

**INFORME  
RENDICIÓN DE CUENTAS  
2022**



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

**JUNIO 2023  
QUITO - ECUADOR**

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. ANTECEDENTES .....	3
3. MARCO NORMATIVO .....	6
4. INSTITUCIONALIDAD .....	7
5. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2021 - 2025 .....	9
6. GESTIÓN REALIZADA .....	11
7. APORTES DE LA CIUDADANÍA.....	38
8. MENSAJE A LA CIUDADANÍA .....	40

## 1. INTRODUCCIÓN

El Servicio Postal se reconoce como un servicio público básico a nivel mundial, por lo tanto, se creó la Unión Postal Universal (UPU) cuyos miembros suscribieron el Convenio Universal Postal, en la cual se establece la obligatoriedad de garantizar la prestación del servicio postal universal de forma viable y perenne.

En Ecuador, la Constitución de la República lo establece como un servicio público, cuya paralización está totalmente, prohibido, como lo establece el numeral 15 del artículo 326. En este mismo sentido, se mantiene vigente la Ley General de Servicios Postales, donde se expone que los servicios postales se consideran servicios de interés general y son administrados, regulados y controlados por el Estado, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley.

A partir de febrero de 2021, se crea la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP misma que actuará como el Operador Postal Designado para garantizar el servicio postal universal; no obstante, se le faculta de generar actividades postales conexas y complementarias que generen auto sustentabilidad en la gestión postal a cargo del Estado.

Con estos antecedentes, se convierte en reto y objetivos empresariales que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP garantice el Servicio Postal Universal (servicio público) e implemente líneas de negocio postal (libre competencia) que permita a la ciudadanía acceder a un servicio postal integral de calidad a precios justos y competitivos, generando una auto sostenibilidad de la empresa pública, principalmente con una orientación social y empresarial.

El principal lineamiento para la gestión empresarial se basa en el cumplimiento al artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 1244 que establece como objeto principal de Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP: *“(...) Prestar el servicio postal universal en todas sus modalidades a nivel nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal, de conformidad con la Ley General de Servicios Postales y el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (...)”*.

## 2. ANTECEDENTES

El Estado Ecuatoriano hasta el año 2020 prestaba el servicio postal universal y gestionaba la venta de servicios postales complementarios a través de la Empresa Pública Correos del Ecuador – CDE EP; no obstante, durante los últimos ejercicios

fiscales, dicha empresa sufrió un deterioro en la calidad de su servicio, afectando la confiabilidad de los clientes y generando resultados negativos en la gestión comercial.

En este sentido, mediante Decreto Ejecutivo No. 1056 del 19 de mayo de 2020 se dispone la “liquidación” de la Empresa Pública Correos del Ecuador – CDE EP, cuyos activos y pasivos finales se transferirán al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.

A diciembre de 2020, el Directorio de la Empresa Pública Correos del Ecuador - CDE EP mediante Resolución No. DIR CDE EP0092020, de 22 de diciembre de 2020, resolvió "(...) *Dar por conocido y aprobar el informe de “Opciones para Garantizar La Continuidad del SPU. Escisión de la Empresa Pública Correos del Ecuador” (...)* Sobre la base del informe presentado por la Gerencia General de CDE EP, se recomienda al Presidente de la República la suscripción del Decreto Ejecutivo que disponga la escisión de la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP”; “Artículo 2. Disponer a la Administración de CDE EP, solicite a la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP y al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (...), remita los pronunciamientos motivados de acuerdo a las competencias de cada institución (...);” “Artículo 3. Solicitar al Presidente del Directorio que una vez que se cuente con los pronunciamientos motivados de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas y del Ministerio del ramo, se remitan dichos pronunciamientos con el expediente completo a la Presidencia de la República para que se continúe con el proceso conforme la normativa vigente y aplicable para estos casos (...).”

Con estos antecedentes, y con la finalidad de garantizar la prestación del servicio postal universal, la Presidencia de la República mediante Decreto Ejecutivo No. 1244 del 23 de febrero de 2021 dispone la Creación de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, cuyos objetivos son: 1. Actuar como Operador Postal Designado para todos los efectos de la ley (SPU); y, 2. Brindar servicios y actividades conexas y complementarias postales (libre competencia).

El referido Decreto Ejecutivo en su artículo 3 plantea que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP asumirá todos los activos, pasivos y patrimonio relacionados con el Servicio Postal Universal, servicios y actividades conexas y complementarias a este servicio postal desde la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP; mientras que los demás activos y pasivos serán transferidos al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, en concordancia con el Decreto Ejecutivo No. 1056, que dispuso la liquidación de la Empresa Pública.

## **Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador**

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada - Pusuquí  
Código postal: 170308 / Quito - Ecuador  
[www.serviciopostal.gob.ec](http://www.serviciopostal.gob.ec)

Es importante señalar que el artículo 4 del Decreto Ejecutivo No. 1244 señala que el objeto social de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, presenta:

1. Prestar el servicio postal universal en todas sus modalidades a nivel nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal, de conformidad con la Ley General de Servicios Postales y el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal.
2. Proporcionar, mantener y promover la calidad del servicio público en la prestación del Servicio Postal Universal.
3. Realizar operaciones necesarias para la custodia y venta de emisiones filatélicas.
4. Realizar emisiones de sellos postales de beneficencia en cuyo valor inicial se incluirá el adicional que se destine a este efecto, mismo que no será considerado como parte de los recursos económicos de la empresa pública y será entregado a las instituciones que solicitaron la emisión de beneficencia una vez que se ha comercializado todo el tiraje de dicha emisión.
5. Implementar y establecer condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas y las decisiones comerciales que permitan la venta de productos servicios postales para atender las necesidades de los usuarios en general y del mercado, para lo cual establecerá condiciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas.
6. Realizar todo tipo de actos, acuerdos, convenios, contratos civiles o comerciales, fideicomisos, inversiones, comisiones, para el cumplimiento de su objeto social.
7. Prestar servicios de soporte, consultoría, asesoría a nivel nacional e internacional en materia postal.
8. Todas aquellas actividades que le permitan la Constitución de la República del Ecuador, los convenios internacionales, las leyes, reglamentos y las Resoluciones del Directorio.

La escisión propuesta, excluye a la nueva Empresa Pública de litigios, problemáticas e ineficiencias que presentaba Correos del Ecuador, siendo necesario establecer modelos de gestión exitosos que garanticen un servicio postal universal de calidad y acceso a servicios postales complementarios efectivos a precios justos.

El escenario planteado en el informe de escisión establecía el inicio inmediato de operaciones de la nueva empresa pública. No obstante, para que SPE EP pueda

iniciar la gestión empresarial, debía cumplir la reglamentación nacional e internacional que le permita operar, en su calidad de Operador Postal Designado.

Es importante señalar que mediante Acuerdo No. MINTEL-MINTEL-2021-0009 del 12 de agosto de 2021, el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información aprobó el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal 2021-2024 de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

### 3. MARCO NORMATIVO

- **Constitución de la República del Ecuador**

Artículo 16, numeral 1 y 2 establece *“Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos, el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”*.

Artículo 17, numeral 2 expresa *“El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada”*.

Artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, en relación con el principio de legalidad en derecho público, estipula que: *“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley”*.

Artículo 227 ídem determina: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*.

Artículo 315 de la Carta Magna, se refiere a la naturaleza jurídica y competencias de las empresas públicas, conforme a lo siguiente: *“El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de*

*acuerdo con la Ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales”.*

La Constitución de la República en el numeral 15 del artículo 326 señala que “(...) *Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios (...)*”.

- **Convenio Universal Postal**

El Convenio Universal Postal en su artículo 3 señala que “(...) 4. *Los Países miembros se asegurarán de que la prestación del servicio postal universal se haga en forma viable, garantizando su perennidad (...)*”.

- **Ley Orgánica de Empresas Públicas**

La Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 48 de 16 de octubre de 2009, establece el marco jurídico para la “*Constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República*”.

## 4. INSTITUCIONALIDAD

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

En este sentido, el artículo 2 del Decreto Ejecutivo 1244 determina que “*La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, actuará como el Operador Postal Designado para todos los efectos de la Ley*”. El numeral 1 del artículo 4 del

Decreto mencionado, establece como objeto principal de Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP: “(...) *Prestar el servicio postal universal en todas sus modalidades a nivel nacional e internacional, así como servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal, de conformidad con la Ley General de Servicios Postales y el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal (...)*”.

El 19 de mayo de 2021 mediante Resolución Nro. MINTEL-STAP-TH-00013-2021, la Empresa obtuvo el título habilitante emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información para realizar la operación de servicios postales de admisión, clasificación, distribución y entrega, en categoría de operación Internacional; y, para que realice las actividades postales de: envíos express documentos, envío express paquetería, masivo, volanteo, valija diplomática, transporte y giros postales.

Con fecha 15 de octubre 2021, se suscribió el contrato de autorización Nro. MINTEL-STAP-TH-C2021-039, mismo que constituye el Título Habilitante, mediante el cual, el MINTEL otorga la Autorización para la Operación del Servicio Postal Universal (SPU) y el uso exclusivo de la Red Postal Pública a favor de la EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP, por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información para que realice los servicios postales de admisión, clasificación, distribución y entrega, en categoría de operación internacional; para brindar el servicio básico u ordinario de correspondencia que comprende envíos de cartas, tarjetas postales, pequeños paquetes de correspondencia e impresos de hasta dos kilogramos (2kg) de peso y cecogramas de hasta siete kilogramos (7kg) de peso.

Con fecha 15 de diciembre 2021, mediante Resolución SENAE-SGO-2021-161-RE, se recibe el Código OCE asignado por El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador como nuevo Operador de Comercio Exterior.

Mediante oficio Nro. MINTEL-MINTEL-2021-0798-O de 21 diciembre de 2021, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), notificó a la Unión Postal Universal (UPU) y a la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) que el nuevo operador postal designado de Ecuador es la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador. Así mismo, UPAEP mediante Oficio No 0569 de 22 de diciembre de 2021, puso en conocimiento de las entidades del sector postal de los países y territorios miembros de la Unión la designación de la Mgs. Verónica Alcívar, como Gerente General de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

## 5. PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2021 - 2025

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP se articula al Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, tomando en cuenta que el mercado postal se basa en el principio de igualdad de oportunidades, donde no pueden existir empresas que reciban privilegios especiales del Gobierno y al ser una empresa pública, ésta debe innovar y poner todos sus esfuerzos para satisfacer constantemente a los consumidores si quieren prosperar.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP se alinea al Eje Económico, el cual expresa en su objetivo 4 que *“El análisis de las decisiones colectivas vincula la teoría del comportamiento individual al proceso de toma de decisiones políticas. Esta teoría establece que, si la búsqueda del interés individual y la estructura de incentivos determinan las decisiones del mercado, es de suponer que esos factores también influyen sobre las decisiones políticas, debido a que ambas instituciones están conformadas por los mismos individuos”*.

*“(…) Teniendo en cuenta que el sector público funciona como el sector privado bajo condiciones de escasez e incertidumbre, los políticos ofrecen medios para enfrentar esta escasez distribuyendo el ingreso y la riqueza con el afán de promover el bienestar en general. Es así como la política se convierte en el sustituto del mercado, para satisfacer ciertas actividades que a los mercados les resulta difícil de proveer. Todo esto se hace mediante el presupuesto del Gobierno. Por tal motivo, es de vital importancia que se establezcan reglas fiscales claras y estables en el tiempo que permitan alcanzar la sostenibilidad de las finanzas públicas”*.

*“Desde una perspectiva de corto plazo es fundamental la implementación de una política de gasto público que priorice la inversión, en capital humano, educación, salud e infraestructura, y que sea sostenible en el largo plazo”*.

Por su parte, la Política 4.3 hace alusión a *“Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social”*.

Adicionalmente, como se ha manifestado el servicio postal universal es considerado como un servicio público, razón por la cual, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP tiene una vinculación en el Eje Institucional y particularmente en el objetivo nacional 14 *“Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía”*, puesto que en su contenido de fondo se establece: *“El Estado, en todos sus niveles de gobierno, debe*

*garantizar a los ciudadanos el pleno goce de sus derechos. Para la consecución de este fin es necesario contar con un Estado que facilite la prestación de sus servicios a la población de manera oportuna, eficiente y en igualdad de oportunidades”.*

Finalmente, es importante señalar que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP se encuentra alineada a la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal Sectorial emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información a través del Objetivo de “Potenciar el acceso y la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en todo el territorio nacional”.

**Tabla 1. Alineación Directa al Plan Nacional de Desarrollo 2021 – 2025**

Ejes	Objetivos	Política	Territorial	Meta
Eje económico	Objetivo 4: Garantizar la gestión de las finanzas públicas de manera sostenible y transparente	4.3. Incrementar la eficiencia en las empresas públicas con un enfoque de calidad y rentabilidad económica y social	4.4. H3. Reducir la dependencia de las asignaciones del PGE a través de procesos de optimización de la gestión y el fortalecimiento de la recaudación propia	4.3.1. Aumentar de 66.67% a 91.67% las empresas públicas en operación con EBITDA positivo
Eje Institucional	Objetivo 14: Fortalecer las capacidades del Estado con énfasis en la administración de justicia y eficiencia en los procesos de regulación y control, con independencia y autonomía	14.2. Potenciar las capacidades de los distintos niveles de gobierno para el cumplimiento de los objetivos nacionales y prestación de servicios con calidad.	H4. Fortalecer las capacidades técnicas e institucionales de los diferentes niveles de gobierno para ejercer las competencias desconcentradas y descentralizadas	14.3.2. Aumentar el índice de percepción de calidad de los servicios públicos de 6,10 a 8,00.

**Fuente:** Dirección de Planificación Empresarial

**Elaborado:** Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

## 6. GESTIÓN REALIZADA

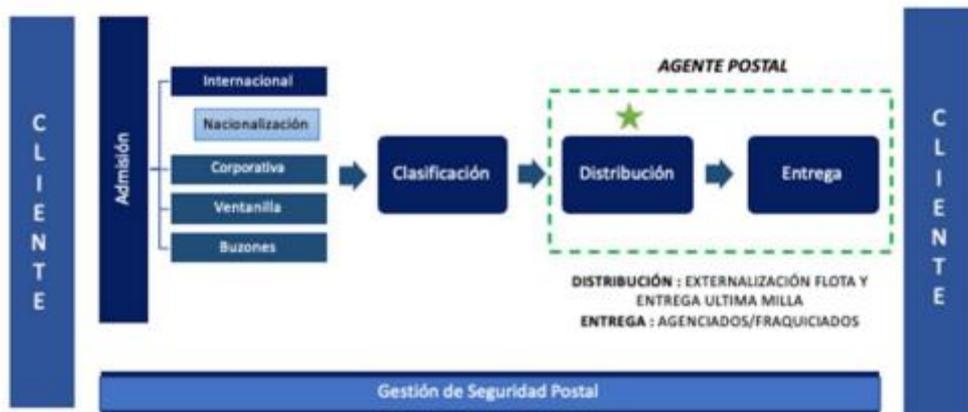
### Gestión de Operaciones:

#### Modelo operativo

El objetivo de Servicios Postales del Ecuador es aplicar un modelo operacional eficiente que permita, a través del desarrollo de un modelo altamente productivo, asegurar la calidad en la prestación de los servicios postales a través de un proceso de modernización interno (automatización de procesos postales, utilizando tecnología de punta que permita tener una buena trazabilidad de la paquetería) y externo (convenios con la empresa privada a fin de generar confiabilidad, seguridad y satisfacción a los clientes en los tiempos de entrega de la paquetería postal), así como de mejora continua y permanente en el proceso de la cadena de valor (Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega), que se ve reflejado en el desarrollo humano y tecnológico.

El modelo procura generar una administración efectiva y eficiente de recursos económicos garantizando el cumplimiento en los tiempos de entrega y el aumento en la satisfacción del cliente respecto al servicio recibido.

**Gráfico 1. Modelo operativo**



**Fuente:** Gerencia Nacional de Operaciones

**Elaborado:** Gerencia Nacional de Negocios

Este modelo consiste en que toda la gestión de admisión y clasificación sea manejada a través de recursos propios, de acuerdo a lo proporcionado por Correos del Ecuador en liquidación producto de la Escisión proceso que culminó en Julio del 2022. Sin embargo, la gestión final o de última milla no puede ser ejecutada con normalidad debido a los pocos bienes inmuebles recibidos, falta de personal y recursos financieros y logísticos que nos permita llegar hasta el destinatario final.

Para lo cual se ha considerado manejar el proceso de entrega a través de agentes postales autorizados, quienes son los encargados de recolectar la paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación para posterior realizar la entrega. Lo mismo ocurre cuando existe paquetería que deba salir del país (exportación) bajo la cual los agentes postales autorizados realizarán la gestión de venta y entrega a los mismos puntos de Tratamiento Postal o de Clasificación según sea el caso.

Para lo cual se ha considerado manejar el proceso de entrega a través de agentes postales autorizados, quienes son los encargados de recolectar la paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación para posterior realizar la entrega. Lo mismo ocurre cuando existe paquetería que deba salir del país (exportación) bajo la cual los agentes postales autorizados realizarán la gestión de venta y entrega a los mismos puntos de Tratamiento Postal o de Clasificación según sea el caso.

Es importante considerar que, para enlazar los Centros Nacionales de Clasificación con provincias, se han considerado Centros de Tratamiento Postal en lugares específicos y estratégicos desde donde se realizará el abastecimiento de paquetería proveniente de Quito y de Guayaquil al resto del país a través de la externalización.

La gestión de Operaciones postales tiene como misión: *“Gestionar la provisión efectiva de los servicios postales comercializados por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.”*

En el macro proceso se visualizan las siguientes etapas:

**Admisión:** La misma que se cumple a través de Zona Primaria

**Clasificación:** Que se realiza en los Centros de Clasificación (o Procesamiento), que consiste en: recepción, clasificación fina o gruesa, ingreso a MPS, despacho, generación de coordenadas para lograr ubicabilidad de la carga postal.

**Entrega al destinatario final:** Esta se genera a través de agencias o cliente final con el proveedor de servicio de última milla.

### Entregas realizadas SPU y Registrados

Se ha procedido con la entrega efectiva de un total de 68.188 entregas SPU en los meses correspondientes abril - diciembre del año 2022.

**Tabla 2. Entregas SPU**

UIO			
Mes	Quito	Guayaquil	Total
Abril	2.992	3.339	6.331
Mayo	2.515	3.156	5.671
Junio	1.859	2.080	3.939
Julio	3.471	5.643	9.114
Agosto	3.365	4.391	7.756
Septiembre	2.415	5.040	7.455
Octubre	5.062	4.837	9.899
Noviembre	5.607	4.960	10.567
Diciembre	3.264	4.192	7.456
<b>Total</b>	<b>30.550</b>	<b>37.638</b>	<b>68.188</b>

**Fuente:** Dirección de Operaciones  
**Elaborado:** Dirección de Operaciones

### Entregas de carga Servientrega

En lo que respecta a la entrega de última milla, el cual inició el 15 de febrero de 2022, los Centros Nacionales de Clasificación han presentado un notable incremento a partir del mes de abril, alcanzando la entrega efectiva al proveedor de un total de 4.434 paquetes hasta el mes de diciembre del año 2022; a continuación, el detalle los valores:

**Tabla 3. Carga Servientrega**

Entregas con Servientrega		
Mes	Quito	Guayaquil
Abril	1.868	1.563
Mayo	1.279	1.233
Junio	1.280	249
Julio	976	179
Agosto	851	223
Septiembre	1.213	295
Octubre	1.295	319
Noviembre	915	183
Diciembre	984	190
<b>Total</b>	<b>10.661</b>	<b>4.434</b>

Fuente: Dirección de Operaciones

Elaborado: Dirección de Operaciones

### Entregas de carga en Agencias

En lo que concierne a requerimientos de retención en agencias, los Centros Nacionales de Clasificación han procedido con la ubicación y despacho de envíos, éste es un proceso constante debido a los canales de requerimiento que poseen los clientes, a continuación, el detalle del servicio:

**Tabla 4. Carga en Agencias**

Mes	Agencia Pusuquí	Agencia CCNU	Agencia Chimbacalle	Agencia Sauces
Abril	231	66	9	459
Mayo	1.970	121	83	1.260
Junio	1.929	161	66	785
Julio	2.011	449	93	972

Agosto	1.079	1.139	729	450
Septiembre	1.025	2.337	969	94
Octubre	1.559	3.736	2.304	1.156
Noviembre	653	1.387	720	515
Diciembre	1.164	2.836	1.646	461
<b>Total</b>	<b>11.621</b>	<b>12.232</b>	<b>6.619</b>	<b>6.152</b>

**Fuente:** Dirección de Operaciones

**Elaborado:** Dirección de Operaciones

### Estadísticas mensuales - Zona Primaria

La tabla 5 señala la cantidad de piezas recibidas y procesadas durante el año 2022 por parte de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, las cuales provienen de otras administraciones postales del mundo.

**Tabla 5. Estadísticas mensuales - Zona Primaria**

Mes	Cantidad sacas recibidos CP	Cantidad de envíos recibidos CP	Cantidad sacas de recibidos EMS	Cantidad de envíos recibidos EMS	Cantidad sacas de recibidos LC	Cantidad de envíos recibidos LC	Total sacas recibidas postales	Total recibidos envíos postales
Enero	256	0	123	0	775	0	1.154	0
Febrero	296	0	134	1	939	0	1.369	1
Marzo	290	562	125	51	250	11.569	665	12.182
Abril	102	995	53	350	200	13.657	355	15.002
Mayo	284	176	143	113	300	32.227	727	32.516
Junio	217	472	107	89	652	9.804	976	10.365
Julio	147	202	74	77	471	1.851	692	2.130
Agosto	441	699	205	442	1.441	21.767	2.087	22.908
Septiembre	361	714	162	280	1.196	7.821	1.719	8.815
Octubre	265	849	132	373	647	4.004	1.044	5.226
Noviembre	393	741	175	367	1.207	8.259	1.775	9.367
Diciembre	353	1.060	130	362	596	5.723	1.079	7.145
<b>Total</b>	<b>3.405</b>	<b>6.470</b>	<b>1.563</b>	<b>2.505</b>	<b>8.674</b>	<b>116.682</b>	<b>13.642</b>	<b>125.657</b>

**Fuente:** Dirección de Operaciones

**Elaborado:** Dirección de Operaciones

### Gestión de Negocios

Las principales acciones que se han realizado durante el año 2022 son las siguientes:

#### Servicio de nacionalización de paquetería postal tipo Courier

- Se realizó el envío de mailing a las consolidadoras de carga del Ecuador para socializar el servicio.
- Reuniones de presentación del servicio de nacionalización a empresas consolidadoras.
- Se suscribió un contrato modificatorio suscrito con CAESA el 1 de diciembre de 2022, por un plazo de 1 año, que aborda el Servicio Nacionalización paquetería Courier Categoría 4x4 por kilos y Nacionalización paquetería Courier, otras categorías.
- Se suscribió un contrato suscrito con ROL CARGO el 19 de diciembre de 2022, por un plazo de 1 año, que aborda el Servicio Nacionalización paquetería Courier Categoría 4x4 y todas las categorías.

#### Productos filatélicos

- El 12 de diciembre de 2022, se realizó el evento de la cancelación de la emisión postal navideña.

#### Expedición Internacional

- En el mes de agosto de 2022, se inició la expedición internacional a 19 destinos con el servicio SPU y EMS.
- Socialización del servicio mediante boletines a medios tradicionales y con imágenes promocionales en redes sociales.
- Socialización de los servicios de la EP con los puntos del encuentro.

#### Exporta fácil

- Con el objetivo de apoyar a los emprendedores y empresarios ecuatorianos a para dar a conocer su productos en el exterior a costos asequibles, de la mano del Ministerio de la Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca, el Ministerio de Cultura y Patrimonio, el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador y el Instituto Nacional de Cultura y Patrimonio se han implementado mesas técnicas para relanzar el

Programa de Gobierno Exporta Fácil previsto entre los meses de noviembre y diciembre de 2023.

### Convenios

- Determinación de importancia de firma de convenios con grupos de interés para la apertura de canales para la promoción de los productos y servicios de la empresa.
- El 7 de octubre de 2022 se suscribió un convenio interinstitucional con la Cámara Ecuatoriano China, que tiene por objeto diseñar e implementar estrategias conjuntas para brindar acompañamiento y asesoramiento en las relaciones comerciales de ambas entidades en temas postales conforme el ámbito de su competencia, el cual tiene plazo de un año y no posee erogación de recursos.
- El 2 de diciembre de 2022 se suscribió un convenio interinstitucional con la Asociación de Jóvenes Empresarios del Ecuador, que tiene por objeto diseñar e implementar estrategias conjuntas para brindar acompañamiento y asesoramiento en las relaciones comerciales de ambas entidades en temas postales conforme el ámbito de su competencia, el cual tiene plazo de un año y no posee erogación de recursos.

### Productos y Servicios

- Generación de material comunicacional para la socialización de productos y servicios.
- Reuniones de trabajo con la mesa técnica para la actualización de tarifas; la empresa espera definió el tarifario para los servicios de Nacionalización Tipo Courier de la Categoría C hasta la G Mediante Resolución 0014 del 22 de julio de 2022.
- Contratación de material POP para las agencias postales y eventos públicos.
- Estrategia informativa en redes sociales y medios tradicionales para la socialización del proceso de entrega de paquetería entregada por CDE de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.
- El día jueves 15 de septiembre de 2022, se publicó en nuestra página web los listados de las guías de la paquetería 2017, las mismas que se podrán visualizar en el siguiente link <https://www.serviciopostal.gob.ec/wordpress/paquetes-2017/>, no

obstante, su respectiva publicación en medios de prensa; asimismo, se publicarán los años 2018 y 2019.

- Con Oficio Nro. SPE EP-GG-2022-0366-O del 16 de septiembre, la Gerente General de SPE EP, pone en conocimiento de los miembros del Directorio la planificación respectiva para poder entregar la paquetería rezagada.
- Se realizaron publicaciones en las redes sociales de SPE EP, en la página web de SPE EP y en medios tradicionales (periódico), este proceso concluyó en el mes de diciembre de 2022.
- A partir del mes de marzo de 2023, SPE EP realizará las acciones legales pertinentes para ejecutar la declaración de rezagados, proceso de subasta, donación y destrucción, según corresponda.

### Resultados por línea de negocio versus metas

En función del Plan de Negocios, Expansión e Inversión durante el año 2022 se tenía proyectado una venta de USD. 4.365.914,08, y se llegó a USD 503.483,46 como se puede observar a continuación:

**Tabla 6. Resultados por línea de negocio (USD.)**

Productos/ servicios	Meta de ventas en monto (usd)				Ventas ejecutadas en monto (usd)				% Cumplimiento meta ventas
	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
<b>Línea de Negocios Internacional</b>									
E-commerce internacional (E-commerce y Nacionalización Tipo Courier)	104.363,11	431.789,43	852.200,16	2.628.912,49	24.456,81	13.385,73	32.582,99	104.126,08	4,35%
Servicio Postal Universal/Ordinario internacional (Expedición)			6.984,00	25.264,62			1.341,20	4.909,30	19,38%
Servicio Postal Universal/Ordinario internacional (Admisión)							218.316,34	84.551,18	100,00%

Envíos Express de documentos y paquetería (EMS) internacional			15.054,00	21.502,13			4.546,90	12.818,50	47,50%
Línea de Negocios Internacional	104.363,11	431.789,43	897.448,16	2.747.467,87	24.456,81	13.385,73	256.787,43	206.405,06	11,98%
	<b>Línea de Negocios Nacional</b>								
Envíos Express de documentos y paquetería (EMS) local y nacional	-	4.692,00	14.076,00	14.173,75					0,00%
Servicio Postal Universal/Ordinario	-	283,10	8.046,00	8.046,00				2,07	0,01%
Filatelia							1.598,56	865,67	100,00%
Correspondencia Masiva local o nacional	2.710,00	21.680,00	24.390,00	25.826,75					0,00%
E-commerce local o nacional	2.050,00	10.250,00	18.450,00	30.171,90					0,00%
Línea de Negocios Nacional	4.760,00	36.905,10	64.962,00	78.218,40	-	-	1.598,56	867,74	1,33%
<b>Total</b>	<b>109.123,11</b>	<b>468.694,53</b>	<b>962.410,16</b>	<b>2.825.686,27</b>	<b>24.456,81</b>	<b>13.385,73</b>	<b>258.385,99</b>	<b>207.272,80</b>	<b>11,53%</b>

**Fuente:** Plan de Negocios Expansión e Inversión 2022

**Elaborado:** Gerencia Nacional de Negocios

### Gestión del Talento Humano

A diciembre de 2022, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP presentó una nómina de noventa y dos (92) personas, si se lo compara con el gasto del mes de diciembre del año inmediato anterior (55) se evidencia una variación porcentual del 40,21%.

Finalmente, en lo que respecta a diciembre entre el 2021 y 2022 el incremento en el número de servidores vinculados fue de treinta y siete (37).

**Tabla 7. Distribución de Personal SPE EP**

Grupo laboral	A Diciembre 2022			
	Personal	%	Remuneración	%
Carrera LOEP	74	80,43%	57.346,00	57,95%
Código de trabajo	3	3,26%	1.788,00	1,81%
Libre remoción (NJS)	15	16,30%	39.819,00	40,24%
<b>TOTAL</b>	<b>92</b>	<b>100,00%</b>	<b>98.953,00</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Nómina de personal Diciembre - 2022

**Elaboración:** Dirección de Talento Humano

La Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador, se encuentra gestionando la aprobación del Estatuto Orgánico por Procesos y Estructura Organizacional, ante los entes rectores pertinentes, con la finalidad de normalizar y regularizar el talento humano, en el marco de la normativa vigente.

#### **Apalancamiento de la fuerza laboral**

Con la finalidad de complementar las acciones que complementan los distintos procesos productivos de la Dirección de Operaciones Postales y de la Dirección de Caneles y Servicio al Cliente, a través de la Cooperación Interinstitucional se ha logrado suscribir convenios entre la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP e instituciones de Educación Superior para llevar a cabo la coordinación para que se lleven a cabo prácticas pre profesionales en la SPE EP, con la finalidad de apalancar la fuerza laboral, a través de beneficios bilaterales, tanto para la EP y como para las instituciones de educación y sus estudiantes, conforme el siguiente detalle:

**Tabla 8. Apalancamiento de Talento Humano**

Entidad	GN negocios	GN operaciones	Total	Costo beneficio
Instituto Superior Tecnológico Universitario ISMAC	3	6	9	USD. 5.265,00 (Remuneración promedio mensual)

Impulso a la gestión	Atención en Servicio al Cliente	Búsqueda de paquetería postal Aforo de paquetería postal Pesaje de paquetería postal	9	de 9 Operadores Postales)
----------------------	---------------------------------	--	---	---------------------------

**Fuente:** Base de control de prácticas pre profesionales SPE EP Diciembre 2022

**Elaboración:** Dirección de Talento Humano

### **Gestión Financiera**

La naturaleza de la Empresa incide directamente en el marco regulatorio que guían el actuar del personal que la conforma en las diferentes actividades que se desarrollan en esta área, tal es así, que la Empresa se encuentra sujeta a la Constitución, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Normas Internacionales de Información Financiera, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, entre otros instrumentos legales que se encuentran vigentes actualmente.

Los registros contables se realizan sobre la base Contable de Acumulación o Devengo (COPLAFIP, NIIF). La política contable se sujeta a la norma vigente, a fin de que las decisiones relacionadas al registro contable sean uniformes en el tiempo. Se ha considerado para un futuro próximo plasmar las políticas contables en un documento, que además permita realizar la validación de cifras basada en el principio del Devengado y la integración Presupuesto - Contabilidad.

### **Estado de Situación Financiera**

En el Estado de Situación Financiera se aprecia un crecimiento en los valores de Activo, Pasivo y Patrimonio, los valores registrados corresponden a la información contable registrada y reportada, base sobre la cual se ha realizado el pago de tributos al SRI (IVA y retenciones de renta a funcionarios) y a MINTEL (1% sobre ventas diferentes de SPU).

Los valores de cada uno de los grupos se reflejan en la tabla Estado de situación financiera (Expresado en USD), en la cual se puede apreciar la variación con relación al cuarto trimestre de 2021, valor que corresponde al cierre de 2021.

**Tabla 9. Estado de situación financiera (USD.)**

No	Estado de situación financiera	Año de Cierre	Corte Trimestre IV	%
			Año 2022	Variación
1	<b>Total Activos</b>	<b>155,900.50</b>	<b>2,807,370.80</b>	<b>1700.75%</b>
2	<b>Activos Corrientes</b>	<b>155,900.50</b>	<b>1,013,200.35</b>	<b>549.90%</b>
3	Efectivo y Equivalentes	47,845.01	350,806.39	633.21%
4	Cuentas por cobrar	108,055.49	498,556.90	361.39%
5	Otros Activos Corrientes	-	163,837.06	100.00%
6	<b>Activos No Corrientes</b>	-	<b>1,794,170.45</b>	<b>100.00%</b>
7	Propiedad Planta y Equipo	-	33,458.10	100.00%
8	Otros activos no corrientes	-	1,760,712.35	100.00%
9	<b>Total Pasivos</b>	<b>29,135.24</b>	<b>1,009,992.44</b>	<b>3366.57%</b>
10	<b>Pasivos Corrientes</b>	<b>29,135.24</b>	<b>340,113.05</b>	1067.36%
11	Obligaciones corto plazo	2,480.39	115,249.19	4546.41%
12	Otros pasivos corrientes	26,654.85	224,863.86	743.61%
13	<b>Pasivos No Corrientes</b>	-	<b>669,879.39</b>	100.00%
14	Obligaciones a largo plazo	-	665,906.46	100.00%
15	Otros pasivos no corrientes	-	3,972.93	100.00%
16	<b>Patrimonio</b>	<b>126,765.26</b>	<b>1,797,378.36</b>	<b>1317.88%</b>
17	Patrimonio Público	667,862.63	2,102,712.45	214.84%
18	Resultados Acumulados	-	-541,097.37	-100.00%
19	Resultado del Ejercicio	-541,097.37	235,763.28	-143.57%
	<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>155,900.50</b>	<b>2,807,370.80</b>	<b>1700.75%</b>

**Fuente:** Gerencia Nacional Administrativa Financiera

**Elaborado:** Dirección Financiera

La variación más importante se registra en la cuenta Otros Activos No Corrientes, como consecuencia del registro de las cuentas por cobrar internacionales,

resultado del proceso de transferencia de saldos realizada por Correos del Ecuador en liquidación.

Dentro del pasivo, el crecimiento se da como consecuencia de lo expresado en el párrafo precedente, la cual se realizó el registro de la contraparte en la cuenta Obligaciones a Largo Plazo, que les corresponde a las Administraciones postales. Otro rubro pendiente corresponde a depósitos que se encuentran en proceso de facturación, por transferencias de Operadores Postales que van a ser registradas en 2023 y que se reconocen como fondos de terceros.

El Patrimonio Institucional se ve afectado principalmente por los resultados acumulados del ejercicio 2021, mientras que en 2022 el resultado al 31 de diciembre de 2022 alcanzó los USD 235.763,28.

#### Estado de Resultados:

**Tabla 10. Estado de resultados (USD)**

No	Estado de resultados	Trimestre IV 2021	Trimestre IV 2022	%
		Cierre	Cierre	Variación
1	Ingresos operacionales	5,669.90	503,483.46	8780%
2	Gastos y Costos operacionales (-)	546,727.52	1,629,627.36	198%
3	EBITDA (3 = 1 - 2)	-541,057.62	-1,126,143.90	108%
4	Depreciaciones, Amortizaciones Operacionales (-)	-	3,233.88	100%
5	<b>Resultado Operacional (EBIT) (5 = 3 - 4)</b>	<b>-541,057.62</b>	<b>-1,129,377.78</b>	109%
6	Total ingresos no operacionales	-	1,431,813.90	100%
7	Gastos y costos no operacionales (-)	39.75	66,672.84	167630%
8	Otros Egresos (-)	-	-	100%
9	<b>Resultado No Operacional (6 - 7 - 8)</b>	<b>-39.75</b>	<b>1,365,141.06</b>	-3434417%
10	<b>Resultado Neto (10 = 5 + 9)</b>	<b>-541,097.37</b>	<b>235,763.28</b>	-144%
	Transferencias recibidas desde el Gobierno Central	-	1,431,813.09	100%
	Transferencias entregadas al Gobierno Central	-	-	100%

**Fuente:** Gerencia Nacional Administrativa Financiera

**Elaborado:** Dirección Financiera

Conforme nuestra Institución desarrolla actividades, se refleja un crecimiento constante en el volumen de ventas, de igual manera se aprecia un crecimiento en los gastos de operación.

**Ejecución Presupuestaria:**

**Tabla 11. Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento (Acumulado)**

Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento (USD)							
Descripción	Presupuesto permanente			Presupuesto no permanente			Total presupuesto
	Recursos propios	Transf. recibidas	Créditos	Recursos propios	Transf. recibidas	Créditos	
<b>Ingresos</b>							
Codificado	5,006,083.78	1,500,000.00	-	-	-	-	<b>6,506,083.78</b>
Ejecutado	685,804.66	1,431,813.09	-	-	-	-	<b>2,117,617.75</b>
Saldo de bancos							<b>14841.78</b>
Saldo por devengar	<b>4,320,279.12</b>	<b>68,186.91</b>	-	-	-	-	<b>4,373,624.25</b>
% de ejecución	13.70%	95.45%	0%	0%	0%	0%	32.78%
<b>Gastos</b>							
Codificado	5,006,083.78	1,500,000.00	-	-	-	-	<b>6,506,083.78</b>
Ejecutado	378,278.83	1,351,302.03	-	-	-	-	<b>1,729,580.86</b>
Saldo por devengar	<b>4,627,804.95</b>	<b>148,697.97</b>	-	-	-	-	<b>4,776,502.92</b>
% de ejecución	7.56%	90.09%	0%	0%	0%	0%	26.58%

**Fuente:** Gerencia Nacional Administrativa Financiera

**Elaborado:** Dirección Financiera

**Indicadores Financieros**

**Tabla 12. Indicadores Financieros**

Tipo	Indicador	Fórmula del Indicador	Año de Cierre	Corte Trimestral Año en Curso
Liquidez	Liquidez corriente	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	5,35	2,98
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Total pasivos corrientes}}$	5,35	2,50
Solvencia	Endeudamiento del activo	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	0,19	0,36

	Endeudamiento patrimonial	Pasivo total Patrimonio	0,23	0,56
	Apalancamiento	Activo total Patrimonio	1,23	1,56
Gestión	Impacto de Gastos Administrativos y Ventas	Gastos Administrativos y Ventas	96,43	2,26
Rentabilidad	Rentabilidad sobre el Activo	Utilidad Neta Total Activo	-	0,08
	Rentabilidad sobre el Patrimonio	Utilidad Neta Total Patrimonio	-	0,13

**Fuente:** Gerencia Nacional Administrativa Financiera

**Elaborado:** Dirección Financiera

### Gestión Jurídica

#### Elaboración de convenios

La Gerencia Nacional Jurídica a solicitud de las diferentes Gerencias, realizó la elaboración de convenios, los cuales son de responsabilidad de cada Gerencia proceder a la suscripción, notificación del administrador y remisión de un ejemplar para el archivo; los cuales fueron los siguientes:

**Tabla 13. Convenios**

Nro.	Convenio	Estado/Fecha de suscripción
1	TRANSFERUNION (Recaudación)	Vigente
2	Cámara de Comercio China	Vigente
3	AJE- Asociación de Juventud	Vigente
4	FACILITO (Recaudación)	Vigente
5	IPS	Suscrito, se espera regrese posterior a la firma de todos los suscriptores de UPU
6	ISMAL	Vigente
7	American Call Center	Remitido a la Gerencia Regional pero no fue devuelto
8	Asemec	Remitido a la Gerencia Nacional de Negocios, pero no fue devuelto
9	BYD	Remitido a la Gerencia Regional pero no fue devuelto
10	Ministerio del Interior	Revisión por contraparte

11	Ministerio de Turismo	Revisión por contraparte
12	PAQUERY	Se remitió último proyecto el 27/04/22 pero desistió la contraparte
13	UTPL	Se elaboró proyecto, pero no se suscribió
14	UTE	Vigente
15	SIDEJURE	Vigente
16	SKYPOSTAL DNA	Vigente

**Fuente:** Gerencia Nacional Jurídica

**Elaborado:** Gerencia Nacional Jurídica

### Elaboración de actos y contratos para procesos de contratación pública

En el último semestre del año 2022, la empresa ejecutó varios procesos de contratación pública, los cuales se detallan a continuación:

**Tabla 14. Actos y contratos para procesos de contratación pública**

Nro.	Proceso	Actos realizados
1	Contratación del servicio de seguridad y vigilancia para las oficinas de la empresa pública de servicios postales	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0010-R de 22/08/22) Resolución de Cancelación (SPE EP-GNAF.-2022-0013-R de 30/08/22) Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0017-R de 05/09/2022) Resolución de adjudicación (SPE EP-GNAF.-2022-0022-R de 27/09/22) Contrato para suscripción
2	Contratación precintos (ínfima cuantía)	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0011-R de 23/08/22)
3	Contratación cloud o enlace de datos	Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0039-R de 15/11/2022) Resolución de adjudicación (SPE EP-GNAF.-2022-0049-R de 15/12/22) Contrato para suscripción 22/12/22
4	Contratación compra de computadores (catálogo electrónico)	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0051-R de 20/12/22)
5	Adquisición de símbolos patrios	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0052-R de 20/12/22)
6	Contratación de póliza de seguros	Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0035-R de 31/10/2022) Resolución de adjudicación (SPE EP-GNAF.-2022-0044-R de 29/11/22)

7	Contratación operador aeroportuario Guayaquil	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0020-R de 13/09/22) Resolución de Declaratoria de Desierto (SPE EP-GNAF.-2022-0021-R de 26/09/22) Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0028-R de 13/10/2022) Resolución de adjudicación (SPE EP-GNAF.-2022-0037-R de 02/11/22) Contrato para suscripción
8	Contratación operador aeroportuario Quito	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0004-R de 10/08/22) Resolución de Declaratoria de Desierto (SPE EP-GNAF.-2022-0015-R de 30/08/22) Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0033-R de 24/10/2022) Resolución de Declaratoria de Desierto y archivo del proceso (SPE EP-GNAF.-2022-0053-R de 22/12/22)
9	Remodelación Chimbacalle	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0036-R de 02/11/22)
10	Mantenimiento vehicular	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0016-R de 05/09/22) Resolución de Declaratoria de Desierto (SPE EP-GNAF.-2022-0026-R de 11/10/22) Resolución de inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0034-R de 25/10/2022) Resolución de adjudicación (SPE EP-GNAF.-2022-0043-R de 23/11/22) Contrato para suscripción
11	Limpieza	Resolución de Inicio (SPE EP-GNAF.-2022-0006-R de 10/08/22)
12	Aires acondicionados	Proyecto de terminación de mutuo acuerdo
13	Convenio de pago contratación aeroportuario Quito	Se emitió el criterio y proyecto de convenio de pago mediante Memorando SPE EP-GNJ-2022-0098-M de 29 de diciembre de 2022
14	Convenio de pago seguridad y vigilancia	Devolución de requerimiento a través de Memorando Nro. SPE EP-GNJ-2022-0098-M de 29 de diciembre de 2022

**Fuente:** Gerencia Nacional Jurídica

**Elaborado:** Gerencia Nacional Jurídica

### Disposición respecto a registro de marca

Conforme la disposición realizada por la Gerencia General, la Gerencia Nacional Jurídica realizó el proceso de registro de la marca de la empresa como marca de producto y marca de servicio, las cuales fueron registradas mediante Resolución Nro. SENADI\_2022\_RS\_19868 y SENADI\_2022\_RS\_19926 de 22 de septiembre de

2022; actualmente está pendiente la notificación, la cual exprese que se pueda retirar el título habilitante; sin embargo desde la fecha mencionada la marca se encuentra bajo la custodia y reserva ante el mal uso de terceros.

Respecto a la gestión jurídica realizada durante el cuarto trimestre del año 2022 en relación a las actividades que se han ejecutado en los procesos judiciales y extrajudiciales cabe mencionar que la empresa fue notificada con tres procesos constitucionales que se derivan de terminación de la relación laboral de ex trabajadores de la extinta CDE EP que poseían la condición de sustitutos o como discapacitados y solicitan el reintegro al puesto y las remuneraciones y beneficios no percibidos desde la fecha de su salida, para lo cual la Gerencia Nacional Jurídica a través de su Dirección de Patrocinio y Coactiva ha realizado la defensa legal correspondiente.

Adicionalmente, se han presentado las denuncias correspondientes respecto a los hallazgos encontrados en diferentes paquetes postales ante la Fiscalía General del Estado, que actualmente se encuentran en proceso de indagación previa; así como el impulso a la denuncia presentada por el robo suscitado en las instalaciones de la empresa.

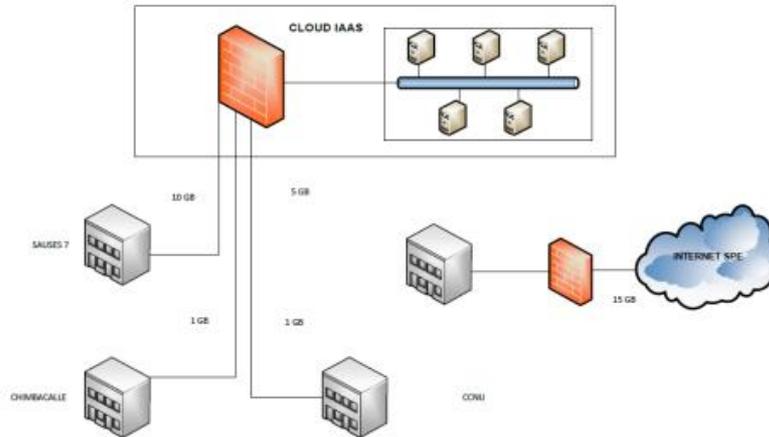
### **Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación**

#### **Infraestructura Tecnológica**

El 17 de enero de 2022 se realizó la primera implementación de un portal de consultas en una infraestructura propia en la nube, la cual fue arrendada con recursos de auto gestión.

En conjunto y con el apoyo de la empresa privada se otorgó a SPE servicios SaaS y de enlace de datos para la puesta en marcha de los servicios esenciales e interconexión entre las agencias y centros de clasificación de la institución.

**Ilustración 1. Diagrama SaaS Inicial SPE-EP**



**Fuente:** Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

**Elaborado:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

Para el año 2022, se suscribe un contrato para los servicios de enlaces de datos e internet y servicios de infraestructura como servicio (Cloud), consiguiendo optimizar y reestructurar la red de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE-EP.

### **Modelo de Infraestructura Crítica de la Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador**

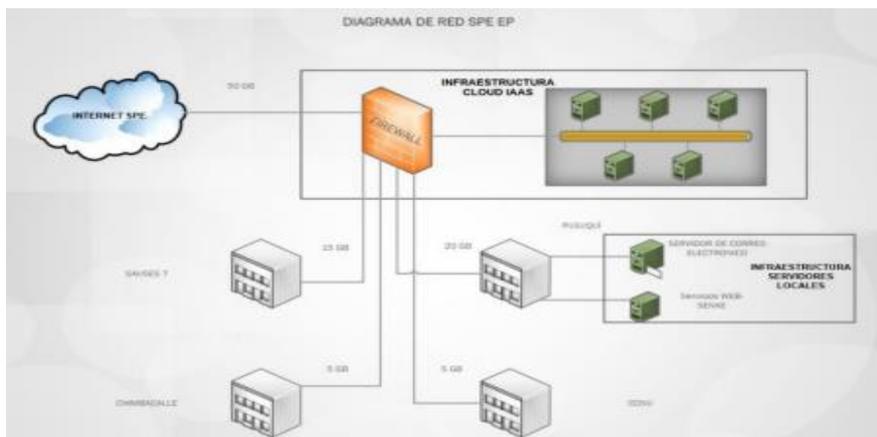
IaaS (infraestructura como servicio) es un modelo de computación que ofrece recursos bajo demanda a empresas y particulares a través de la nube. Se trata de un modelo muy atractivo en comparación con la manera tradicional de adquirir recursos de computación con los que ejecutar aplicaciones o almacenar datos, ya que esta requiere una mayor inversión de tiempo y dinero.

Por este motivo es trascendental poseer una infraestructura para el centro de datos que asegure la alta disponibilidad y continuidad del negocio ante posibles fallas de hardware utilizando tecnología de punta que excluya costos por gastos administrativos y de servicio de mantenimiento preventivo y correctivo. De esta manera se prevé un porcentaje mínimo de indisponibilidad de los servicios de la institución, logrando una mejora en la administración de los recursos económicos, disminución de los tiempos en la gestión de entrega, aumento de la satisfacción

del cliente respecto al cumplimiento de la promesa de valor y sobre todo la generación de confianza en la elección del servicio.

Para el año 2022, se suscribe un contrato para los servicios de enlaces de datos e internet y servicios de infraestructura como servicio (Cloud), consiguiendo optimizar y reestructurar la red de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE-EP.

**Ilustración 2. Diagrama SaaS Actual SPE-EP**



**Fuente:** Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica  
**Elaborado:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

### Seguridad Tecnológica

La Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, con el objetivo de salvaguardar la información y solventar las observaciones emitidas por parte del MINTEL ha tomado las siguientes acciones, en base al ECSI v2.0:

**Tabla 15. Seguridad tecnológica - acciones**

Nro.	Descripción	Acciones tomadas por SPE
1	Respaldo la información sensible institucional que pueda causar un impacto considerable en el caso de robo, manipulación o pérdida	Actualmente se cuenta con 5 servidores en la Nube y 3 servidores On-premises. Se cuenta con dos Servidores NAS con capacidad de almacenamiento de información Empresarial. En uno de los servidores NAS se ha creado carpetas compartidas para cada una de las áreas de SPE EP., con acceso restringido de acuerdo a los permisos solicitados.

2	Guardar la información institucional crítica y/o sensible en copias de seguridad en ubicaciones diversas	Actualmente se cuenta con respaldos de los servidores en la NUBE con el proveedor contratado. Adicionalmente, se cuenta con un segundo servidor NAS Onpremises, en el cual se está almacenando las bases críticas y demás información sensible de la empresa.
3	Mantener al menos una copia de seguridad fuera de línea, disponible en cualquier momento (separada de los sistemas activos)	En el segundo NAS, no está compartido para los usuarios de la institución, es solo de acceso a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación.
4	Validar la integridad y funcionamiento de las copias de seguridad, para garantizar que los datos se puedan restaurar cuando sea necesario.	Se cuenta con servidores On-premises, en los cuales están configurados ambientes de pruebas en los cuales se realiza la validación de la información dependiendo la necesidad.
5	Mantener actualizado y en funcionamiento un Plan de Recuperación de Desastres dependiendo del análisis de riesgos y del impacto al negocio.	Levantamiento de información para la elaboración de los planes de contingencia correspondientes.
6	Revisar periódicamente la aplicación de las políticas o procedimientos para gestión de cuentas de usuario y cuentas privilegiadas	Se cuenta con políticas creadas dentro del Active Directory (Usuario, Contraseñas, Protector de pantalla Institucional, permisos de navegación)
7	Mantener las bases de firmas de antivirus actualizadas y vigentes hasta la fecha en todos los equipos informáticos (end points y servidores)	Se cuenta con un antivirus free Total Security 360. Se está levantando la necesidad, para contar con un antivirus licenciado para los end points y servidores
8	Disponer de mantenimiento y soporte de los fabricantes de sistemas operativos y software base	Se cuenta con soporte en el caso que los sistemas almacenados en la nube presenten problemas, por medio de un contrato.
9	Mantener los sistemas operativos (usuario final y servidor) y software base (al menos) con parches de seguridad y críticos, tomando en cuenta controles previos de afectación de usuarios	Las actualizaciones de los servidores se lo realizan en horarios fuera de oficina para no afectar la operatividad de la empresa.

10	Realizar periódicamente análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración que permitan identificar posibles fallos o debilidades en los sistemas de información.	Se solicitó al ARCOTEL, un análisis de vulnerabilidad mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2022-0399-O. Se procederá a realizar un alcance al oficio en mención.
11	Reforzar al máximo posible (hardenización) la Infraestructura Tecnológica Concientizar a los usuarios en el reconocimiento de posibles ciber amenazas a través de capacitaciones, e-learning, boletines, entre otros	La seguridad de los servidores se lo mantiene con el proveedor que brinda el servicio de Nube.  Se han realizado campañas de concientización al usuario final con la finalidad de minimizar los ataques ciber amenazas.
12	Monitoreo de seguridad de los sistemas de información para identificar anomalías (tráfico inusual)	Se cuenta con un monitoreo constante por parte del proveedor de las anomalías encontradas en el tráfico de red. El proveedor entrega un reporte cada viernes con el tráfico existente.
13	Monitoreo de infraestructura y servicios de tecnología de la información.	Para el monitoreo de los servidores virtuales se lo realiza por medio del VMWARE. Para el monitoreo de la red se cuenta con Telcograf proporcionado por el proveedor.
14	Revisión de la seguridad perimetral como: políticas de firewall, antispam, IPS, SandBox, IDS, filtrado de contenidos, WAF, etc.	Se cuenta con el servicio de FIREWALL, en el mismo se ha creado políticas de navegación. Para lo cual se segmento la red mediante VLANs.
15	Cumplimiento del Esquema Gubernamental de Seguridad de la Información	El Oficial de Seguridad, Especialista / Analista de Procesos o quien haga sus veces), deberá coordinar con las áreas pertinentes el levantamiento e implementación y ejecución del EGSI V2.0. Cabe mencionar que el 30% de cumplimiento es en base al "INFORME DE VISITAS MEDIDAS PREVENTIVAS", emitidas mediante Oficio Nro. MINTEL-SGERC-2022-0703-O, a la Dirección TICS.
16	Actualización de la normativa de clasificación de la información y acuerdos de confidencialidad.	El Oficial de Seguridad, Especialista / Analista de Procesos o quien haga sus veces), deberá coordinar con las áreas pertinentes el levantamiento e implementación del documento

17	Dispone de un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información	El Oficial de Seguridad, Especialista / Analista de Procesos o quien haga sus veces), deberá coordinar con las áreas pertinentes el levantamiento e implementación del documento
----	---	--

**Fuente:** Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

**Elaborado:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación

### Gestión de Comunicación

#### Eventos

Durante el año 2022, se realizaron los siguientes eventos:

**Tabla 16. Eventos**

Descripción del evento	Fecha	Modalidad	Lugar
Rendición de Cuentas 2021	29/3/22	Virtual	Sala de Reuniones SPE EP
Ceremonia de cancelación postal simultánea entre los operadores postales de Ecuador y México -heroínas de la independencia: Leona Vicario y Manuela Sáenz.	28/7/22	Presencial	Salón los libertadores del ministerio de defensa nacional.
Presentación de Exporta Fácil	2/12/22	Presencial	Sala de uso múltiples, plataforma de gestión gubernamental financiera
Presentación de los sellos postales navideñas 2022	12/12/22	Presencial	Patio de la cultura, de la universidad UTE

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

#### Publicaciones realizadas

##### Twitter

Durante el año 2022 se realizaron 438 publicaciones en la red social Twitter.

**Tabla 17. Publicaciones Twitter**

Mes	Cantidad
Enero	20
Febrero	36
Marzo	16
Abril	46
Mayo	38
Junio	27
Julio	31
Agosto	67
Septiembre	46
Octubre	44
Noviembre	39
Diciembre	28
<b>Total</b>	<b>438</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

El año 2022 concluyó con 697.900 visualizaciones de las publicaciones realizadas en la plataforma Twitter, se obtuvo un nivel de experiencia del 6.59%, 2.932 nuevos seguidores y 746.900 personas visitaron el perfil de la cuenta de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

**Tabla 18. Analítica de Twitter**

Mes	Impresiones	% Engagement	Nuevos seguidores	Visitas al perfil
Enero	77,7 k	5,70%	384	73,6 k
Febrero	73,3 k	7,30%	519	95,9 k
Marzo	86,1 k	6,60%	318	87,6 k
Abril	52 k	6,30%	236	70,3 k
Mayo	62,3 k	5,60%	159	41,9 k
Junio	43,3 k	6,30%	105	56,5 k
Julio	30,6 k	6,30%	141	52,5 k
Agosto	50,2 k	8,40%	338	80,6 k

Septiembre	122,3 k	7,60%	227	119 k
Octubre	33,3 k	6,50%	203	29,4 k
Noviembre	27,3 k	6,30%	112	18,6 k
Diciembre	39,5 k	6,20%	190	21 k
<b>Total</b>	<b>697,9 k</b>	<b>6,59%</b>	<b>2.932</b>	<b>746,9 k</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

### Número de usuarios atendidos

En el año 2022 se atendió a 3.810 usuarios.

**Tabla 19. Número de usuarios atendidos**

Mes	Atención usuarios
Enero	263
Febrero	317
Marzo	462
Abril	469
Mayo	520
Junio	519
Julio	411
Agosto	347
Septiembre	199
Octubre	123
Noviembre	87
Diciembre	93
<b>Total</b>	<b>3.810</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

### Facebook

En el año 2022 se realizaron 224 publicaciones en la red social Facebook.

**Tabla 20. Publicaciones Facebook**

Mes	Cantidad
Agosto	67
Septiembre	46
Octubre	44
Noviembre	39
Diciembre	28
<b>Total</b>	<b>224</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

El año 2022 finalizó con 34.600 visualizaciones de las publicaciones realizadas en la plataforma Facebook, se obtuvo un nivel de experiencia del 21,12%, 5.525 visitas al perfil de la empresa y 793 personas le gustó el contenido de la cuenta en Facebook de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

**Tabla 21. Analítica Facebook**

Mes	Alcance	Visitas al perfil	% Engagement	Me gustas
Agosto	8.300	1.446	21,86%	368
Septiembre	5.200	1.021	22,13%	130
Octubre	3.700	978	29,27%	105
Noviembre	4.200	855	22,24%	79
Diciembre	13.200	1.225	10,12%	111
<b>Total</b>	<b>34.600</b>	<b>5.525</b>	<b>21,12%</b>	<b>793</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

Alrededor de 818 usuarios fueron atendidos en el año 2022, al momento de solicitar el estatus de sus paquetes.

**Tabla 22. Usuarios atendidos - estatus de paquetería**

Mes	Atención usuarios
Agosto	148
Septiembre	152
Octubre	164
Noviembre	182
Diciembre	172
<b>Total</b>	<b>818</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

### Productos comunicacionales

En el año 2022 se elaboraron 271 productos comunicacionales para difusión interna.

**Tabla 23. Productos comunicacionales**

Productos	Cantidad
Comunicados	78
Certificados	3
Condolencias	4
Presentaciones	16
Papelería y/o imagen institucional	60
Artes Máxima Autoridad	1
Cumpleañeros	12
Contenido GG	3
Propuesta de señalética y/o brandeo	11
Artes solicitados por TIC's	19
Mailing	5

Banners web	3
Invitaciones	8
Boletines	8
Flyer - Afiches Comerciales	32
Publicaciones en prensa	3
Videos	5
<b>Total</b>	<b>271</b>

**Fuente:** Dirección de Comunicación

**Elaborado:** Elaborado por Johana Espinoza, Especialista de Comunicación

## 7. APORTES DE LA CIUDADANÍA

**¿Cuáles son los productos que tiene Servicios Postales del Ecuador?**

Servicio Postal Internacional

La expedición de envíos internacionales de correspondencia y paquetería.

Actualmente contamos con 19 destinos.

- Alemania
- Argentina
- Brasil
- Canadá
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- República Dominicana
- El Salvador
- España
- Estados Unidos
- Francia
- Gran Bretaña
- Holanda
- Irlanda
- Italia

**Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador**

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada - Pusuquí

Código postal: 170308 / Quito - Ecuador

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

- Israel
- México
- Panamá

### **SPU Internacional**

Este servicio se compone de cartas, impresos, cecogramas, tarjetas postales y pequeños paquetes de hasta 2 kilos; no cuentan con un seguimiento o rastreo.

### **EMS Internacional**

Servicio de entrega de correspondencia y/o paquetería a nivel internacional, que cuenta con sistema de rastreo, con un límite de peso de 30 kilos y con entrega uno a uno.

### **E-Commerce**

Entrega de correspondencia y/o paquetería llegada del extranjero, a nivel local, con certificación de la entrega hasta 2 kilos.

### **Nacionalización de paquetería postal Régimen Courier para empresas**

Servicio dirigido a usuarios internacionales que requieren que, en Ecuador se efectúe el proceso de nacionalización de paquetería postal; que arribe a los Centros de Acopio autorizados de Servicios Postales del Ecuador y que por sus características sean declarados en las categorías establecidas en la Resolución Nro. SENA-E-DGN-2013-0472-RE del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador y cuyo valor declarado no exceda los límites que se establecen en los Reglamentos y que serán despachados mediante formalidades simplificadas, conforme los procedimientos que establezca la Aduana del Ecuador.

Los envíos o paquetes que excedan el límite establecido se sujetarán a las normas aduaneras generales.

### **Exporta Fácil**

- Incentiva la producción.
- Beneficia a artesanos, micro, pequeñas y medianas empresas.
- Exportación a través de un sistema simplificado.
- Tarifas exclusivas.
- Sistema de rastreo.

- Tiempos de entrega de 2 a 5 días laborables dependiendo del país de destino.

### ¿Qué planes de mejora tiene para Servicios Postales en el año 2023?

Entre los planes de mejora tenemos:

- Un equipo de contactabilidad para mejorar las ventas de la empresa y atender los reclamos de los clientes.
- desde el mes de marzo se implementó un chatbot en la página web de la empresa para atender las inquietudes y solicitudes de los usuarios.
- Se está realizando la Implementación de ventanillas flotantes en las principales ciudades del país.
- Se Incrementará 23 puntos de atención al usuario, mediante el Agente Postal Autorizado Western Union.
- La Suscripción de un Acuerdo Comercial con la Consolidadora Internacional Sky Postal, para el incremento de paquetería que llegará a SPE EP.

## 8. MENSAJE A LA CIUDADANÍA

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP tiene la misión de garantizar el servicio postal universal y generar productos. Pero lo más importante para nosotros es brindar un servicio de calidad y accesible a toda la población ecuatoriana.

En el ejercicio fiscal 2022, nos complace informarles que hemos logrado cumplir con la operatividad de la entrega y envío de la paquetería. Esto nos llena de entusiasmo y nos impulsa a seguir trabajando arduamente para mejorar aún más nuestros servicios en el año 2023.

Nos hemos proyectado en impulsar y promocionar nuestros productos. Entendemos lo importante que es para ustedes recibir sus paquetes a tiempo y en perfectas condiciones, y nos comprometemos a hacer todo lo posible para cumplir con sus expectativas.

Para lograrlo, hemos implementado mejoras en nuestros procesos internos y hemos invertido en tecnología avanzada para optimizar nuestras operaciones. Además, hemos contratado y capacitado a un equipo altamente competente y comprometido para garantizar una entrega eficiente y segura de sus paquetes.

Como parte de nuestro compromiso con la ciudadanía, también queremos destacar que seguimos trabajando en estrecha colaboración con otras entidades

del estado y actores relevantes del sector postal y logístico. Buscamos establecer alianzas estratégicas que nos permitan ofrecer un servicio aún más completo y eficiente.

Dios, Patria y Libertad.

Mgs. Liang Lua Martínez  
**Gerente General, Subrogante**  
**Servicios Postales del Ecuador SPE EP**

Elaborado por: Ing. Rafael García <b>Dirección de Planificación Empresarial</b>		Revisado y validado por: Ing. Nathalia Bustamante <b>Gerente Nacional de Planificación y Gestión Estratégica (E)</b>	
---	--	--	--