CUENCA		1
010602	AZUAY	PAUTE	PAUTE		1
010603	AZUAY	SEVILLA DE ORO	SEVILLA DE ORO		2
020301	BOLÍVAR	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL		1
020302	BOLÍVAR	CHIMBO	CHIMBO		2
030109	CAÑAR	DELEG	DELEG		1
030304	CAÑAR	LA TRONCAL	LA TRONCAL		1
040202	CARCHI	MONTUFAR	MONTUFAR		1
040302	CARCHI	MIRA	MIRA		2
050108	COTOPAXI	LATACUNGA	LATACUNGA	2	
091307	GUAYAS	PALESTINA	PALESTINA		2
070111	EL ORO	EL GUABO	EL GUABO		1
070305	EL ORO	ATAHUALPA	ATAHUALPA		1
091308	GUAYAS	COLIMES	COLIMES		1
091402	GUAYAS	PEDRO CARBO	PEDRO CARBO		2
091405	GUAYAS	LOMAS DE SARGENTILLO	LOMAS DE SARGENTILLO		1
110703	LOJA	SOZORANGA	SOZORANGA		2
120408	LOS RÍOS	QUINSALOMA	QUINSALOMA		1
130906	MANABÍ	PAJÁN	PAJÁN		1
131008	MANABÍ	JAMA	JAMA		1
160201	PASTAZA	ARAJUNO	ARAJUNO		2
170709	PICHINCHA	QUITO	QUITO	2	
171010	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO	PEDRO MONCAYO		1
180602	TUNGURAHUA	QUERO	QUERO		1
180603	TUNGURAHUA	MOCHA	MOCHA		1
180604	TUNGURAHUA	TISALEO	TISALEO		1
210103	SUCUMBÍOS	CASCALES	CASCALES		1
210304	SUCUMBÍOS	CUYABENO	CUYABENO		3
230114	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	2	
230202	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO	1	
TOTAL				7	35

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 30 patentados, se pretende atender 7 zonas con cobertura parcial y 35 zonas sin cobertura.

4.2.1.3.2.4. Expansión del Servicio Postal Universal año 2019

Con la apertura de 4 Franquicias, 9 Agenciados y 21 Patentados, se espera incrementar el índice de cobertura nacional al 82.90%, según el siguiente detalle y mapa:

Tabla 24: Porcentaje de Cobertura al año 2019

COBERTURA TOTAL	COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA TOTAL	INDICE COBERTURA
944	143	138	82,90%

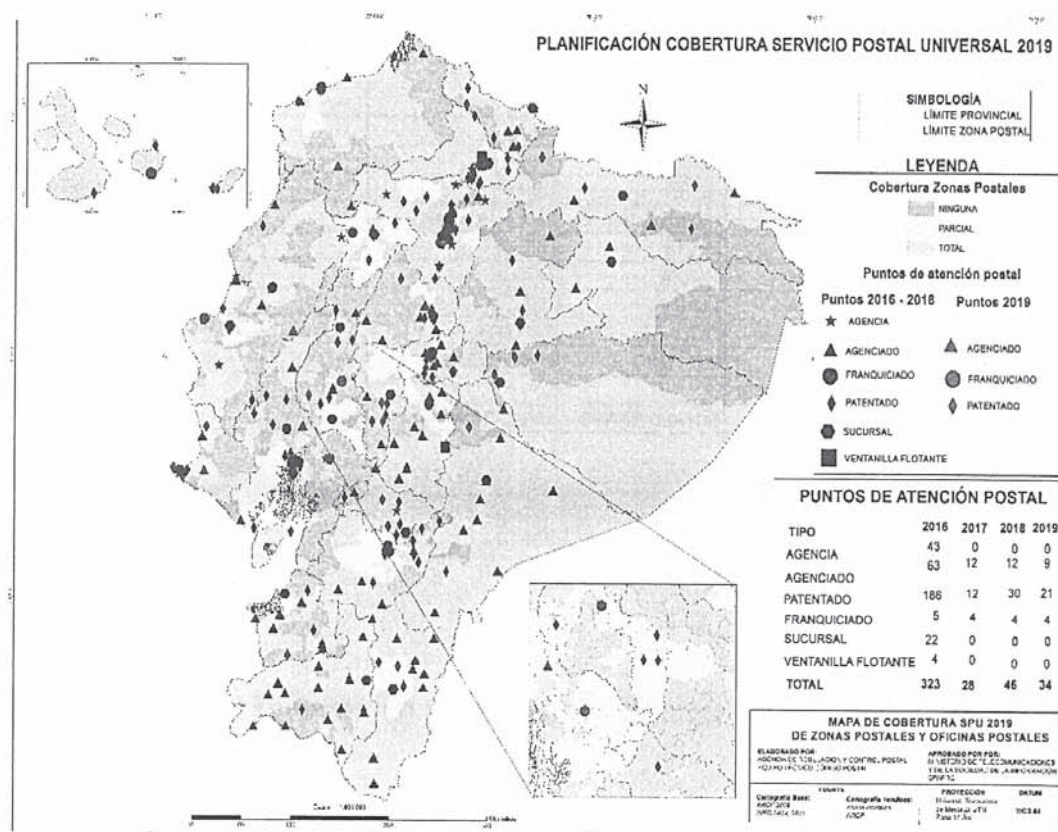
Cálculo de porcentaje de cobertura en base a los lineamientos de ARCP

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Gráfico 4 Planificación cobertura servicio postal universal 2019

En el presente mapa se detallan los puntos de atención existentes al 2018 y los puntos que se aperturarán en el año 2019.



A continuación se detallan las aperturas en el año 2019 en base a las 1225 zonas postales establecidas por la ARCP.

Tabla 25: Proyección de Aperturas Franquicias al año 2019

ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	COBERTURA
091711	GUAYAS	MILAGROS	MILAGROS	7
120406	LOS RÍOS	VENTANAS	VENTANAS	4
130203	MANABÍ	MANTA	MANTA	7
170702	PICHINCHA	QUITO	QUITO	2

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 4 Franquicias, se pretende atender 2 zonas con cobertura parcial y 18 zonas sin cobertura.

Tabla 26: Proyección de Aperturas Agenciados al año 2019

APERTURA AGENCIADOS 2019				TOTAL	
ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	PARROQUIA	ZONAS SUBJETAS	
				COBERTURA PARCIAL	SIN COBERTURA
050409	COTOPAXI	SAQUISILÍ	SAQUISILÍ		3
070601	EL ORO	SANTA ROSA	SANTA ROSA		3
092003	GUAYAS	SALITRE	SALITRE		2
092202	GUAYAS	PLAYAS	PLAYAS		3
080401	ESMERALDAS	QUININDÉ	QUININDÉ		6
130802	MANABÍ	PICHINCHA	PICHINCHA		6
210401	SUCUMBÍOS	SHUSHUFINDI	SHUSHUFINDI		1
240104	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA		5
240202	SANTA ELENA	LA LIBERTAD	LA LIBERTAD	2	
TOTAL				2	29

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 9 Agenciados, se pretende atender 2 zonas con cobertura parcial y 29 zonas sin cobertura.

Tabla 27: Proyección de Aperturas Patentadas al año 2019

Código	Provincia	Provincia	Provincia	Código	Cantidad
021305	BOLÍVAR	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL		1
020306	BOLÍVAR	SAN MIGUEL	SAN MIGUEL		1
020303	BOLÍVAR	CHIMBO	CHIMBO		1
030110	CAÑAR	PIBUIÁN	PIBUIÁN		2
030206	CAÑAR	SUSCAL	SUSCAL		1
040305	CARCHI	MIRA	MIRA		1
050501	COTACACHI	SIGCHOS	SIGCHOS		4
070406	EL ORO	MARCABELÍ	MARCABELÍ		1
120313	LOS RÍOS	MOCACHE	MOCACHE		3
120504	LOS RÍOS	VINCES	VINCES		1
140204	MORONA SANTIAGO	PABLO SEXTO	ISIDRO AYORA		1
160105	PASTAZA	NERA	NERA		1
160107	PASTAZA	SANTA CLARA	SANTA CLARA		1
190103	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	GNRAL. ANTONIO ELIZALDE	1	
190104	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA	ZAMORA CHINCHIPE	1	
210102	SUCUMBÍOS	SUCUMBÍOS	SUCUMBÍOS		1
210306	SUCUMBÍOS	PUTUMAYO	PUTUMAYO		1
230117	SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	SANTO DOMINGO	SANTO DOMINGO		1
240110	SANTA ELENA	SANTA ELENA	SANTA ELENA		1
240205	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS	1	1
240209	SANTA ELENA	SALINAS	SALINAS		1
TOTAL					25

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Con la apertura de 21 Patentados, se pretende atender 3 zonas con cobertura parcial y 25 zonas sin cobertura.

4.2.1.3.2.5. Descripción del despliegue en territorio - alineado al modelo territorial deseado de la política pública postal

De acuerdo a la Política Pública Postal las zonas de interés para expansión de cobertura son Pastaza, Cañar, Bolívar, Esmeraldas, Santa Elena, Carchi, Sucumbíos, Napo, Orellana, Zamora Chinchipe. Considerando que, para el año 2016 Correos del Ecuador E.P. ya cuenta con presencia en las provincias

mencionadas, y a pesar de ello persisten zonas postales sin cobertura o cobertura parcial, el presente plan de expansión de cobertura se enfocó en las zonas con mayor número de habitantes, dando como resultado un índice de cobertura importante al finalizar el 2019, como se muestra en el siguiente cuadro:

Tabla 28: Porcentaje de Crecimiento de Cobertura por Provincia al año 2019

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO DE COBERTURA POR PROVINCIAL AL AÑO 2019												
PROVINCIA	CANTÓN	No. DE ZONAS CUBIERTAS			% COB. PROVINCIA	APLICACIÓN DE PLAN DE EXPANSIÓN			No. DE ZONAS CUBIERTAS HASTA 2019			% COB. PROVINCIA
		TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA		2017	2018	2019	TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA	
AZUAY		41	17	10	60,29%				47	15	6	69,11%
	CHORDELEG					1(F)						
	PAUTE					1(F)	1(F)					
	CUENCA						1(D),1(F)					
	SEVILLA DE ORO						1(F)					
Zonas Postales= 68												
BOLIVAR		9	3	11	39,13%				23	0	0	100%
	CHILLANES					1(E)						
	CALUMA					1(E)						
	SAN MIGUEL						1(F)	2(F)				
	CHIMBO						1(F)	1(F)				
Zonas Postales= 23												
CAÑAR		14		10	58,33%				24	0	0	100%
	BIBLIAN					1(F)		1(F)				
	EL TAMBO					1(F)						
	LA TRONCAL						1(E),1(F)					
	DELEG						1(F)					
	SUSCAL							1(F)				
Zonas Postales= 24												
CARCHI		15	0	9	62,5%				23	0	1	95,83%
	BOLIVAR					1(E)						
	TULCAN					1(F)						
	MONTUFAR						1(E),1(F)					
	MIRA						1(F)	1(F)				
Zonas Postales= 24												
CHIMBORAZO		28	11	5	63,63%				35	9	0	79,54%
	COLTA					1(E)						
	CHAMBO						1(E)					
Zonas Postales= 44												
COTOPAXI		25	2	17	56,81%				38	3	3	86,36%
	LA MANA					1(E)						

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO DE COBERTURA POR PROVINCIAL AL AÑO 2019												
PROVINCIA	CANTÓN	No. DE ZONAS CUBIERTAS			% COB. PROVIN CIA	APLICACIÓN DE PLAN DE EXPANSIÓN			No. DE ZONAS CUBIERTAS HASTA 2019			% COB. PROVIN CIA
		TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA		2017	2018	2019	TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA	
Zonas Postales= 44	PUJILI						1(E)					
	LATACUNGA						1(F)					
	SAQUISILÍ							1(E)				
	SIGCHOS							1(F)				
EL ORO		30	17	26					47	17	9	
	PORTOVELO					1(E)						
	HUAQUILLAS						1(E)					
	EL GUABO				41,09%		1(F)					64,38%
	ATAHUALPA						1(F)					
	SANTA ROSA							1(E)				
	MARCABELI							1(F)				
Zonas Postales= 73												
ESMERALDAS		19	17	19					40	10	5	
	SAN LORENZO					1(E)						
	ESMERALDAS				34,54%	1(F)						72,72%
	ESMERALDAS						1(D)					
	LA CONCORDIA						1(E)					
	QUININDE							1(E)				
Zonas Postales= 55												
GUAYAS		73	31	62					94	30	42	
	DAULE					1(D)						
	GUAYAQUIL						1(D)					
	COLIMES						1(F)					
	PEDRO CARBO						1(F)					
	PALESTINA				43,97%		1(F)					56,62
	LOMAS DE SARGENTILLO						1(F)					
	MILAGRO							1(D)				
	SUTRE							1(E)				
	PLAYAS							1(E)				
Zonas Postales= 166												
GALAPAGOS		7	0	0	100%				7	0	0	100%
Zonas Postales= 7												
IMBABURA		39	6	0					40	5	0	
	IMBABURA				86,66%	1(F)						88,88%
	PIMAMPIRO					1(F)						
Zonas Postales= 45												
LOJA		58	3	11	80,55%				65	3	4	90,27%

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO DE COBERTURA POR PROVINCIAL AL AÑO 2019												
PROVINCIA	CANTÓN	No. DE ZONAS CUBIERTAS			% COB. PROVIN CIA	APLICACIÓN DE PLAN DE EXPANSIÓN			No. DE ZONAS CUBIERTAS HASTA 2019			% COB. PROVIN CIA
		TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTUR A		201 7	2018	2019	TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA	
Zonas Postales= 72	SOSORANGA						1(F)					
LOS RIOS		25	10	33	36,76%				40	10	18	58,82%
	QUEVEDO					1 (D)						
	BUENA FE					1(F)						
	VALENCIA						1(E)					
	QUINSALOMA						1(F)					
	VENTANAS							1 (D)				
	VINCES							1(F)				
Zonas Postales= 68	MOCACHE						1(F)					
MANABI		65	12	65	45,77%				91	9	42	64,08%
	CHONE					1 (D)						
	BOLIVAR					1(E)						
	SUCRE					1(E)						
	PEDERNALES						1(E)					
	PAJAN						1(F)					
	JAMA						1(F)					
	MANTA							1(D)				
	PICHINCHA							1(E)				
MORONA SANTIAGO		29	0	2	93,54%				31	0	0	100%
Zonas Postales= 31	PABLO SEXTO							1(F)				
NAPO		10	0	5	66,66%				15	0	0	100%
	EL CHACO					1(E)						
	Zonas Postales= 15	ARCHIDONA						1(E)				
ORELLANA		15	0	3	83,33%				15	0	3	83,33%
Zonas Postales= 18												
PASTAZA		10	0	4	71,42%				14	0	0	100%
	ARAJUNO						1(F)					
	MERA							1(F)				
	Zonas Postales= 14	SANTA CLARA						1(F)				
PICHINCHA		123	22	2	83,67%				130	17	0	88,44%
Zonas Postales= 147	PEDRO MONCAYO						1(E), 1(F)					
	QUITO						1(D), 1(F)	1(D)				

PORCENTAJE DE CRECIMIENTO DE COBERTURA POR PROVINCIAL AL AÑO 2019												
PROVINCIA	CANTÓN	No. DE ZONAS CUBIERTAS			% COB. PROVIN CIA	APLICACIÓN DE PLAN DE EXPANSIÓN			No. DE ZONAS CUBIERTAS HASTA 2019			% COB. PROVIN CIA
		TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA		2017	2018	2019	TOTAL	PARCIAL	SIN COBERTURA	
SANTA ELENA		8	3	9	40%				19	0	1	95%
	LA LIBERTAD					1(E)		1(E)				
	SALINAS						1(E)	1(E), 1(F)				
	SANTA ELENA							1(F), 1(F)				
Zonas Postales= 20												
SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS		19	14		57,57%				32	1	0	96,97%
	SANTO DOMINGO					1(D)	1(F), 1(F)	1(F)				
Zonas Postales= 33												
SUCUMBIOS		14	0	7	66,66%				21	0	0	100%
	CASCALES						1(F)					
	CUYABENO						1(F)					
	PUTUMAYO							1(F)				
	SUCUMBIOS							1(F)				
	SHUSHUFINDI							1(E)				
Zonas Postales= 21												
TUNGURAHUA		27	9	5	65,85%				29	12	0	70,73%
	CEVALLOS					1(E)						
	AMBATO					1(F)						
	TISALEO					1(F)	2(F)					
	PATATE						1(E)					
	QUERO						1(F)					
	MOCHA						1(F)					
Zonas Postales= 41												
ZAMORA CHINCHIPE		21	5	0	80,76%				24	2	0	92,31%
	ZAMORA					1(F)		2(F)				
Zonas Postales= 26												
NO DELIMITADAS		0	0	4	0%				0	0	4	0%
Zonas Postales= 4												
TOTAL		724	182	319					944	143	138	0

*Oficina Tipo (D) Franquicia

*Oficina Tipo (E) Agenciado

*Oficina Tipo (F) Patentado + Buzón

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Por lo expuesto anteriormente se evidencia que Correos del Ecuador se encuentra alineado al Modelo Territorial Deseado de la Política Pública Postal, debido que al término de los tres años de implementación del presente proyecto de expansión, se llegaría a incrementar la cobertura en las zonas de alto interés para la política pública obteniendo los siguientes resultados:

- La provincia de Bolívar actualmente cuenta con una cobertura del 39,13% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se obtendrá el 100% de cobertura.
- La provincia de Cañar actualmente cuenta con una cobertura del 58,33% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se obtendrá el 100% de cobertura.
- La provincia del Carchi actualmente cuenta con una cobertura del 62,50% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se obtendrá el 95,83% de cobertura.
- La provincia de Esmeraldas actualmente cuenta con una cobertura del 34,54% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se obtendrá el 72,72% de cobertura.
- La provincia de Napo actualmente cuenta con una cobertura del 66,66% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se obtendrá el 100% de cobertura.
- La provincia de Pastaza actualmente cuenta con una cobertura del 71,42% con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se incrementará al 100% de cobertura.
- La provincia de Santa Elena actualmente cuenta con una cobertura del 40% y con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se incrementará al 95% de cobertura.
- La provincia de Sucumbíos actualmente cuenta con una cobertura del 66,66% y con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se incrementará al 100% de cobertura.

- La provincia de Zamora Chinchipe actualmente cuenta con una cobertura del 80,76% y con la apertura de los puntos propuestos hasta el año 2019 se incrementará al 92,31% de cobertura.

4.2.1.3.3. Optimización de los Buzones

4.2.1.3.3.1. Eliminación de Buzones improductivos

Al finalizar el año 2016, Correos del Ecuador E.P. contaba con 3240 buzones instalados a nivel nacional. Para la implementación de la estrategia de reubicación de buzones, se ha considerado importante el retiro de buzones improductivos en las provincias de Pichincha y Guayas, debido a las siguientes causas:

- Algunos buzones de las provincias mencionadas, no cuentan con punto de franqueo cerca, lo cual disminuye de alguna manera su utilidad.
- Mediante levantamiento realizado en diciembre de 2016, el área operativa notificó a la Dirección de Canales y Servicio al Cliente que existían buzones que no están siendo utilizados para la admisión de correspondencia.
- Los buzones que no cuentan con punto de franqueo no aportan al cálculo de la cobertura en las zonas postales en las que se encuentran instalados.

Del análisis realizado, se determinó que existen 204 buzones que serán retirados durante el primer semestre de implementación del plan en las provincias de Pichincha y Guayas, proceso que continuará durante el segundo semestre para la determinación de buzones improductivos y su retiro, en el resto del país.

Gráfico 5 Buzones improductivos Guayas 2017

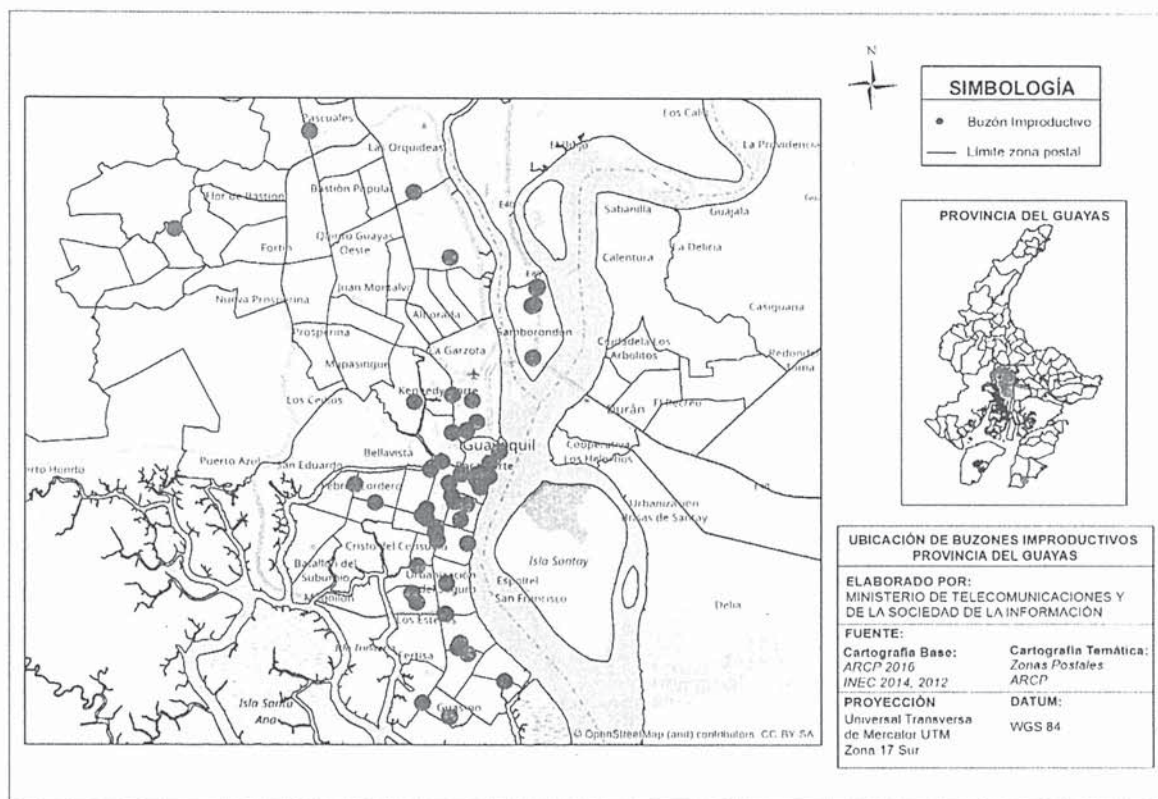
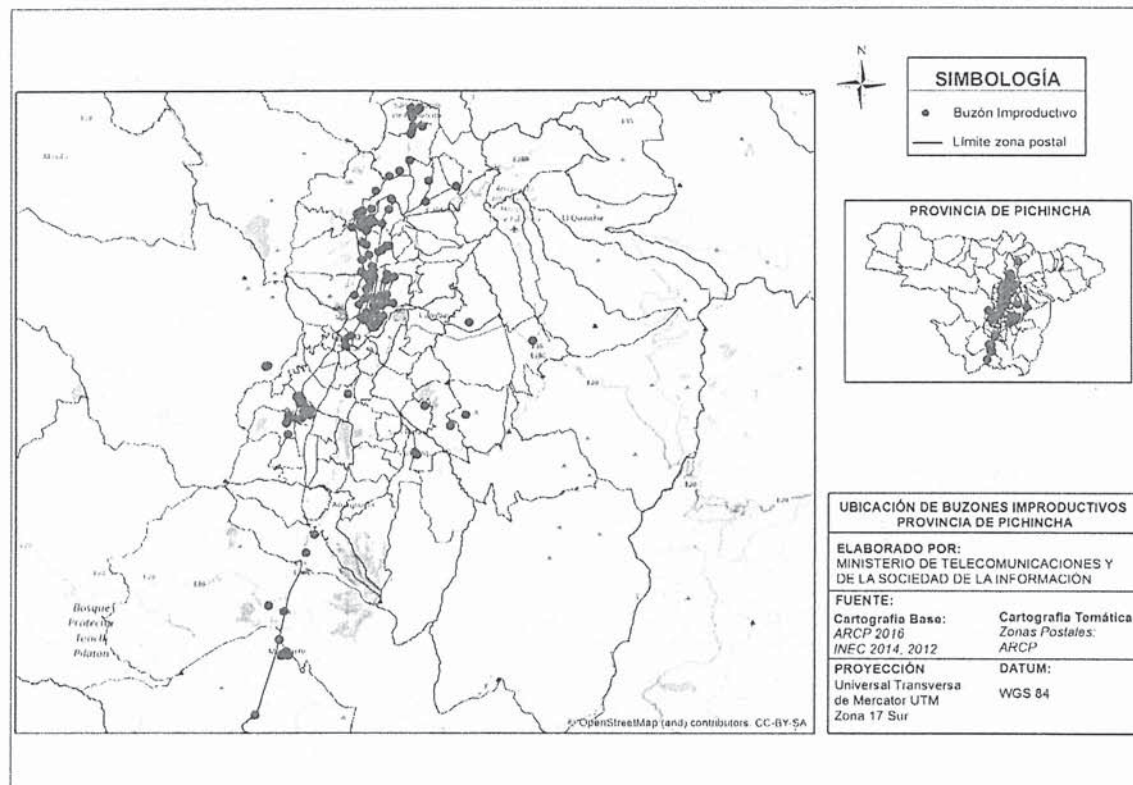


Gráfico 6 Buzones Improductivos Pichincha 2017



Cabe indicar que el retiro de los buzones no afectará al porcentaje de crecimiento de la cobertura.

4.2.1.3.3.2. Reubicación de buzones

La reubicación de buzones iniciará en el año 2018, teniendo en consideración los siguientes aspectos:

- La planificación de reubicación de buzones del año 2018 será aprobada durante el último trimestre del año 2017.
- La planificación de reubicación de buzones del año 2019 será aprobada durante el último trimestre del año 2018.

4.2.1.4. Estrategias Adicionales para expansión de Cobertura

La importancia que tiene el sector turístico dentro del territorio nacional permite a CDE E.P pensar de manera estratégica en la expansión de cobertura en hoteles, hostales y hosterías a nivel nacional, en donde se encuentra la mayor demanda turística, enfocándonos principalmente en las zonas en las que CDE E.P. no tiene presencia alguna según la Agencia de Regulación y Control Postal. En este sentido, una iniciativa que puede ser analizada en un futuro constituye en el acercamiento con la AHOTEC (Federación Hotelera del Ecuador), Ministerio de Turismo, OPTUR (Asociación Nacional de Operadores de Turismo Receptivo del Ecuador), por ser uno de los sectores que genera mayores encadenamientos productivos con el Sector Postal.

De igual manera, otra estrategia que puede ser tomada en cuenta para las Zonas Postales que al finalizar este Plan aún se encuentren sin cobertura (138 zonas postales), es optar por la apertura de un punto de atención en los Infocentros. Cabe indicar que de ser el caso se realizará un análisis previo para determinar los costos de inversión y los gastos fijos que implicaría brindar el servicio Postal Universal en los Infocentros rurales y comunitarios.

4.2.1.4.1. Presupuesto para la estrategia de ampliación de cobertura integral del Servicio Postal Universal

A continuación se detalla el presupuesto requerido para la estrategia de ampliación de cobertura del Servicio Postal Universal, durante los tres años de implementación.

Tabla 29 Presupuesto para la estrategia de ampliación de cobertura integral del Servicio Postal Universal

	Estrategia	Proyecto / Actividad	Presupuesto
COBERTURA	Ampliación de cobertura del servicio postal	Eliminación de Buzones Improductivos	\$ 1.700,00
		*Plan de reubicación y frecuencias de recolección de correspondencia SPU	\$ 33.720,00
		Expansión de la Cobertura SPU	-
	TOTAL		\$ 35.420,00

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Es necesario indicar que las actividades descritas en la tabla 29, no podrán ejecutarse de manera inmediata, por cuanto no se cuenta con el presupuesto necesario para tal fin.

4.2.1.4.2. Indicador y Metas de Cobertura del Servicio Postal Universal

En la siguiente tabla, se detalla la variación esperada en el Índice de Cobertura del Servicio Postal Universal, durante los tres años de implementación del plan.

Tabla 30 Indicador y Metas de Cobertura del Servicio Postal Universal (indicador, línea base y proyección anual)

	Nombre	Descripción del Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Dirección responsable	Fuente de Verificación
Cobertura	Cobertura del SPU	Establecer el nivel de cobertura de oficinas para la prestación del SPU	$(\text{Zonas postales cubiertas SPU} + (\text{Zonas postales con cobertura parcial}/2) / \text{Zonas postales totales}) * 100$	Trimestral	66,53%	70,49%	76,73%	82,90%	Canales y Servicio al Cliente	Manual

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

* El cálculo de cobertura puede variar en función de la actualización de la Norma Técnica por parte de la ARCP.

4.2.1.4.3. Cronograma de implementación

Las actividades definidas a continuación, podrán ejecutarse una vez se cuente con el presupuesto correspondiente:

Tabla 31 Cronograma de implementación estrategia de cobertura del SPU

	Estrategia	Proyecto / Actividad	Presupuesto Año 1
COBERTURA	Ampliación de cobertura del servicio postal	Eliminación de Buzones Improductivos	12 meses
		* Plan de reubicación y frecuencias de recolección de correspondencia SPU	3 meses

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

Las actividades establecidas en el cuadro siguiente, pueden ejecutarse de inmediato, por cuanto el presupuesto necesario para su implementación será asumido por los agenciados y franquiciados que aperturen los puntos indirectos:

Tabla 32 Cronograma aperturas puntos indirectos año 2017

		CRONOGRAMA DE APERTURAS 2017															
Estrategia	Proyecto / Actividad	FRANQUICIAS			AÑO 1												
		ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
COBERTURA	Ampliación de la cobertura	Expansión de la cobertura SPU	091901	GUAYAS	DAULE												
			130703	MANABÍ	CHONE												
			120305	LOS RIOS	QUEVEDO												
			230210	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO												
			AGENCIADOS														
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN												
			020201	BOLIVAR	CHILLANES												
			020403	BOLIVAR	CALUMA												
			040201	CARCHI	BOLIVAR												
			050201	COTOPAXI	LA MANA												
			060405	CHIMBORAZO	COLTA												
			070304	EL ORO	PORTOVELO												
			080501	ESMERALDAS	SAN LORENZO												
			130601	MANABI	BOLIVAR												
			131101	MANABI	SUCRE												
			150202	NAPO	EL CHACO												
			180601	TUNGURAHUA	CEVALLOS												
			240201	SANTA ELENA	LA LIBERTAD												
			PATENTADOS														
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN												
			080101	ESMERALDAS	ESMERALDAS												
			100109	IMBABURA	IBARRA												
			100117	IMBABURA	PIMAMPIRO												
			120601	LOS RIOS	BUENA FE												
			180212	TUNGURAHUA	AMBATO												
			180604	TUNGURAHUA	TISALEO												
			190106	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA												
			030106	CAÑAR	BIBLIAN												
			030202	CAÑAR	EL TAMBO												
			040110	CARCHI	TULCAN												
			010404	AZUAY	CHORDELEG												
			010606	AZUAY	PAUTE												

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

		CRONOGRAMA DE APERTURAS 2018																		
		FRANQUICIAS			AÑO 2															
Estrategia	Proyecto / Actividad	ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12				
COBERTURA	Ampliación de la cobertura	Expansión de la cobertura SPU	010106	AZUAY	CUENCA															
			080108	ESMERALDAS	ESMERALDAS															
			090102	GUAYAS	GUAYAQUIL															
			170204	PICHINCHA	QUITO															
			AGENCIADOS																	
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN															
			030302	CAÑAR	LA TRONCAL															
			040207	CARCHI	MONTUFAR															
			050401	COTOPAXI	PUJILI															
			060116	CHIMBORAZO	CHAMBO															
			070501	EL ORO	HUAQUILLAS															
			080701	ESMERALDAS	LA CONCORDIA															
			120609	LOS RIOS	VALENCIA															
			131001	MANABI	PEDERNALES															
			150103	NAPO	ARCHIDONA															
			171004	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO															
			180404	TUNGURAHUA	PATATE															
			240207	SANTA ELENA	SALINAS															
			PATENTADOS																	
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN															
			010206	AZUAY	CUENCA															
			010602	AZUAY	PAUTE															
			010603	AZUAY	SEVILLA DE ORO															
			020301	BOLIVAR	SAN MIGUEL															
			020302	BOLIVAR	CHIMBO															
			030109	CAÑAR	DELEG															
			030304	CAÑAR	LA TRONCAL															
			040202	CARCHI	MONTUFAR															
			040302	CARCHI	MIRA															
			050108	COTOPAXI	LATACUNGA															
			091307	GUAYAS	PALESTINA															
			070111	EL ORO	EL GUABO															
			070305	EL ORO	ATAHUALPA															
			091308	GUAYAS	COLIMES															
			091402	GUAYAS	PEDRO CARBO															
			091405	GUAYAS	LOMAS DE SARGENTILLO															
			110703	LOJA	SOZORANGA															
			120408	LOS RIOS	QUINSALOMA															
			130906	MANABI	PAJAN															
			131008	MANABI	JAMA															
160201	PASTAZA	ARAJUNO																		
170709	PICHINCHA	QUITO																		
171010	PICHINCHA	PEDRO MONCAYO																		
180602	TUNGURAHUA	QUERO																		
180603	TUNGURAHUA	MOCHA																		
180604	TUNGURAHUA	TISALEO																		
210103	SUCUMBIOS	CASCALES																		
210304	SUCUMBIOS	CUYABENO																		
230114	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO																		
230202	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS	SANTO DOMINGO																		

Tabla 34 Cronograma aperturas puntos indirectos año 2019

		CRONOGRAMA DE APERTURAS 2018															
Estrategia	Proyecto / Actividad	FRANQUICIAS			AÑO 2												
		ZONA	PROVINCIA	CANTÓN	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12	
COBERTURA	Ampliación de la cobertura	Expansión de la cobertura SPU	091711	GUAYAS	MILAGRO												
			120406	LOS RÍOS	VENTANAS												
			130203	MANABI	MANTA												
			170702	PICHINCHA	QUITO												
			AGENCIADOS														
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN												
			50409	COTOPAXI	SAQUISILÍ												
			70601	EL ORO	SANTA ROSA												
			92003	GUAYAS	SALITRE												
			92202	GUAYAS	PLAYAS												
			080401	ESMERALDAS	QUININDE												
			130802	MANABI	PICHINCHA												
			210401	SUCUMBIOS	SHUSHUFINDI												
			240104	SANTA ELENA	SANTA ELENA												
			240202	SANTA ELENA	LA LIBERTAD												
			PATENTADOS														
			ZONA	PROVINCIA	CANTÓN												
			020305	BOLIVAR	SAN MIGUEL												
			020306	BOLIVAR	SAN MIGUEL												
			020308	BOLIVAR	CHIMBO												
			030110	CAÑAR	BIBLIAN												
			030206	CAÑAR	SUSCAL												
			040305	CARCHI	MIRA												
			050501	COTOPAXI	SIGCHOS												
			070406	EL ORO	MARCABELI												
			120313	LOS RÍOS	MOCACHE												
			120504	LOS RÍOS	VINCES												
			140204	MORONA SANTIAGO	PABLO SEXTO												
			160105	PASTAZA	NERA												
			160107	PASTAZA	SANTA CLARA												
			190103	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA												
			190104	ZAMORA CHINCHIPE	ZAMORA												
			210102	SUCUMBIOS	SUCUMBIOS												
			210306	SUCUMBIOS	PUTUMAYO												
			230117	SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILA	SANTO DOMINGO												
			240110	SANTA ELENA	SANTA ELENA												
			240205	SANTA ELENA	SALINAS												
			240209	SANTA ELENA	SALINAS												

Fuente: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Elaborado por: CDE EP

4.2.2. Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal

Esta estrategia considera la integralidad de varias acciones que contribuyen a determinar parámetros de calidad en la prestación del Servicio Postal Universal; por otro lado, se alinea a la Planificación

Nacional con el fin de cubrir las temáticas de igualdad para actuar como instrumento de garantía de derechos.

La estrategia de Calidad, concibe las siguientes acciones fundamentales:

- Fortalecer los procesos operativos, servicio al cliente y determinación del tiempo de entrega del Servicio Postal Universal.
- Acelerar el proceso postal, a través del uso del Código Postal.
- Difundir el SPU en lenguaje incluyente (enfoque social).

4.2.2.1. Objetivo

Implementar acciones orientadas hacia la optimización de los macro procesos postales, la seguridad postal y el acceso a la información del Servicio Postal Universal de forma incluyente, con el fin de garantizar un servicio postal público de calidad de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador.

4.2.2.2. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016 – 2020

Conforme al Componente 3 de la Política Pública “Servicio Postal Universal”, el plan de implementación se encuentra alineado en lo concerniente a calidad en la prestación del Servicio Postal Universal, considerando la siguiente problemática Identificada:

- *“No se cuenta con mecanismos adecuados para garantizar el acceso del usuario al Servicio Postal Universal.*
- *Inexistencia de un sistema de registro de información que permita controlar y monitorear los objetos postales que son parte del Servicio Postal Universal.*
- *Desconocimiento por parte de la población de las características de prestación del Servicio Postal Universal, especialmente en zonas periurbanas, rurales y urbano marginales.”*



El enunciado de política sectorial en relación a esta problemática se orienta hacia un Servicio Postal Universal que permita:

“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 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 conexa”.

4.2.2.3. Fortalecer los procesos operativos, servicio al cliente y determinación del tiempo de entrega del Servicio Postal Universal

Considerando que el usuario del Servicio Postal Universal puede ser una persona o grupo de personas que tienen la necesidad de enviar o recibir correspondencia y paquetes postales de hasta 2kg, es necesario que Correos del Ecuador, en su calidad de operador postal público, brinde servicios de conformidad con lo establecido en la Constitución; de esta manera es importante considerar las expectativas del usuario de forma exhaustiva y continua, con el fin de establecer relaciones de confianza, seguridad y accesibilidad entre CDE E.P. y el usuario.

En el Capítulo V del Reglamento de la Ley General de Servicios Postales, que trata del Servicio Postal Universal y del Operador del SPU, en su artículo 18 señala que la Agencia de Regulación y Control Postal definirá el conjunto de servicios que integran el SPU, esta definición contendrá *“La cobertura, prestaciones específicas, tiempos y cualquier otro aspecto técnico y social que considere la Agencia de Regulación y Control Postal”*

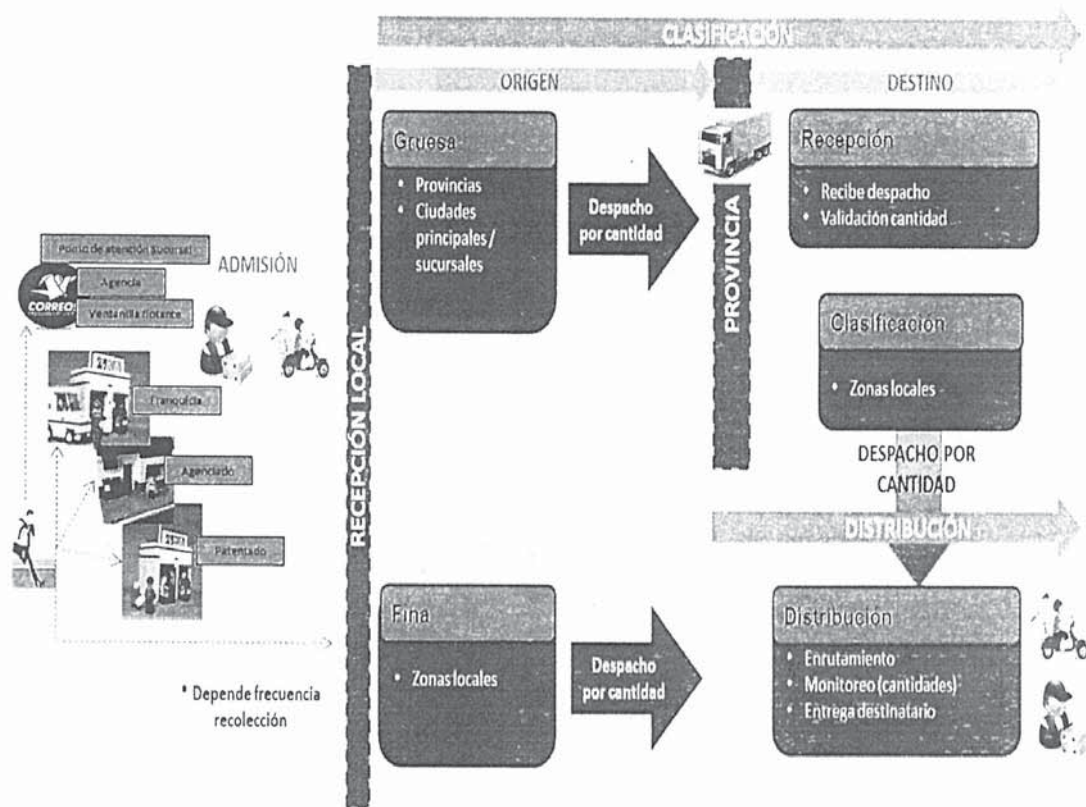
La Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal emitida por la ANP en el año 2013 (hoy ARCP), fija los tiempos de entrega del servicio a nivel nacional en 5 días a nivel Local, 8 días a nivel provincial y 10 días a nivel insular.

El servicio ordinario no ofrece rastreo y no cuenta con mecanismos de trazabilidad; ésta es una condición nacional e internacional común en todos los países miembros de la UPU, cuya normativa no establece plazos de entrega para el servicio ordinario.

De acuerdo al proceso, se establece que la admisión en puntos de atención en el nivel de capitales de provincia se realiza todos los días. En el caso de otros cantones y buzones depende de la frecuencia de retiro establecida, pudiendo tardar hasta 20 días laborables para buzones de baja productividad en los cuales se realiza una visita al mes. El 2017 será el año de mediciones y ajustes para que a partir del año 2018 se puedan establecer metas para la prestación del servicio.

Actualmente dentro del flujo presentado en la siguiente figura, los controles realizados se basan en la cantidad de envíos recibidos, clasificados y distribuidos, por cuanto no se tienen registros de fechas en ninguna parte del proceso, ni registro de esta información en los sistemas; la estadística que se puede obtener con el proceso actual son cantidades admitidas y distribuidas.

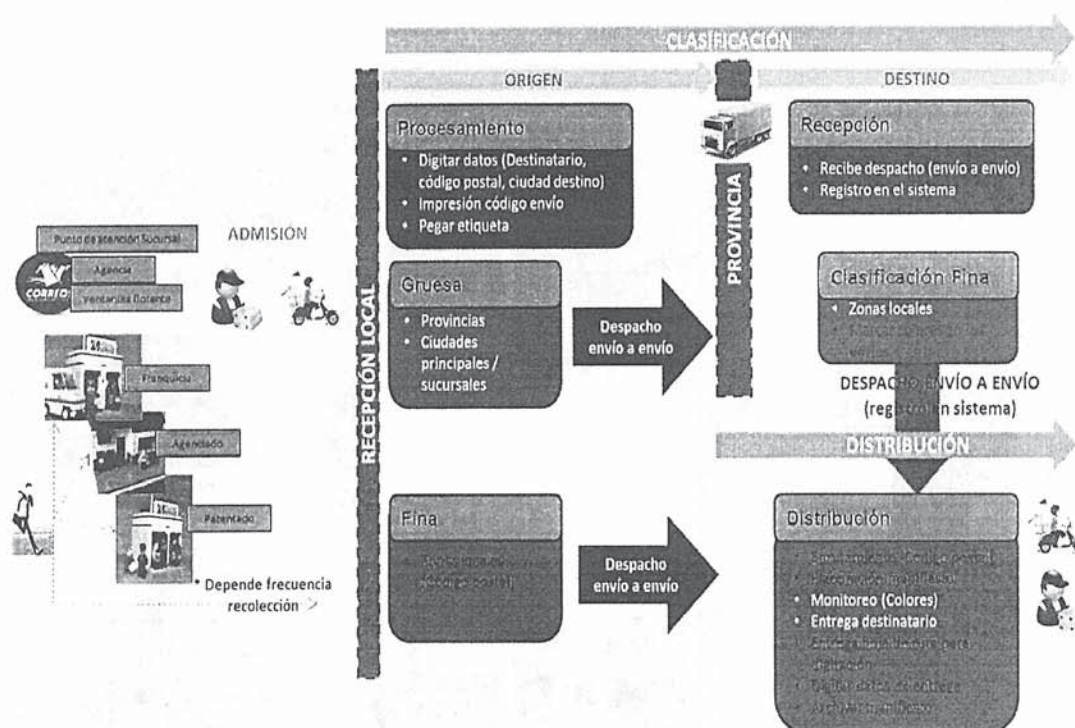
Gráfico 7 Proceso Operativo del Servicio Ordinario Actual



Fuente y elaboración: CDE EP

El mecanismo para medir el tiempo de entrega es identificar con un código a cada envío de manera que se registre en el sistema los diferentes eventos del proceso operativo postal; para implementar la trazabilidad es necesario realizar cambios en el flujo de proceso y utilizar sistemas tecnológicos para el registro como se muestra en la siguiente figura.

Gráfico 8 Proceso Operativo del Servicio Ordinario – Propuesto



Fuente y elaboración: CDE EP

Todas las actividades con fondo rojo y las actividades dentro de distribución con letra roja son las que se tienen que adicionar al flujo del proceso con la finalidad de medir los tiempos de entrega de la correspondencia del SPU.

Esto permitirá medir los tiempos de entrega desde la admisión hasta la recepción de la correspondencia por parte del destinatario del SPU.

4.2.2.3.1. Medición del tiempo de entrega del SPU

Previo a la implementación del proceso de trazabilidad, es importante anotar que el propósito es únicamente la medición, no se busca poner a disposición del usuario información de rastreo, debido principalmente a que esto incrementaría el costo para el usuario. Por esta razón no se requiere informar el código de identificación del envío al público.

En la implementación del mecanismo de medición de tiempo de entrega y lineamientos de manejo de tiempos del servicio, se ejecutarán las siguientes actividades:

1. Plan piloto en Pichincha durante el primer semestre a partir de la aprobación del plan de implementación del SPU. En el piloto se implementarán los cambios a los procesos planteados, evaluando trimestralmente los resultados de entregas a tiempo.
2. Capacitación al personal operativo a nivel nacional sobre los cambios realizados al proceso del SPU, implementados en el plan piloto de Pichincha con el fin de que los operadores conozcan y ejecuten el nuevo proceso. Esta actividad se realizará en el último mes del primer semestre.
3. Implementación de los procesos a nivel nacional iniciando en el segundo semestre, con despliegue progresivo en Guayas y posteriormente a nivel nacional.
4. Establecer lineamientos para optimizar los tiempos de entrega y despliegue de la trazabilidad en territorio.

Al finalizar el año 2017 se dispondrá de la línea base de la medición del tiempo de entrega, para realizar en el año 2018 y 2019 la evaluación y ajustes al proceso operativo, contribuyendo de esta manera a la mejora continua del servicio.

4.2.2.3.2. Estudio de capacidad operativa

Correos del Ecuador CDE E.P. actualmente comparte sus recursos (talento humano, recurso tecnológico, infraestructura, recurso operativo y financiero) para la prestación de todos los servicios postales, entre ellos el SPU.

Los resultados de este estudio permitirán:

- Reorganizar los recursos (humanos y materiales) para una prestación óptima del SPU, con una base técnica fruto del estudio.

- Planificar movimientos operativos con anticipación para responder a cambios en la dinámica de la prestación del servicio.
- Proveer los insumos para el cálculo de costos del SPU.

4.2.2.3.3. Fortalecer los procesos de seguridad postal en el SPU

Conforme lo establece la Norma Técnica de Prestación del Servicio Postal Universal en el Ecuador, en el artículo 4, numeral 4.3., literal b. Seguridad y responsabilidad, define que la seguridad será tratada por dos mecanismos:

1) Interno, establece que el Operador Postal designado: *“Contará con tecnología visual diseñada para supervisar los ambientes y actividades que se desarrollan en los puntos de atención así como también los registros de información de los envíos u objetos postales que se receptan y se despachan. Los medios de seguridad irán acorde al siguiente esquema”*:

Tabla 35: Seguridad por Tipo de Oficina

TIPO DE OFICINA	SEGURIDAD
A,B,D	Tecnología de vigilancia visual
C,E,F,G	Registros manuales

Fuente y elaboración: CDE EP

Para este efecto CDE E.P., cuenta en su organización con la Dirección de Seguridad Postal, quien entre sus mecanismos de seguridad tiene el Circuito Cerrado de Cámaras y Televisión – CCTV, que permite el monitoreo de todos los puntos de venta directos e indirectos de tipo Franquicia; apoyándose con el monitoreo manual de los registros de despacho y distribución efectuados por el resto de puntos de venta indirectos.

2) Externo, *“El Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador facilitará a cada punto de atención fundas plásticas, sacas, contenedores para asegurar una mejor transportación de los envíos u objetos postales. Así mismo, contará con vehículos destinados al transporte de los envíos u objetos postales, los cuales deberán contar con los espacios necesarios y las debidas seguridades para*

precautelar la integridad de los antes mencionados, durante los procesos de transportación y entrega efectuados por vía terrestre, aérea o fluvial.”

Cumpliendo lo antes dispuesto, CDE E.P. provee a cada uno de los puntos de venta directos e indirectos del material necesario para el tratamiento y atención del servicio, teniéndose en cuenta que lo referente al embalaje de los envíos es responsabilidad del cliente.

Con el propósito de fortalecer la seguridad en el manejo de piezas ordinarias (entre ellas SPU), con la participación de la ARCP a partir de febrero del 2017, se ajustaron los procesos de admisión a través de buzones y el de clasificación, con los siguientes objetivos:

- **Segregar piezas postales con observación para darles el tratamiento pertinente.**

En el proceso de admisión por buzón, se añadió la segregación de correspondencia de buzones, para identificar correspondencia observada, sin remitente, falta de franqueo.

La correspondencia observada se refiere a la correspondencia diferente a cartas / postales, que tiene un peso superior. El umbral de peso se definirá con la ARCP.

- **Identificar contenidos riesgosos.**

En el proceso de clasificación, en colaboración con autoridades nacionales, se incluyó la verificación de los envíos de correspondencia ordinaria en las máquinas de rayos X a fin de mitigar los riesgos operacionales propios del mercado, como material bélico, explosivos o cualquier otro objeto o material que pueda usarse en actos de terrorismo, sustancias catalogadas sujetas a fiscalización, pornografía infantil, animales vivos, , excepto los considerados para investigación científica, flora y fauna protegida, dinero y objetos preciosos u otros de similar naturaleza y que se encuentren prohibidos de ser transportados.

Es importante notar que el escaneo con rayos X se realiza solamente en los centros de clasificación de Quito y Guayaquil. Se realizará mientras se tengan disponibles y funcionales los equipos de escaneo.

Cuando organismo competente emita o modifique la normativa relacionada con la seguridad en la prestación del SPU, Correos del Ecuador CDE E.P. realizará los ajustes para acogerla.

4.2.2.3.4. Establecimiento del tiempo de atención al usuario por la prestación del SPU en puntos de atención

La medición del tiempo de atención al usuario por la prestación del SPU, se realizará en el primer semestre de implementación del plan.

Para esta actividad se efectuará el registro en el sistema de facturación en los puntos propios de CDE E.P., mediante un disparador que arranca al momento que el cliente se acerca a la ventanilla a solicitar el servicio y culmina con la emisión de la factura correspondiente. Es importante indicar que la medición se realizará desde que el cliente es atendido en la ventanilla no desde que ingresa al punto de venta a solicitar el servicio.

4.2.2.3.5. Atención de reclamos y manejo de indemnizaciones en el SPU

Conforme a la Ley General de los Servicios Postales en su artículo 31, numeral 9 y artículo 35, numerales 2 y 3; CDE E.P. atiende los reclamos por la prestación de los servicios postales, entre ellos el SPU.

Mediante Registro Oficial No. 955 del 16 de Mayo de 2013 la Agencia Nacional Postal, hoy Agencia de Regulación y Control Postal, emitió el Reglamento de Indemnizaciones, el cual se encuentra vigente y tiene por objeto normar el resarcimiento a los usuarios de los operadores postales en los casos de pérdida, avería, expoliación, cobro indebido y retraso en la entrega de los envíos u objetos postales.

El artículo 5 de dicha norma establece: *“De los envíos internacionales.- Para el pago de las indemnizaciones en el caso de envíos internacionales, el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador se regirá de acuerdo a lo establecido en el Convenio de la Unión Postal Universal, sus resoluciones, reglamentos y manuales respectivos”.*

Considerando que el Convenio de la Unión Postal Universal en la segunda parte referente a Normas Aplicables a los envíos de correspondencia y de encomiendas postales, Capítulo I Oferta de Prestaciones, artículo 17 Literal 1.1 menciona:

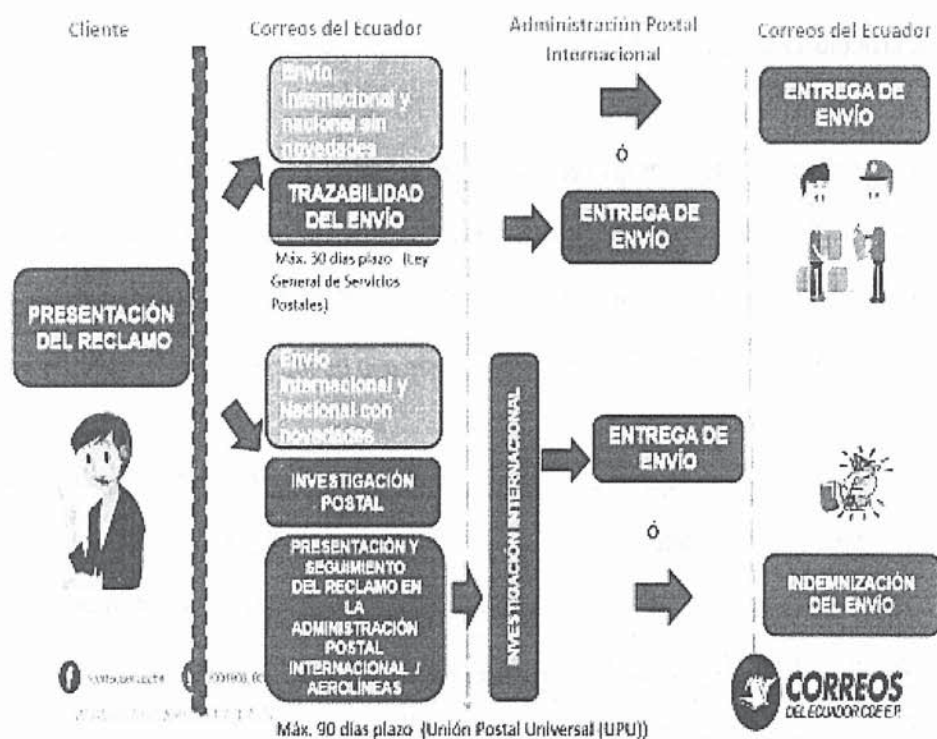
“No será obligatorio aceptar las reclamaciones relativas a la falta de recepción de un envío de correspondencia ordinario, por consiguiente, las administraciones postales que acepten las reclamaciones referentes a la falta de recepción de envíos de correspondencia ordinarios tendrán la facultad de limitar sus investigaciones a la búsqueda en el servicio de rezagos.”

El artículo 6 de la norma ibídem establece: *“De los envíos locales y nacionales.- En el caso de los envíos locales y nacionales, para el pago de las indemnizaciones por pérdida, avería, expoliación, cobro indebido y retraso en la entrega de un envío u objeto postal, se aplicará lo normado en el presente Reglamento, con excepción de aquellos envíos clasificados como ordinarios”.*

De lo normativa descrita se desprende que el Servicio Ordinario, dentro del cual se considera al SPU, no cuenta con indemnización hasta que la Agencia de Regulación y Control Postal de acuerdo a sus atribuciones actualice el Reglamento de Indemnizaciones, en concordancia con lo establecido en la Ley General de Servicios Postales, ya que actualmente el Reglamento de Indemnizaciones vigente no establece una indemnización para el Servicio Postal Universal. No obstante, las reclamaciones han sido recibidas y atendidas por CDE E.P.

A continuación se detalla el proceso de reclamos que actualmente se maneja para todos los servicios que presta Correos del Ecuador CDE. E.P.

Gráfico 9 Proceso de gestión de reclamos



Fuente y elaboración: CDE EP

4.2.2.4. Acelerar el proceso postal a través del uso del Código Postal

En la visión operativa de CDE E.P., el Código Postal es beneficioso para el proceso postal de todos los servicios, entre ellos el SPU, tanto en la clasificación como en la distribución y entrega.

El uso del código postal facilita una clasificación por provincias y sector o ruta, llegando inclusive a borde de manzana, de manera exacta, lo cual permite optimizar tiempo y recursos. Adicionalmente, su utilidad permite que cualquier servidor pueda realizar la clasificación sin conocimientos previos de direccionamiento, caso contrario se requiere de personal experto para esta clasificación a nivel nacional.

Previo al establecimiento del Código Postal, para el proceso de **distribución y entrega**, CDE E.P. ha venido manejando operativamente una sectorización de acuerdo al volumen de correspondencia,

distancia de distribución, tiempos de entrega comprometidos e incluso topografía del terreno. En este sentido, uno de estos sectores de CDE E.P. puede contener de una a cuatro zonas postales.

4.2.2.5. Difundir el SPU en lenguaje incluyente

Esta estrategia pretende difundir a la ciudadanía las características del SPU, de manera que se conozca sus particularidades, objetos permitidos de envío así como sus restricciones, a la vez que se actualicen las tarifas del servicio en buzones.

Se trata de un plan de difusión integral que asegura que todos los productos comunicacionales que se elaboren dentro de este ámbito, funjan como herramientas que comunican el SPU de manera transversal y con periodicidad.

A continuación las actividades relacionadas a esta estrategia:

- **Boletín, dípticos y piezas comunicacionales:** Diseñar e imprimir boletines, dípticos y piezas comunicacionales informativas sobre el SPU, a desarrollarse entre el mes 1 y mes 12 de implementación, alineados al artículo 314, inciso segundo de la Constitución; con el fin de garantizar un servicio postal universal sin discriminación de las personas, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades; y colectivos en todo el territorio nacional, ya que todo material comunicacional informativo impreso que se genere en relación a la difusión del SPU, estará traducido a Kichwa. Para la traducción se cuenta con la ayuda de la Agencia de Regulación y Control Postal para gestionar acuerdos con el Consejo de Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, CODENPE.

4.2.2.6. Presupuesto de la Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal

La siguiente tabla muestra el presupuesto requerido para la implementación de la estrategia de calidad en la prestación del SPU.

Tabla 36 Presupuesto de la Estrategia para la calidad en la prestación del Servicio Postal Universal

Estrategia		Proyecto / Actividad	Presupuesto Año 1
CALIDAD	Optimización de proceso operativo, servicio al cliente y determinar tiempos de entrega	Medición de tiempos de entrega	\$ 17,500,00
		Lineamientos para optimización de tiempos de entrega y despliegue de trazabilidad (capacitación al personal operativo a nivel nacional)	\$ 8.000,00
		Estudio de capacidad operativa (segmentación de recursos de SPU en: talento humano, recurso tecnológico, infraestructura, cobertura, recurso operativo y financieros).	\$ 25.000,00
		Establecimiento del tiempo de atención al usuario por la prestación del SPU en puntos de atención	-
	Acelerar el proceso postal a través del uso del código postal	Implementación del código postal en campo	-
	Difundir el SPU en lenguaje incluyente (mayor accesibilidad).	Boletín, dípticos y piezas comunicacionales	\$ 4.000,00
		Página Web de CDE E.P.	-
		Campaña en redes sociales	-
TOTAL		\$ 54.500,00	

Fuente y elaboración: CDE EP

4.2.2.7. Indicadores y Metas de Calidad del Servicio Postal Universal

Tabla 37 Indicadores y Metas de Calidad del Servicio Postal Universal

	Nombre	Descripción del Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia	Línea Base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Dirección responsable	Fuente de Verificación
Calidad	Eficacia de entrega del SPU nacional	Establecer el nivel de entrega de la correspondencia SPU a nivel nacional	(Número de envíos SPU nacionales entregados / Número de envíos SPU nacionales admitidos) * 100%	Mensual	N/A		N/A*		Operaciones Postales	Manual
	Tiempo de entrega del SPU	Establecer el tiempo promedio de entrega del SPU en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca	Número de días promedio de entrega de correspondencia	Trimestral	N/A		8 días		Procesos Empresariales – Operaciones Postales	Manual
	Nivel de Satisfacción por la	Establecer el nivel de satisfacción	1- (número de reclamos y quejas SPU /	Mensual	N/A		85%		Canales y Servicio al Cliente	Base de Reclamos

	prestación del SPU	de nuestros clientes por la prestación del SPU	número de envíos SPU)*100%					
	Nivel de Fiabilidad del Servicio	Establecer el Nivel de Fiabilidad del Servicio	1 - (Número de envíos perdidos SPU / Número de envíos SPU) *100%	Trimestral	N/A	N/A *	Canales y Servicio al Cliente	Base de Reclamos

Fuente y elaboración: CDE EP

4.2.2.8. Cronograma de implementación de la estrategia de calidad del SPU

Las actividades definidas a continuación, podrán ejecutarse una vez se cuente con el presupuesto correspondiente:

Tabla 38 Cronograma de implementación de la estrategia de calidad del SPU (sujeto a presupuesto)

	Estrategia	Proyecto / Actividad	Cronograma Año 1
CALIDAD	Determinar tiempos de entrega y optimización de procesos	Medición de tiempos de entrega	12 meses
		Lineamientos para optimización de tiempos de entrega y despliegue de trazabilidad	6 meses
		Estudio de capacidad operativa	6 meses
	Difundir el SPU en lenguaje incluyente (mayor accesibilidad).	Boletín, dípticos y piezas comunicacionales	12 meses

Fuente y elaboración: CDE EP

Las actividades establecidas en el cuadro siguiente, pueden ejecutarse de inmediato, por cuanto se cuenta con el presupuesto correspondiente:

Tabla 39 Cronograma de implementación estrategia de calidad del SPU

	Estrategia	Proyecto / Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
CALIDAD	Acelerar el proceso postal a través del uso del código postal	Implementación del código postal en campo **												
	Fortalecer Procesos Operativos y Servicio al Cliente	Protocolo de supervisión a puntos directos e indirectos												
		Establecimiento del tiempo de atención al usuario por la prestación del servicio SPU												
	Difundir el SPU en lenguaje incluyente (mayor accesibilidad).	Página Web de CDE E.P.												
		Campaña en redes sociales												

** La implementación del código postal en campo considera el uso de los 6 dígitos del CPE.

*Al finalizar el año 2017 se dispondrá de la línea base de la medición del tiempo de entrega, para realizar en el año 2018 y 2019 la evaluación y ajustes al proceso operativo para realizar la mejora continua del servicio.

Fuente y elaboración: CDE EP

4.2.3. Estrategia de Asequibilidad

El Artículo 23 de la Ley General de Servicios Postales establece que:

“[...] el régimen tarifario para el Servicio Postal Universal que apruebe la Agencia de Regulación y Control Postal considerará el acceso Universal del usuario al servicio postal universal y los costos de operación de este servicio”.

Del mismo modo el numeral 4 del artículo 31 de la mencionada Ley establece como obligación del operador postal designado:

“[...] 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 el cierre del ejercicio fiscal”.

Estas consideraciones legales conllevan a que CDE EP, establezca dentro del presente Plan de Implementación del SPU, mecanismos que permitan determinar el costo del SPU para que la ARCP de conformidad con la Ley General de los Servicios Postales, pueda establecer un régimen tarifario a precios asequibles, así como también los elementos necesarios para llevar la contabilidad por cuentas separadas para conocer en forma desglosada los costos del SPU.

4.2.3.1. Objetivo

Establecer el costo del SPU, como un insumo fundamental para que la ARCP de conformidad con lo establecido en la Ley General de Servicios Postales, pueda fijar un régimen tarifario a precios asequibles, con el fin de permitir a los usuarios remitir y recibir envíos postales desde y hacia cualquier parte del mundo.

4.2.3.2. Alineación a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Ecuatoriano 2016 – 2010

Esta Estrategia está alineada al componente 3 de la Política Pública: “Servicio Postal Universal” cuyo objetivo es potenciar el acceso y la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en todo el territorio nacional.

Dentro de los mecanismos de implementación de la política sectorial se relaciona con el mecanismo h) que indica; “Fijar un régimen tarifario para el Servicio Postal Universal en concordancia con el artículo 23 de la Ley General de los Servicios Postales.”, así como también al mecanismo de implementación k) que dice; “Llevar contabilidad por cuentas separadas y debidamente auditadas de acuerdo a lo que dispone la Ley General de los Servicios Postales, de manera que permita conocer de forma desglosada el costo del SPU.”

4.2.3.3. Determinar el costo del servicio

En este contexto, se realizará un análisis y estructura de las variables que conforman el costo del SPU, lo que permitirá realizar el levantamiento manual de los costos de los servicios de la Empresa, con

información generada en el año 2016, utilizando el Modelo de Costo Completo Resultante por Procesos, para determinar el costo del SPU.

Este levantamiento se realizará en el primer semestre de implementación en donde se requiere de dos meses para la entrega de los insumos de las áreas generadoras y cuatro meses para el diseño y establecimiento de los costos de los servicios en lo que se incluye el Servicio Postal Universal.

Para la determinación manual de los costos, se consideran principalmente los siguientes elementos de costos:

- El costo del Talento Humano que interviene en los procesos, considerando el número de horas que el personal ha dedicado a éstos o en su lugar al subproceso operativo, es importante tener en cuenta que el Talento Humano en una empresa de Servicios como lo es CDE E.P, representa un costo significativo.
- Los costos involucrados relacionados al proceso como son principalmente: suministros, depreciación de los bienes muebles utilizados así como el área (en metros cuadrados) usada para la prestación del SPU, se asignarán en función de las horas hombre determinadas en el o los procesos.
- El costo de Tecnología se lo asignará en función del número de computadoras utilizadas en cada proceso o subproceso.
- En el levantamiento de costos operativos se consideran los procesos operativos de: Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega; costos relacionados a los servicios prestados dentro del territorio ecuatoriano; en lo que corresponde a la correspondencia que tiene como destino el exterior, además de los costos considerados nacionales se van a incorporar los costos de fletes internacionales, así como los costos de distribución internacionales cuyos

servicios son cobrados por las distintas administraciones postales de países miembros de la UPU (Unión Postal Universal).

- Se tendrá que diferenciar claramente la correspondencia depositada de la correspondencia recibida.
- Debido a que los recursos para la prestación de los servicios postales en CDE E.P son compartidos, se requiere de un método de asignación de costos para determinar cuánto se asigna a cada servicio en el que se incluye el SPU; el método de asignación de costos será a través de una ponderación resultado de multiplicar las piezas procesadas por el tiempo aplicado al proceso o subproceso, por cada rango de peso. El tiempo utilizado en cada proceso será determinado por el equipo de las diferentes áreas operativas.

4.2.3.3.1. Contabilidad del Servicio Postal Universal

En la actualidad CDE E.P cuenta con términos de referencia elaborados para la adquisición de un sistema de gestión financiera integrada, en el que se adicionará un módulo de costos para los distintos servicios de la empresa entre ellos el SPU, de tal forma que éstos se integren en un solo sistema.

- **Incluir un módulo de Costos en el sistema Integrado de Gestión Financiera:** Implementar un módulo de Costos, que permita el cumplimiento de la normativa legal respecto a la contabilidad por cuentas separadas y debidamente auditadas por el organismo competente, una vez que se cuente con los recursos económicos para contratarlo. Se prevé ejecutarlo una vez implementado el Sistema Integrado de Gestión Financiera con un tiempo estimado de 6 meses.

4.2.3.4. Presupuesto para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal

La siguiente tabla muestra el presupuesto requerido para la implementación de la estrategia de asequibilidad en la prestación del SPU.

Tabla 40 Presupuesto para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal

	Estrategia	Proyecto / Actividad	Presupuesto Año 1
ASEQUIBILIDAD	Determinar el costo del servicio	Análisis y estructura de las variables que conforman el costo del SPU	-
	Implementar la contabilidad del SPU	Sistema Integrado de Gestión Financiera – Módulo de Costos	\$ 240.000,00
		Registro en el sistema financiero y los costos de los servicios del SPU de forma manual	-
	TOTAL		\$ 240.000,00

Fuente y elaboración: CDE EP

4.2.3.5. Indicador para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal

La siguiente tabla, muestra el indicador definido para la estrategia de asequibilidad del SPU.

Tabla 41 Indicador para la estrategia de asequibilidad del Servicio Postal Universal

	Nombre	Descripción del Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia	Línea Base	Meta Año 1
ASEQUIBILIDAD	Costo Unitario por la prestación del SPU	Mide el costo unitario de la prestación del SPU, en función de las piezas procesadas por el SPU.	Costo del SPU/Piezas procesadas por SPU	Anual	N/A	N/A

Fuente y elaboración: CDE EP

La información para el cálculo de este indicador proviene de las estrategias de asequibilidad, es decir, de la determinación del costo del servicio y de la implementación de la contabilidad del SPU. Por esta razón, la línea base y la definición de metas quedan sujetas al procesamiento de la información de las estrategias antes mencionadas.

Por lo tanto el primer año será sólo de medición a través de lo cual se determinará una línea base y una meta para el segundo año.

4.2.3.6. Cronograma de implementación estrategia de asequibilidad SPU

Las actividades definidas a continuación, podrán ejecutarse una vez se cuente con el presupuesto correspondiente:

Tabla 42 Cronograma de implementación estrategia de asequibilidad SPU

	Estrategia	Proyecto / Actividad	Presupuesto Año 1
ASEQUIBILIDAD	Implementar la contabilidad del SPU	*Sistema Integrado de Gestión Financiera – Módulo de Costos	6 meses

*Se suprimirá los procesos manuales una vez se cuente con los recursos para la implementación del módulo que costos.

Fuente y elaboración: CDE EP

Las actividades definidas a continuación, podrán ejecutarse una vez se cuente con el presupuesto correspondiente:

Tabla 43 Cronograma de Asequibilidad año 1

	Estrategia	Proyecto / Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
ASEQUIBILIDAD	Determinar el costo del servicio	Análisis y estructura de las variables que conforman el costo del SPU												
	Implementar la contabilidad del SPU	Registro en el sistema financiero y los costos de los servicios del SPU de forma manual												

Fuente y elaboración: CDE EP

Tabla 44 Cronograma de Asequibilidad año 2

	Estrategia	Proyecto / Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
ASEQUIBILIDAD	Determinar el costo del servicio	Análisis y estructura de las variables que conforman el costo del SPU												
	Implementar la contabilidad del SPU	Registro en el sistema financiero y los costos de los servicios del SPU de forma manual												

Fuente y elaboración: CDE EP

Tabla 45 Cronograma de Asequibilidad año 3

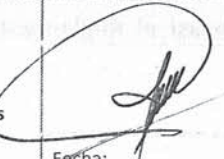
	Estrategia	Proyecto / Actividad	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9	MES 10	MES 11	MES 12
ASEQUIBILIDAD	Determinar el costo del servicio	Análisis y estructura de las variables que conforman el costo del SPU												
	Implementar la contabilidad del SPU	Registro en el sistema financiero y los costos de los servicios del SPU de forma manual												

Fuente y elaboración: CDE EP

5. CONCLUSIONES

- Correos del Ecuador CDE E.P., actualmente ya brinda el Servicio Postal Universal por medio del servicio ordinario de 0 hasta 2 Kg.; el presente plan de Implementación del SPU, determina la situación actual y establece las estrategias que se realizarán en el primer año para dar cumplimiento a lo estipulado en la Norma Técnica de Prestación del SPU, en los aspectos relativos a **cobertura, calidad y costos**.
- La Norma Técnica establece las características y condiciones de la cobertura del SPU por parte del Operador Postal Designado. El presente plan considera el crecimiento de cobertura por medio de puntos de venta indirectos, lo que permitirá ampliar la oferta del servicio a una mayor cantidad de habitantes dentro del territorio nacional a través de socios de negocios.
- El Convenio UPU insta a sus miembros a brindar el SPU como un servicio de calidad, más no establece compromisos de tiempo de entrega, por lo que las administraciones postales no tienen mecanismos de medición de tiempo de entrega de SPU. La Norma Técnica de Prestación del SPU establece tiempos de entrega en el territorio nacional. En este primer año el plan considera el establecimiento de mecanismos para medir dichos tiempos.
- La Ley General de Servicios Postales establece que el Operador Postal Designado debe llevar el registro de los bienes que conforman la Red Postal Pública, es decir los que participan en la prestación del SPU. CDE E.P. cuenta con un inventario general, no por servicio, dado que todos los recursos son compartidos en la prestación de los diferentes servicios. Al finalizar el primer año de implementación del presente plan, CDE E.P., contará con el inventario revalorizado de los bienes que conforman la Red Postal Pública.

- La Ley General de Servicios Postales plantea la indemnización en el servicio SPU en los casos de pérdida, robo, hurto, expoliación o avería, no así el Reglamento de Indemnizaciones emitido por la Agencia de Regulación y Control Postal publicado el 16 de mayo del 2013 que no considera el mecanismo para aplicar indemnizaciones en el SPU. En el caso de que la ARCP actualice el Reglamento de Indemnizaciones, CDE EP realizará los ajustes para su aplicación.
- La Ley General de Servicios Postales establece que el Operador Postal Designado debe llevar contabilidad por cuentas separadas para el SPU, lo que facilitará la revisión de costos y tarifas del servicio. En el primer año de implementación de plan, CDE E.P. realizará la contabilidad por cuentas separadas mediante un programa presupuestario y establecerá el modelo de costos para definir el costo del SPU, proceso que se llevará de manera manual hasta que exista disponibilidad de recursos para automatizar el mismo.
- La expansión de la cobertura está enfocada en puntos indirectos por lo cual es necesario captar postulantes en los sitios propuestos para el despliegue de nuevos puntos, los mismos que fueron seleccionados en base a la norma técnica emitida por la ARCP, la cual establece que para aperturar un punto indirecto (Agenciado y Franquicia) se debe considerar los siguientes criterios: densidad poblacional, circuito comercial y división política del territorio; y para los puntos indirectos (patentados) únicamente la densidad poblacional.
- Cabe indicar que la propuesta de expansión de la cobertura variará de acuerdo a la captación de postulantes en cada zona; así como también de la normativa legal vigente en cada año, teniendo como meta el incremento anual aproximado de 5.46% en la cobertura nacional, lo que nos permitirá ofertar el Servicio Postal a más habitantes del país.
- En base al análisis expuesto se concluye que Correos del Ecuador E.P. se encuentra alineado al Modelo Territorial Deseado de la Política Pública Postal, debido que al término de los tres años de implementación del presente proyecto, se llegaría a cubrir las zonas de alto interés para la política pública exceptuando las zonas no delimitadas.
- Los Proyectos y/o actividades que CDE EP puede ejecutar con recursos existentes se realizarán conforme el cronograma determinado para cada una de ellas, sin embargo las que estén condicionadas a un financiamiento se ejecutarán en los plazos establecidos, una vez que se disponga de dichos recursos.

ELABORADO POR:	
Ing. Richard Ullrich Director de Procesos Empresariales (E)	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Jimmy Salazar Analista de Costos	
Fecha:	

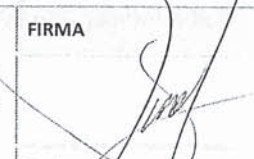
ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Alexandra Paredes Supervisora de Puntos de Venta	
Fecha:	

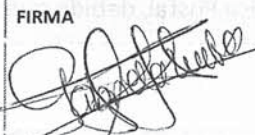
ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Freddy Ortiz Director Financiero	
Fecha:	

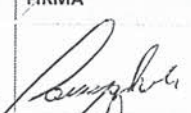
ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Carlos Sánchez Director de Marketing	
Fecha:	

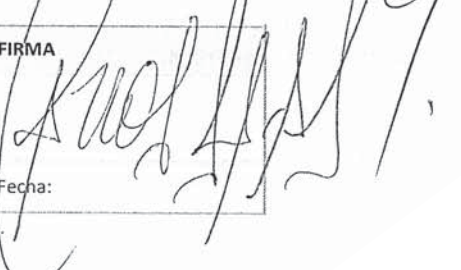
ELABORADO POR:	FIRMA
Eco. Patricia Hernández Directora de Canales y Servicio al Cliente (D)	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Paúl Viteri Director de Operaciones Postales	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Diego de la Cadena Gerente Nacional de Operaciones	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Lic. Gabriela Zurita Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales (E)	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Sergio Tamayo Director de Planificación Empresarial	
Fecha:	

ELABORADO POR:	FIRMA
Ing. Carlos Salas Gerente Nacional Administrativo Financiero	
Fecha:	

6. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **ARCP:** Agencia de Regulación y Control Postal, Entidad establecida mediante la Ley General de Servicios Postales de Octubre de 2015, encargada de regular y controlar a los operadores postales, así como velar el cumplimiento de las políticas y directrices por el Ministerio rector de los servicios postales.
- **CDE E.P.:** Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., es el Operador Postal designado por el Estado Ecuatoriano por medio del Decreto 324 y la Ley General de Servicios Postales.
- **Cecograma:** Envío de correspondencia que contiene la escritura utilizada por personas carentes de visión, grabaciones de sonido y/o papel especial destinado exclusivamente para el uso de las personas con discapacidad visual y admitido en las condiciones establecidas en las leyes.
- **Correspondencia Depositada:** Corresponde a toda la correspondencia admitida por buzones, en los puntos de venta directos e indirectos y de los clientes corporativos.
- **Correspondencia Entregada:** Corresponde a la correspondencia entregada a nivel nacional, sin distinción del tipo de admisión.
- **Correspondencia Recibida:** Es la correspondencia internacional recibida del resto de administraciones postales miembros de la UPU.
- **Envío Postal:** Correspondencia, paquete, objeto o giro postal que es trasladado de un remitente a un destinatario a través de una red postal.
- **Queja:** Escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido por parte de una organización.

- **Sello Postal:** O conocido como Estampilla, es la especie valorada que representa físicamente el valor monetario del SPU.
- **SION:** Sistema Integrado de Operaciones y Negocio, plataforma informática de CDE E.P., para efectuar la facturación del servicio SPU.
- **SPU:** Servicio Postal Universal, servicio postal considerado como servicio público, que consiste en la obligación de brindar un conjunto definido y permanente de calidad y a tarifas asequibles con cobertura en todo el territorio nacional.
- **UPAEP:** Unión Postal de las Américas, España y Portugal, establecida en 1911, con sede en la ciudad de Montevideo, Uruguay; es el principal foro de cooperación entre las administraciones postales del Continente Americano, España y Portugal. Forma parte de la UPU como unión restrictiva.
- **UPU:** Unión Postal Universal, Organismo especializado de la Organización de Naciones Unidas que cumple la función de asesoramiento, mediación y enlace y proporciona asistencia técnica en materia postal.

7. ANEXOS

Operatividad del Servicio Postal Universal

La situación operativa de CDE E.P., con respecto al SPU es la siguiente:

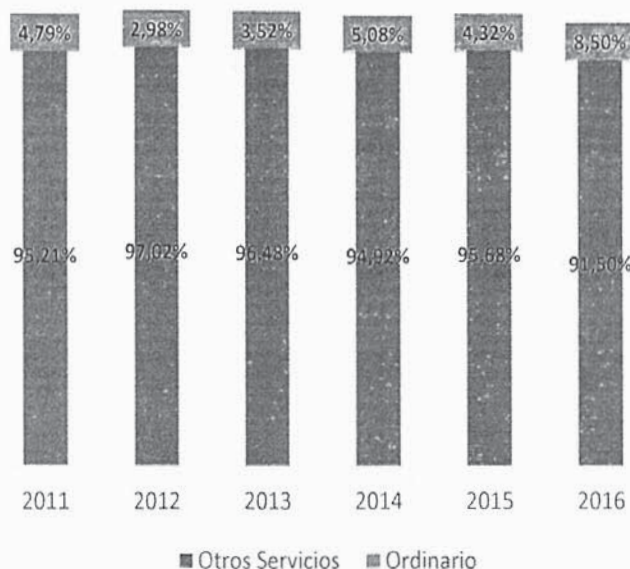
- Ninguna administración postal garantiza la provisión de información de control de tiempos de entrega para el SPU, pues la normativa internacional no lo estipula, ya que no establece tiempos de entrega. Actualmente CDE E.P., no cuenta con un control de tiempos de entrega.

El control de tiempos de entrega SPU tendría solo alcance nacional y atendería a la Norma Técnica de Prestación para el SPU.

- El tratamiento del servicio es manual y de limitada información del cumplimiento de la oferta de valor.

En el gráfico siguiente se puede observar la participación del servicio ordinario dentro del total de piezas procesadas en cada año, identificando que en el año 2016 este porcentaje llegó al 8,50% incrementándose esta participación en un 96,69% en relación a todo el año 2015. Es importante aclarar que en el año 2016 el incremento de las piezas internacionales del servicio ordinario obedece a los mínimos costos de envío cobrados en el país de origen, adicionalmente vale indicar las facilidades de compra por piezas del servicio ordinario especialmente en mercados asiáticos, envíos que son efectuados por medio del servicio ordinario.

Gráfico 10 Participación del Servicio Ordinario 2011 - 2016

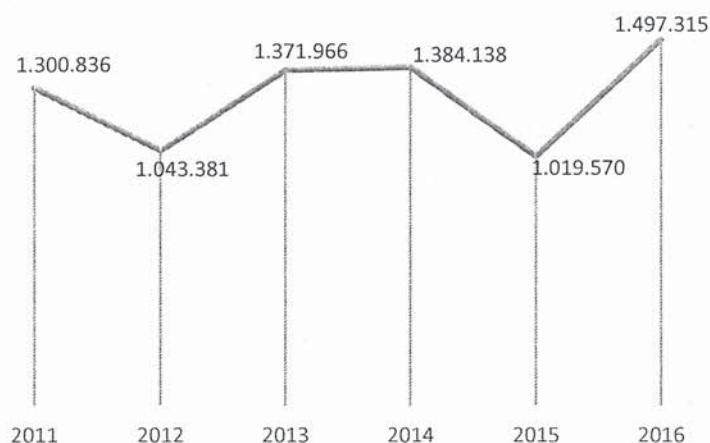


Fuente y elaboración: CDE EP

En el siguiente gráfico se presenta un comparativo de las piezas procesadas en el servicio ordinario durante los primeros semestres de cada año, estableciéndose un incremento del 46,86% en el año

2016 en relación al año 2015, debido especialmente al incremento de los envíos del servicio ordinario provenientes de las administraciones postales de Asia.

Gráfico 11 Comparativo de Piezas Procesadas 2011 - 2016



Fuente y elaboración: Dirección de Planificación Empresarial – Área de Estadística

Para efectuar la gestión operativa del SPU y en atención a lo estipulado en la Ley General de Servicios Postales en su Art. 15, CDE E.P. presta sus servicios postales en base a los cuatro procesos establecidos de: Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega.

Admisión SPU

En el proceso de Admisión se tiene tres puntos de acceso identificados como son: por punto de venta, por buzones y desde el exterior.

- La Admisión por punto de venta detalla la prestación del SPU de manera directa al ciudadano en cualquiera de los puntos de atención (Sucursal, Agencia, Ventanilla Flotante, Franquicia, Agenciado), de tal manera que la correspondencia SPU ingresa directamente a nuestra cadena operativa para su entrega.

- La Admisión de buzones, centra su operación en la recogida de la correspondencia SPU depositada por la ciudadanía en los buzones dispuestos a nivel nacional y que cumplen las especificaciones de punto de atención Patentado + Buzón y Punto de Franqueo + Buzón. La admisión de los envíos SPU en esta modalidad permite su ingreso en el flujo operativo de tratamiento de correspondencia. Actualmente se tiene 3.240 buzones repartidos a nivel nacional, de los cuales el 34% de ellos (1.100 buzones) no cuentan con un punto de franqueo, pero son considerados en la recogida de correspondencia.

A diciembre del 2016, se ha admitido 149.275 piezas (a través de puntos de venta y buzones) correspondiente a SPU por medio del servicio Ordinario, para ser distribuidas a nivel nacional e internacional, tal como lo muestra la siguiente tabla.

Tabla 46: Piezas Admitidas SPU por medio del servicio ordinario 2014 – 2016

Admisión Mes	2014			2015			Año 2016		
	Ventanilla	Buzones	Recibido Internacional	Ventanilla	Buzones	Recibido Internacional	Ventanilla	Buzones	Recibido Internacional
Enero	13.323	11.633	-	11.787	8.430	34.739	10.413	5.476	2.884
Febrero	8.057	6.034	-	10.423	6.698	8.957	6.675	4.605	3.258
Marzo	7.706	8.172	-	11.973	9.506	23.103	7.833	8.500	5.878
Abril	9.243	7.039	-	11.135	6.239	26.286	5.464	4.426	99.917
Mayo	8.606	5.867	-	8.550	6.969	20.357	5.258	4.691	203.855
Junio	10.435	7.140	-	10.027	7.871	10.020	5.626	5.171	64.351
Julio	9.937	8.359	-	9.825	6.332	12.176	5.749	5.545	177.799
Agosto	7.863	10.755	41	8.285	7.177	7.533	6.228	7.147	88.207
Septiembre	7.324	10.736	17	8.762	5.208	13.634	5.236	5.358	51.872
Octubre	7.615	8.074	-	8.797	7.726	18.784	4.675	4.308	77.389
Noviembre	8.771	7.330	-	11.960	8.241	4.404	5.304	6.492	93.373
Diciembre	21.993	7.352	43.759	19.164	5.000	2.998	15.351	3.744	242.831
Total	120.873	98.491	43.817	130.688	85.397	182.991	83.812	65.463	1.111.614

Fuente: Sistema SION, IPS - Dirección de Planificación Empresarial – Área de Estadística

Como puede apreciarse, de las 149.275 piezas pertenecientes al servicio ordinario, el 56,15% de la correspondencia SPU admitida pertenece a la efectuada en los puntos de venta, mientras que el 43,85%, corresponde a la admitida en los buzones distribuidos a nivel nacional.

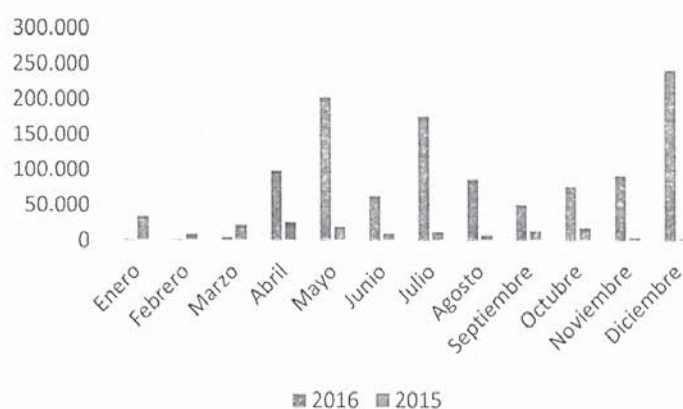
- La Admisión a nivel internacional, proveniente del resto de operadores postales miembros de la UPU, se recibe en las terminales aéreas (tanto de Quito como de Guayaquil), y pasa al proceso de nacionalización efectuado por el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador (SENAE), quien es la entidad que facilita este proceso.

Al comparar la correspondencia recibida internacional por medio del servicio ordinario entre los años 2015 y 2016, se puede visualizar el incremento de la misma en el año 2016 de un 507,47% respecto del año 2015.

Este incremento se debe especialmente al aumento de los envíos del servicio ordinario provenientes de las administraciones postales de Asia fruto del comercio electrónico, dado que cuentan con mínimos costos de envío cobrados en el país de origen hacia el Ecuador y al pertenecer al tráfico postal no son considerados envíos de mensajería acelerada o Courier y sujetos al pago de aranceles de acuerdo a la normativa vigente del SENAE⁵.

Dado que la Ley General de Servicios Postales en su artículo 16 numeral 2, menciona los servicios postales no incluidos en el SPU como “(...) *los envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre y todo lo relacionado con el comercio electrónico en materia postal.*”, se debe tener en cuenta que los envíos postales provenientes del e-Commerce no pertenecen al SPU, sin embargo el país de origen utiliza el servicio ordinario para trasladar piezas al Ecuador.

⁵ SENAE: Tráfico Postal internacional y mensajería acelerada o Courier, Categoría B – 4x4 (www.aduana.gob.ec)

Gráfico 12 Servicio Ordinario Recibido Internacional 2015 - 2016

Fuente: Dirección de Operaciones Postales

Clasificación SPU

La correspondencia ordinaria de origen nacional admitida en los puntos de venta y buzones pasa al proceso de Clasificación efectuada en cada una de las Sucursales distribuidas a nivel nacional, al igual que la correspondencia ordinaria internacional de llegada en los Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil, a fin de proceder a ejecutar los mecanismos de clasificación de la correspondencia ordinaria.

Distribución y Entrega SPU

Efectuada la Clasificación de la correspondencia ordinaria, ésta pasa a la Distribución y Entrega al destinatario final.

La gestión de entrega se efectúa por medio del personal de Carteros a pie, motorizados y en camioneta a nivel nacional. Para tal efecto al revisar la gestión de entrega efectuada para el servicio Ordinario de la correspondencia internacional recibida (o conocida como correspondencia internacional de llegada) al año 2016, se observa el siguiente comportamiento, tal como lo muestra la tabla 47:

Tabla 47: Distribución Ordinaria Internacional Recibida a Nivel Nacional

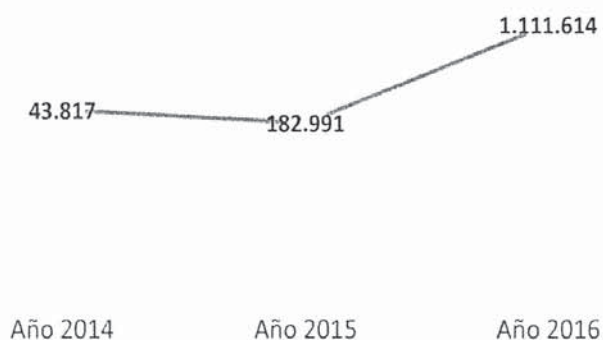
Provincia	Año 2014	Año 2015	Año 2016
Azuay	10.507	4.239	66.444
Bolívar	415	1.654	2.025
Cañar	748	2.945	4.962
Carchi	320	1.329	1.900
Chimborazo	2.351	3.664	10.613
Cotopaxi	1.295	3.956	7.685
El Oro	3.549	4.150	15.599
Esmeraldas	1.426	2.164	9.333
Galapagos	803	3.126	3.506
Guayas	-	25.768	326.676
Imbabura	2.921	8.536	16.355
Loja	3.025	3.025	17.881
Los Rios	1.337	6.165	8.532
Manabí	5.592	7.733	34.323
Morona Santiago	664	2.144	4.284
Napo	630	2.075	3.461
Orellana	260	1.508	1.406
Pastaza	681	2.419	3.846
Pichincha	-	79.806	530.683
Santa Elena	1.260	4.468	5.646
Santo Domingo De Los Tsachilas	1.439	4.845	9.405
Sucumbios	340	1.357	1.918
Tungurahua	4.060	4.633	23.675
Zamora Chinchipe	194	1.282	1.456
Total	43.817	182.991	1.111.614

Fuente: Sistema IPS - Dirección Nacional de Planificación Empresarial – Área de Estadística

Como puede apreciarse en la tabla anterior, el servicio ordinario recibido a nivel internacional, en el año 2016 tuvo un crecimiento del 507,47% respecto del año 2015, incremento que se ve reflejado en la Ilustración 13; de igual manera se puede observar que las provincias que más envíos de este tipo fueron entregados son Pichincha y Guayas con el 47,74% y el 29,39% respectivamente.

1

Gráfico 13 Ordinario Recibido Internacional 2014-2016



Fuente: Dirección Nacional de Planificación Empresarial – Área de Estadística

a) Tiempo de Entrega

Es importante mencionar que CDE E-P., al ser miembro de la UPU, forma parte del Sistema de Contorno Mundial – SCM, el cual es el mecanismo de medición del servicio ordinario de correspondencia entre países miembros, desde el envío del país de origen hasta su entrega en destino. En el período comprendido entre el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2016, se ha tenido la siguiente medición correspondiente a la correspondencia de salida y de llegada del servicio ordinario:

Tabla 48: Tiempos de entrega de correspondencia⁶ Servicio Ordinario 2016*

País	Salida		Llegada	
	Número de Envíos	Tiempo Promedio (días)	Número de Envíos	Tiempo Promedio (días)
Argentina	181	12,8	126	29,4
Colombia	84	20,2	126	29,3
Francia	6	6,5	4	33,0
Italia	194	17,7	167	27,4
Jamaica	153	44,0	164	35,1
México	34	46,5	59	50,3
Portugal	166	13,2	118	30,5
Total	818	22,0	764	32,0

* 01 de enero hasta el 31 de diciembre del 2016

Fuente: GMS E2E Distribution of transmission times

⁶ El tipo de envío que forma parte del SCM son cartas

A nivel nacional no se ha efectuado un mecanismo de medición específico que permita obtener información del tiempo de entrega del SPU, sin embargo se han realizado revisiones de la correspondencia ordinaria nacional.

Para la correspondencia ordinaria nacional se realizó en la primera semana del mes de enero del 2017 una selección aleatoria de la correspondencia que se encontraba en proceso de distribución para su entrega en la ciudad de Quito, misma en la que se verificó la fecha de admisión en ventanilla que consta en los sobres producto del matasellado; estableciéndose el tiempo promedio de cartas nacionales en 21 días.

El Operador Postal Designado

El diagnóstico interno se realiza a través del análisis detallado del desempeño de la empresa en sus áreas agregadoras de valor. Se divide a la empresa en sus principales procesos y se determinan los puntos fuertes, capacidades y mejoras necesarias para la implementación del SPU.

Como producto del análisis interno se identifican Fortalezas y Debilidades. Es necesario determinar las potencialidades de la Empresa y las carencias o necesidades en áreas donde no se identifiquen las capacidades requeridas para obtener un desempeño adecuado.

El análisis interno de CDE E.P., para la aplicación del SPU se verificará en los componentes: Empresa, Comercial, Financiero, Operativo, Talento Humano y Tecnológico.

a) Empresa:

En el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, aprobado mediante resolución No. DIR CDE EP-020-2016, el artículo 2 refiere:

“Correos del Ecuador CDE E.P. es una empresa pública de servicios postales y logísticos con cobertura a nivel nacional e internacional con talento humano comprometido en garantizar la eficiencia y seguridad en la prestación de sus servicios”.

CDE E.P. es el operador postal oficial designado del Ecuador en su condición de país miembro de la UPU por lo cual es parte de la red postal mundial (192 países miembros de la UPU), rige su accionar conforme lo dispuesto en la Constitución de la UPU, el Convenio Postal Universal; y, demás normas internacionales y nacionales que regulan los servicios postales. Es una empresa comprometida con la calidad, y excelencia solicitada por la ciudadanía y empresas en general.

CDE E.P., actualmente cuenta con presencia en las 24 provincias del territorio nacional, distribuidas en 70 puntos de venta directos, 249 puntos de venta indirectos y 3.240 buzones, de acuerdo a la distribución establecida en la norma técnica para la prestación del SPU. Cuenta con dos grandes Centros de Clasificación ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil; así como 73 rutas de encaminamiento y 3 puntos de enlace de correspondencia y paquetería que conforman la Red Nacional de Encaminamientos.

De igual manera CDE E.P., cuenta con una Flota de Transportes, conformado por camiones, camionetas, automóviles, buses, motocicletas y bicicletas, siendo estos 266 vehículos a nivel nacional, de los cuales 260 son utilizados en los diversos procesos operativos postales.

A nivel del Talento Humano, CDE E.P., tiene 1400 servidores a diciembre 2016, personal distribuido a nivel nacional.

b) Situación Comercial

La marca "Correos del Ecuador" se encuentra posicionada en el mercado nacional e internacional; en el ámbito internacional al ser el operador postal designado, tiene a través del Convenio Postal

Universal interrelación con 192 operadores postales alrededor del mundo, en el ámbito nacional CDE E.P. se encuentra con un 21,76%% de recordación de marca, superado únicamente por Servientrega⁷.

Actualmente CDE E.P. posee dos líneas de negocio considerando las actuales tendencias del mercado:

- **Servicios Postales:** Productos y servicios que se encuentran en libre competencia con los demás operadores postales, además del servicio Ordinario como SPU , al que solo CDE E.P. está autorizado por Ley a ofrecer como Operador Postal Designado.
- **Logística Integrada:** Servicios con diferentes niveles de personalización orientada principalmente al segmento corporativo, se incluye: Logística Integrada de Documentos, Logística Integrada de Mercaderías y Logística Integrada de Facturación.

CDE E.P., ofrece el SPU por medio del servicio ordinario hasta 2 Kg. Comparado con cualquier servicio ofertado por otros operadores postales autorizados por la ARCP en el mismo rango de peso; se tiene la tarifa más económica del mercado postal actual.

⁷ Estudio de Top of Mind realizado en enero de 2017. Período de estudio Julio – Diciembre 2016.

Gráfico 14 Portafolio actual de servicios de CDE EP.

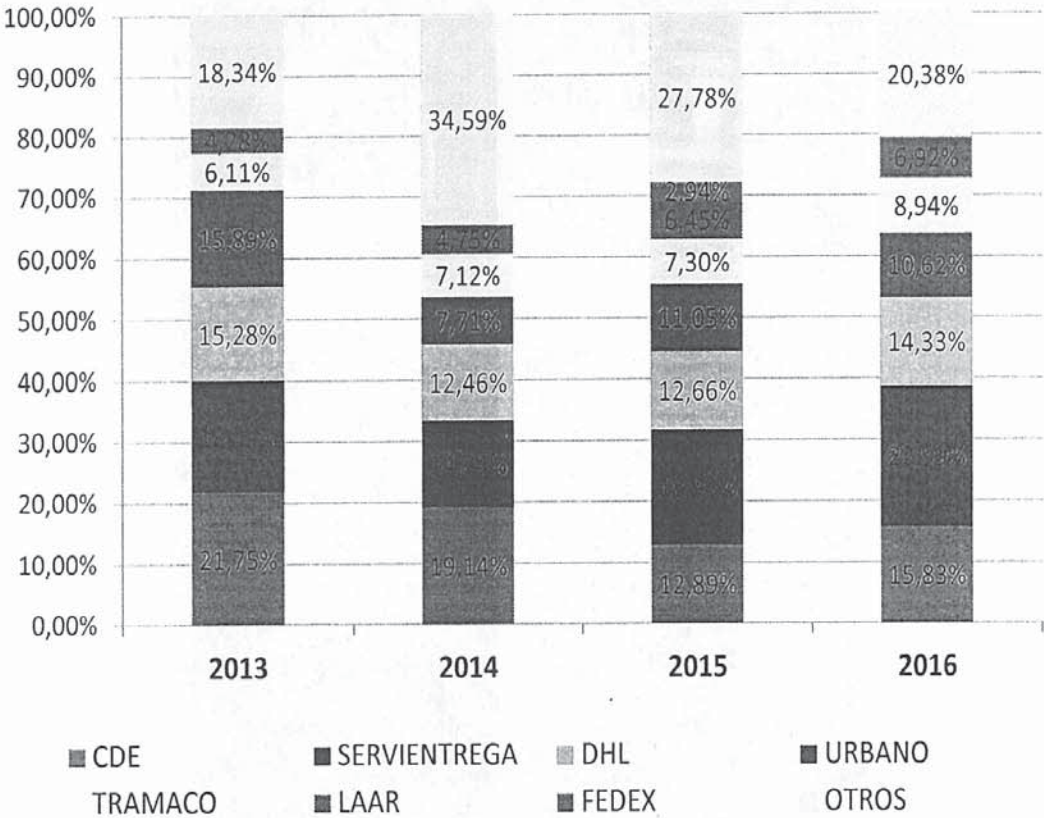


Fuente: Dirección de Marketing

El mercado postal está conformado por aproximadamente 480 operadores que tienen la categoría de couriers, cooperativas de transporte para pasajeros, cooperativas de carga liviana, entidades privadas y personas naturales, varios de ellos con posibles sustitutos de servicios como el ordinario, y por lo tanto pueden afectar la prestación del SPU por parte de CDE E.P. como operador designado.

En el siguiente gráfico se muestra la participación de los operadores del mercado postal, desde el año 2013 hasta el año 2016, en donde CDE E.P. actualmente presenta una participación del 15,83%.

Gráfico 15 Participación de Mercado Postal 2013 a 2016



Fuente: Dirección de Marketing

Nota: Las ventas acumuladas y proyecciones 2016 del mercado postal son preliminares. Las ventas no contemplan valores del servicio de logística integrada de facturación.

Del gráfico anterior se concluye que CDE E.P., tiene un crecimiento en la participación del mercado comparado al año 2015. El fomento al desarrollo de nuevos productos y servicios por medio de los análisis de mercado fortalecerá el propósito de accesibilidad al servicio postal.

El portafolio de servicios de CDE E.P., se encuentra publicado en su sitio web, sin embargo, se ha observado que existe un desconocimiento de las características del servicio ordinario a nivel del público en general, especialmente cuando la ciudadanía se acerca a nuestros puntos de venta y de atención al cliente.

c) Situación Financiera

CDE E.P. es una empresa pública con autonomía presupuestaria financiera⁸ razón por la cual no recibe asignación del Presupuesto General del Estado. Presta servicios postales con la mayor cobertura nacional e internacional a bajo costo, orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Análisis de Ingresos y Gastos

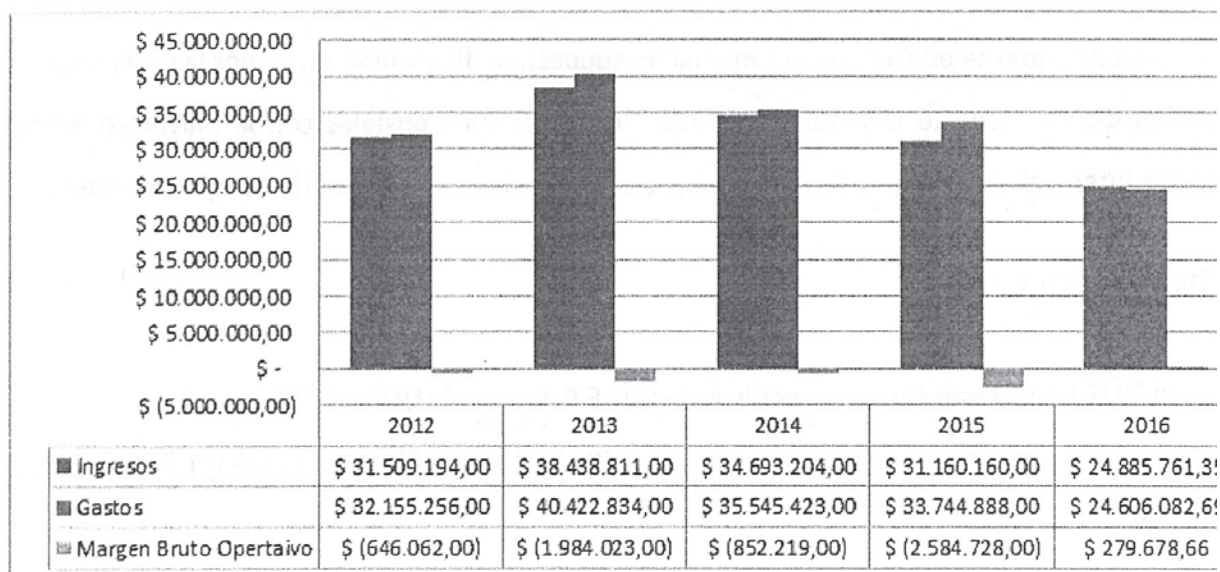
En el año 2016 los ingresos totales operativos de CDE E.P. fueron de USD. 24.885.761,35, de los cuales los servicios postales participaron con un total de USD. 17.046.844,79 que representó el 68,50% del ingreso total.

En el año 2016, el total de gastos Operativos de la Empresa ascendió a USD. 24.606.082,69, de los cuales USD. 20.120.822,58 corresponden a gastos de operación postal y administrativos.

Como se puede apreciar en la ilustración 3, el Margen Bruto Operativo de la Empresa entre el periodo 2012 y 2016 ha sido negativo debido a que los gastos totales operativos han sido mayores a los ingresos totales operativos, a excepción del año 2016 que se obtiene un margen positivo de USD. 279.678,66; sin embargo este margen es pequeño tras cuatro años de resultados negativos; el flujo de efectivo de la empresa tiene un valor negativo alto que arrastra hace varios años, razón por la cual CDE E.P no cuenta con recursos económicos para inversión.

⁸ Decreto 324, Registro Oficial 184 de 03 de mayo del 2010

Gráfico 16 Margen Bruto Operativo 2012 - 2016



Fuente: Dirección Financiera

A continuación presentamos el detalle de los gastos por línea de negocio y podemos observar que mayor concentración de los mismos se encuentra en los servicios postales con el 68% de participac

Tabla 49: Comparativo de Gasto de Bienes y Servicios por línea de negocio 2015-2016

COMPARATIVO DE GASTO DE BIENES Y SERVICIOS POR LINEA DE NEGOCIO 2015-2016			
LINEA DE NEGOCIO	2015	2016	VARIACION
OPERATIVO			
Postal	8.351.453,10	5.215.558,19	(3.135.894,91)
Logística	1.885.385,15	1.885.385,15	0
Internacional	693.405,42	106.692,01	(525.192,42)
TOTAL OPERATIVO	10.930.243,67	7.207.635,35	(3'722.608,32)
ADMINISTRATIVO			
Administrativo	2.027.071,25	501.219,00	(1'525.852,25)
TOTAL ADMINISTRATIVO	2.027.071,25	501.219,00	(1'525.852,25)
TOTAL	12.957.314,92	7.708.854,35	(5'248.460,57)

Fuente: Dirección Financiera

Análisis de rentabilidad

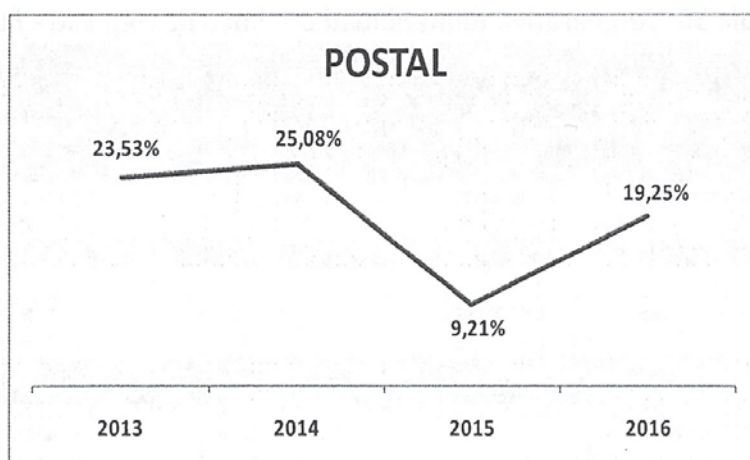
Tabla 50: Comparativo Rentabilidad por línea de Negocio - RLN

SERVICIO	CUENTAS	TOTAL 2014		- TOTAL 2015		TOTAL 2016	
		AL 31 DICIEMBRE	% Rentabilidad por línea de negocio	AL 31 DICIEMBRE	% Rentabilidad por línea de negocio	AL 31 DICIEMBRE	% Rentabilidad por línea de negocio
	(+) INGRESOS POR VENTA	\$ 31.899.826,38		\$ 24.024.621,60		\$ 17.046.844,79	
	(-) COSTO /GASTOS POR SERVICIO	\$ 23.899.278,88		\$ 21.811.855,40		\$ 13.765.060,31	
RESULTADO BRUTO POSTAL		\$ 8.000.547,50	25,08%	\$ 2.212.766,20	9,21%	\$ 3.281.784,47	19,25%
INTERNACIONAL	(+) Ingreso Internacional	\$ 2.793.377,96		\$ 2.396.333,30		\$ 3.124.599,90	
	(-) Gasto Internacional	\$ 1.218.597,84		\$ 693.405,42		\$ 106.692,01	
RESULTADO BRUTO INTERNACIONAL		\$ 1.574.780,12	56,38%	\$ 1.702.927,88	71,06%	\$ 3.017.907,89	96,59%
LOGISTICA	(+) INGRESOS POR VENTA	-		\$ 4.739.205,62		\$ 4.714.316,66	
	(-) COSTO /GASTOS POR SERVICIO	-		\$ 2.181.091,85		\$ 4.378.568,09	
RESULTADO BRUTO LOGISTICA		-	0,00%	\$ 2.558.113,77	53,98%	\$ 335.748,57	7,12%
ADMINISTRATIVO	(+) INGRESOS ADMINISTRATIVOS	-		-		-	
	(-) GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$ 10.427.546,29		\$ 9.058.535,43		\$ 6.355.762,27	
RESULTADO BRUTO ADMINISTRATIVO		\$ (10.427.546,29)		\$ (9.058.535,43)		\$ (6.355.762,27)	
RESULTADO OPERATIVO Ebitda		\$ (852.218,67)		\$ (2.584.727,58)		\$ 279.678,66	
OTROS	(+) OTROS INGRESOS	\$ 416.117,76		\$ 144.262,35		\$ 2.670.500,89	
	(-) OTROS GASTOS	\$ 1.165.466,04		\$ 756.442,46		\$ 2.611.224,51	
RESULTADO NO OPERATIVO		\$ (749.348,28)		\$ (612.180,11)		\$ 59.276,38	
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO		\$ (1.601.566,94)		\$ (3.196.907,69)		\$ 338.955,04	

Fuente: Dirección Financiera

La rentabilidad por línea de negocio postal en el ejercicio fiscal 2016 fue del 19,25% el cual tuvo un incremento del 10,04% con relación al año 2015 debido a que en este ejercicio fiscal existió un control adecuado del gasto en esta línea de negocio y la entrega eficiente de los servicios contratados a la empresa. Dentro de este rubro es importante destacar negocios realizados en el 2016 como: Entrega de citaciones del Consejo Nacional de la Judicatura, Notificaciones a empleadores del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, transportes de muestras de tamizaje Neonatal del Ministerio de Salud Pública, Servicio EMS a entidades del estado, servicio internacional realizado especialmente con el Ministerio de Relaciones Exteriores, etc.

A continuación se presenta una gráfica que muestra la evolución de la rentabilidad en el servicio postal:

Gráfico 17 Evolución de la Rentabilidad en el Servicio Postal

Fuente: Sistema Administrativo - Financiero

La rentabilidad por línea de negocio internacional en el ejercicio fiscal 2016 fue del 96,59% el cual tuvo un incremento del 25,53 % con relación al año 2015 debido a que en este ejercicio fiscal existió un incremento en los paquetes recibidos por parte de la administración postal de China. Adicionalmente, en este año se realizó una modificación al procedimiento en la contabilización de los ingresos y del gasto ya que se lo realiza en forma oportuna y con documentación de soporte que respalde los mismos.

A continuación la gráfica que muestra la evolución de la rentabilidad en el servicio internacional:

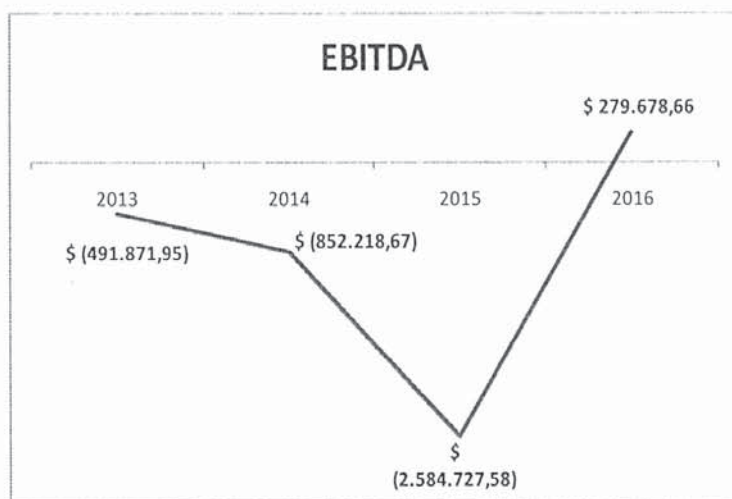
Gráfico 18 Evolución de la Rentabilidad en el Servicio Internacional

Fuente: Sistema Administrativo - Financiero

El EBITDA del ejercicio fiscal tuvo un crecimiento de USD. 2.864.406,24 y este indicador nos permite demostrar que la empresa obtuvo beneficios de su actividad productiva resultado de una adecuada política de gasto, reestructuración de personal, reducción de gastos administrativos y generación de negocios rentables como los citados en la línea de negocio postal e internacional.

A continuación se presenta la gráfica que muestra la evolución de la EBITDA de los años 2013 a 2016.

Gráfico 19 Evolución de la EBITDA



Fuente: Sistema Administrativo - Financiero



REGISTRO OFICIAL®

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ECUADOR

Suscríbase



Quito

Avenida 12 de Octubre N 23-99 y Wilson
Edificio 12 de Octubre - Segundo Piso
Teléfonos: 2234540 - 2901629 Fax: 2542835
3941-800 Ext.: 2301

Almacén Editora Nacional

Mañosca 201 y 10 de Agosto
Telefax: 2430110

Guayaquil

Av. 9 de Octubre N° 1616
y Av. Del Ejército esquina,
Edificio del Colegio de Abogados del Guayas,
primer piso. Telf. 252-7107



www.registroficial.gob.ec