

**INFORME
RENDICIÓN DE CUENTAS
2023**



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

**FEBRERO 2024
QUITO - ECUADOR**

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	ANTECEDENTES	4
3.	MARCO NORMATIVO	5
4.	VISIÓN Y MISIÓN	7
5.	OBJETO SOCIAL Y GIRO DE LA EMPRESA	
	7	
6.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	9
7.	GESTIÓN REALIZADA	9

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 1931 y su posterior ratificación en 2011; en el cual se establece la obligatoriedad de garantizar la prestación del servicio postal universal de forma viable y perenne. En Ecuador, conforme el numeral 15 del artículo 326 de la Constitución de la República se establece como un servicio público al servicio postal, cuya paralización está totalmente prohibida. Asimismo, la Ley General de Servicios Postales vigente a partir de 2015, establece que los servicios postales se consideran de interés general y son administrados, regulado y controlados por el Estado.

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 generar actividades postales conexas y complementarias que permitan la 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 permitan 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; no obstante, durante los últimos ejercicios fiscales, dicha empresa presentó resultados negativos que comprometieron el normal desempeño del servicio postal universal y la gestión comercial.

En este sentido, la Presidencia de la República mediante Decreto Ejecutivo No. 1056 del 19 de mayo de 2020 dispuso 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 EP-009-2020, 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"; así también: "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 (...); y finalmente: "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, 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. Servicios y actividades conexas y complementarias postales (libre competencia).

El Decreto Ejecutivo 1244 de 23 de febrero de 2021, establece escindir la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, dentro de su proceso de liquidación y extinción, y crear la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

El artículo 2 del referido Decreto señala que La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP actuará como el Operador Postal Designado para todos los efectos de la ley. Así mismo, en el artículo 3 instruye que asumirá todos los activos, pasivos y patrimonio relacionados con las siguientes actividades del objeto de la empresa pública escindida: Servicio Postal Universal, servicios y actividades conexas y complementarias al servicio postal.

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”*.

El Artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador establece: *“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”.

El Artículo 315 de la Constitución de la República del Ecuador, 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 del Ecuador establece en el numeral 15, del artículo 326 en el cual 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. MISIÓN Y VISIÓN

Visión: Al 2025 ser la empresa pública autosostenible de referencia nacional, consolidando su presencia internacional, en la prestación del servicio postal universal.

Misión: 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, con tarifas competitivas del mercado, aplicando las mejores prácticas, estándares de calidad y servicios de vanguardia.

5. OBJETO SOCIAL Y GIRO DE LA EMPRESA

El Artículo 4 del Decreto Ejecutivo 1244 señala el objeto social de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP:

“(...) La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP tendrá por objeto social:

- 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 o 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 Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador con la finalidad de cumplir con la principal actividad en la prestación del servicio postal, ha establecido las siguientes líneas de negocio, para 2023:

Ilustración 1: Líneas de negocio 2023



Fuente: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023)

Servicio Postal Local y Nacional:

Dentro de esta línea de negocios, se tiene prevista la comercialización de servicios EMS que se encuentran dentro del catálogo de libre competencia y pueden ser ofertados por todos los operadores postales.

Servicios Postales Internacionales:

Con cierta similitud, esta línea de negocio permite a Servicios Postales del Ecuador, la comercialización de productos y servicios que se encuentran en libre competencia y pueden ser ofrecidos por todos los operadores postales, además del servicio postal universal (SPU) nivel internacional, bajo los estándares de servicio y operación establecidos en Convenios Internacionales de la UPU¹ y UPAEP².

6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

¹ Unión Postal Universal

² Unión Postal de la Américas, España y Portugal

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP para cumplir con su mandato constitucional, ha establecido los siguientes objetivos estratégicos, observando las perspectivas operativa, comercial y financiera:

- Incrementar la eficacia empresarial en la prestación del servicio postal (universal y de libre competencia).
- Implementar soluciones tecnológicas en la gestión empresarial dentro del proceso del servicio postal.
- Posicionar a la Empresa Servicios Postales del Ecuador en el mercado postal nacional e internacional.
- Alcanzar auto sostenibilidad y rentabilidad financiera en la gestión empresarial.
- Incrementar las capacidades y competencias del talento humano.

7. GESTIÓN REALIZADA

Gestión de Operaciones y Plan de Negocios

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.

En términos generales la gestión de Clasificación recibe valija admitida desde las distintas oficinas de administración origen y se encarga de clasificar de manera fina (corresponde a la segmentación en base a los códigos postales que en el caso de Pichincha existen 147 códigos), y de manera gruesa (corresponde a la segmentación por provincias realizadas con el fin de generar el evento de encaminamiento a la oficina destino correspondiente).

Respecto a la búsqueda y ubicación de envíos requeridos de toda la paquetería internacional en el rango de peso declarado de hasta 2.000 gr., y el ofrecimiento

de servicio por parte del proveedor de última milla, implica que el Centro Nacional de Clasificación centre sus esfuerzos en proceder con la ubicación de aquellos envíos que constan con el evento de “pagado” para las dos empresas, para el efecto se procede a realizar la búsqueda manual a fin de garantizar la entrega del envío al destino final por medio del operador postal autorizado, así como también se realiza la ubicación de envíos que son requeridos por los clientes para ser retirados en las agencias.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos durante el año 2023:

Entregas realizadas SPU y Registrados

Se procedió con la entrega efectiva de un total de 292.568 envíos SPU documentos, en el ejercicio fiscal 2023.

Tabla 1. Entregas SPU

Gestión realizada SPU	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Entregados a cartero	5.419	8.319	18.907	19.202	18.141	19.370	18.727	26.938	25.528	25.058	76.892	83.749	346.250
Novedad CN15 y gestiones	506	1.102	2.996	2.422	2.416	3.077	4.008	4.500	4.622	6.857	13.714	7.462	53.682
Efectividad alcanzada	4.913	7.217	15.911	16.780	15.725	16.293	14.719	22.438	20.906	18.201	63.178	76.287	292.568

Fuentes: Dirección de Operaciones, 2023 y sistema IPS

Elaborado: Dirección de Operaciones, 2023

Entregas de carga Servientrega

En lo que respecta a la entrega de última milla, el cual inició el 15 de febrero de 2022, desde los Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil, se presentaron un total de 35.510 envíos despachos a Servientrega durante el año 2023, bajo el siguiente detalle:

Tabla 2. Carga Servientrega

Año 2023	Servientrega UIO - GYE
Enero	1.977
Febrero	3.086
Marzo	5.517
Abril	2.997
Mayo	2.963
Junio	3.699
Julio	1.868
Agosto	4.483
Septiembre	3.583
Octubre	2.061
Noviembre	1.722
Diciembre	1.554
Total general	35.510

Fuente: Registro de carga - Servientrega, 2023

Elaborado: Dirección de Operaciones, 2023

Entregas de Carga Agencias

En lo que respecta al año 2023 se dio prioridad mediante nuestro call center a la salida y distribución de la paquetería mediante nuestro APA con última milla, pero en el segundo semestre del año, se implementó campañas de notificación masiva de paquetería arribada en 2023 con el fin dar cumplimiento a la entrega efectiva dentro de los tiempos establecidos en la Guía de Reforma Postal, no obstante se crearon frecuencias de entrega con los operadores, ya que en el pro de la empresa nos representa mayor cantidad de ingreso con la entrega in situ de la paquetería 2023 arribada al país.

En lo que concierne a requerimientos de retención en agencias los Centros Nacionales de Clasificación se procedió con la ubicación y despacho de 100.511 envíos, éste es un proceso constante debido a los canales de requerimiento que poseen los clientes, a continuación, el detalle del servicio:

Tabla 3. Carga Agencias

Agencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	total
Agencia Pusuquí	1.254	659	1.846	709	991	924	526	1.117	1.084	522	1.662	518	11.812
Agencia CCNU	2.415	1.647	7.848	3.102	5.710	4.901	1.140	6.340	5.451	3.460	5.265	4.149	51.428
Agencia Chimbacalle	1.505	1.204	1.890	840	1.161	1.088	527	1.263	1.947	1.086	932	392	13.835
Agencia Sauces	1.242	1.232	2.957	3.137	2.120	2.673	1.220	2.784	2.517	1.438	1.084	1.032	23.436
Total	6.416	4.742	14.541	7.788	9.982	9.586	3.413	11.504	10.999	6.506	8.943	6.091	100.511

Fuente: Dirección de Operaciones, 2023 y sistema IPS

Elaborado: Dirección de Operaciones, 2023

Resultados por línea de negocio versus metas

En función del presupuesto aprobado para el año 2023, en el cuarto trimestre se tenía proyectado ingresos operacionales por USD. 551.595,69, y se llegó a USD. 117.697,68 como se puede observar a continuación:

Tabla 4. Resultados por línea de negocio (USD)

Productos/ servicios	Meta de ventas en monto (USD)				Ventas ejecutadas en monto (USD)				% Cumplimiento meta ventas	Total
	I	II	III	IV	I	II	III	IV		
Línea de Negocios Internacional										
E-commerce internacional operadores postales designados	80.028,00	92.664,00	105.300,00	117.936,00	127.264,44	94.094,04	83.623,08	48.981,19	41,53%	353.962,75
E-commerce internacional operadores postales privados	90.480,00	159.120,00	187.200,00	215.280,00	-	-	-	-	0,00%	-
Nacionalización paquetería Courier	21.591,00	44.460,00	67.329,00	90.198,00	11.161,17	17.518,55	31.644,70	40.617,83	45,03%	100.942,25
Servicio Postal Universal/Ordinario internacional (Admisión)	-	40.000,00	40.000,00	40.000,00	-	-	172.057,76	7.804,82	19,51%	179.862,58
Servicio Postal Universal/Ordinario internacional (Expedición)	5.481,00	10.962,00	16.443,00	21.924,00	2.817,90	274,10	1.579,40	737,70	3,36%	5.409,10
EMS Internacional	15.360,30	20.480,40	25.600,50	30.720,60	12.069,20	11.730,70	10.703,50	11.618,90	37,82%	46.122,30
Exporta Fácil	6.526,80	9.790,20	13.053,60	16.317,00	243,70	1.297,38	1.629,98	6.933,39	42,49%	10.104,45
Línea de Negocios Internacional	219.467,10	377.476,60	454.926,10	532.375,60	153.556,41	124.914,77	301.238,42	116.693,83	21,92%	696.403,43
Línea de Negocios Nacional										
EMS Local y Nacional	305,00	915,00	915,00	915,00	-	-	-	50,00	5,46%	50,00
Productos Filatélicos	-	-	-	-	-	-	74,75	325,50	100,00%	400,25
Logística	-	-	-	-	-	-	-	628,35	100,00%	628,35
Valija Empresarial	-	-	11.472,11	18.305,09	-	-	-	-	0,00%	-

Línea de Negocios Nacional	305,00	915,00	12.387,11	19.220,09	-	-	74,75	1.003,85	0,60%	1.078,60
Total	219.772,10	378.391,60	467.313,21	551.595,69	153.556,41	124.914,77	301.313,17	117.697,68	21,34%	697.482,03

Fuente: Presupuesto aprobado 2023 – Gerencia Nacional de Negocios, 2023

Elaborado: Gerencia Nacional de Negocios, 2023

Implementación de ventanillas flotantes

Debido a la falta de agencias propias o externas en las diferentes provincias del país, y con el objeto de promocionar a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP en el territorio ecuatoriano, la Gerencia Nacional de Operaciones ha diseñado un modelo de ventanilla flotante en las provincias, las cuales por información histórica reciben paquetería del exterior, acorde a los paquetes postales que se posee en los centros nacionales de clasificación, donde se destaca lo siguiente:

Tabla 5. Ventanillas flotantes

Provincia	Envíos	Provincia	Envíos
Pichincha	12.978	Guayas	3.457
Tungurahua	1.867	Manabí	974
Imbabura	1.470	Azuay	701
Santo Domingo de los Tsáchilas	1.415	El Oro	506
Chimborazo	1.097	Los Ríos	331
Cotopaxi	960		

Fuente: Cifras – ventanillas flotantes, 2023

Elaborado: Dirección de Operaciones, 2023

Para la implementación de las ventanillas flotantes, fue necesario realizar acercamientos con los GAD'S municipales de las provincias descritas en la tabla Nro. 5, donde a través de un espacio público, la SPE EP pudo realizar la entrega de paquetería a los clientes cumpliendo con lo establecido en la normativa postal vigente.

Este acercamiento, afianzará a la población ecuatoriana para que use el servicio postal público, como una herramienta de traslado de sus encomiendas a nivel

nacional e internacional, fortaleciendo los ingresos de la SPE EP, para que nuevamente pueda ser posicionada como un referente del sector a nivel nacional.

Resultados a diciembre de 2023:

Inicio: 15 de abril de 2023

17 ventanillas flotantes implementadas

Ciudades: Ibarra, Cuenca, Manta, Quito – Valle de Cumbayá, Machala, Ambato, Latacunga, Cuenca, Santo Domingo, Manta, Loja,

Paquetes entregados:3.151

Recaudación: USD. 11.252,04

Entrega de paquetería Quito y Guayaquil

Debido a la falta de información en los paquetes postales que arriban al Ecuador, no es posible realizar procesos de contactabilidad con el cliente, razón por la cual, el equipo operativo de SPE EP implementó planes de entrega de paquetería no pagada, producto de ello se está realizando una clasificación por código postal a fin de determinar los encaminamientos necesarios para realizar la entrega de la paquetería para su posterior cobro in situ.

Este plan se realizó a la paquetería correspondiente a las bodegas del 2022 y 2023 en la ciudad de Quito, el objetivo principal fue verificar la efectividad para posteriormente replicar el mismo ejercicio en las ciudades de Cuenca y Guayaquil.

Resultados del 4to trimestre de 2023

Ciudad: Quito

Paquetes entregados: 1.904

Recaudación: USD. 5.771,80

Call center administrativo (Temporal)

En vista de que la empresa no posee los recursos necesarios para contratar un amplio equipo de contactabilidad, se ha visto la viabilidad, de que parte del personal administrativo apoye en un promedio de 3 a 5 horas semanales en la gestión de contactabilidad por medio de la herramienta tecnológica whatsapp business; con lo cual se espera que las ventas de la SPE EP en el producto E-commerce mejoren.

Gestión de Marketing y Ventas

Las principales acciones que han realizado durante el cuarto trimestre del año 2023 son las siguientes:

Productos filatélicos.-

En el año 2023, en el tercer y cuarto trimestre se llevaron a cabo elecciones anticipadas de Presidente, Vicepresidente y Asambleístas; razón por la cual, el IGM suspendió el servicio de impresión hasta octubre del 2023.

A partir del mes de agosto del 2023, la empresa tuvo problemas de liquidez que mermaron el poder realizar el proceso a partir de octubre de 2023; razón por la cual, en el mes de noviembre, retomó las negociaciones con el IGM y se solicitó una cotización a través de Memorando Nro. SPE EP-DMV-2023-0001-O de fecha 13 de noviembre de 2023, para la impresión de las 4 emisiones postales restantes, las cuales se detallan a continuación:

Tabla 6. Detalle de emisiones postales 2023

N° de Emisión	Temática	Mes de Emisión 2023
2	Deportistas Destacados	Agosto
3	UPAEP	Septiembre
4	Desarrollo Comercial: Ecuador Exporta	Octubre
5	Navidad	Diciembre

Fuente: Registros administrativos - GNO, 2023

Elaborado: Gerencia de Negocios, 2023

Sin embargo, no se pudieron realizar estas emisiones en 2023.

Convenios.-

Desde el mes de diciembre de 2022 hasta el mes de marzo de 2023, se suscribieron convenios de cooperación con cámaras y asociaciones con la finalidad de

promocionar el Programa Exporta Fácil y los servicios de SPE EP entre los asociados y de esta manera atraer clientes.

Se han suscrito convenios con las siguientes asociaciones:

- Asociación de Jóvenes Empresarios – AJE
- CAPIG
- Cámara Ecuatoriano China
- CAPEIPI
- CORPEI

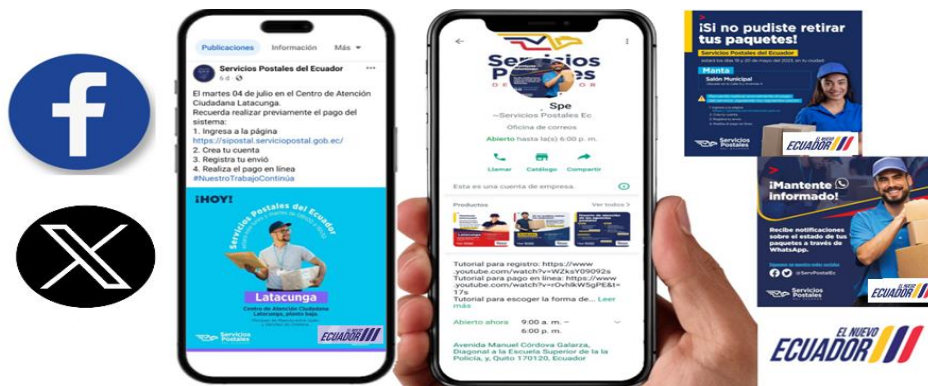
Es importante mencionar que durante el segundo semestre se ha incrementado las ventas del servicio Exporta Fácil, que en el primer semestre fueron de USD 1.541,08 y en el segundo semestre de USD 8.563,37, lo que representa el 82% de incremento.

Este incremento en las ventas se atribuye a las estrategias de promoción y publicidad, a través de la participación en eventos de emprendedores y la promoción del servicio en redes sociales y páginas oficiales.

Productos y Servicios.-

Generación de material comunicacional para la socialización de productos y servicios, dentro de las redes sociales de la empresa, así como con el apoyo de los servidores a través de sus redes personales.

Ilustración 2. Promoción en Redes Sociales



Fuente: Redes Sociales SPE EP, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

El 19 de enero de 2023 se suscribió un convenio para habilitar la recaudación en línea de las facturas de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y Transferunion, con el objetivo de optimizar el sistema de recaudación y mayor agilidad al cobro de facturas por envío y recepción de paquetería nacional e internacional, y demás servicios que implementen a futuro, el proceso de la recaudación se hará en línea, por el plazo de 5 años, sin erogación de fondos para SPE EP, el cual está activo desde el mes de mayo de 2023, y nos encontramos en proceso de promoción de dicho canal de pago.

La negociación con el contrato APA para admisión de paquetería EMS y Exporta Fácil para expedición internacional, se suspendió debido a la renuncia del Gerente Nacional de Negocios, por lo que se espera que en el primer trimestre del 2024 se retomen las negociaciones.

Ilustración 3. Promoción de canal de pago con WU



Fuente: Registros - Redes Sociales, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

En el mes de agosto de 2023 se realizó el concurso de un Agente Postal Autorizado para el servicio de última milla y para que Servicios Postales pueda ofertar el Servicio de Valija Empresarial a instituciones públicas, Mediante Resolución SPE EP-GG-2023-0011-R del 29 de septiembre 2023, se seleccionó a Servientrega como APA de SPE EP, se firma en contrato el 15 de noviembre de 2023.

Es importante mencionar que para este nuevo concurso dentro de las bases concursables se incluyó que SPE EP será beneficiario del 20% de la facturación del APA en la entrega de paquetería en el servicio de última milla de SPE EP, la facturación inició en el mes de diciembre de 2023.

En el mes de octubre de 2023 se suscribió un contrato con la Cámara de la Industria de la Construcción CAMICON, para la entrega de la Revista bimestral Construcción.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0220-O del 27 de septiembre de 2023, SPE EP solicitó a COMUNICA *“(...) colaboración interinstitucional por parte de la Empresa Pública de Comunicación del Ecuador EP con el desarrollo de campañas comunicacionales y/o promocionales para dar a conocer a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y sus principales productos y servicios, a través de sus canales de comunicación”*.

Mediante correo electrónico del 28 de septiembre de 2023, el Director de Comunicación de COMUNICA remite un correo electrónico a SPE EP, donde indica *“(...) Queremos consultar en qué consiste el apoyo o si tienen materiales de difusión de la empresa con el fin de apoyar con entrevistas, comunicados de prensa y material para la difusión a nivel nacional”*.

Mediante correo electrónico de 29 de septiembre de 2023, se remite a Comunica el material promocional con el que cuenta SPE EP.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0222-O del 28 de septiembre 2023 SPE EP solicitó a CNT *“(...) colaboración interinstitucional por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones con la difusión de campañas comunicacionales y/o promocionales para dar a conocer a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y sus principales productos y servicios, a través de sus canales de comunicación y promoción.”*

Franquiciados.-

En el mes de marzo de 2023, se desarrolló el Modelo borrador de Franquiciados para la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, con el objetivo de expandir la cobertura y prestación de los servicios de la Empresa, en el tercer trimestre del año se realizará la emisión del reglamento de franquiciados y la convocatoria pública a la ciudadanía.

En el mes de mayo de 2023, se realizó el cambio de Gerente de Negocios, razón por la cual este modelo borrador entró en revisión del nuevo Gerente.

En el mes de noviembre de 2023 el Gerente Nacional de Negocios presentó su renuncia razón por la cual modelo de Franquicias quedó en stand by, al no tener hasta el momento un Gerente de Negocios, la revisión de este modelo se lo realizará la Dirección de Marketing en conjunto con las Dirección de Canales y Servicio al Cliente.

El primer trimestre de 2024 se espera tener el documento listo para su posterior implementación.

En este sentido, se presenta la Planificación y Cronograma de Franquiciados:

Tabla 7. Planificación y Cronograma de Franquiciados

Actividad	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Informe del Reglamento de Franquiciados	GNN	1/2/2024	29/2/2024
Elaboración de Resolución para Reglamento de Franquiciados	GNN	1/3/2024	8/3/2024
Emisión del Reglamento de Franquiciados	GG	1/3/2024	15/3/2024
Convocatoria pública para presentar ofertas	GNN	18/3/2024	22/3/2024
Recepción de ofertas	GNN	25/3/2024	26/3/2024
Selección de Franquiciados	GNN	27/3/2024	3/4/2024
Suscripción de Contratos de Franquiciados	GNN / GG	4/4/2024	9/4/2024

Fuente: Registros proceso de franquiciados, 2023

Elaborado: Gerencia Nacional de Negocios, 2023

El cambio en la planificación y cronograma de Franquiciados se debe al poco personal que actualmente mantiene la Gerencia Nacional de Negocios.

Resultados y Cumplimiento del Plan de Negocios

El Plan General de Negocios, Expansión e Inversión 2023 fue aprobado por parte del Directorio de la Empresa Pública, mediante RESOLUCIÓN No. DIR-SPE-EP-014-2023-19-07-2023.

Los resultados en el cuarto trimestre se muestran a continuación:

Tabla 8. Indicadores de Cumplimiento - Plan de Negocios

Nombre del indicador	Fórmula del indicador	Línea base anual (año anterior)	Meta programada anual	Meta Trimestral de cada indicador				Cumplimiento por trimestre				% de cumplimiento 2023	Observaciones
				I	II	III	IV	I	II	III	IV		
Indicadores Comerciales													
Porcentaje de reclamos atendidos	(Número de reclamos atendidos/Número de reclamos recibidos en el periodo) *100%	0%	90%	90%	90%	90%	90%	66,42%	58,88%	41,67%	75,54%	83,94%	Durante el cuarto trimestre se han registrado 2997 reclamos por parte de usuarios (en el sistema IPC, a través de correo electrónico) de los cuales se han atendido 2.264 reclamos, los reclamos no atendidos en el cuarto trimestre serán atendidos en el mes de enero.
Porcentaje de cumplimiento de los ingresos operacionales proyectados	(Ingresos operacionales cumplidos / Ingresos operacionales proyectados) *100%	11,53%	80%	80%	80%	80%	80%	69,87%	33,01%	64,48%	21,34%	26,67%	En función del presupuesto aprobado para el año 2023, en el cuarto trimestre se tenía proyectado ingresos operacionales por USD. 551.595,69, y se llegó a USD. 117.697,68.
Número de paquetes Ecommerce vendidos	Sumatoria de paquetes Ecommerce vendidos	0	335900	54650	80700	93750	106800	40040	29661	12711	11220	10,51%	En el cuarto trimestre de 2023 se tenía como meta 106.800 paquetes Ecommerce vendidos, sin embargo, se vendieron 11.220 dando un cumplimiento del 10,51% de la meta del trimestre.
Número de paquetes EMS y Exporta fácil expedidos	Sumatoria de paquetes EMS y Exporta Fácil expedidos	0	2880	450	630	810	990	293	292	295	475	47,98%	En el cuarto trimestre de 2023 se tenía como meta 990 paquetes EMS y Exportafácil expedidos, sin embargo, se vendieron 475, dando un cumplimiento del 47,98% de la meta del trimestre.
Porcentaje de Satisfacción cliente	(Número de calificaciones positivas)	63,95%	65%	65%	65%	65%	65%	38,03%	40,17%	39,26%	61,00%	93,85%	Para obtener el indicador de porcentaje de satisfacción del

	aeropuerto)*100%												nacionalizada, con un cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.
Porcentaje de rendimiento de entregas por cartero	(# de envíos entregados / # de envíos entregados al cartero)*100%	0,00%	80%	80%	80%	80%	80%	85,90%	88,57%	81,56%	84,34%	100%	En los Centros de Clasificación de Quito y Guayaquil en el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento de entregas por parte de los carteros y servidores del 84,34%, se procedió a entregar a cartero un total de 191.214 envíos de los cuales se procedió con la entrega efectiva de 161.271.
Porcentaje de nacionalización para cumplimiento de la promesa de valor del servicio EMS	(# de paquetes o Documentos EMS arribados a Ecuador / # de paquetes o documentos EMS Nacionalizados)*100%	0,00%	45%	35%	38%	42%	45%	36,93%	67,57%	50,21%	50,24%	100%	En los Centros de Clasificación de Quito y Guayaquil en el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento de entregas por parte de los carteros y servidores del 50,24%, se procedió a entregar 411 de un total de 818 envíos nacionalizados
Porcentaje de paquetería despachada	(# de paquetes entregados / # de paquetería recibida)*100%	2,84%	60%	3%	4%	40%	60%	1,14%	1,30%	13,30%	12,34%	20,57%	Durante el cuarto trimestre se entregaron 32.296 paquetes en agencias y por última milla con Servientrega, del total del inventario CNC Quito y Guayaquil que es de 261.777 paquetes (incluye paquetería rezagada de CDE años 2020 y 2021).

Fuente: Plan de Negocios, 2023

Elaboración: Gerencia Nacional de Negocios – Gerencia Nacional de Operaciones, 2023

Porcentaje de reclamos atendidos

Durante el 4to trimestre se atendió al 75,54% del total de reclamos registrados (2.997) por parte de usuarios (en el sistema IPC, a través de correo electrónico, redes sociales y el Chatbot de la empresa), el 24,46% restante será atendido en el 1er trimestre de 2024.

Problemas encontrados

- Se cuenta únicamente con 1 persona que se encarga de atender los reclamos que llegan a la empresa, adicional a las demás tareas asignadas con base a su perfil de puesto, los reclamos llegan por el Sistema IPC, redes sociales y correo electrónico; sin embargo, la especialista de comunicación

social apoya con el direccionamiento de los reclamos que llegan vía redes sociales.

- Debido a la situación financiera de la Empresa, no ha sido posible contratar nuevo personal que permita atender a más usuarios y poder así mitigar el número de reclamos.

Acciones Futuras

- Una de las estrategias que se mantendrá durante el año 2024 será solicitar el apoyo a los operadores de punto de venta, para que durante la jornada laboral destinen 1 hora para la atención de reclamos a través del correo electrónico, para llegar al mayor número de usuarios atendidos, en referencia de los requerimientos de paquetería; y así equilibrar la cifra de reclamos emitidos por usuarios vs los usuarios que fueron atendidos.
- La contratación de personal adicional es otra alternativa, siempre y cuando la Empresa cuente con los recursos económicos necesarios; esto permitirá atender y dar respuesta a los reclamos o requerimientos ciudadanos.
- Otra estrategia propuesta irá encaminada en gestionar planes de telefonía celular (siempre y cuando se contrate personal adicional) que incluyan llamadas e internet para atención de consultas y reclamos de los usuarios o ciudadanía en general; así se podrá atender a través de los números de contactos a los clientes que realizan reclamos o consultas acerca de su paquetería.

Porcentaje de cumplimiento de las ventas proyectadas

En función del presupuesto aprobado para el año 2023, en el cuarto trimestre se tenía proyectado ingresos operacionales por USD. 551.595,69, y se llegó a USD. 117.697,68, que corresponde al 21,34% de lo presupuestado.

Problemas encontrados

- Ha existido una reducción en la admisión de paquetería internacional desde los operadores postales internacionales.
- El 28 de febrero se suscribió un Acuerdo Comercial con la consolidadora internacional de paquetería Sky Postal, para la nacionalización de paquetería postal, por el plazo de 1 año, renovable; este acuerdo comercial estaba previsto iniciar en el mes de febrero. En mayo de 2023 se concretó un Adendum al Contrato con el cliente Sky Postal para estimular los

resultados de ventas E-commerce. Ha existido demora el inicio del envío de paquetería por parte de Sky Postal.

Acciones Futuras

- Emitir comunicados a los operadores postales internacionales, indicando que los servicios de SPE EP se encuentran activos.
- Dar continuidad al Plan de Acción: Ventanillas Flotantes, Call Center Administrativo, Entregas y cobro con Carteros.
- Promoción en redes sociales.
- Continuar la negociación con Mail Américas para incrementar la cantidad de paquetería a nacionalizar y ofrecer la entrega de última milla.

Número de paquetes Ecommerce vendidos

En el cuarto trimestre de 2023 se tenía como meta 106.800 paquetes Ecommerce vendidos, sin embargo, se vendieron 11.220, dando un cumplimiento del 10,51% de la meta del trimestre.

Problemas encontrados

- Es importante mencionar que las ventas de E-commerce se redujeron considerablemente, debido a que durante el año 2023 el ingreso de paquetería E-commerce por parte de los operadores postales internacionales ha ido disminuyendo; así también, durante el tercer trimestre de año se realizó la declaratoria de rezagados de la paquetería de los años 2017, 2018 y 2019.
- El 28 de febrero se suscribió un Acuerdo Comercial con la consolidadora internacional de paquetería Sky Postal, para la nacionalización de paquetería postal, por el plazo de 1 año, renovable; este acuerdo comercial estaba previsto iniciar en el mes de febrero. En mayo de 2023 se concretó un Adendum al Contrato con el cliente Sky Postal para estimular los resultados de ventas E-commerce.
- Se han realizado notificaciones de la paquetería de los años 2020, 2021, 2022, sin embargo, no se ha tenido acogida por parte de la ciudadanía, ya que en la mayoría de los casos la tienda realizó el reembolso o simplemente ya no desean recibirla.

Acciones Futuras

- Emitir comunicados a los operadores postales internacionales, indicando que los servicios de SPE EP se encuentran activos.
- Dar continuidad al Plan de Acción: Ventanillas Flotantes, Call Center Administrativo, Entregas y cobro con Carteros.
- Promoción en redes sociales
- La Empresa realizará negociaciones con multinacionales, a fin de ofertar el servicio de nacionalización de paquetería.

Número de paquetes EMS y Exporta fácil expedidos

En el cuarto trimestre de 2023 se tenía como meta 990 paquetes EMS y Exporta Fácil expedidos, sin embargo, se vendieron 475, dando un cumplimiento del 47,98% de la meta del trimestre.

Problemas encontrados

- Uno de los limitantes es la falta de puntos de atención a nivel nacional
- Debido a la situación financiera de la Empresa, no ha sido posible contratar nuevo personal que permita llegar a más usuarios, con el fin de ofertar nuestros servicios.
- La negociación con el contrato APA para admisión de paquetería EMS y Exporta Fácil para expedición internacional, se suspendió debido a la renuncia del Gerente Nacional de Negocios, por lo que se espera que en el primer trimestre del 2024 se retomen las negociaciones.
- Limitante de destinos de llegada debido a la deuda del anterior operador, las aerolíneas no desean tener relación laboral con Servicios Postales.

Acciones Futuras

- Promoción conjunta con el MPCEIP
- Captación de clientes Exporta Fácil a través de Puntos de venta.
- Trabajo en conjunto con la Dirección de Marketing y Ventas, con el fin de captar clientes corporativos.

Porcentaje de satisfacción al cliente

El indicador se encuentra reflejado en la encuesta de satisfacción al usuario realizada a usuarios que se les ha entregado la paquetería durante el 4to trimestre.

Se ha realizado la encuesta a todas las personas atendidas durante el tercer trimestre y que cuentan con registro de correo electrónico, se obtiene una respuesta de 466 usuarios.

Tabla 9. Resultados de Encuesta de Satisfacción 3er Trimestre 2023

Número de Encuestados	Ponderación	Numero de encuestados satisfacción	Valoraciones	Calificaciones	% de satisfacción (Calificaciones positivas y neutras)
466	1	120	Negativa	183	39%
	2	63	Negativa		
	3	113	Neutra	283	61%
	4	91	Positiva		
	5	79	Positiva		
Total		466			

Fuente: Encuesta de satisfacción 3er trimestre, 2023

Elaborado: Dirección de Canales y Servicio al Cliente, 2023

Para obtener el indicador de porcentaje de satisfacción del cliente se elaboró una encuesta a 15.367 personas, encuestas que se enviaron de manera mensual a los clientes que han recibido el servicio y se obtuvo respuesta de 466 usuarios.

Problemas encontrados

- Los problemas que afectan mayormente al usuario son: tiempos de entrega, tiempos de atención, limitada cobertura a nivel nacional, facilidades de pago.
- A pesar de que la empresa realiza el envío de las encuestas de manera mensual, no todos los clientes acceden a la encuesta.

Acciones Futuras

- Se solicitará a la Dirección de Tecnologías, desarrollar una solución tecnológica que pueda realizar un envío automático diarios de una encuesta a cada uno de los clientes, inmediatamente después que hayan adquirido los servicios de la empresa.

Número de Ventanillas flotantes implementadas

En el 3er trimestre de 2023 se han realizado 7 ventanillas flotantes a nivel nacional; sobrepasando la meta de 5 ventanillas.

Problemas encontrados

- La limitación en la conectividad a los sistemas informáticos en situ.
- En algunas ciudades no se ha tenido la acogida de la ciudadanía
- Inconvenientes con los horarios de atención de las entidades públicas, donde se han realizado las ventanillas.

Acciones Futuras

- Revisar nuevos destinos para la organización de las ventanillas flotantes
- Realizar campañas de promoción y socialización

Número de puntos de atención a nivel nacional

Actualmente la empresa cuenta con 4 puntos de atención, 3 en la ciudad de Quito y 1 en la ciudad de Guayaquil.

Problemas encontrados

- El 23 de enero de 2023 se suscribió un contrato con Transferunion como Agente Postal Autorizado de SPE EP, con el siguiente objeto: “El OPERADOR establece una relación con el AGENTE POSTAL para que preste el servicio de admisión internacional a través de puntos de acceso para el servicio EMS y Exporta Fácil (...)", por el plazo de 1 año, con lo cual se contará con 33 puntos de acceso en las ciudades de Quito y Guayaquil. Las proyecciones de venta a través de Transferunion para los servicios EMS y Exporta Fácil, se estimaron en USD. 14.757,13 por mes, equivalentes a 457 piezas mensuales.
- La negociación con el contrato APA para admisión de paquetería EMS y Exporta Fácil para expedición internacional, se suspendió debido a la renuncia del Gerente Nacional de Negocios, por lo que se espera que en el primer trimestre del 2024 se retomen las negociaciones.

Acciones Futuras

- Se prevé retomar las negociaciones con Transferunion en el primer trimestre del 2024.
- Promocionar las agencias en conjunto con Transferunion.
- En el primer semestre de 2024 se realizará un nuevo APA de admisión.

Número de clientes atendidos por medio de agencias

Durante el año 2023 se atendieron a 74.351 clientes, el 2do trimestre registró el mayor número de atenciones en agencias.

Tabla 10. Cantidad de clientes atendidos 2023

Cantidad de clientes atendidos	
I Trimestre	18.340
II Trimestre	23.059
III Trimestre	17.585
IV Trimestre	15.367
Total 2023	74.351
Meta 2023	72.000
Atendidos 2023	74.351
% Cumplimiento	103%

Fuente: Registros – clientes atendidos, 2023

Elaborado: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

En el 4to trimestre de 2023 se atendió a 15.367 clientes en agencias, obteniendo un 76,84% de cumplimiento de la meta programada.

Problemas encontrados

- La ciudadanía relaciona a Servicios Postales con Correos del Ecuador, motivo por el cual confunden los canales de comunicación o procesos a seguir para recibir su paquetería.
- Uno de los limitantes es la falta de puntos de atención a nivel nacional.

Acciones Futuras

- Generación del material comunicacional para la socialización de productos y servicios, dentro de las redes sociales de la empresa, así como el apoyo de los servidores, a través de sus redes personales.
- Brandeo de las agencias de SPE EP, siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios.

Cumplimiento de tiempos de entrega

Durante el cuarto trimestre mediante el contrato con el agente postal "Servientrega" para la gestión de última milla, se ha entregado a tiempo 4.721 envíos del total de 5.337 envíos entregados, cumplimiento el 88,46% de tiempos de entrega; en este sentido, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

Porcentaje de incidencias gestionadas

Durante el cuarto trimestre se recibieron 18.750 requerimientos, de las cuales se pudo ubicar y despachar 17.066 envíos, cumpliendo con el 91,01% de las incidencias gestionadas, en este sentido, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

Porcentaje de nacionalización de paquetería

Durante el cuarto trimestre se han nacionalizado 18.899 paquetes, de los 19.108 recibidos, lo cual nos da un 98,90% de paquetería nacionalizada, con un cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

Porcentaje de rendimiento de entregas a cartero

En los Centros de Clasificación de Quito y Guayaquil en el cuarto trimestre se obtuvo un rendimiento de entregas por parte de los carteros y servidores del 84,34%, se procedió a entregar a cartero un total de 191.214 envíos de los cuales se procedió con la entrega efectiva de 161.271; en este sentido, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

Porcentaje de cumplimiento de la promesa de valor del servicio EMS

En los Centros de Clasificación de Quito y Guayaquil en el tercer trimestre se obtuvo un rendimiento de entregas por parte de los carteros y servidores del 50,24%, se procedió a entregar 411 de un total de 818 envíos nacionalizados; en este sentido, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

Porcentaje de paquetería despachada

El área Operativa posee como entrada de su proceso la admisión de paquetería generada desde Zona Primaria mediante 5 macroprocesos: admisión, digitalización de información, control anterior, declaración y despacho; este último lleva como destino el Centro de Clasificación, lugar donde se almacena la paquetería a la espera del pago de trámite de representación de envíos por parte del cliente.

Durante el cuarto trimestre se entregaron 32.296 paquetes en agencias y por última milla con Servientrega, del total del inventario CNC Quito y Guayaquil que es de 261.777 paquetes (incluye paquetería rezagada de CDE años 2020 y 2021), llegando únicamente al 12,34% de paquetería despachada.

Problemas encontrados

- La empresa mantiene paquetería traspasada desde CDE desde el año 2020 y 2021 misma que se ha realizado la contactabilidad mediante call center, lo cual nos ha permitido verificar que los usuarios rechazan el envío por entrega tardía.

Acciones Futuras

- En inicios de año 2024, se iniciará con la última notificación vía canales de comunicación masiva, así como también la publicación en medios, de los envíos correspondientes a los años 2020, 2021 y 2022, con el fin de continuar con el proceso, de rezagados-no distribuibles conforme a la normativa nacional; sin embargo, con la incorporación de las nuevas tarifas a todos los envíos correspondientes al 2023 se procederá, como se lo ha venido trabajando con entrega in situ ya que nos ha generado resultados positivos.

Gestión Financiera

Gestión financiera contable

Mediante Resolución Nro. DIR-SPE-EP-001-2023-04-02-2023 de 04 de febrero de 2023, el Directorio de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, resolvió aprobar el presupuesto institucional por un monto de USD. 2.653.864,27 (DOS MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y CUATRO CON 27/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA), sobre la base del informe presentado por la Gerente General de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0026-O de 31 de enero de 2023, para su ejecución durante el ejercicio fiscal 2023.

A través del Memorando Nro. SPE EP-GG-2023-0030-M de 07 de febrero de 2023, el Gerente General emitió la aprobación del Plan Operativo Anual 2023 de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Mediante *“SUMARIO DE RESOLUCIONES DE LAS SESIÓN EXTRAORDINARIA DE CARÁCTER URGENTE, MODALIDAD ELECTRÓNICA DEL DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP, CELEBRADA EL 06 DE DICIEMBRE DE 2023”* se remite la resolución de aprobación del incremento al techo presupuestario.

Mediante Resolución Nro. DIR-SPE-EP-019-2023-06-12-2023 de 06 de diciembre de 2023 en su Artículo 1 se aprueba el incremento al techo presupuestario por asignación fiscal de USD 649.479,36 en ingresos y gastos.

Estado de situación financiera

El Estado de Situación Económica muestra la posición al 30 de septiembre de la empresa, de manera general se aprecia que el financiamiento de la empresa se sustenta en su patrimonio, mismo que se va reduciendo debido a los resultados obtenidos.

Los valores de cada uno de los grupos se reflejan en la tabla 14 Estado de situación financiera (Expresado en USD), en la cual se puede apreciar la variación con relación al año 2022.

Tabla 11. Estado de situación financiera (USD)

Código de la cuenta	Nombre de la cuenta	Valores al cierre del ejercicio Año 2022	Valores al cierre del ejercicio Año 2023	Variación USD	Variación %
1	Activo	2.807.371	2.458.568	-348.803	-12,4%
1-1	Corriente	1.013.200	463.618	-549.582	-54,2%
1-1-1	Efectivo y equivalentes de efectivo	350.806	108.277	-242.529	-69,1%
1-1-2	Anticipo de fondos	12.925	16.588	3.663	28,3%
1-1-3	Activos financieros	485.632	177.263	-308.370	-63,5%
1-1-5	Inventarios para consumo corriente / administrativo	154.086	148.073	-6.013	-3,9%
1-1-6	Inventarios para producción	9.751	13.417	3.666	37,6%
1-2	Otros activos corrientes	1.760.712	1.614.479	-146.233	-8,3%
1-2-4	Deudores financieros	1.760.712	1.613.223	-147.489	-8,4%
1-2-5	Inversiones diferidas	-	1.256	1.256	#¡DIV/0!
1-4	Activo no corriente	33.458	380.471	347.013	1037,2%
1-4-1	Propiedad, planta y equipo bienes de administración	33.458	380.471	347.013	1037,2%
2	Pasivo	1.009.992	1.177.716	167.723	16,6%
2-1	Pasivo corriente	340.113	504.353	164.240	48,3%
2-1-2	Depósitos y fondos de terceros	115.249	106.917	-8.333	-7,2%
2-1-3	Cuentas por pagar	224.864	397.436	172.572	76,7%
2-2	Pasivo no corriente	669.879	673.363	3.483	0,5%
2-2-4	Obligaciones de presupuesto	665.906	654.500	-11.406	-1,7%
2-2-5	Gastos acumulados por pagar	3.973	18.863	14.890	374,8%
3	Patrimonio	1.797.378	1.280.852	-516.526	-28,7%
3-1	Patrimonio acumulado	1.797.378	1.280.852	-516.526	-28,7%
3-1-1	Patrimonio público	2.102.712	2.465.614	362.902	17,3%

3-1-8	Resultados de ejercicios	-305.334	-1.184.762	-879.428	288,0%
3-1-8-01	Resultados ejercicios anteriores	-541.097	-305.334	235.763	-43,6%
3-1-8-03	Resultado del ejercicio vigente	235.763	-879.428	-1.115.191	-473,0%
Total Pasivo y Patrimonio		2.807.371	2.458.568	-348.803	-12,4%

Fuente: Registros – Estado de situación financiera, 2023

Elaborado: Dirección Financiera, 2023

Estado de resultados

Los ingresos recibidos por la Institución durante el ejercicio fiscal 2023 corresponden a las ventas generadas por la prestación de los servicios de la empresa y registro de cuentas internacionales de tercero y cuarto trimestre de 2022, primero y segundo trimestre de 2023.

Los costos y gastos registrados en los grupos 5 y 6 en su mayoría atienden al concepto de gastos operacionales, ya que estos se relacionan con la actividad económica de la empresa. Los gastos no operacionales por otro lado describen gastos que ocurren fuera de las actividades habituales de la empresa, pero que deben ser cubiertos para continuar con la operatividad.

Tabla 12. Estado de resultados (USD)

		Resultado Obtenido de Enero a Diciembre Año 2022	Resultado Obtenido de Enero a Diciembre Año 2023	Variación USD	Variación %
a	Ingresos operacionales	503.483,46	697.482,03	193.998,57	38,5%
b	Gastos y Costos operacionales (-)	1.629.627,36	1.756.144,30	126.516,94	7,8%
c = a - b	EBITDA (3 = 1 - 2)	-1.126.143,90	-1.058.662,27	67.481,63	-6,0%
d	Depreciaciones, Amortizaciones Operacionales (-)	3.233,88	10.466,33	7.232,45	223,6%
e = c - d	Resultado Operacional (EBIT) (5 = 3 - 4)	-1.129.377,78	-1.069.128,60	60.249,18	-5,3%

f	Ingresos no operacionales	1.431.813,90	200.000,00	-1.231.813,90	-86,0%
g	Gastos y costos no operacionales (-)	66.672,84	10.299,33	-56.373,51	-84,6%
j	Otros Egresos (-)	-	-	-	0,0%
h = f - g - j	Resultado No Operacional (6 - 7 - 8)	1.365.141,06	189.700,67	-1.175.440,39	-86,1%
i = e - h	Resultado Neto (10 = 5 + 9)	235.763,28	-879.427,93	-1.115.191,21	-473,0%
	Transferencias recibidas desde el Gobierno Central	1.431.813,90	200.000,00	-1.231.813,90	-86,0%
	Transferencias entregadas al Gobierno Central	-	15.354,25	15.354,25	100,0%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) EMCO EP, 2023

Elaborado: Dirección Financiera, 2023

Ingresos

El rubro de ingresos se alimenta de la operación, siendo el más representativo la Entrega de E-commerce internacional de operadores postales designados, aporta en menor medida la Nacionalización de paquetería Courier, y un valor marginal se aporta por la Expedición del Servicio Postal Universal / Ordinario internacional, EMS internacional y Exporta Fácil; como se puede observar en la Tabla Resultados por línea de negocio (USD.)

El incremento en los ingresos operacionales alcanza el 38,5% con relación a lo percibido en 2022, situación favorable para la institución y tendencia que se espera mantener en 2024.

Costos y Gastos

Los rubros de costos y gastos se han distribuido atendiendo a varias consideraciones, su estructura se ajusta a la norma y se ha realizado de modo que se cumpla lo establecido en el Artículo 154 del Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, el cual expresa:

“Art. 154.- Ejecución presupuestaria y transacciones de caja.- La información contable contenida en las operaciones financieras reflejarán, tanto la ejecución presupuestaria, como las transacciones de caja.”

El principal rubro se constituye por nómina, misma que se ha visto reducida debido a los encargos y subrogaciones que se han mantenido en 2023, lo que ha reducido el impacto de beneficios y aportes sociales y de remuneraciones como tal.

Tabla 13. Costos y Gastos registrados en grupo 5

Código de la cuenta	Nombre de la cuenta	Valores al cierre del ejercicio Año 2022	Valores al cierre del ejercicio Año 2023	Variación USD	Variación %
5	Gastos de administración	1.141.591,51	818.777,30	-322.814,21	-28,3%
5-3	Gastos de gestión	1.141.591,51	818.777,30	-322.814,21	-28,3%
5-3-3	Remuneraciones	882.763,34	603.070,01	-279.693,33	-31,7%
5-3-3-01	Remuneraciones básicas	670.663,08	432.781,05	-237.882,03	-35,5%
5-3-3-02	Remuneraciones complementarias	76.501,93	46.972,84	-29.529,09	-38,6%
5-3-3-05	Remuneraciones temporales	44.050,20	59.567,71	15.517,51	35,2%
5-3-3-06	Aportes patronales a la seguridad social	81.051,63	63.748,41	-17.303,22	-21,3%
5-3-3-07	Indemnizaciones	10.496,50	-	-10.496,50	-100,0%
5-3-4	Bienes y servicios de consumo	137.456,17	155.347,18	17.891,01	13,0%
5-3-4-01	Servicios básicos	24.223,12	16.603,94	-7.619,18	-31,5%
5-3-4-02	Servicios generales	92.919,30	105.616,64	12.697,34	13,7%
5-3-4-03	Traslados, instalaciones, viáticos y subsistencias	4.145,03	8.710,85	4.565,82	110,2%
5-3-4-04	Instalación, mantenimiento y reparaciones	5.878,08	2.358,12	-3.519,96	-59,9%
5-3-4-05	Arrendamientos de bienes	-	500,00	500,00	100,0%
5-3-4-07	Gastos en informática	8.940,00	7.750,00	-1.190,00	-13,3%
5-3-4-08	Bienes de uso y consumo corriente	1.350,64	12.604,38	11.253,74	833,2%
5-3-4-45	Bienes muebles no depreciables	-	1.203,25	1.203,25	100,0%
5-3-5	Gastos financieros y otros	86.755,30	24.557,67	-62.197,63	-71,7%
5-3-5-01	Impuestos, tasas y contribuciones	27.077,41	15.899,14	-11.178,27	-41,3%
5-3-5-04	Seguros, costos financieros y otros gastos	59.677,89	8.658,53	-51.019,36	-85,5%
5-3-6	Transferencias entregadas	24.387,87	25.336,11	948,24	3,9%
5-3-6-01	Transferencias corrientes al sector público	-	15.354,25	15.354,25	100,0%
5-3-6-03	Donaciones corrientes al exterior	24.387,87	9.981,86	-14.406,01	-59,1%
5-3-7	Obligaciones no reconocidas de ejercicios anteriores	6.994,95	-	-6.994,95	-100,0%
5-3-7-99	Obligaciones no reconocidas de ejercicios anteriores	6.994,95	-	-6.994,95	-100,0%
5-3-8	Costo de ventas y otros	3.233,88	10.466,33	7.232,45	223,6%
5-3-8-51	Depreciación bienes de administración	3.233,88	10.466,33	7.232,45	223,6%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) EMCO EP, 2023

Elaborado: Dirección Financiera, 2023

El monto registrado en la cuenta 538 corresponde a depreciaciones de bienes registrados contablemente que están sujetos a depreciación, situación que se explica en el apartado de Propiedad, Planta y Equipo.

Costos

Los costos registrados en este apartado corresponden a costos de las áreas agregadores de valor, y al igual que en el punto anterior, estos rubros cumplen con la normativa legal vigente.

El incremento en la operación también se refleja en los pagos de mantenimiento, servicios básicos, viáticos que se realizan como parte de la distribución de la paquetería y correspondencia, aunque no se muestra diferenciado por línea de servicios si se aprecia que en si la operación supera en gran medida a los ingresos, principalmente por la absorción del costo del SPU que se entrega de forma gratuita y que la Institución está cubriendo directamente.

Tabla 14. Costos y Gastos registrados en grupo 6

Código de la cuenta	Nombre de la cuenta	Valores al cierre del ejercicio Año 2022	Valores al cierre del ejercicio Año 2023	Variación USD	Variación %
6	Costo de los servicios prestados	557.942,57	958.132,66	400.190,09	71,7%
6-3	Costo de ventas	557.942,57	958.132,66	400.190,09	71,7%
6-3-1	Costos de ventas y comercial	424.476,69	792.861,65	368.384,96	86,8%
6-3-1-01	Remuneraciones básicas	328.977,19	585.583,20	256.606,01	78,0%
6-3-1-02	Remuneraciones complementarias	42.667,45	77.759,15	35.091,70	82,2%
6-3-1-05	Remuneraciones temporales	10.054,98	42.042,63	31.987,65	318,1%
6-3-1-06	Aportes patronales a la seguridad social	42.777,07	84.296,81	41.519,74	97,1%
6-3-1-07	Indemnizaciones	-	3.179,86	3.179,86	100,0%
6-3-2	Gastos de ventas y comercial- bienes y servicios de consumo	15.521,49	49.944,87	34.423,38	221,8%
6-3-2-01	Servicios básicos	13.532,87	38.420,79	24.887,92	183,9%
6-3-2-08	Bienes de uso y consumo corriente	1.988,62	11.524,08	9.535,46	479,5%
6-3-4	Gastos administrativos- bienes y servicios de consumo	116.789,37	113.543,34	-3.246,03	-2,8%
6-3-4-01	Servicios básicos	-	18.731,60	18.731,60	100,0%
6-3-4-02	Servicios generales	23.473,42	9.674,42	-13.799,00	-58,8%
6-3-4-03	Traslados, instalaciones, viáticos y subsistencias	1.200,00	5.276,68	4.076,68	339,7%
6-3-4-04	Instalación, mantenimiento y reparaciones	79.781,19	68.555,13	-11.226,06	-14,1%
6-3-4-05	Arrendamiento de bienes	5.714,28	-	-5.714,28	-100,0%
6-3-4-08	Bienes de uso y consumo corriente	6.620,48	11.305,51	4.685,03	70,8%

6-3-5	Otros gastos financieros	1.155,02	1.782,80	627,78	54,4%
6-3-5-01	Impuestos, tasas y contribuciones	1.155,02	142,00	-1.013,02	-87,7%
6-3-5-02	Intereses y comisiones financieras	-	1.640,80	1.640,80	100,0%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) EMCO EP, 2023

Elaborado: Dirección Financiera, 2023

El monto registrado en la cuenta 634.08 contiene valores por el consumo de inventarios y suministros, si bien consumo de inventarios no requiere de presupuesto, si corresponde a un gasto del período y se registra como tal.

Gestión presupuestaria

Se proformó para el ejercicio fiscal 2023 únicamente fuente 002 – Recursos de Autogestión, los cuales se devengan conforme a lo establecido en el COPLAFIP, su reglamento y demás normativa aplicable. La conformidad presupuestaria para 2023 se definió en USD 2.653.864,27. En diciembre de 2023 se obtuvo un incremento al techo con fuente 001 – Recursos fiscales por USD 649.479,36.

Estado de ejecución por fuente de financiamiento

Se presenta la información que corresponde a la fuente 002.

Ingresos permanentes y no permanentes

Durante el ejercicio fiscal 2023 los ingresos alcanzan una ejecución de 56,4% que corresponde al USD 1.862.950,53.

Egresos permanentes y no permanentes

Al corte del tercer trimestre se han ejecutado USD 1.895.106,43 que representa el 57,4%.

Tabla 15. Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento (acumulado USD)

Ejecución presupuestaria por fuente de financiamiento							
Descripción	Presupuesto permanente			Presupuesto no permanente			total presupuesto
	Recursos propios	Transf. recibidas	Créditos	Recursos propios	Transf. recibidas	Créditos	

INGRESOS							
Codificado	2.653.864,27	0,00	0,00	0,00	649.479,36	0,00	3.303.343,63
Ejecutado	1.662.950,53	0,00	0,00	0,00	200.000,00	0,00	1.862.950,53
Saldo por devengar	990.913,74	0,00	0,00	0,00	449.479,36	0,00	1.440.393,10
% de ejecución	62,7%	0,0%	0,0%	0,0%	30,8%	0,0%	56,4%
GASTOS							
Codificado	2.653.864,27	0,00	0,00	0,00	649.479,36	0,00	3.303.343,63
Ejecutado	1.695.845,94	0,00	0,00	0,00	199.260,49	0,00	1.895.106,43
Saldo por devengar	958.018,33	0,00	0,00	0,00	450.218,87	0,00	1.408.237,20
% de ejecución	63,9%	0,0%	0,0%	0,0%	30,7%	0,0%	57,4%

Fuente: Sistema Único de Información (SUI) EMCO EP, 2023

Elaborado: Dirección Financiera, 2023

Los ingresos recibidos por la gestión de cobro a operadores postales internacionales por USD 506.799,48 contribuyen en gran medida a la ejecución alcanzada, así como la recepción de USD 107.862,63 del saldo del capital de trabajo proveniente de Correos del Ecuador. Así como la transferencia del incremento al techo por USD 200.000,00 recibidos en diciembre de 2023.

Al igual que en el primer y segundo trimestre, el principal rubro de aporte a la ejecución de gastos corresponde a nómina, que entre el grupo 51 y 61 alcanza los USD 1.395.931,66.

Indicadores financieros

Los valores obtenidos muestran mayor información cuando se estiman índices sobre los valores del Estado Financiero y del Estado de Pérdidas y Ganancias.

Tabla 16. Indicadores financieros

Tipo	Indicador	Fórmula del Indicador	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2023
Liquidez	Liquidez corriente	$\frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$	2,98	0,92
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Total pasivos corrientes}}$	2,50	0,60
Solvencia	Endeudamiento del activo	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	0,36	0,48
	Endeudamiento patrimonial	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	0,56	0,92
	Apalancamiento	$\frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$	1,56	1,92

Gestión	Impacto de Gastos Administrativos y Ventas	<u>Gastos Administrativos y Ventas</u> Ventas	2,27	1,17
Rentabilidad	Rentabilidad sobre el Activo	<u>Utilidad Neta</u> Total Activo	0,08	N/A
	Rentabilidad sobre el Patrimonio	<u>Utilidad Neta</u> Total Patrimonio	0,13	N/A

Fuente: Indicadores financieros, 2023

Elaborado: Dirección financiera, 2023

Indicador de liquidez – liquidez corriente

En la situación económica al 31 de diciembre de 2023, se refleja que en un caso extremo en el que se requiera cancelar todas las obligaciones de corto plazo, se dispondría de 0,92 unidades monetarias para cubrir los pasivos, es decir, que se requiere de una inyección de dinero extra para cancelar todas las obligaciones sin que se disponga de un remanente para continuar operando.

Indicador de liquidez – prueba ácida

Sin considerar los valores de inventarios, en caso de requerir cubrir todas las obligaciones de corto plazo, se dispondría de 0,60 unidades monetarias para cubrir los pasivos de corto plazo, al ser un servicio, los inventarios en su mayoría corresponden a suministros por lo que su conversión a efectivo podría no ser una solución de presentarse una situación que obligue a cubrir todas las obligaciones de corto plazo.

Solvencia – endeudamiento del activo

La estructura financiera del activo se considera adecuada (48%), sin embargo, este indicador requiere ser monitoreado, ya que, en función de las obligaciones que adquiera la empresa este se va a ver afectado.

Solvencia – endeudamiento patrimonial

En concordancia con el indicador anterior, se aprecia que la operación se encuentra financiada con recursos propios; sin embargo, necesidades de efectivo están siendo cubiertas con obligaciones de nómina y proveedores que puede repercutir en la estabilidad de la institución.

Solvencia – apalancamiento

Este indicador muestra que por cada dólar que se ha invertido se obtiene un resultado amplificado en 1,92 veces, sea para generar utilidad o pérdidas.

Gestión – impacto de gastos administrativos y ventas

Como resultado del cambio de la evolución de la estructura de gastos de la empresa, este tipo de gastos representa 1,17 veces los ingresos, situación que debe ser considerada, si se pretende generar rentabilidad en la operación.

Rentabilidad – rentabilidad sobre el activo ROA

No es posible calcular este indicador, en vista que no existe rentabilidad.

Rentabilidad – rentabilidad sobre patrimonio ROE

No es posible calcular este indicador en vista que no existe rentabilidad.

Gestión de Talento Humano

Instrumentos habilitantes para la gestión del desarrollo organizacional

Tabla 17. Instrumentos habilitantes para la gestión D.O

Concepto	Estatuto orgánico por procesos	Estructura orgánica por procesos	Escalas salariales	Remuneración variable
Vigente (si/no)	Si	Si	No	No
Aprobado por	DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP	DIRECTORIO DE LA EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP	En proceso de planteamiento.	No aplica.
Número resolución	RESOLUCIÓN Nro. DIR-SPE-EP-017-2023-30-10-2023	RESOLUCIÓN Nro. DIR-SPE-EP-017-2023-30-10-2023	En proceso de planteamiento.	No aplica.
Fecha	30 – OCTUBRE-2023	30 – OCTUBRE-2023	En proceso de planteamiento.	No aplica.

Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

Tabla 18. Remuneraciones mensuales unificadas personal LDR

	Escala aprobada	Aplicación D.E. 135	Aplicación D.E. 624	Observaciones

Resolución y fecha de aprobación	1244 23/02/2021	Empresa creada posteriormente a la expedición del Decreto.	Empresa creada posteriormente a la expedición del Decreto.	
Cargo	RMU	RMU	RMU	Observaciones
Gerente General	\$4.283,00	\$4.283,00	\$4.283,00	
Gerente Nacional de Negocios	\$3.247,00	\$3.247,00	\$3.247,00	
Director de Tecnologías de la Información y Comunicación	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Director de Asesoría Jurídica	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Director de Canales y Servicio al Cliente	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Directora Administrativa	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Gerente Nacional Administrativa Financiera	\$3.247,00	\$3.247,00	\$3.247,00	
Director de Operaciones Postales	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Gerente nacional de Operaciones	\$3.247,00	\$3.247,00	\$3.247,00	
Coordinadora de Despacho	\$2.115,00	\$2.115,00	\$2.115,00	
Gerente Nacional de Planificación y Gestión Empresarial	\$3.247,00	\$3.247,00	\$3.247,00	
Directora de Marketing y Ventas	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Director de Talento Humano	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	
Director Financiero	\$2.368,00	\$2.368,00	\$2.368,00	

Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

Tabla 19. Remuneraciones mensuales por rango y por proceso

Resumen de RMU por procesos							
Rango RMU	Nro.	Gobernantes	Nro.	Adjetivos	Nro.	Sustantivos	Total RMU
>=\$5000							
>=\$4000 y <\$5000							-
>=\$3000 y <\$4000			1	\$3.247,00	1	\$3.247,00	\$6.494,00
>=\$2000 y <\$3000	1	\$2.115,00	4	\$9.472,00	2	\$4.736,00	\$16.323,00
>=\$1000 y <\$2000			12	\$17.792,00	2	\$2.424,00	\$20.216,00
>=\$0 y <\$1000			4	\$2.841,00	52	\$31.397,00	\$34.238,00

Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

El proceso Gobernante representa el 2,74%, de los servidores que conforman la empresa, los procesos sustantivos corresponden al 54,10%, el proceso adjetivo representa el 43,16%.

Respecto de las remuneraciones se puede evidenciar que 44,31% representan la RMU menor a 1.000, el 26,16% la RMU entre 1.000 y 2.000, así mismo el 21,12% denotan la RMU entre 2.000 y 3.000, finalmente el 8,40% corresponden a la RMU entre 3.000 y 4.000.

Cabe señalar que en el proceso Gobernante no se refleja la RMU del Gerente General, puesto que, desde 04 de febrero de 2023, el puesto (NJS 7) está siendo Subrogado por el Gerente Nacional de Operaciones.

Variación del número de personal

Tabla 20. Variación del número de personal

Mes de reporte	Nro. servidores	Variación Nro. servidores
Oct-23	85	-6,59%
Nov-23	80	-5,88%
Dic-23	79	-1,25%

Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

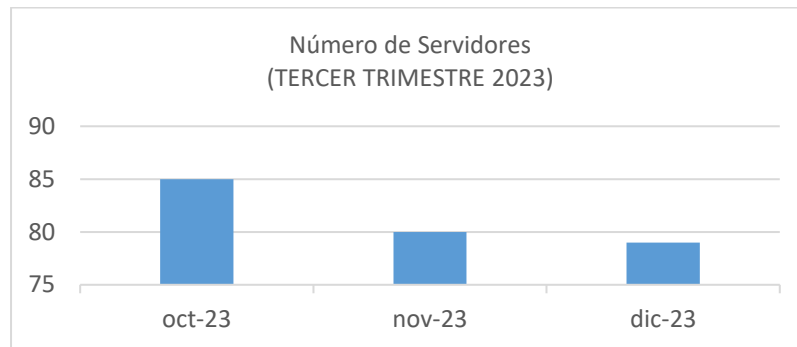
Análisis

De conformidad a los valores expuestos respecto del del número total de servidores vinculados durante los meses de octubre a diciembre de 2023, se puede concluir que, este valor ha variado dado que se han producido debido a las desvinculaciones de personal por diferentes causas, de igual manera se ha considerado prioritaria las vinculaciones de personal necesarias garantizar la operación de la EP en las principales líneas de negocio.

Es importante señalar que durante el cierre del tercer trimestre del año fiscal el número total de servidores vinculados fue de setenta y nueve (79) servidores, si

se lo compara con el número de servidores al cierre de diciembre 2022, noventa y cuatro (94), se evidencia una variación porcentual del -15,96%.

Ilustración 4. Variación del número de personal



Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

Variación de la masa salarial

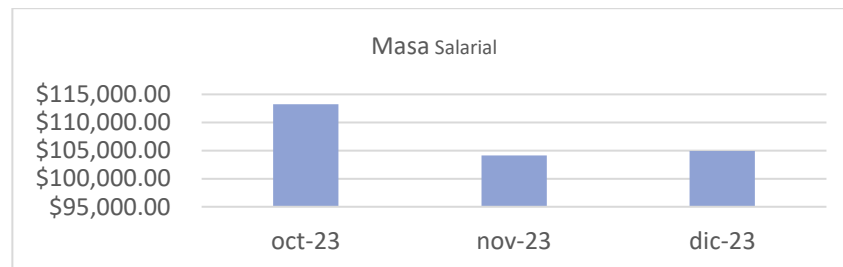
Tabla 21. Variación del número de personal

Mes	Masa Salarial	% Variación
oct-23	\$ 113.243,96	-5,33
nov-23	\$ 104.121,28	-8,06
dic-23	\$ 104.913,68	0,76

Fuente: Resolución Nro.DIR-SPE-EP-001-2023-04-02-2023 de 04 de febrero de 2023; Nóminas de personal de octubre a diciembre 2023 (Dirección de Talento Humano, 2023)

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023.

Ilustración 5. Variación de la masa salarial



Fuente: Resolución NRO. DIR-SPE-EP-001-2023-04-02-2023 de 04 de febrero de 2023; Nóminas de personal de octubre a diciembre 2023 (Dirección de Talento Humano, 2023)

Elaborado por: Dirección de Talento Humano, 2023

Análisis

De conformidad a los valores expuestos respecto del impacto en la masa salarial durante el último trimestre del año 2023, se puede concluir que la tendencia es a la baja, considerando las desvinculaciones de personal que se fueren presentando durante el periodo, siendo diciembre el mes con el menor número de servidores.

Al hacer el comparativo entre el valor de masa salarial correspondiente al último trimestre del 2023, se presenta una variación porcentual de -7,36%, entre el mes de octubre y diciembre de 2023.

Clima laboral

En la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, se realizó en el mes de agosto la Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional 2023, con la participación del 91,55% del universo de 71 servidores aplicables de conformidad con la metodología del Ministerio de Trabajo.

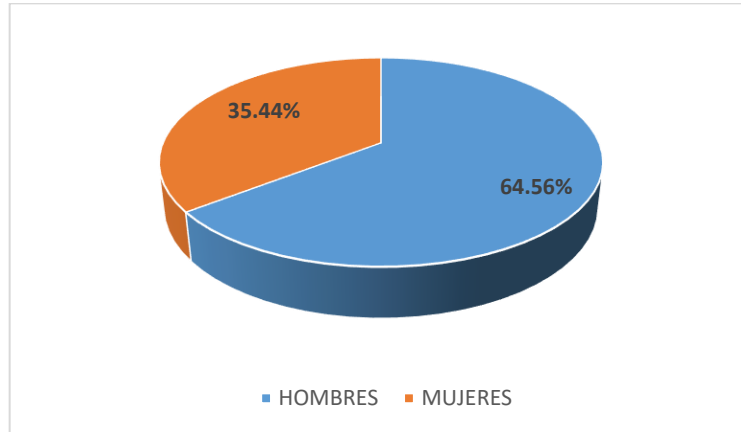
Los resultados recibidos el 9 de noviembre de 2023, reflejaron que el clima laboral empresarial se encuentra en un 80% de satisfacción, resultado que equivale a una ponderación de muy bueno.

Para el año 2024 se planteará el Plan Estratégico de Mejora para todos los ejes de medida, establecidos en la metodología propia del ente rector en la materia.

Equidad de género

Al finalizar el cuarto trimestre del ejercicio fiscal 2023, se contó con setenta y nueve (79) servidores, de los cuales cincuenta y uno (51) son hombres, lo que representa un 64,56%; y veinte y ocho (28) son mujeres, lo que corresponde al 35,44% del personal total de la SPE EP.

Ilustración 6. Composición de personal a diciembre de 2023



Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Dirección de Talento Humano, 2023

Estrategia

En el año 2024, para el desarrollo de los procesos de selección del personal, se deberá considerar la equidad de género y principios de no discriminación; indistintamente a la naturaleza de las actividades que involucren los puestos de trabajo a ocuparse.

Seguridad y salud ocupacional

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, ha levantado una matriz que contiene el detalle y el proceso de reporte respectivo de accidentes laborales.

Hasta la presente fecha y durante el ejercicio fiscal 2023, no se recibieron reportes de accidentes laborales en las áreas operativas y administrativas.

Derivado del análisis de riesgo, se encuentra en desarrollo el manual de salud y seguridad de la EP, el cual incluye un manual de seguridad postal y manejo de mercancía postal.

Gestión Jurídica

Respecto a la gestión jurídica realizada durante el 4to trimestre del año 2023, se debe informar que la empresa posee 13 procesos judiciales de la siguiente forma: 5 en sede constitucional y 8 en sede laboral, y todos se derivan de la terminación

de la relación laboral de extrabajadores de la empresa Correos del Ecuador en liquidación.

En los procesos constitucionales tiene como pretensión el reintegro de los accionantes, hecho que la SPE EP ha realizado a través de la vinculación del personal bajo la figura de nombramiento provisional; sin embargo, entre las otras pretensiones, es el reconocimiento de los valores dejados de percibir desde su vinculación.

En los procesos laborales tiene como pretensión que en sentencia se disponga la reliquidación de las indemnizaciones por el despido intempestivo ante el error de cálculo que presuntamente ha realizado la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP, y se lo realice conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Empresas Públicas – L.O.E.P, en aplicación de lo dispuesto en el Reglamento Interno de Gestión del Talento Humano de la Empresa Pública Correos del Ecuador y los mandatos constituyentes 2 y 4, en concordancia con el Código de Trabajo.

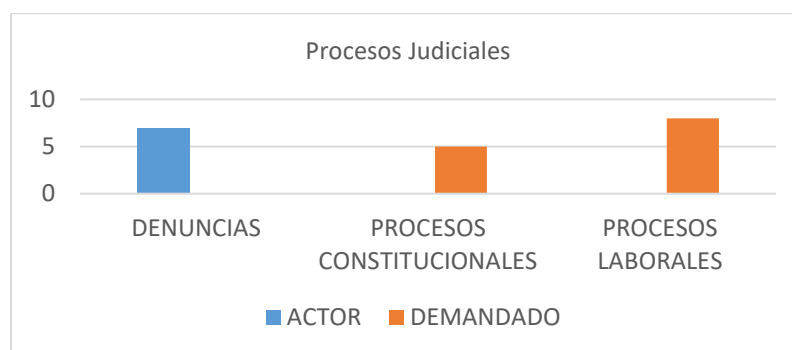
Los procesos judiciales que han sido iniciados poseen un potencial riesgo para la empresa, por cuanto, los 4 procesos constitucionales, SPE EP por sentencia ha tenido que vincular a tres ex servidores que fueron de CDE EP, y nos encontramos en espera respecto al pago de haberes laborales dejados de percibir; y en el caso de los procesos laborales es realizado por cincuenta y cinco (55) ex servidores de CDE EP, que pretenden un recálculo de liquidaciones y dado que los jueces confunden como una sola empresa a SPE EP con CDE EP; de disponerse dichos pagos se necesitaría solicitar recursos al Ministerio de Economía y Finanzas para cubrir valores que no estuvieron contemplados por la escisión, y que se derivan de hechos y actuaciones que fueron ejecutados por CDE EP.

Asimismo, cabe informar que la empresa a través de la Gerencia Nacional Jurídica ha realizado el impulso fiscal a las denuncias que presentó el año 2022, y el primer semestre del año 2023, las cuales corresponden respecto a hallazgos encontrados en diferentes paquetes postales ante la Fiscalía General del Estado, que actualmente se encuentran en proceso de indagación previa y que se realizan por efecto de cumplir con el Convenio Postal Universal, respecto a la labor que realiza la Dirección de Seguridad Postal y al robo perpetrado en nuestras instalaciones a la paquetería.

Por otra parte, en el presente trimestre se presentaron dos denuncias respecto al hurto de bienes públicos que fue cometido en la ciudad de Guayaquil a apartados postales, así como el robo de dinero en la ciudad de Quito.

De igual importancia, es necesario informar que la empresa no posee procesos internacionales, de arbitraje o mediación, así como tampoco ha realizado la contratación de consultorías o abogados externos para el patrocinio de procesos judiciales.

Ilustración 7. Procesos judiciales



Fuente: Registros administrativos, 2023

Elaborado: Gerencia Nacional Jurídica, 2023

Finalmente, cabe informar que la Gerencia Nacional Jurídica, ha brindado asesoría a las áreas técnicas que lo han requerido para un efectivo desempeño y funcionamiento de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Gestión de Comunicación

Eventos realizados

En el periodo 2023, se realizaron los siguientes eventos:

Tabla 22. Eventos realizados

Descripción	Fecha	Modalidad	Lugar
-------------	-------	-----------	-------

Visita Franklin Castro, Secretario General de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal- UPAEP	14/04/2023	Presencial	Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador- SPE EP (Pusuquí)
Rendición de Cuentas 2022	31/05/2023	Presencial	Auditorio Ministerio de Transporte y Obras Públicas- MTOP
Visita Capacitador Carlos Carballada, jefe de Soporte Técnico del Centro de Tecnología Postal de Uruguay	03/07/2023	Presencial	Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información - MINTEL

Fuente: Registros de eventos realizados en la SPE EP, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

Publicaciones

Las publicaciones se realizaron en nuestros canales oficiales @ServPostalEc, con el fin de promover nuestra imagen institucional y nuestros servicios.

Plataforma X

Durante el año 2023 se realizaron 272 publicaciones en la Plataforma social X, el mes de junio (34) fue el de mayor difusión.

Tabla 23. Publicaciones en Plataforma X por mensual

Mes	Cantidad
Enero	27
Febrero	26
Marzo	25
Abril	18
Mayo	24
Junio	34
Julio	22
Agosto	23
Septiembre	20
Octubre	16
Noviembre	14
Diciembre	23
Total	272

Fuente: Registros de publicaciones – plataforma X, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

Los resultados del año 2023 en la red social X, fue de 18.867 visualizaciones, se obtuvo un porcentaje de engagement de 49%, en el alcance se obtuvo 49.500 p de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador.

Tabla 24. Publicaciones en Plataforma X por Alcance

X 2023					
Periodo	Alcance	Visitas al perfil	% Engagement	Me gustas	Atención usuarios
Enero	4.200	1.300	33,07%	89	271
Febrero	3.300	1.400	45,76%	110	267
Marzo	3.700	3.000	83,86%	103	266
Abril	3.200	3.000	95,03%	41	181
Mayo	3.900	3.800	98,72%	50	203
Junio	2.300	3.100	136,70%	44	163
Julio	5.400	775	19,41%	273	127
Agosto	5.300	659	20,42%	423	211
Septiembre	5.600	439	9,64%	101	47
Octubre	3.900	496	16,38%	143	101
Noviembre	3.000	575	24,53%	161	77
Diciembre	5.700	323	10,12%	254	130
Total	49.500	18.867	49%	1.792	2.044

Fuente: Registros de publicaciones – plataforma X, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

Facebook

En el periodo 2023, se realizaron 342 publicaciones para promover la imagen institucional y nuestros servicios, el mes de junio fue de mayor emisión.

Se realizó la siguiente cantidad de publicaciones:

Tabla 25. Publicaciones en Facebook por mes

Mes	Cantidad
Enero	32
Febrero	33
Marzo	47
Abril	29
Mayo	39
Junio	44
Julio	22

Agosto	23
Septiembre	20
Octubre	16
Noviembre	14
Diciembre	23
TOTAL	342

Fuente: Registros de publicaciones – Facebook, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

El año 2023 finalizó con 29.355 visitas al perfil de las publicaciones realizadas en la plataforma Facebook, se obtuvo un porcentaje de engagement de 215%, 31.793 obtuvo de alcance y 731 personas le gustó el contenido de la cuenta en Facebook de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Tabla 26. Publicaciones en Facebook por alcance

Facebook 2023					
Periodo	Alcance	Visitas al perfil	% Engagement	Me gustas	Atención usuarios
Enero	4.200	1.300	33,07%	89	271
Febrero	3.300	1.400	45,76%	110	267
Marzo	3.700	3.000	83,86%	103	266
Abril	3.200	3.000	95,03%	41	181
Mayo	3.900	3.800	98,72%	50	203
Junio	2.300	2.800	123,65%	44	163
Julio	2.088	1.378	68,77%	58	152
Agosto	1.732	3.371	197,29%	46	171
Septiembre	1.800	2.300	131,61%	69	144
Octubre	867	1.453	172,20%	40	167
Noviembre	2.406	1.453	62,43%	49	201
Diciembre	2.300	4.100	179,65%	32	172
Total	3.1793	29.355	215%	731	2.358

Fuente: Registros de publicaciones – Facebook, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023

Productos comunicacionales

En el periodo 2023 se realizaron varios 84 productos comunicacionales internos y externos, distribuidos en diversas categorías, tal como se evidencia en la tabla Nro.26

Tabla 27. Productos comunicacionales

Productos	Cantidad
Comunicados	12
Condolencias	16
Presentaciones	3
Papelería y/o imagen institucional	20
Artes Máxima Autoridad	1
Cumpleaños	12
Contenido GG	2
Artes solicitados por Tic's	5
Invitaciones	2
Boletines	6
Afiches	4
Videos	1
TOTAL	84

Fuente: Registros productos comunicacionales, 2023

Elaborado: Dirección de Comunicación, 2023