



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

2023

INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2023

EMPRESA PÚBLICA
SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR,
SPE EP.





Contenido

1.	RESUMEN EJECUTIVO	4
2.	LA EMPRESA	5
2.1	Nacimiento y creación	5
2.2	Visión y misión	6
2.3	Objeto social y giro de la empresa	6
2.4	Objetivos estratégicos	8
2.5	Principales autoridades	8
3	FACTORES DEL ENTORNO, MERCADO/INDUSTRIA QUE INCIDEN EN LAS OPERACIONES	9
3.1	Cambios en el entorno Político	9
3.2	Cambios en el entorno Económico	10
3.3	Cambios en el entorno Social	10
3.4	Mercado, Sector e Industria	12
3.4.1	Análisis de Mercado: principales tendencias	14
3.5	Participación en el Mercado	21
4	CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA Y DISPOSICIONES	21
4.1	Cumplimiento de Decretos, Convenios y Compromisos Presidenciales	22
4.2	Cumplimiento de Resoluciones de Directorio	22
5	RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO	22
5.1	Estrategias implementadas para alcanzar los objetivos	24
5.2	Avances y Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico	25
6.	RESULTADOS OPERACIONALES Y PLAN DE NEGOCIOS	29
6.1	Resultados por línea de negocio versus metas	33
6.2	Estrategias implementadas para alcanzar los resultados	34
6.2.1	Capacidad asociativa	38
6.3	Resultados y Cumplimiento del Plan de Negocios	38
6.4	Avance en la ejecución de Proyectos	47
7.	GESTIÓN FINANCIERA	48
7.1	Gestión Financiera Contable	48
7.1.1	Estado de Situación Financiera	49
7.1.2	Estado de Resultados	60
7.1.3	Situación Financiera de filiales y/o subsidiarias	64



7.1.4	<i>Gestión presupuestaria</i>	64
7.2	<i>Indicadores Financieros</i>	66
7.3	<i>Estado de los procesos de auditorías</i>	68
7.4	<i>Estado de los procesos de exámenes especiales</i>	68
8.	DESARROLLO ORGANIZACIONAL	68
8.1	<i>Instrumentos habilitantes para la gestión D.O.</i>	68
8.2	<i>Remuneraciones mensuales unificadas personal LDR</i>	69
8.3	<i>Remuneraciones mensuales por rango y por proceso</i>	69
8.4	<i>Variación del número de personal</i>	70
8.5	<i>Variación de la masa salarial</i>	71
8.6	<i>Indicadores de Gestión del trimestre</i>	72
8.7	<i>Indicadores homologados de eficiencia institucional</i>	72
8.8	<i>Gestión de procesos de calidad</i>	73
8.9	<i>Clima laboral</i>	73
8.10	<i>Equidad de género</i>	74
8.11	<i>Seguridad y Salud Ocupacional</i>	75
9.	GESTIÓN JURÍDICA	75
10.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA PAQUETERÍA REZAGADA	77
11.	<i>Plan Operativo Anual – POA</i>	81
12.	<i>Plan Anual de Compras Públicas – PAC</i>	81
13.	ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL	83
14.	MODELO DE COSTEO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFARIO	84
15.	ALERTAS	86
16.	PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTADO	86
17.	CONCLUSIONES	95
18.	ACCIONES RELEVANTES PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE	97
19.	FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	98

1. RESUMEN EJECUTIVO

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP fue creada mediante Decreto Ejecutivo No. 1244 del 23 de febrero de 2021 como una 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, cuyo objeto social principal es 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.

Mediante Resolución DIR-SPE-EP-002-2023-04-02-2023 del 4 de febrero de 2023 el Directorio de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador resolvió "(...) *DESIGNAR al señor Liang Jahn Lúa Martínez, con cédula de ciudadanía Nro. 0916263700, como Gerente General Subrogante de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, quien ejercerá la representación legal, judicial y extrajudicial de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, ejerciendo su cargo a partir de la notificación de la presente resolución. (...)*".

Con el presente informe, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, informa los resultados de la gestión desarrollada durante el ejercicio fiscal 2023.

Durante el año 2023, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, se ha enfocado en el proceso de aprobación de los Instrumentos de Gestión tales como son, Informe de gestión primer trimestre 2022 (conocido en el Directorio del 10 de marzo de 2023), Informe de gestión segundo trimestre 2022 (conocido en el Directorio del 10 de marzo de 2023), Informe de gestión tercer trimestre 2022 (conocido en el Directorio del 10 de marzo de 2023), Plan Estratégico Empresarial 2021-2025 (aprobado en el Directorio del 23 de junio de 2023), Informe de gestión anual 2022 (conocido en el Directorio del 24 de mayo de 2023), Plan General de Negocios, Expansión e Inversión 2023 (aprobado en el Directorio del 19 de julio de 2023), Informe de gestión primer trimestre 2023 (conocido en el Directorio del 4 de septiembre de 2023), Informe de gestión segundo trimestre 2023 (conocido en el Directorio del 4 de septiembre de 2023), Informe para la solicitud de recursos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (enviado al MEF el 16 de agosto de 2023) y la modificación de Presupuesto por la asignación de recursos del MEF (aprobado en el Directorio del 6 de diciembre de 2023), Estatuto Orgánico Funcional por procesos (aprobado en el Directorio del 30 de octubre de 2023), Norma Interna de Talento Humano de SPE EP (aprobado en el Directorio del 30 de octubre de 2023) e Informe de gestión de tercer trimestre 2023 (conocido en el Directorio del 22 de diciembre de 2023).

Así también, durante el año 2023 la empresa ha conseguido ingresos operativos por USD. 697.482,03, de un total de USD 1'617.072.60 que representa el 43,13% de lo planificado en el presupuesto aprobado por la el Directorio de SPE EP en este período.

2. LA EMPRESA

2.1 Nacimiento y creación

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.

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 de la 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.

2.2 Visión y misión

Visión: Al 2025 ser la empresa pública auto sostenible 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.

2.3 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.

¹ Unión Postal Universal

² Unión Postal de la Américas, España y Portugal

2.4 Objetivos estratégicos

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.

2.5 Principales autoridades

Directorio al cierre 2023

Dr. Jorge Isaac Benavides Ordoñez
Presidente de Directorio
Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP

Dr. César Antonio Martín Moreno
Miembro de Directorio
Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información

Mgs. Sariha Belén Moya Angulo
Delegado de Presidencia
Secretaría Nacional de Planificación

Mgs. Liang Lúa Martínez
Secretario
Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Gerentes Servicios Postales del Ecuador E.P. (a diciembre de 2023)

Gerente General – Mgs. Liang Lúa Martínez

Gerente Nacional Jurídico – Abg. Sebastián Carpio Sánchez

Gerente Nacional Administrativo Financiero – Eco. Rubén Ballesteros Jara

Gerente Nacional de Planificación y Gestión Estratégica – Ing. Nathalia Bustamante
Cuenca

Gerente Nacional de Operaciones – Ing. José Erazo Guaigua

3 FACTORES DEL ENTORNO, MERCADO/INDUSTRIA QUE INCIDEN EN LAS OPERACIONES

Servicios Postales del Ecuador SPE EP, al ser una empresa pública se vio afectada por diversos factores respecto al entorno que inciden en su operación, para lo cual se analizan algunas situaciones que ha vivido el país durante el cuarto trimestre del año 2023:

Tabla 1: Factores del Entorno

Cambio / Factor	Detalle	Incidencia Positiva	Incidencia Negativa
Político	Seguridad Jurídica Índice Corrupción Gobernabilidad		X
Económico	Crecimiento (% PIB) Déficit PGE (% PIB) IED (% PIB) Deuda (% PIB) Stress Tributario Riesgo País Libertad Económica Competitividad		X
Social	Empleo Migración Tasa de homicidios Inseguridad		X

Fuente: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023)

Elaborado: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023)

3.2 Cambios en el entorno Político

Durante el cuarto trimestre de 2023, Ecuador atravesó una jornada cívica electoral, en la cual los ciudadanos y ciudadanas acudieron a las urnas el 15 de octubre para la segunda vuelta de elecciones presidenciales, en razón de las elecciones presidenciales anticipadas, como medida de respuesta a una grave crisis social y política, producto de la decisión del Sr. Presidente de la República Guillermo Lasso en aplicar la “Muerte Cruzada”; medida contemplada en el artículo 148 de la Constitución de la República del Ecuador, como resultado el poder ejecutivo procedió a la disolución de la Asamblea Nacional y a la convocatoria a elecciones de las máximas autoridades políticas del país.

Estos cambios políticos no implicaron mayor afectación en el desarrollo de las actividades de Servicios Postales ya que los cambios en entes rectores y decisiones de suprimir a EMCO no tienen influencia directa en la operatividad, razón por la cual hasta la actualidad Servicios Postales sigue operando con normalidad.

3.2 Cambios en el entorno económico

Los factores de riesgo económico son varios, entre ellos podemos encontrar: Crisis Global (Sanitaria, Geopolítica, Económica, Energética, Ambiental) y el bajo crecimiento económico, estanflación (estancamiento e inflación).

Durante los últimos 3 años (2020-2022) y durante los últimos 5 años previos a 2022 (2017-2021), respecto al promedio de las tasas de crecimiento económico: Ecuador refleja semáforo rojo con 0% (es decir, estancamiento o recesión económica), América Latina ha crecido en 1% y el mundo ha crecido entre 1.8% y 2.4%. La crisis económica en Ecuador presentaba síntomas desde antes de la crisis sanitaria global de 2020, y la pandemia afectó la economía y la pobreza multidimensional de manera más pronunciada a América Latina. Para mitigar los efectos de la recesión, durante la pandemia los países desarrollados impulsaron políticas económicas contra cíclicas debido a la contracción de la economía global (-3.3%) de 2020 (Banco Mundial, 2021).

El Fondo Monetario Internacional (FMI) modificó los pronósticos de crecimiento de Ecuador y el resto de Latinoamérica de para 2023 y 2024.

Lo hizo en su nuevo informe de Perspectivas Económicas Mundiales, publicado el 10 de octubre de 2023. En el documento, el multilateral sostiene que el Producto Interno Bruto (PIB) aumentará 1,4% en 2023, eso equivale a la mitad de la previsión de inicios del año, cuando sostuvo que la economía crecería 2,9%. Y la perspectiva para 2024 también disminuye al pasar de 2,8% a 1,8%.

Fuente: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/fmi-latinoamerica-ecuador-mexico-brasil/>

El riesgo país de Ecuador creció 91 puntos, cerró el 30 de noviembre de 2023 con 2.016 puntos, con lo que se ubicó como el tercer país de América Latina con el indicador más alto. El riesgo país de Ecuador ha subido en medio de un escenario de volatilidad de los precios del petróleo en la última semana de noviembre, pero también en el contexto de la presentación de la reforma tributaria planteada por el presidente Daniel Noboa.

Fuente: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/riesgo-pais-ecuador-incremento-reforma-tributaria-noboa/>

3.3 Cambios en el entorno Social

La globalización, los cambios medioambientales y las crisis económicas y financieras están causando importantes transformaciones sociales que provocan el aumento de las desigualdades, la extrema pobreza, la exclusión y la negación de los derechos fundamentales. Estos cambios hacen necesarias soluciones innovadoras que respeten valores universales como la paz, la dignidad humana, la igualdad de género, la no violencia y la no discriminación. Los actores principales de las transformaciones sociales son los jóvenes, que se ven más afectados por estos cambios.

Al tercer trimestre de 2023 (III T 2023), la pobreza multidimensional se acerca al 40%, mientras que el empleo adecuado llega solamente a 1/3, es decir que 2/3 no tiene un empleo adecuado. La baja tasa de empleo adecuado ha provocado una crisis en el mercado laboral, con un repunte de la tasa de migración y los flujos de remesas desde el exterior que se proyectan a los USD 5.000 millones aproximadamente al finalizar el ejercicio económico del año 2023. (INEC, 2023)

El comercio electrónico o e-commerce tiene cada vez más acogida en Ecuador. Pese a que esta forma de vender, a través de canales digitales no presenciales, no es nueva en el país.

En este sentido, la sociedad ecuatoriana podría generar mayores recursos que podrían ser usados en realizar compras e-commerce.

Sin embargo, se evidencia un alarmante incremento del número de migrantes que cruzaron la frontera.

En enero de 2022 se registró a 100 ecuatorianos frente a los 6352 que lo hicieron en el mismo mes de 2023. Esta nueva ola migratoria en el país no tiene como único motor la falta de empleo y oportunidades. (Fuente: <https://mundialmedios.com/ecuador-es-el-segundo-pais-del-mundo-con-mas-migrantes-cruzando-el-darien-en-2023/>)

Así también, la incidencia de pobreza, el desempleo y la crisis migratoria se acentuó en Ecuador desde la crisis sanitaria de la pandemia de 2020 y en especial la migración ha repuntado en 2023 hasta el tercer trimestre, sin todavía estabilizar la tendencia en el comportamiento migratorio. (INEC, 2023)

A ello se suma la creciente violencia a escala nacional, homicidios y las 'vacunas', en la economía continúa recuperándose de la contracción provocada por la pandemia que puso en evidencia algunas debilidades estructurales como la dependencia de las exportaciones de petróleo, la carencia de amortiguadores macroeconómicos, el limitado acceso a los mercados de capitales, el poco dinamismo del sector privado, la elevada informalidad, y las grandes brechas en el acceso a servicios públicos.

Sin embargo, en los últimos meses la economía se ha desacelerado sustancialmente debido a que los desafíos estructurales se han visto agravados por un aumento de la inseguridad provocada por el crimen organizado y la incertidumbre política, que llevo al adelanto de las elecciones presidenciales y legislativas. La nueva administración tendrá como desafío sentar las bases para un dialogo que permita impulsar un desarrollo más inclusivo, sostenible, y resiliente.

A pesar de haber reducido el déficit fiscal que amenazaba la estabilidad económica, el país aún requiere recuperar la confianza de los mercados de capitales y generar amortiguadores fiscales para poder afrontar los devenires del contexto internacional y climático. Además, el sector público requiere reducir su dependencia del sector petrolero que además de ser afectado por la maduración de los pozos e inversión insuficiente ahora tiene que encarar la decisión de referéndum de paralizar las operaciones en el

parque nacional Yasuní. A largo plazo, el sector público requiere generar espacio fiscal no sólo para las inversiones destinadas a atenuar los efectos de los desastres climáticos y promover la descarbonización de las economías, sino también para afrontar la reducción esperada de los precios del petróleo asociada a los esfuerzos globales de descarbonización.

Por otro lado, el país necesita liberar su inmenso potencial de crecimiento para generar más y mejores oportunidades laborales para su población y, así, retomar la reducción de la pobreza. Esto, sin embargo, requiere construir consenso político para abordar las barreras estructurales que obstaculizan la creación de empleos formales, el aumento de la inversión privada y la diversificación de las exportaciones, como la intervención generalizada del mercado, limitaciones a la competencia, una integración comercial limitada, y una regulación laboral rígida. El país podría encarar algunas restricciones sectoriales que impiden explotar las oportunidades en sectores donde el país ya tiene ventajas comparativas como la minería, la agricultura y el turismo.

Estos desafíos son apremiantes debido a que la economía y la población ecuatoriana están expuestas a riesgos asociados a factores externos como la desaceleración de las principales economías del mundo, la reducción de los precios de las materias primas, y el aumento de las tasas internacionales de interés. Además, el país está expuesto a desastres climáticos como los posibles efectos del Fenómeno del Niño, que podrían golpear a la economía en los próximos meses, o un aumento de la inseguridad o inestabilidad política.

Esto no solo afecta el desempeño de la economía, sino que también incide en la construcción de consensos para facilitar la estabilidad política y social y afrontar los desafíos venideros. La falta de consenso en torno a reformas críticas podría perpetuar el péndulo económico asociado con los ciclos del precio del petróleo e impedir que el país logre un crecimiento mayor e incluso mientras se adapta a un mundo en proceso de descarbonización.

Fuente: <https://www.bancomundial.org/es/country/ecuador/overview>

3.4 Mercado, Sector e Industria

A continuación, se presenta la cantidad de piezas recibidas y procesadas durante el año 2023 por parte de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, las cuales provienen de otras administraciones postales del mundo:

Tabla 2: Estadísticas mensuales Zona Primaria 2023

MES	CANTIDAD SACAS RECIBIDOS CP	ENVIOS RECIBIDOS CP	PESO KG.	CANTIDAD SACAS DE RECIBIDOS EMS	ENVIOS RECIBIDOS EMS	PESO KG.	CANTIDAD SACAS DE RECIBIDOS LC	ENVIOS RECIBIDOS LC	PESO KG.	TOTAL SACAS RECIBIDOS POSTALES	TOTAL ENVIOS RECIBIDOS POSTALES	TOTAL PESO KG.
ENERO	694	820	4.849,6	277	411	673,8	1.424	5.101	4.849,6	2.395	6332	10.373,0
FEBRERO	438	805	2.218,7	235	179	447,9	1.031	16.689	3.627,9	1.704	17673	6.294,50
MARZO	327	942	1.755,2	154	220	362,9	747	17.799	2.825,8	1.228	18961	4.943,90
ABRIL	429	722	2.155,6	217	331	380,9	1029	38.847	3.673,8	1.675	39900	6.210,30
MAYO	479	686	2.343,2	237	291	635,8	1202	5.709	5714,1	1.918	6686	8.693,10
JUNIO	361	570	1.894,8	221	320	440,9	929	17.443	3.815,1	1.511	18333	6.150,80
JULIO	406	2180	2.306,5	190	252	408,9	1122	39.711	6.879,06	1.718	42143	9.594,46
AGOSTO	468	731	2.344,1	244	322	498,6	1100	11.376	3.902,40	3.803	12429	6.745,10
SEPTIEMBRE	380	1.200	2.052,50	223	390	453,7	868	8.827	3.042,40	1.471	10.417	5.548,60
OCTUBRE	482	611	2.757,10	231	394	498,9	1.140	6.291	4.897,50	1.853	7.296	8.153,50
NOVIEMBRE	323	773	1.868,40	189	388	5647	778	4.689	2354,7	1.290	5.850	4.787,8
DICIEMBRE	462	568	1.573,60	291	215	751,5	968	5.079	3.894,80	1721	5.862	6.219,90
TOTAL	5.249	10.608	28.119	2.709	3.713	11.201	12.338	177.561	49.477	22.287	191.882	83.715

Fuente: (Gerencia Nacional Operaciones, 2023)

Elaborado: (Gerencia Nacional Operaciones, 2023)

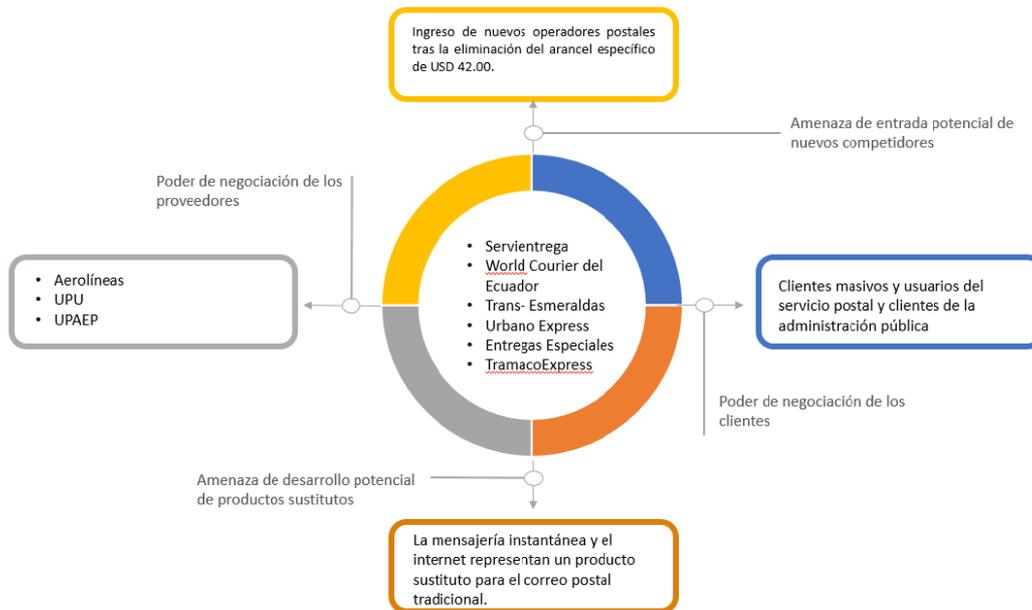
La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, durante el año 2023 ha implementado las siguientes estrategias empresariales a fin de mejorar la participación y cobertura:

- Distribución con el APA de última milla Servientrega, en el año 2023 se llegó a entregar 35.510 paquetes postales.
- Distribución de paquetería en las agencias de SPE EP de Quito y Guayaquil.
- Retiro de paquetería desde los aeropuertos internacionales, la cual proviene desde las otras administraciones postales.
- Entrega de paquetería correspondiente a los servicios de libre competencia, CP (ENCOMIENDAS POSTALES), y adicional se priorizó el servicio de mensajería express EMS mismo que nos genera reportes de indicadores de calidad a nivel internacional, todo esto se ejecutó a nivel local al menos 2 veces por semana incluyendo las provincias aledañas a Pichincha con el cobro in situ con apoyo del personal operativo.

3.4.1 Análisis de Mercado: principales tendencias

A continuación, se realiza un análisis comparativo de las 5 fuerzas de Porter o Análisis de Porter:

Ilustración 2: Análisis fuerzas de Porter- SPE



Elaborado: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023)

Actualmente, el mercado en el que se desenvuelven las operaciones de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP tiene las siguientes aristas a ser consideradas:

La posibilidad de amenaza ante nuevos competidores.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP se ha visto inmersa en una competencia agresiva, a través del incremento masivo de nuevos operadores postales tras la eliminación del arancel específico de los USD 42,00 por parte del COMEX en el año 2021; adicionalmente, se ha identificado una nueva forma de “importación” o envío de paquetes desde el exterior a territorio nacional a través de salas de arribo con pasajeros comunes (maleteo), constituyendo esta actividad que no está siendo controlada por las autoridades ecuatorianas, en una fuerte amenaza a las líneas de negocio y objetivos planteados por SPE EP, que inciden principalmente en su sostenibilidad.

El 2 de diciembre de 2022, la Empresa de Servicios Postales del Ecuador SPE EP efectuó el lanzamiento del Servicio Exporta Fácil, servicio que nació de un programa de

gobierno que tiene como objetivo apoyar a los emprendedores y empresarios ecuatorianos para dar a conocer sus 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.

En este sentido, 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 año 2023 las ventas del servicio Exporta Fácil, fueron de USD. 10.104,45. Las ventas del cuarto trimestre fueron e USD 6.933,39 en relación a los USD 1.629,98 del tercer trimestre.

Este incremento en las ventas se atribuye a las estrategias de marketing y promoción, que incluyen charlas y conversatorios del servicio dirigidas a exportadores, de la mano con el Ministerio de la Producción, Comercio, Inversiones y Pesca.

El poder de negociación de los clientes

Desde el arranque de operación la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP ha logrado tener un poder de negociación con los clientes masivos, considerando que existe una gestión mixta, debido a la entrega y recepción de documentos y paquetería.

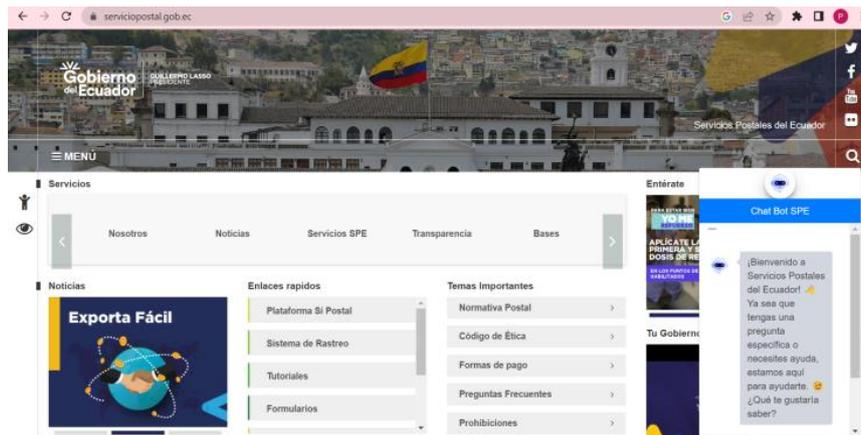
Nuestras principales ventajas son:

1. Clientes privados: Tener a la SENAE dentro de las instalaciones de la Empresa.
2. Clientes públicos: facilidad para desarrollar regímenes especiales al ser una Empresa Pública.

Se abrieron canales de atención al cliente a fin de dar acceso a consultas sobre el estado de su paquetería a través del aplicativo Si Postal <https://sipostal.serviciopostal.gob.ec>

Asimismo, desde el 30 de marzo de 2023 se encuentra activo el servicio de Chatbot en la página web de la empresa: <https://www.serviciopostal.gob.ec/> como se puede observar a continuación:

Ilustración 3: Chatbot



Fuente: Página Web

Buscando mejorar la atención al cliente, en el tercer trimestre de 2023 se recibió 4.896 reclamos de usuario mediante redes sociales, de los cuales se atendió el alrededor del 42% de ellos.

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 buscando mejorar la atención al cliente, en el cuarto trimestre de 2023 se recibieron 2.997 reclamos de usuarios, de los cuales se atendió el alrededor del 75.54% de ellos.

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, el 15 de noviembre de 2023 se suscribió el contrato y se inició la prestación de los servicios.

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, lo cual implicará ingresos adicionales para la empresa en el cuarto trimestre del año.

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

Se envió un comunicado a las instituciones públicas, se han enviado cotizaciones y se mantuvieron reuniones donde se ha puesto a disposición el servicio corporativo de valija empresarial.

El poder de la negociación de los diferentes proveedores.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP ha enfrentado problemas respecto a la negociación de los diferentes proveedores debido a las deudas pendientes del operador en liquidación, las cuales serán absueltas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información según lo estipulado en el Decreto 1244, lo que ha causado que, estas negociaciones con ciertos proveedores como es el caso de aerolíneas, no se hayan concretado de manera oportuna. Por otro lado, y como factor de apoyo, los proveedores de servicios internacionales como UPU, UPAEP, han servido para que Servicios Postales del Ecuador SPE EP pueda contar con una infraestructura tecnológica para su operación como es el caso del sistema IPS.

Servicios Postales del Ecuador SPE EP, con el objeto de cumplir con sus objetivos a realizado la contratación de la American Airlines, aerolínea que permitido realizar la expedición postal a 19 destino con el objeto de brindar el servicio a los clientes que usan el servicio postal para el envío de sus encomiendas.

Adicionalmente, se mantuvieron reuniones con aerolíneas como Avianca, Latam, KLM, Air Europa y DHL, quienes nos han indicado que desde sus casas matrices se ha manifestado que no están interesados en trabajar con el operador postal de Ecuador.

Amenaza de ingresos por parte de productos sustitutos, secundarios o nuevos competidores

La tecnología y el uso de las herramientas tecnológicas han hecho que los usuarios no utilicen el servicio postal tradicional. En la actualidad las compras internacionales se hacen de manera digital utilizando administraciones postales, otros operadores postales o a través de viajeros por medio de las salas de arribo.

Esta es una oportunidad que ha permitido que Servicios Postales mantenga conversaciones con empresas de courier privados para ofrecer el servicio de nacionalización de envíos, aprovechando el beneficio en la reducción de tiempos al ser el operador postal autorizado y además, en conjunto con nuestro APA, ofrecer la entregar de esta mercadería a la última milla.

Nuevos competidores.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, tiene ventajas competitivas frente a los demás operadores postales ya que es el Operador Postal designado del Ecuador, las mismas que se encuentran descritas en el Plan Estratégico Empresarial.

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;

sin embargo no se logró ejecutar dado que no fue posible concluir las integraciones con nuestra empresa así como no se logró definir el mecanismo y políticas de devolución de paquetes y valores .

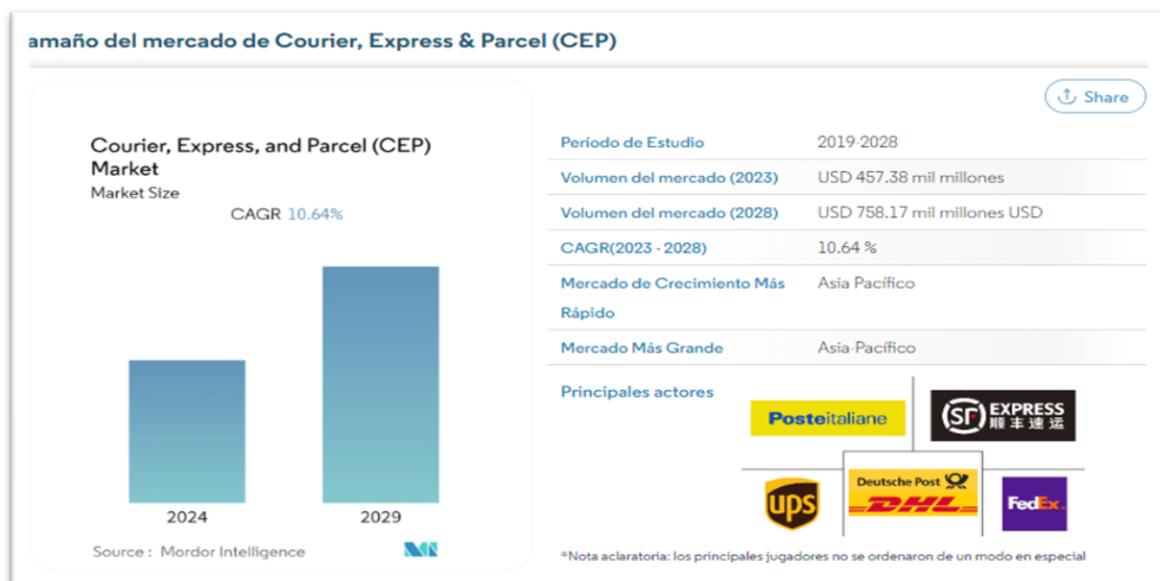
Las proyecciones de venta a través de Transferunion para los servicios EMS y Exporta Fácil, se estimaron en USD. 14.757,13 por mes, equivalentes a 457 piezas mensuales y por cuanto no se ejecutó, no es posible reportar los ingresos o ventas con el Agente Postal Autorizado.

Así también, 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; luego de realizar las integraciones correspondientes el servicio se encuentra activo desde el mes de mayo de 2023.

Crecimiento del Mercado de Paquetería en el Mundo

El análisis global de la industria de mensajería, mensajería urgente y paquetería (CEP) está segmentado por negocios (B2B, B2C y C2C), destino (nacional e internacional), por usuario final (servicios, comercio mayorista y minorista, fabricación, construcción y servicios públicos, e industrias primarias) y por geografía (América del Norte, Europa, Asia-Pacífico y resto del mundo). El informe ofrece el tamaño del mercado y las previsiones en valor (miles de millones de dólares) para todos los segmentos anteriores.

Ilustración 4: Tamaño de mercado CEP (Courier, Express and Parcel)



Fuente: <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/courier-express-and-parcel-cep-market>

El tamaño del mercado de mensajería, exprés y paquetería (CEP) se estima en USD 457.38 mil millones en 2023, y se espera que alcance los USD 758.17 mil millones para 2028, creciendo a una tasa compuesta anual de 10.64% durante el período de pronóstico (2023-2028).

El aumento de la demanda a través del comercio electrónico está impulsando el mercado. Además, hay un mayor volumen de envíos en términos de paquetes en el segmento B2C.

El crecimiento en los mercados expresos globales ha sido impulsado por las fuertes ventas nacionales de comercio electrónico. Los mercados nacionales han estado creciendo más rápidamente que los mercados internacionales en la mayoría de las regiones, pero la brecha se está reduciendo significativamente en algunas regiones. La brecha entre los mercados nacionales e internacionales es menor en América del Norte y Europa. En Europa, esto se debe principalmente a la interconexión del mercado y a las menores barreras al comercio internacional. Los mercados nacionales han demostrado ser capaces de aprovechar las oportunidades que brinda el comercio electrónico.

Fuente: <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/courier-express-and-parcel-cep-market>

Tráfico Postal Nacional

Para el año 2023, se estimaba cierre con transacciones de más de USD 5.000 millones incluyendo todos los medios de pago y se espera que para el 2024 este valor sobrepase los USD 6.000 millones.

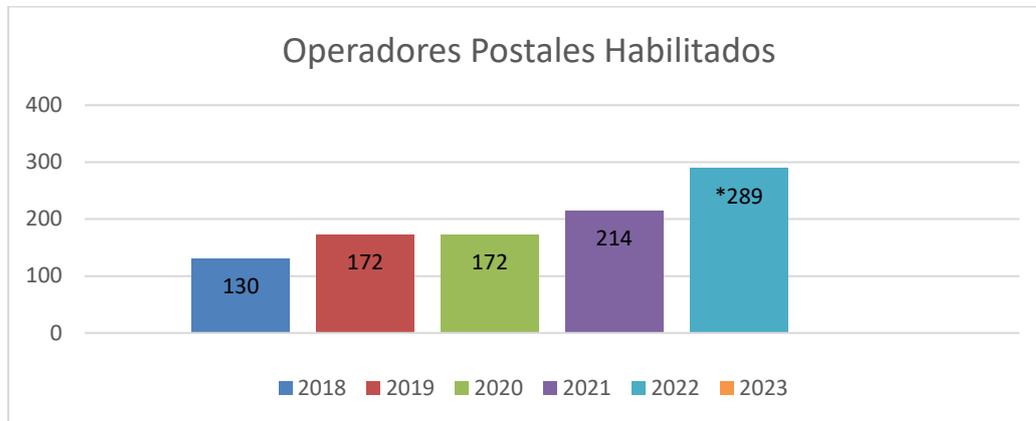
Ottati durante la presentación de la sexta medición del Estudio de Transacciones no presenciales en Ecuador, realizado por la CECE y la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES), este estudio reveló interesantes resultados, uno de estos el monto de transacciones digitales que se registraron en este año, desde enero a octubre, que según cifras basadas en la Superintendencia de Bancos alcanzó los \$ 16.143 millones, de las cuales el 23 %, es decir \$ 3.697 millones, corresponden a transacciones ecommerce. Estas cifras solo incluyen como formas de pago las tarjetas de crédito y de débito. Para llegar a estos montos en el 2023 se realizaron 323 millones de transacciones digitales, de las cuales el 19 % (62,4 millones) fueron de ecommerce.

Fuente: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/el-ecommerce-cerrara-el-2023-con-mas-de-5000-millones-en-ventas-totales-y-para-el-2024-se-proyecta-que-pase-los-6000-millones-nota/>

A continuación, se muestra una evolución de las empresas registradas como operadores postales en Ecuador desde 2018 hasta el primer semestre 2023:

Ilustración 5: Número de Operadores Postales Habilitados

Página 19 de 98



*Primer semestre 2023

Fuente: Informe Anual Estadístico del Sector Postal Ecuatoriano del año 2023, MINTEL

Elaborado por: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023)

En el gráfico se muestra la cantidad total de operadores suscritos a nivel nacional; en donde de acuerdo a la información de MINTEL al 2023, se encuentran 289 operadores postales habilitados activos al primer semestre de 2023.

Tráfico Postal Internacional en el Ecuador

En Ecuador, de acuerdo con el boletín semestral estadístico elaborado por el MINTEL, el tráfico postal internacional en el primer semestre del 2023 generó USD 35.1 millones de dólares, lo que refleja un crecimiento del 16% con relación al primer semestre del año 2022.

Las ventas de comercio electrónico fueron de USD 870 mil millones en los Estados Unidos en 2021, un aumento del 14.2% con respecto a 2020 y un aumento del 50.5% con respecto a 2019. El comercio electrónico representó el 13,2% de todas las ventas minoristas en 2021 en los Estados Unidos. Las estadísticas nacionales chinas sugieren que las ventas minoristas en línea crecieron a una tasa de crecimiento compuesto del 22% entre 2014 y 2021. Aunque se espera que la penetración minorista en línea continúe aumentando, el 14º Plan Quinquenal de China, que se extiende desde 2020 hasta 2025, anticipa que este crecimiento en las ventas minoristas en línea se desacelerará al 7,5%. El mercado indio de comercio electrónico tenía un tamaño de USD 40 mil millones en 2021, que se proyecta que aumentará a USD 50 mil millones en el año en curso (2022). El mercado ha crecido exponencialmente en los últimos cinco años debido al aumento de los usuarios de Internet y teléfonos inteligentes, la mejora de las reformas de políticas y el aumento de la renta disponible.

Uno de los mayores mercados transfronterizos de comercio electrónico, India y México se encontraban entre los cinco primeros países del mundo. Con 50 millones de compradores electrónicos, India ocupa el tercer lugar (la región de alto crecimiento del sudeste asiático ha sido provocada por el aumento de la logística y la infraestructura de banda ancha), y México está en quinto lugar con 40 millones de compradores

electrónicos. Los crecientes usuarios de Internet de estos países los convierten en grandes mercados para que las empresas multinacionales vendan. En Hong Kong, Singapur y Vietnam, las compras transfronterizas representan el 31%, 43% y 55% de las compras en línea, respectivamente. En Australia y Nueva Zelanda, el 35% de las compras en línea se importan de fuera de la región, con el 25% de las compras electrónicas de América del Norte y Europa.

Fuente: <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/courier-express-and-parcel-cep-market>

3.5 Participación en el Mercado

En el año 2023, SPE EP ha generado ingresos operacionales por un valor de USD. 697.482,03 que equivalen al 43,13% del valor proyectado en el presupuesto 2023 aprobado por el Directorio de la empresa, USD. 1.617.072,60.

Teniendo en cuenta que, en 2022, la EP generó ingresos operacionales por un valor de USD 503.483,46 que equivalen al 11.53% del valor proyectado en el Plan de Negocios, Inversión y Expansión 2022, USD. 4.365.914,08; SPE EP durante en 2023 generó 38,53% más del total de ingresos operacionales del 2022.

A continuación, se detalla la participación de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador en el Mercado Postal reportada por el Ministerio Rector (reporte I semestre 2023):

Facturación Postal = USD 97,5 millones

Facturación Postal de Servicios Postales del Ecuador = USD 0,48 millones

La facturación de la Empresa Pública durante el I semestre de 2023 representa un 0,49%.

4 CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA Y DISPOSICIONES

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP ha enmarcado sus actuaciones administrativas en la normativa vigente conforme al caso a aplicar, salvaguardando el principio de legalidad y seguridad jurídica.

Dentro de la normativa vigente aplicada tenemos la siguiente:

- Ley Orgánica de Empresas Públicas
- Ley General de Servicios Postales
- Reglamento a la Ley General de Servicios Postales
- Reglamento de títulos habilitantes
- Reglamento de mensajería acelerada, tráfico postal y Courier

- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento
- Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal 2023 – 2025

4.1 Cumplimiento de Decretos, Convenios y Compromisos Presidenciales

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, no mantiene Decretos Ejecutivos, Convenios y Compromisos Presidenciales que deban ser de cumplimiento obligatorio para su operatividad.

4.2 Cumplimiento de Resoluciones de Directorio

El Directorio de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP durante el período octubre – diciembre 2023 se realizaron tres (3) sesiones del Directorio, se remite como anexo el cumplimiento a las resoluciones de Directorio del cuarto trimestre del año 2023. (Anexo 1)

De las resoluciones emitidas por el Directorio de la Empresa en el año 2023, se encuentran pendientes las siguientes:

1. Resolución Nro. DIR-SPE-EP-003-2023-27-02-23 (Art. 2.- Inicie el proceso de auditoría externa a los Estados Financieros del año 2021 e informe al Directorio).
2. Resolución Nro. DIR-SPE-EP-011-2023-24-05-2023 (Art. 2.- Inicie el proceso de auditoría externa a los Estados Financieros del año 2022 e informe al Directorio).

5 RESULTADOS PLAN ESTRATÉGICO

Mediante Decreto Ejecutivo No. 1244, de 23 de febrero de 2021, en su Artículo 1 determina la creación de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE E.P., *“(..). como una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotado de autonomía presupuestaria, financiera, económica administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, provincia de Pichincha (...).”*

La Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP, mediante Resolución EMCOEP-2019-30 del 20 de agosto de 2019, en su artículo 2 emite los lineamientos para la formulación o modificación de la Planificación Estratégica.

Con fecha 23 de marzo de 2022 mediante oficio No. MINTEL-MINTEL-2022-0498-0, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información emite en Informe Jurídico sobre el pronunciamiento del Plan Estratégico Empresarial 2021-2025, en el cual concluye: *“(..). Considerando la Resolución No. EMCOEP-2019-0030 de 20 de agosto de 2019, misma que es de obligatorio cumplimiento para las empresas públicas*

coordinadas y una vez revisado el Plan Estratégico Empresarial 2021-2025 propuesto por SPE EP, se determina que el mismo se encuentra alineado con la planificación nacional y con los objetivos, metas y políticas del sector postal vigentes, por lo que se recomienda a la máxima autoridad de ésta Cartera de Estado emitir el pronunciamiento favorable a referida empresa pública, a fin de que continúe con los procedimientos pertinentes conforme a la normativa legal aplicable (...)”.

Con fecha 28 de marzo de 2022 la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas EMCO EP emite el Informe Técnico No. EMCOEP-GNCE-2022-0009 para emisión del aval para la aprobación del Plan Estratégico Empresarial 2021-2025 de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Con Resolución de Directorio Nro. DIR SPE-EP-006-2022-05-19 de 19 de mayo de 2022, se resolvió dar por conocido el Plan Estratégico Empresarial 2021-2025 de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, así como disponer que en el plazo de 30 días presente la actualización del mismo.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0134-O de 22 de mayo de 2023, el Gerente General de Servicios Postales del Ecuador–SPE EP, solicitó al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como Ente Rector el pronunciamiento respecto al Plan Estratégico Empresarial de Servicios Postales del Ecuador – SPE EP, propuesto para el período 2021 – 2025.

Con Oficio Nro. MINTEL-STAP-2023-0151-O de 30 de mayo de 2023, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, solicita y recomienda a la empresa actualizar el Plan Estratégico Empresarial 2021-2025 a los objetivos, metas y políticas del sector postal vigentes.

A través de Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0141-O de 30 de mayo de 2023, el Gerente General de Servicios Postales del Ecuador–SPE EP, solicitó al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información como Ente Rector el pronunciamiento respecto al Plan Estratégico Empresarial de Servicios Postales del Ecuador – SPE EP, propuesto para el período 2021 – 2025, conforme la actualización en función de la alineación a los objetivos y metas de la Política Pública para el Desarrollo y Fomento del Sector Postal 2023 –2025.

Mediante Oficio Nro. MINTEL-MINTEL-2023-0391-O de 12 de junio de 2023, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información en su parte pertinente señaló: *“(...) Con estos antecedentes, en mi calidad de Máxima Autoridad de esta Cartera de Estado y acogiendo favorablemente las recomendaciones del Informe de la Subsecretaria de Telecomunicaciones y Asuntos Postales presentado mediante Memorando Nro. MINTEL-STAP-2023-0213-M de 01 de junio de 2023, y del Informe jurídico suscrito por la Coordinadora General Jurídica mediante Memorando Nro. MINTEL-CGJ-2023-0294-M de 07 de junio de 2023, emito pronunciamiento para el Estratégico Empresarial 2021-2025 de SPE EP, exclusivamente en lo referente a que el mismo se encuentra articulado con el “Plan Creando Oportunidades 2021-2025” y a los*

componentes, objetivos y metas de la “Política Pública para el desarrollo y fomento del sector postal 2023-2025” (...).

A través de Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0158-O de 12 de junio de 2023, la Gerencia General solicitó a la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas la de emisión de Aval y Dictamen Favorable al Plan Estratégico Empresarial 2021-2025.

Con Oficio Nro. EMCOEP-EMCOEP-2023-0310-O de 19 de junio de 2023, el Presidente del Directorio emitió el aval al Plan Estratégico Empresarial 2021-2025

Con Oficio Nro. EMCOEP-GRGN-2023-0292-O de 20 de junio de 2023, el Gerente General Subrogante de la Empresa Coordinadora de Empresas Públicas emitió el dictamen favorable al Plan Estratégico Empresarial 2021-2025.

Con fecha 23 de junio de 2023, el Directorio de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador resolvió mediante RESOLUCIÓN No. DIR-SPE-EP-013-2023-23-06-2023 “*Artículo 1. CONOCER Y APROBAR el Plan Estratégico Empresarial 2021 – 2025 de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, elaborado y presentado por el Gerente General Subrogante, mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0163-O de 21 de junio de 2023 (...)*”

5.1 Estrategias implementadas para alcanzar los objetivos

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, ha planteado las estrategias que permitirán alcanzar los objetivos empresariales:

OEE 1. Incrementar la eficacia empresarial en la prestación de servicios postales universal y de libre competencia

- Desarrollar servicios y productos innovadores acordes a las necesidades de los clientes generando una alta capacidad de reacción.
- Desarrollar convenios con el objetivo de ampliar los medios de recaudación y mayor agilidad al cobro de facturas por envío.
- Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal.
- Desarrollar un plan de regularización de bienes recibidos por parte de CDE en liquidación.
- Garantizar la prestación del SPU en las condiciones establecidas por la UPU y MINTEL.
- Generar alianzas estratégicas, modelos asociativos, convenios, contratos con agentes postales autorizados para la ampliación de cobertura de la red postal nacional.
- Generar convenios de cooperación con instituciones públicas para implementación de ventanillas flotantes de SPE; así como la selección de Agentes postales autorizados, para ampliar nuestra red de cobertura.
- Generar un nuevo convenio con SENA E para incrementar el número de personas para simplificación de procesos de liberación de paquetería, en función del volumen de paquetería entrante.
- Optimizar los procesos de nacionalización de paquetes.

OEE 2. *Implementar soluciones tecnológicas en la gestión empresarial dentro del proceso del servicio postal.*

- Desarrollar estrategias de atención eficiente y expedita al cliente, como el desarrollo de chatbot en la plataforma SiPostal.
- Implementar un sistema integrado de control logístico.
- Suscribir alianzas estratégicas o modelos asociativos para desarrollo tecnológico.

OEE 3. *Posicionar a la Empresa Servicios Postales del Ecuador en el mercado postal nacional e internacional.*

- Desarrollar campañas de promoción a través de redes sociales de manera orgánica y pagada, gira de medios de comunicación, boletines de prensa, entre otros para alcanzar al cliente final.
- Desarrollar estrategias de atención eficiente y expedita al cliente, como el desarrollo de chatbot en la plataforma SiPostal.
- Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal
- Realizar estrategias de relacionamiento.
- Efectuar estrategias de lanzamiento de producto o servicio.
- Generar convenios de cooperación para la emisión de sellos postales
- Retomar relaciones comerciales con empresas que perdieron el interés en Ecuador (Ejm: Wish – China)
- Elaborar plan de promoción de productos y servicios a nivel nacional e internacional.

OEE 4. *Alcanzar auto sostenibilidad y rentabilidad financiera en la gestión empresarial.*

- Desarrollar servicios y productos innovadores acordes a las necesidades de los clientes generando una alta capacidad de reacción
- Desarrollar convenios con el objetivo de ampliar los medios de recaudación y mayor agilidad al cobro de facturas por envío.
- Desarrollar tarifas competitivas en el mercado postal.
- Desarrollar un plan de regularización de bienes recibidos por parte de CDE en liquidación.

OEE 5. *Incrementar las capacidades y competencias del talento humano*

- Establecer convenios para la capacitación al personal contratado.
- Lograr certificaciones de calidad nacionales e internacionales.

5.2 Avances y Porcentaje de Cumplimiento del Plan Estratégico

A continuación, se detallan los indicadores considerados en el Plan Estratégico Empresarial 2021 – 2025:

Tabla 3: Indicadores Plan Estratégico

INDICADORES DE RESULTADO Y GESTIÓN	LÍNEA BASE		AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3
	2021	2022	2023	2024	2025
Porcentaje de satisfacción del cliente	0%	63,95%	65%	70%	75%
Porcentaje de reclamos atendidos	0%	100%	90%	95%	100%
Número de productos tecnológicos postales desarrollados e implementados	0%	35%	60%	80%	100%
Porcentaje de Engagement	0%	14,01%	15%	20%	25%
Porcentaje de rentabilidad sobre las ventas	-1,05%	46,83%	-40,05%	-10,43%	4,45%
Mantener margen EBITDA positivo	-541.097,38	-1.126.143,90	-605.591,59	-158.353,98	352.316,53
Porcentaje de cumplimiento de las ventas proyectadas	0,87%	11,53%	80%	85%	90%
Porcentaje de personal capacitado	0%	92,39%	95%	96%	97%
Porcentaje de procesos empresariales diseñados e implementados	0%	40%	60%	80%	100%

Fuente: Plan Estratégico Empresarial 2021 – 2025

Elaborado por: (Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica, 2023)

Los indicadores del Plan Estratégico tienen frecuencia semestral y anual, por lo cual son presentados a continuación:



Tabla 4: Resultados del Plan Estratégico

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO EMPRESARIAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	LÍNEA BASE ANUAL (año anterior)	META ANUAL	Cumplimiento por Semestre Meta alcanzada por Semestre		% de avance del cumplimiento 2023	OBSERVACIONES
						I	II		
1	OEE 1. Incrementar la eficacia empresarial en la prestación de servicios postales universal y de libre competencia	Porcentaje de satisfacción del cliente	(Número de calificaciones positivas recibidas/número de calificaciones totales) *100%	63,95%	65%	40,09%	70,01%	100%	Durante el primer trimestre se corrió una encuesta a los clientes, se tuvo una respuesta únicamente de 71 personas, de las cuales se tuvo una calificación positiva de 27 personas. Esta falta de interés en los usuarios se puede atribuir a que en el mes de febrero la empresa sufrió un robo de paquetería que afectó a muchos usuarios, los cuales están insatisfechos con lo sucedido, por lo cual no han querido responder la encuesta. Durante el segundo trimestre se corrió una encuesta a los clientes, se tuvo una respuesta de 1667 personas. A partir del mes de mayo de 2023, se implementó en las agencias un QR donde los clientes pueden calificar la atención, de lo cual tuvimos 73 respuestas. De estas 1740 respuestas se tuvo una calificación positiva de 699 personas. Total: Personas que respondieron = 1811 Calificación positiva = 726 En el tercer trimestre se corrió una encuesta a 17.585 personas, encuestas que se enviaron de manera mensual en el mes de julio y a partir del mes de agosto de manera semanal a los clientes que han recibido el servicio y se obtuvo respuesta de 2.904 usuarios. De las 2.904 respuestas; 1.140 respuestas fueron positivas. En el cuarto trimestre se corrió una encuesta a los clientes, se tuvo una respuesta de 466 personas. Personas que respondieron = 466 Calificación positiva = 283
		Porcentaje de reclamos atendidos	(Número de reclamos atendidos/Número de reclamos recibidos en el periodo) *100%	100%	90%	62,86%	54,50%	60,56%	Durante el primer semestre se han registrado 4.379 reclamos por parte de usuarios (en el sistema IPC, a través de correo electrónico y redes sociales) de los cuales se han atendido 4.379 reclamos, los reclamos no atendidos en el primer semestre serán atendidos en el mes de julio. Durante el segundo semestre se han registrado 7953 reclamos por parte de usuarios (en el sistema IPC, a través de correos electrónicos y redes sociales) de los cuales se han atendido 4334 reclamos, los reclamos no atendidos en el segundo trimestre serán atendidos en el mes de enero.
2	OEE 2. Implementar soluciones tecnológicas en la gestión empresarial dentro del proceso del servicio postal	Porcentaje de productos tecnológicos postales desarrollados e implementados	(Productos desarrollados/Productos programados)*100%	35%	60%	45%	65%	100%	La meta a 2025 es de 20 productos desarrollados. En el primer semestre de 2022 se desarrollaron 3 productos: Botón de pagos, registro de clientes y registro de envíos. En el segundo semestre de 2022 se desarrollaron 4 productos: Integración captador de pago, consulta de envíos, rastreo web y exporta fácil. En el primer semestre de 2023 se desarrolló/implementó 2 productos: Sistema de Ventanilla y Chat Bot. En el segundo semestre de 2023 se desarrollaron 4 proyectos: Actualización sistemas UPU, Sistema de envíos no distribuibles, Integración de eventos en el APA, Automatización y control de facturación electrónica. Alcanzando así el 100% de la meta de 2023.

No	OBJETIVO ESTRATÉGICO EMPRESARIAL	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	LÍNEA BASE ANUAL (año anterior)	META ANUAL	Cumplimiento por Semestre Meta alcanzada por Semestre		% de avance del cumplimiento 2023	OBSERVACIONES
						I	II		
3	OEE 3. Posicionar a la Empresa Servicios Postales del Ecuador en el mercado postal nacional e internacional	Porcentaje de Engagement	Número de interacciones/Número de visualizaciones	14,01%	15%	42,47%	76,04%	100%	Con la apertura de la página de Facebook desde el mes de agosto de 2022, y el material promocional y comunicacional desarrollado en el mes de diciembre de 2022 el engagement ha mejorado considerablemente, llegando al 42,47% en este semestre. Las interacciones en Facebook han incrementado este porcentaje, las interacciones en Twitter se mantienen en el promedio de 2022.
4	OEE4. Alcanzar auto sostenibilidad y rentabilidad financiera en la gestión empresarial	Porcentaje de rentabilidad sobre las ventas	Resultado del Ejercicio/Ventas	46,83%	-40,05%	-51,59%	-126,09%	0,00%	Para 2023 la empresa generó una pérdida del ejercicio de USD. -879.427,93, y se ha obtenido un ingreso de USD. 697.482,03 razón por la cual la empresa no ha obtenido rentabilidad en este periodo.
		Margen EBITDA positivo	Ingresos Operativos - Gastos Operativos	- 1.126.143,90	- 605.591,59	- 528.044,75	- -1.058.662,27	0,00%	En el año 2023 la empresa obtuvo un EBITDA negativo de USD. -1.058.662,27, debido a que sus ingresos operaciones no alcanzan a cubrir sus costos operacionales.
		Porcentaje de cumplimiento de las ventas proyectadas	((Ventas del período - Ventas proyectadas) / Ventas período proyectadas) x 100	11,53%	80%	39,66%	43,13%	53,92%	Para el año 2023 en el PEE se ha proyectado ingresos operacionales por USD. 1.617.072,6; en el año 2023 se vendió USD. 697.482,03 dándonos un cumplimiento del 43,13% de las ventas.
5	OEE 5. Incrementar las capacidades y competencias del talento humano	Porcentaje de personal capacitado	Personal Capacitado / Personal Contratado	92,39%	95%	6,82%	98,90%	100%	El indicador tiene frecuencia anual, no obstante, se muestran los resultados del primer semestre. La meta a 2023 es la capacitación del 95% del personal, al 30 de junio de 2023 están contratadas 88 personas, en el primer semestre se capacitaron 6 personas en "Inspección Postal". En el segundo semestre de 2023 se capacitaron 90 personas distribuidas en 16 capacitaciones, de 91 personas que fue el número máximo de personas contratadas en 2023.
		Porcentaje de procesos empresariales diseñados e implementados	Procesos implementados/Procesos programados	40%	60%	60%	80%	100%	La meta a 2025 es la implementación de 5 procesos empresariales. Durante el primer semestre de 2022 se desarrolló el flujo de procesos del Servicio de Nacionalización Tipo Courier y para el segundo semestre de 2022 se desarrolló el proceso de última milla, en total se desarrollaron 2 procesos en 2022. En el primer semestre de 2023, se desarrolló el proceso completo de Zona Primaria que incluye el manual y el flujo de procesos. En el segundo semestre de 2023, se realizaron los procesos completos (manual y flujo) de los servicios de la empresa, lo cual se tomará con 1 macroproceso.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Planificación y Gestión Estratégica

Fuente: Gerencias Nacionales



6. RESULTADOS OPERACIONALES 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 clasificarla 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 ha procedido con la entrega efectiva de un total de 292.568 envíos SPU documentos, en el ejercicio fiscal 2023.

Tabla 5: 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

Fuente: (Dirección de Operaciones, 2023)
Elaborado: (Dirección de Operaciones, 2023)

Tabla 6: Entregas a domicilio Documentos RR-CP-EMS

GESTIÓN REALIZADA DOCUMENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Entregados a cartero	1.837	423	694	239	737	1.893	2.659	2.361	2.000	1.994	1.233	2.288	18.358
Novedad CN15 y gestiones	790	223	170	73	299	827	1.004	498	1.058	631	454	825	6.852
Efectividad Alcanzada	1.047	200	524	166	438	1.066	1.655	1.863	942	1.363	779	1.463	11.506

Fuente: (Dirección de Operaciones, 2023) y sistema IPS
Elaborado: (Dirección de Operaciones, 2023)

Tabla 7: Entregas y cobro a domicilio

GESTIÓN REALIZADA COBROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Entregados a cartero	0	0	0	0	0	1.246	94	0	1.440	752	652	1.465	5.649
Novedad CN15 y gestiones	0	0	0	0	0	529	54	0	825	342	306	317	2373
Efectividad Alcanzada	0	0	0	0	0	717	40	0	615	410	346	1.148	3.276

Fuente: (Dirección de Operaciones, 2023) y sistema IPS
Elaborado: (Dirección de Operaciones, 2023)

Según los datos que anteceden, se puede evidenciar que existió un incremento de paquetería entregada in situ de cada uno de los servicios, en 2023 se priorizó los servicios CP y EMS en tiempos de nacionalización, no obstante hemos tenido mayor alcance de entrega a tiempo con la optimización de este proceso, pues una vez nacionalizada la valija realizamos el contacto directo con el usuario motivando la entrega en agencias de Quito y Guayaquil, es importante aclarar que en cuanto a la distribución en las demás provincias del país, el usuario recibe el soporte necesario para la recepción con nuestro servicio de última milla mediante nuestro APA.

Con la finalidad de cumplir con el compromiso de entrega al usuario dentro de los tiempos establecidos para cada servicio, se implementó frecuencias de entrega a través de la verificación constante de indicadores y planificación de ruta de entrega, en base a códigos postales, así como la planificación en conjunto con la Dirección de Canales y Servicio al Cliente de ventanillas flotantes en todas las regiones del país.

Adicional a ello se implementó la entrega inmediata de los servicios CP y EMS habilitando frecuencias que cubran toda la ciudad de Quito dentro de los tiempos establecidos del manual de encomiendas postales de la UPU, el tiempo de nacionalización de estos servicios desde su arribo es de 48 horas, el enrutamiento y entrega de paquetería de arribo internacional en la ciudad de Quito es de 96 horas previo a la notificación realizada a través del call center.

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 presentan un total de 35.510 envíos despachos a Servientrega durante el año 2023, bajo el siguiente detalle:

Tabla 8: Carga Servientrega

AÑO 2023	SERVIENTREGAUIO - GYE
ENERO	1977
FEBRERO	3086
MARZO	5517
ABRIL	2997
MAYO	2963
JUNIO	3699
JULIO	1868
AGOSTO	4483
SEPTIEMBRE	3583
OCTUBRE	2061
NOVIEMBRE	1722
DICIEMBRE	1554
Total general	35.510

Fuente: (Dirección de Operaciones, 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 han procedido 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 9: Carga Agencias

AGENCIA	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE	TOTA L
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 por: (Dirección de Operaciones, 2023)

Carga retirada desde Aeropuerto Internacional Quito

Se adjunta el detalle sobre la carga retirada desde los aeropuertos internacionales, durante el año 2023.

Tabla 10: Estadísticas mensuales Zona Primaria

MES	CANTID AD SACAS RECIBID OS CP	ENVIOS RECIBID OS CP	PESO KG.	CANTID AD SACAS DE RECIBID OS EMS	ENVIOS RECIBID OS EMS	PESO KG.	CANTID AD SACAS DE RECIBID OS LC	ENVIOS RECIBID OS LC	PESO KG.	TOTAL SACAS RECIBID OS POSTALE S	TOTAL ENVIOS RECIBID OS POSTALE S	TOTAL PESO KG.
ENERO	694	820	4.849,6	277	411	673,8	1.424	5.101	4.849,6	2.395	6332	10.373,0
FEBRERO	438	805	2.218,7	235	179	447,9	1.031	16.689	3.627,9	1.704	17673	6.294,50
MARZO	327	942	1.755,2	154	220	362,9	747	17.799	2.825,8	1.228	18961	4.943,90
ABRIL	429	722	2.155,6	217	331	380,9	1029	38.847	3.673,8	1.675	39900	6.210,30
MAYO	479	686	2.343,2	237	291	635,8	1202	5.709	5714,1	1.918	6686	8.693,10
JUNIO	361	570	1.894,8	221	320	440,9	929	17.443	3.815,1	1.511	18333	6.150,80
JULIO	406	2180	2.306,5	190	252	408,9	1122	39.711	6.879,06	1.718	42143	9.594,46
AGOSTO	468	731	2.344,1	244	322	498,6	1100	11.376	3.902,40	3.803	12429	6.745,10
SEPTIEMBRE	380	1.200	2.052,50	223	390	453,7	868	8.827	3.042,40	1.471	10.417	5.548,60
OCTUBRE	482	611	2.757,10	231	394	498,9	1.140	6.291	4.897,50	1.853	7.296	8.153,50

MES	CANTIDAD AD SACAS RECIBIDAS CP	ENVÍOS RECIBIDOS CP	PESO KG.	CANTIDAD AD SACAS DE RECIBIDAS EMS	ENVÍOS RECIBIDOS EMS	PESO KG.	CANTIDAD AD SACAS DE RECIBIDAS LC	ENVÍOS RECIBIDOS LC	PESO KG.	TOTAL SACAS RECIBIDAS POSTALES	TOTAL ENVÍOS RECIBIDOS POSTALES	TOTAL PESO KG.
NOVIEMBRE	323	773	1.868,40	189	388	5647	778	4.689	2354,7	1.290	5.850	4.787,8
DICIEMBRE	462	568	1.573,60	291	215	751,5	968	5.079	3.894,80	1721	5.862	6.219,90
TOTAL	5.249	10.608	28.119	2.709	3.713	11.201	12.338	177.561	49.477	22.287	191.882	83.715

Fuente: (Dirección de Operaciones, 2023) y sistema IPS

Elaborado por: (Dirección de Operaciones, 2023)

6.1 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 11: 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)

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.

6.2 Estrategias implementadas para alcanzar los resultados

Dirección 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 11: Detalle de emisiones postales 2023

Nº de Emisión	Temática	Mes de Emisión 2023
2	Deportistas Destacados	Agosto
3	UPAEP	Septiembre
4	Desarrollo Comercial: Ecuador Exporta	Octubre
5	Navidad	Diciembre

Fuente: Gerencia de Negocios

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 Emprendedores – AJE
- ✓ CAPIG
- ✓ Cámara Ecuatoriano China
- ✓ CAPEIPI
- ✓ CORPEI

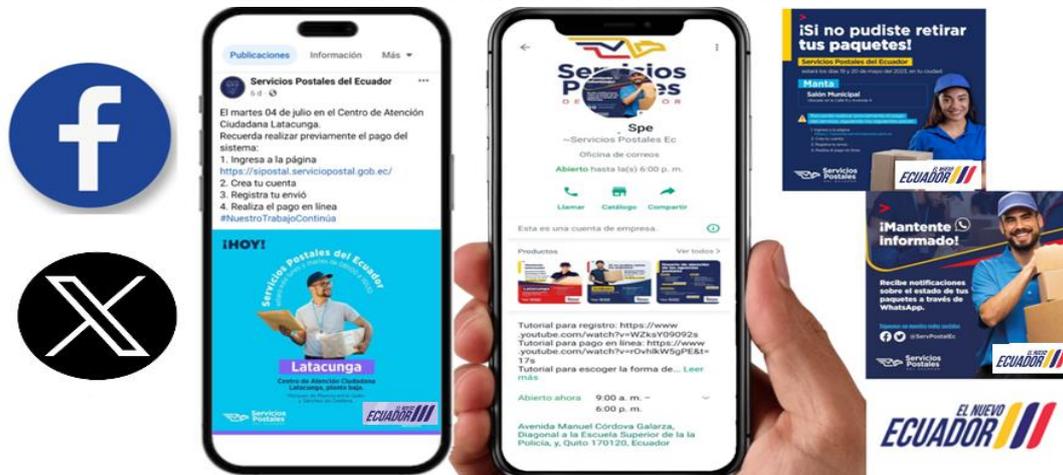
Es importante mencionar que durante el segundo semestre se ha incrementado las ventas del servicio Exporta Fácil, que en el primer semestre fueron de USD 1.541,08 y en el segundo semestre de USD 8.563,37, lo que representa el 82% de incremento.

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 6: Promoción en redes sociales



Fuente: Redes sociales SPE EP

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 7: Promoción de canal de pago con WU



Fuente: Redes sociales SPE EP

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 el 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, y 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 2024 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 12: 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	GNJ	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

Elaborado por: (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.

Dirección de Tecnologías.-

- Migrar de los sistemas UPU la última versión estable: i) IPS - Sistema Postal Internacional, ii) CDS - Customs Declaration Service iii) intercambio electrónico de datos (EDI)
- Implementar el consumo de los servicios web de la última versión de IPS y CDS en los sistemas Zona Primaria, Ventanilla y Si Postal
- Incrementar la instalación de certificados de seguridad SSL en todos los servicios y aplicaciones en los ambientes de test y preproducción.
- Ejecución de Análisis de vulnerabilidades de ciber seguridad ejecutado a cargo del EcuCert que permite verificar y repotenciar las posibles brechas de ciberseguridad.
- Desarrollo e Implementación de una rutina automática para el consumo del servicio web expuestos por el APA, para la captura de eventos logísticos y actualización automática de información en el sistema IPS.
- Carga del nuevo tarifario 2024 y actualización en la lógica del negocio en los sistemas de clientes y ventanilla, para la aplicación del nuevo tarifario con fecha de entrada en vigencia a partir del 1ro de enero del 2024.

6.2.1 Capacidad asociativa

Servicios Postales del Ecuador SPE EP no mantiene contratos o convenios mediante esta figura.

6.3 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 13: 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 período) *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 Expotafácil 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 recibidas/número de calificaciones totales) *100%	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 cliente se corrió una encuesta a 15.367 personas, encuestas que se envió de manera mensual y se obtuvo respuesta de 466 usuarios
Número de Ventanillas flotantes implementadas	Sumatoria de ventanillas flotantes implementadas	0	15	0	5	5	5	0	6	4	7	100%	En el cuarto trimestre de 2023 se realizaron 7 ventanillas flotantes a nivel nacional; con las cuales se sobrepasó el indicador establecido, adicional es importante mencionar que en el cuarto trimestre se realizaron 7 ventanillas extraordinarias en la ciudad de Quito.
Número de puntos de atención a nivel nacional	Sumatoria de puntos de atención a nivel nacional	4	37	4	27	30	37	4	4	4	4	10,81%	El contrato APA para admisión de paquetería EMS y ExportaFácil para expedición internacional, se encuentra aún en integraciones tecnológicas por parte de Transferunion, por lo cual se espera que se inicie con la apertura de los puntos de atención a partir del mes de febrero de 2024.
Número de clientes atendidos por medio de agencias	Sumatoria de clientes atendidos por medio de agencias	36384	72000	18500	15000	18500	20000	18340	23059	17585	15367	76,84%	En el cuarto trimestre de 2023 se atendió a 15367 clientes en agencias, obteniendo un 76,84% de cumplimiento de la meta programada.

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													
Indicadores Operativos													
Cumplimiento de tiempos de entrega	(Número de envíos entregados dentro del tiempo optimo/ total de envíos entregados)*100%	58,00%	75%	75%	75%	75%	75%	87,85%	87,33%	89,21%	88,46%	100%	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, por lo cual el cumplimiento del período fue de 88,46%.
Porcentaje de incidencias gestionadas	(# de incidencias recibidas/ # de paquetes gestionados)*100%	56,81%	90%	90%	90%	90%	90%	94,12%	93,87%	91,11%	91,01%	100%	Durante el cuarto trimestre se recibieron 18.750 requerimientos, de las cuales se pudo ubicar y despachar 17.066 envíos, en este sentido, llegamos al cumplimiento del 91.01% de la meta proyectada para el período
Porcentaje de nacionalización de paquetería	(# de paquetes nacionalizados/ # de paquetes receptados desde aeropuerto)*100%	91,00%	90%	90%	90%	90%	90%	82,78%	98,60%	98,88%	98,90%	100%	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 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 y elaborado por: (Gerencia Nacional de Negocios, 2023) y (Gerencia Nacional Operaciones, 2023)



1. 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.

2. 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 Mailaméricas para incrementar la cantidad de paquetería a nacionalizar y ofrecer la entrega de última milla.

3. 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 obtenido 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.

4. 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 laborar con Servicios Postales

Acciones futuras

- Promoción conjunta con el MPCEIP.
- Captación de clientes ExportaFácil a través de Puntos de Venta.
- Trabajo en conjunto con la Dirección de Marketing y Ventas con el fin de captar clientes corporativos.
- Elaboración de tarifa corporativa para el servicio EMS y Exporta Fácil.

5. 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 cuarto 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 13: Resultados Encuesta de Satisfacción tercer 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 y elaborado por: (Dirección de Canales y Servicio al Cliente, 2023)

Para obtener el indicador de porcentaje de satisfacción del cliente se corrió 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.

6. Número de Ventanillas flotantes implementadas

En el tercer 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 in 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.

7. 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.

8. Número de clientes atendidos por medio de agencias

En el cuarto trimestre de 2023 se atendió a 15.367 clientes en agencias, obteniendo un 76,84% de cumplimiento de un total de 20.000 clientes 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 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.
- Brandeo de las agencias de SPE EP, siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios.

9. 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 de más del 75% que era la meta del período, por lo cual se cumplió e 100% de la meta proyectada para el período.

10. 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, la meta fue del 90% de cumplimiento, por lo cual se cumplió el 100% de la meta proyectada para el período.

11. 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, siendo la meta llegar al 90% y se cumplió el 100% de la meta proyectada para el período.

12. 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, siendo la meta el 80%, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

13. 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; la meta planificada fue del 45%, en este sentido, llegamos al cumplimiento del 100% de la meta proyectada para el período.

14. Porcentaje de paquetería despachada

El área Operativa posee como entrada de su proceso la admisión de paquetería generada desde Zona Primaria mediante 5 macro procesos: 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 año 2020 y 2021 misma que se ha realizado la contractibilidad 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.

6.4 Avance en la ejecución de Proyectos

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, se encuentra ejecutando proyectos que fueron aprobados por parte de la UPU, postulados en 2022 al Fondo de Mejoramiento de Calidad del Servicio de la Unión Postal Universal UPU.

El 4 de agosto de 2022 la Unión Postal Universal informó a la Empresa Servicios Postales del Ecuador – SPE EP la aprobación de 2 proyectos:

- ✓ Multinacional IPS (QSFINT2024) por un valor de USD. 47.225,00.
- ✓ Adquisición de dos máquinas de Rayos X /QSFEQ2213), por un valor de USD. 197.904,00.

Estos proyectos se realizarán según los cronogramas establecidos por la UPU.

En cuanto al Proyecto Multinacional IPS (QSFINT2024), mediante el cual la empresa actualizará los “software” a la última versión estable liberada por la UPU. La migración de los sistemas IPS y CDS se realizó desde el viernes 30 de junio al domingo 2 de julio, en acompañamiento de un delegado de la UPAEP quien brindó asistencia técnica y capacitación funcional. Entre las principales actividades realizadas consta:

- Migración de base de datos

- Instalación de servicios web
- Instalación de la aplicación Kiosko
- Actualización de datos de referencia EDI
- Configuración de intercambio de mensajería ITMATT

Las tareas de estabilización e integración con los sistemas propios de SPE (Zona Primaria, Ventanilla y Si Postal) se lo realizó hasta el 15 de agosto. El proyecto de migración de los sistemas UPU fue ejecutado satisfactoriamente. Avance del proyecto 100%

En cuanto al proyecto adquisición de dos máquinas de Rayos X /QSFEQ2213, en el mes de junio se inició el proceso de adquisición de las máquinas, mismo que se adjudicó el 4 de julio y se suscribió el contrato el 13 de julio, fecha desde la cual se encuentra en ejecución por 365 días (la UPU realizó un anticipo del 80% del valor del contrato al proveedor).

El 19 de diciembre de 2023 fueron instaladas las 2 máquinas en los centros nacionales de clasificación de Quito y Guayaquil.

Las máquinas procesan entre 4000 a 5000 paquetes por hora y se encuentran en período de prueba hasta el 31 de enero de 2024.

Luego del período de prueba la empresa deberá emitir la documentación correspondiente para que la UPU realice el desembolso del 20% restante al proveedor.

Avance del Proyecto 90%.

7. GESTIÓN FINANCIERA

7.1 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 de 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 PUBLICA 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.

7.1.1 Estado de Situación Financiera

El Estado de Situación Económica muestra la posición al 31 de diciembre de 2023 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 14: Estado de situación financiera (Expresado en 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	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	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%

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 %
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: (Dirección Financiera, 2023)

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

ACTIVOS

Los elementos del Activo muestran disminución del 12.4% en comparación con el año 2022. Resultado de las transacciones registradas por recuperación de Cuentas Internacionales y la aplicación del efectivo en pagos que afectan a la situación económica Institucional.

Los valores registrados por el consumo de inventarios y suministros de oficina constituyen gastos no presupuestarios, por lo que no afectan la ejecución presupuestaria, sin embargo, si constituyen gastos del período y por tanto se registran como tal de forma periódica, una vez recibidos los reportes por parte de la Dirección Administrativa.

Tabla 15: Cuentas que componen el Activo (Expresado en 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	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	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%

Fuente: (Dirección Financiera, 2023)

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO

La disponibilidad de recursos económicos de la entidad que se traducen en efectivo y sus equivalentes, son los que permiten el pago de obligaciones. Este se considera uno de los puntos más relevantes ya que de no captar una cantidad suficiente generaría

retrasos en el pago por las obligaciones adquiridas. Durante 2023 el recurso proviene de la venta de servicios, de la recuperación de cuentas internacionales y de la asignación fiscal. Debido al nivel de ingresos y se ha reservado para el cumplimiento del pago del IESS, cancelando de forma paulatina las obligaciones más pequeñas.

Tabla 16: Composición de la cuenta Efectivo y Equivalentes al Efectivo

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 %
1-1-1	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	350.806,39	108.277,10	-242.529	-69,1%
1-1-1-01	CAJA	455,41	2.756,87	2.301	505,4%
1-1-1-02	BANCOS LOCALES	350.350,98	105.520,23	-244.831	-69,9%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

BANCOS

Nuestra Institución cuenta con cuatro cuentas bancarias, una cuenta principal y tres cuentas recolectoras. Durante el año 2023 el saldo corresponde a los saldos de la recuperación de cuentas internacionales y ventas.

Tabla 17: Cuentas Bancarias Institucionales

Banco	Tipo de cuenta	No. de cuenta	Denominación
BCE	Corriente	01310149	CCU EP SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP
BCE	Recolectora	06310096	BCE-EP SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR -REPORNE -RS
BCE	Recolectora	06310098	BCE – E.P. SERV. POSTALES DEL ECUADOR- TRANSFERUNION - RS
Pacífico	Recolectora	08110905	BCE-CCU-EP SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP

Fuente: (Dirección Financiera, 2023)

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

La cuenta del Banco Central del Ecuador No. 01310149 recibe los saldos de las demás cuentas, y refleja la mayor porción del saldo de bancos de nuestra Institución, esta se ve afectada principalmente por las acreditaciones provenientes del Banco del Pacífico, cuentas recolectoras del Banco Central Reporne y Transferunion, además de recursos recibidos de Operadores Postales de otros países. Los débitos originados en pagos a proveedores y por los débitos de obligaciones con entidades estatales (SRI, IESS, MINTEL, MEF) de acuerdo a su propia naturaleza, periodicidad y declaración afectan el saldo final de la cuenta.

Tabla 18: Saldo Trimestral de la cuenta No. 01310149 (Expresado en USD)

Fecha de corte	Saldo al 31 de diciembre 2022	Saldo al 31 de marzo 2023	Saldo al 30 de junio 2023	Saldo al 30 de septiembre 2023	Saldo al 31 de diciembre 2023
Saldo	346.635,73	35.116,24	120.569,37	32.393,70	92,423.79

Fuente: Estados de Cuenta BCE

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

La cuenta del Banco de Pacífico No. 08110905 es una cuenta recolectora, los saldos recibidos se transfieren diariamente a la cuenta del BCE No. 01310149, por lo que el saldo final de la cuenta es mínimo y no es representativo.

ANTICIPO DE FONDOS

Este rubro se genera por la garantía entregada a CNEL EP, Empresa Eléctrica de Quito por USD 7,748.70, como un requisito del contrato de prestación de servicios con esas Instituciones. Durante 2022 se generó un pago en exceso a dos funcionarios, valores que se encuentran en proceso de cobro. Así como el registro por un debito en exceso por parte del SRI por el IVA del mes de agosto, el cual se encuentra en trámite de devolución.

Durante 2023 se generaron dos fondos específicos para atender necesidades Institucionales, los cuales están en proceso de regularización.

Tabla 19: Composición de la cuenta Anticipo de Fondos

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 %
1-1-2	ANTICIPO DE FONDOS	12.924,83	16.588,03	3.663	28,3%
1-1-2-12	GARANTÍAS ENTREGADAS	6.562,08	7.748,70	1.187	18,1%
1-1-2-21	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (IESS)	3.324,68	3.515,78	191	5,7%
1-1-2-22	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS AL SRI)	3.038,07	3.038,07	-	0,0%
1-1-2-23	EGRESOS REALIZADOS POR RECUPERAR (PAGOS EFECTUADOS MULTAS INTERESES Y OTROS))	-	1.426,49	1.426	100,0%
1-1-2-50	POR RECUPERAR DE FONDOS	-	858,99	859	100,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

ACTIVOS FINANCIEROS

Actualmente, del total de USD 177.262,50 la cuenta registra los valores derivados del proceso de entrega de encomiendas postales (Gastos terminales LC/AO, EMS y Cuotas Partes) de primero, y segundo trimestre de 2023, valor que asciende a USD 158.771,10, siendo el más representativo dentro del grupo. La variación con relación a 2022 (USD 288.447,33) se trasladó a la cuenta 1-2-4 correspondiente a deudores financieros.

El valor de USD 11.475,10 corresponde a cuentas por cobrar a clientes locales por los diferentes servicios entregados, los cuales van a ser recuperados en enero de 2024.

Finalmente, el valor de USD 7.016,30 corresponde a los valores de IVA cobrado y pagado del mes de diciembre de 2023, que se va a liquidar con la declaración de impuesto IVA mensual en el mes de enero.

Tabla 20: Componente de las Cuentas por cobrar (Expresado en 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 %
1-1-3	ACTIVOS FINANCIEROS	485,632.07	177,262.50	-308,369.57	-63.5%
1-1-3-14	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS	452,245.26	170,246.20	-281,999.06	-62.4%
1-1-3-14-02	CUENTAS POR COBRAR CLIENTES SECTOR PRIVADO	1,340.85	1,590.75	249.90	18.6%
1-1-3-14-03	CUENTAS POR COBRAR VENTA DE BIENES Y SERVICIOS INTERNACIONAL	447,218.43	158,771.10	-288,447.33	-64.5%
1-1-3-14-04	CUENTAS POR COBRAR VENTA TARIFA EMS INTERNACIONAL VENTANILLA	52.32	30.00	-22.32	-42.7%
1-1-3-14-05	CUENTAS POR COBRAR VENTA TARIFA ORDINARIO INTERNACIONAL VENTANILLA	8.80	3.10	-5.70	-64.8%
1-1-3-14-06	CUENTAS POR COBRAR VENTA SERVICIO DE FILATELIA	59.48	59.48	-	0.0%
1-1-3-14-07	CUENTAS POR COBRAR VENTA SERVICIO DE NACIONALIZACIÓN BAJO EL REGIMEN COURIER O MENSAJERIA ACELERADA DE LA PAQUETERIA HASTA 30KG	3,565.38	9,791.77	6,226.39	174.6%
1-1-3-81	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	33,386.81	7,016.30	-26,370.51	-79.0%
1-1-3-81-01	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - COMPRAS	32,902.53	5,809.99	-27,092.54	-82.3%
1-1-3-81-02	CUENTAS POR COBRAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - VENTAS	484.28	1,206.31	722.03	149.1%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

INVENTARIOS PARA CONSUMO CORRIENTE / ADMINISTRATIVO

En este apartado se han agrupado a los valores por inventarios destinados al área administrativa. Los valores principalmente corresponden al registro de las Actas de entrega de inventario, mientras que en función del consumo se han realizado las afectaciones contables.

Adicionalmente tenemos una adquisición de suministros de limpieza que incrementó el valor del inventario ligeramente.

Tabla 21: Componentes del Grupo Inventarios para Administración (Expresado en 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 %
1-1-5	INVENTARIOS PARA CONSUMO CORRIENTE / ADMINISTRATIVO	154.085,76	148.073,19	-6.013	-3,9%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

INVENTARIOS PARA PRODUCCIÓN

En este apartado se han agrupado a los valores por inventarios destinados al área de producción. Los valores principalmente corresponden al registro de las Actas de

entrega de inventario, mientras que en función del consumo se han realizado las afectaciones contables.

Tabla 22: Componentes del Grupo Inventarios para Producción (Expresado en 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 %
1-1-6	INVENTARIOS PARA PRODUCCIÓN	9.751,30	13.417,05	3.666	37,6%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

DEUDORES FINANCIEROS

Los valores contemplan los saldos de las cuentas por cobrar de años anteriores a otros operadores postales, y que se encuentran en proceso de cobro desde mayo de 2022. El saldo de la cuenta se ha modificado debido a los valores recuperados y al traslado de los saldos reclasificados desde la cuenta 1-1-3.

Tabla 23: Componentes del Grupo Deudores Financieros (Expresado en 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 %
1-2-4	DEUDORES FINANCIEROS	1.760.712,35	1.613.222,91	-147.489	-8,4%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

INVERSIONES DIFERIDAS

Este grupo se compone de pagos anticipados, que por su naturaleza se van devengando conforme transcurre el tiempo para el cual fueron contratados, para la Institución el valor se compone de una póliza de seguros adquirida para ser presentada como garantía ante SENA, la cual se encuentra vigente hasta mayo de 2024.

Tabla 24: Componentes del Grupo Inversiones Diferidas (Expresado en 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 %
1-2-5	INVERSIONES DIFERIDAS	-	1.256,42	1.256,42	100,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Los elementos registrados actualmente corresponden a Mobiliario, Equipo de Cómputo y Maquinaria que cumplen los criterios normativos que los clasifican como tal, su depreciación se encuentra calculada según el método lineal y se registra de forma mensual.

Tabla 25: Crecimiento de los componentes de PPE (Expresado en 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 %
1-4-1	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO BIENES DE ADMINISTRACIÓN	33.458,10	380.470,79	347.012,69	1037,2%
1-4-1-01	BIENES MUEBLES	36.691,98	36.691,98	-	0,0%
1-4-1-03	BIENES INMUEBLES	-	357.479,02	357.479,02	100,0%
1-4-1-99	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-3.233,88	-13.700,21	-10.466,33	323,6%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

En el rubro correspondiente a Depreciación se registran los valores de la depreciación periódica, mismos que se reflejan en balance y estado de resultados los cuales no requieren presupuesto para su contabilización.

PASIVOS

Las obligaciones generadas a favor de terceros, incluidas las obligaciones de proveedores y nómina registradas conforme a la técnica contable constituyen alrededor del 48%. Las operaciones de la Institución se están financiando fuertemente con este grupo, siendo el aporte más importante corresponde a nómina, seguido de proveedores. La situación vivida en el segundo semestre de 2023 muestra que la empresa requiere de inyección capital constante.

Tabla 26: Cuentas que componen el Pasivo (Expresado en 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 %
2	PASIVO	1.009.992,44	1.177.715,58	167.723,14	16,6%
2-1	PASIVO CORRIENTE	340.113,05	504.352,73	164.239,68	48,3%
2-1-2	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	115.249,19	106.916,67	-8.332,52	-7,2%
2-1-2-03	FONDOS DE TERCEROS	4.067,40	4.067,40	-	0,0%
2-1-2-05	ANTICIPOS POR BIENES Y SERVICIOS	69.588,75	69.423,92	-164,83	-0,2%
2-1-2-40	DESCUENTOS Y RETENCIONES GENERADOS EN GASTOS	36.458,23	32.643,04	-3.815,19	-10,5%
2-1-2-41	RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA -SRI	5.134,81	782,31	-4.352,50	-84,8%
2-1-3	CUENTAS POR PAGAR	224.863,86	397.436,06	172.572,20	76,7%
2-1-3-15	CUENTAS POR PAGAR NOTAS DE CRÉDITO	-	6,98	6,98	100,0%
2-1-3-51	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL	3.655,51	103.557,14	99.901,63	2732,9%
2-1-3-53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	17.363,39	83.289,36	65.925,97	379,7%
2-1-3-57	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	41.860,14	1.098,93	-40.761,21	-97,4%
2-1-3-61	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL PARA PRODUCCIÓN	2.390,34	123.762,48	121.372,14	5077,6%
2-1-3-63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	93.330,75	73.807,19	-19.523,56	-20,9%

2-1-3-67	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS DE PRODUCCIÓN	-	44,00	44,00	100,0%
2-1-3-81	CUENTAS POR PAGAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	42.017,47	11.869,98	-30.147,49	-71,7%
2-1-3-84	CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	21.475,48	-	-21.475,48	-100,0%
2-1-3-99	CUENTAS POR PAGAR POR OBLIGACIONES NO RECONOCIDAS NI PAGADAS EN AÑOS ANTERIORES	2.770,78	-	-2.770,78	-100,0%
2-2	PASIVO NO CORRIENTE	669.879,39	673.362,85	3.483,46	0,5%
2-2-4	OBLIGACIONES DE PRESUPUESTO	665.906,46	654.500,08	-11.406,38	-1,7%
2-2-4-03	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS DE AÑO ANTERIOR	214.451,55	203.209,66	-11.241,89	-5,2%
2-2-4-04	CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES	451.454,91	451.290,42	-164,49	0,0%
2-2-5	GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	3.972,93	18.862,77	14.889,84	374,8%
2-2-5-91	PROVISIONES POR REMUNERACIONES CORRIENTES	713,12	3.322,91	2.609,79	366,0%
2-2-5-92	PROVISIONES POR REMUNERACIONES DE PRODUCCIÓN	3.259,81	15.539,86	12.280,05	376,7%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS

Las obligaciones que se mantienen pendientes de registro corresponden a obligaciones con terceros, diferente de nómina, de estos un rubro importante corresponde a los valores recibidos de operadores postales internacionales, que una vez que se remita el informe de los valores pagados, los valores que deben descontarse de cuentas por pagar se realizará el ajuste contable correspondiente.

Tabla 27: Cuentas que componen los Depósitos y Fondos de Terceros (Expresado en 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 %
2-1-2	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS	115.249,19	106.916,67	-8.332,52	-7,2%
2-1-2-03	FONDOS DE TERCEROS	4.067,40	4.067,40	-	0,0%
2-1-2-05	ANTICIPOS POR BIENES Y SERVICIOS	69.588,75	69.423,92	-164,83	-0,2%
2-1-2-40	DESCUENTOS Y RETENCIONES GENERADOS EN GASTOS	36.458,23	32.643,04	-3.815,19	-10,5%
2-1-2-41	RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA -SRI	5.134,81	782,31	-4.352,50	-84,8%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

Por otro lado, los valores de impuestos son recurrentes, mismos que cada mes son cancelados, por la operación, su naturaleza estas cuentas son rotativas, siempre van a contener saldo por los movimientos derivados de los descuentos por retenciones de impuestos de renta e IVA que se cancelan mensualmente al SRI. De igual manera sucede con los valores del IESS, que se debitan de forma automática.

CUENTAS POR PAGAR

Se registran en este apartado las obligaciones con proveedores locales, mismos que se afectarán cuando se realice el pago. Los valores han crecido de forma considerable en vista de la falta de liquidez, por lo que desde el mes de julio de 2023 empezaron a acumularse los valores por nómina y de proveedores. Los valores de nómina fueron cubiertos parcialmente en Diciembre y serán cancelados en enero de acuerdo a la disponibilidad de efectivo de la Institución.

Tabla 28: Cuentas que componen el Grupo Cuentas por pagar (Expresado en 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 %
2-1-3	CUENTAS POR PAGAR	224.863,86	397.436,06	172.572,20	76,7%
2-1-3-15	CUENTAS POR PAGAR NOTAS DE CRÉDITO	-	6,98	6,98	100,0%
2-1-3-51	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL	3.655,51	103.557,14	99.901,63	2732,9%
2-1-3-53	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	17.363,39	83.289,36	65.925,97	379,7%
2-1-3-57	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS	41.860,14	1.098,93	-40.761,21	-97,4%
2-1-3-61	CUENTAS POR PAGAR GASTOS EN PERSONAL PARA PRODUCCIÓN	2.390,34	123.762,48	121.372,14	5077,6%
2-1-3-63	CUENTAS POR PAGAR BIENES Y SERVICIOS PARA PRODUCCIÓN	93.330,75	73.807,19	-19.523,56	-20,9%
2-1-3-67	CUENTAS POR PAGAR OTROS GASTOS DE PRODUCCIÓN	-	44,00	44,00	100,0%
2-1-3-81	CUENTAS POR PAGAR IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	42.017,47	11.869,98	-30.147,49	-71,7%
2-1-3-84	CUENTAS POR PAGAR INVERSIONES EN BIENES DE LARGA DURACIÓN	21.475,48	-	-21.475,48	-100,0%
2-1-3-99	CUENTAS POR PAGAR POR OBLIGACIONES NO RECONOCIDAS NI PAGADAS EN AÑOS ANTERIORES	2.770,78	-	-2.770,78	-100,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

OBLIGACIONES DE PRESUPUESTO

Se registran en este apartado las obligaciones con los operadores postales de otros países de años anteriores, mismos que se afectarán cuando se reciba el pago y se determine los descuentos efectuados. Los saldos de cuentas internacionales por pagar transferidos de Correos del Ecuador, estos saldos se ajustarán conforme se realicen los cruces de cuentas o se realicen los pagos conforme a la disponibilidad de liquidez y al cumplimiento de lo presupuestado.

Tabla 29: Cuentas que componen el Grupo Obligaciones de presupuesto (Expresado en 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 %
2-2-4	OBLIGACIONES DE PRESUPUESTO	665.906,46	654.500,08	-11.406,38	-1,7%
2-2-4-03	DEPÓSITOS Y FONDOS DE TERCEROS DE AÑO ANTERIOR	214.451,55	203.209,66	-11.241,89	-5,2%
2-2-4-04	CUENTAS POR PAGAR AÑOS ANTERIORES	451.454,91	451.290,42	-164,49	0,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR

Este rubro se encuentra compuesto por obligaciones de nómina de beneficios sociales, décimo tercero y décimo cuarto sueldo, de los funcionarios que acumulan estos valores. Los valores por pagos de nómina, mismos que serán afectados una vez que se realice la acreditación en cuenta del pago realizado.

Tabla 30: Cuentas que componen el Grupo Gastos acumulados por pagar (Expresado en 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 %
2-2-5	GASTOS ACUMULADOS POR PAGAR	3.972,93	18.862,77	14.889,84	374,8%
2-2-5-91	PROVISIONES POR REMUNERACIONES CORRIENTES	713,12	3.322,91	2.609,79	366,0%
2-2-5-92	PROVISIONES POR REMUNERACIONES DE PRODUCCIÓN	3.259,81	15.539,86	12.280,05	376,7%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

Las obligaciones correspondientes a décimo tercer sueldo fueron canceladas el 22 de diciembre de 2023. Por otro lado, los valores correspondientes al décimo cuarto sueldo se cancelarán en marzo y en agosto a los funcionarios que acumulan este beneficio conforme se dicta en la norma.

PATRIMONIO

El Patrimonio Institucional corresponde al valor remanente de los Activos menos los Pasivos, si bien al momento es positivo y supera ligeramente al Pasivo, depende en gran medida de los resultados que se obtengan de la operación. Con relación a 2022 este refleja una disminución del 12,4% como consecuencia de los resultados obtenidos.

El resultado obtenido muestra la compleja situación por la que la Institución se encuentra atravesando, que reduce de forma considerable el patrimonio Institucional, además que de continuar esta situación la continuidad de la empresa estaría en riesgo.

Tabla 31: Cuentas que componen el Patrimonio Institucional (Expresado en 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 %
3	PATRIMONIO	1.797.378,36	1.280.852,41	-516.525,95	-28,7%
3-1	PATRIMONIO ACUMULADO	1.797.378,36	1.280.852,41	-516.525,95	-28,7%
3-1-1	PATRIMONIO PÚBLICO	2.102.712,45	2.465.614,43	362.901,98	17,3%
3-1-1-07	PATRIMONIO EMPRESAS PÚBLICAS	2.102.712,45	2.465.614,43	362.901,98	17,3%
3-1-8	RESULTADOS DE EJERCICIOS	-305.334,09	-1.184.762,02	-879.427,93	288,0%
3-1-8-01	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	-541.097,37	-305.334,09	235.763,28	-43,6%
3-1-8-03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	235.763,28	-879.427,93	-1.115.191,21	-473,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP
Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

PATRIMONIO PÚBLICO

El valor corresponde a los registros de los bienes y derechos recibidos que han sido trasladados a la Dirección Financiera para el registro, de este se encuentra registrado el Capital de Trabajo por USD 667.862,63 y el valor de USD 1.797.751,80 como patrimonio. Que en conjunto ascienden a USD 2.465.614,43. El incremento corresponde al registro del predio de Latacunga.

Tabla 32: Cuentas que componen el Grupo Patrimonio Público (Expresado en 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 %
3-1-1	PATRIMONIO PÚBLICO	2.102.712,45	2.465.614,43	362.901,98	17,3%
3-1-1-07	PATRIMONIO EMPRESAS PÚBLICAS	2.102.712,45	2.465.614,43	362.901,98	17,3%
3-1-1-07-01	CAPITAL DE TRABAJO	667.862,63	667.862,63	-	0,0%
3-1-1-07-02	PATRIMONIO EMPRESA	1.434.849,82	1.797.751,80	362.901,98	25,3%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP
Elaborado por: Dirección Financiera

RESULTADOS DE EJERCICIOS

Los valores obtenidos como resultado en 2021 y 2022 se han reclasificado a esta cuenta, el resultado de 2021 es el que impacta de forma negativa en el patrimonio. El resultado se mantiene en negativo, situación requiere de una intervención diferente por parte del estado, ya que la Institución presta un servicio gratuito (SPU) que tiene un costo importante para la Institución y que no es cobrado y que está consumiendo los recursos de la empresa.

Tabla 33: Cuentas que componen el Grupo Resultados de Ejercicios (Expresado en 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 %
3-1-8	RESULTADOS DE EJERCICIOS	-305.334,09	-1.184.762,02	-879.427,93	288,0%
3-1-8-01	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES	-541.097,37	-305.334,09	235.763,28	-43,6%
3-1-8-01-01	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES-1 AÑO INTERIOR	-541.097,37	-541.097,37	-	0,0%
3-1-8-01-02	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIORES- AÑOS INTERIORES	-	235.763,28	235.763,28	100,0%
3-1-8-03	RESULTADO DEL EJERCICIO VIGENTE	235.763,28	-879.427,93	-1.115.191,21	-473,0%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP
Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

CUENTAS DE ORDEN

En este grupo se han registrado Bienes transferidos desde Correos del Ecuador, que debido a su valor contable actual y al estado de los bienes se han registrado como Bienes no Depreciables de Control.

Otro rubro importante corresponde a los bienes transferidos por SENA E para que se estima rematar próximamente. Adicionalmente se registraron garantías de los clientes que mantienen contratos para la prestación de servicios de la Empresa. Y un valor pequeño del registro de especies filatélicas de operadores postales de otros países que siguen en proceso de clasificación, valoración registro, que es el rubro que ha crecido en USD 762,71.

Tabla 34: Cuentas de Orden (Expresado en 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 %
9-1	ORIGEN DEUDORAS	1.230.061,90	1.237.826,81	7.764,91	0,6%
9-1-1	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1.230.061,90	1.237.826,81	7.764,91	0,6%
9-1-1-09	GARANTÍAS EN VALORES, BIENES Y DOCUMENTOS	-	7.002,20	7.002,20	100,0%
9-1-1-17	BIENES NO DEPRECIABLES	1.230.061,90	1.230.824,61	762,71	0,1%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

7.1.2 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 35: Estado de resultados (Expresado en 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%

		Resultado Obtenido de Enero a Diciembre Año 2022	Resultado Obtenido de Enero a Diciembre Año 2023	Variación USD	Variación %
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: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (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 36: 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 ADMINISTRACION	1.141.591,51	818.777,30	-322.814,21	-28,3%

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 %
5-3	GASTOS DE GESTION	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: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (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 agregadoras 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 37: 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: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (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.

7.1.3 Situación Financiera de filiales y/o subsidiarias

Actualmente SPE EP no mantiene bajo su estructura filiales o subsidiarias.

7.1.4 Gestión presupuestaria

Nuestra Institución 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 presupuestaria 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 a USD 1.862.950,53.

Egresos permanentes y no permanentes.

Al corte del tercer trimestre se han ejecutado USD 1.895.106,43 que representan el 57.4%.

Tabla 38: 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: Información cargada a SUI EMCO EP
Elaborado por: (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 grupo 51 y 61 alcanza los USD 1.395.931,66.

Estado de ejecución presupuestaria por partida:

La ejecución se refleja como resultado de las ventas de enero a septiembre y del saldo disponible de bancos que estuvo disponible al 01 de enero de 2023.

Tabla 39: Ejecución presupuestaria por partida de ingresos (USD.)

CUENTAS	FUENTE	CONCEPTOS	Presupuesto Inicial 2023	Reformas	Presupuesto Codificado 2023	Total Ejecutado	% Ejecución año 2023
						Enero – Diciembre 2023	
TOTAL INGRESOS			2.653.864,27	649.479,36	3.303.343,63	1.862.950,53	56,40%
INGRESOS CORRIENTES			1.637.072,60	757.341,99	2.394.414,59	1.005.344,66	41,99%
1.4	002	Venta de Bienes y Servicios	1.617.072,60	-	1.617.072,60	697.482,03	43,13%
1.8	001	Transferencias y Donaciones Corrientes	-	757.341,99	757.341,99	307.862,63	40,65%
1.9	002	Otros Ingresos	20.000,00	-	20.000,00	-	0,00%
INGRESOS DE FINANCIAMIENTO			1.016.791,67	-107.862,63	908.929,04	857.605,87	94,35%
3.7	002	Saldos Disponibles	350.806,39	-	350.806,39	350.806,39	100,00%
3.8	002	Cuentas pendientes por cobrar	665.985,28	-107.862,63	558.122,65	506.799,48	90,80%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP
Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

Conforme el presupuesto asignado de USD. 2.653.864,27, se puede evidenciar que el principal rubro de egresos corresponde a nómina, que es el valor que ocupa un mayor nivel de ejecución.

Tabla 40: Ejecución presupuestaria por partida de gastos (USD.)

CUENTAS	FUENTE	CONCEPTOS	Presupuesto Inicial 2023	Reformas	Presupuesto Codificado 2023	Total Ejecutado	% Ejecución año 2023
						Enero – Diciembre 2023	
TOTAL EGRESOS			2.653.864,27	649.479,36	3.303.343,63	1.895.106,43	57,37%
EGRESOS CORRIENTES			1.109.569,09	463.472,25	1.573.041,34	799.822,67	50,85%

CUENTAS	FUENTE	CONCEPTOS	Presupuesto Inicial 2023	Reformas	Presupuesto Codificado 2023	Total Ejecutado	% Ejecución año 2023
						Enero – Diciembre 2023	
5.1	002	Gastos en Personal	733.244,09	-17.149,50	716.094,59	519.741,96	72,58%
5.1	001	Gastos en Personal	-	199.069,13	199.069,13	83.328,05	41,86%
5.3	002	Bienes y Servicios de Consumo	250.725,00	83.576,91	334.301,91	145.603,66	43,55%
5.3	001	Bienes y Servicios de Consumo	-	62.500,00	62.500,00	-	0,00%
5.7	002	Otros gastos corrientes	69.914,64	74.628,11	144.542,75	25.812,89	17,86%
5.7	001	Otros gastos corrientes	-	51.176,29	51.176,29	-	0,00%
5.8	002	Transferencias y Donaciones Corrientes	55.685,36	9.671,31	65.356,67	25.336,11	38,77%
EGRESOS DE PRODUCCIÓN			1.160.095,10	388.090,21	1.548.185,31	960.683,72	62,05%
6.1	002	Gastos en Personal para Producción	879.896,26	17.149,50	897.045,76	676.929,21	75,46%
6.1	001	Gastos en Personal para Producción	-	221.221,77	221.221,77	115.932,44	52,41%
6.3	002	Bienes y Servicios para la Producción	239.948,84	66.852,09	306.800,93	166.039,27	54,12%
6.3	001	Bienes y Servicios para la Producción	-	115.512,17	115.512,17	-	0,00%
6.7	002	Otros gastos de producción	40.250,00	-32.645,32	7.604,68	1.782,80	23,44%
EGRESOS DE CAPITAL			204.200,00	-202.083,10	2.116,90	-	0,00%
8.4	002	Bienes de Larga Duración	204.200,00	-202.083,10	2.116,90	-	0,00%
APLICACIÓN DEL FINANCIAMIENTO			180.000,08	-	180.000,08	134.600,04	74,78%
9.7	002	Pasivo Circulante	174.029,76	-	174.029,76	134.600,04	77,34%
9.9	002	Otros pasivos	5.970,32	-	5.970,32	-	0,00%

Fuente: Información cargada a SUI EMCO EP

Elaborado por: (Dirección Financiera, 2023)

7.2 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 41: 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	$\frac{\text{Gastos Administrativos y Ventas}}{\text{Ventas}}$	2,27	1,17
Rentabilidad	Rentabilidad sobre el Activo	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Activo}}$	0,08	N/A

	Rentabilidad sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total Patrimonio}}$	0,13	N/A
--	----------------------------------	--	------	-----

Fuente: Dirección Financiera

Elaborado por: (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, las 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 el Patrimonio ROE

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

7.3 Estado de los procesos de auditorías

Durante el primer trimestre de 2023 se desarrollaron los documentos precontractuales para desarrollar la auditoria a los estados financieros del año 2021 y 2022, en el segundo trimestre se realizó la publicación en el portal de compras públicas, la cual tuvo inconsistencias en las ofertas presentadas; y en el tercer y cuarto trimestre se publicó en el portal por tres ocasiones, sin embargo, no existieron oferentes.

Durante el año 2024 se va a iniciar nuevamente el proceso de contratación para los ejercicios finalizados, incluido el 2023, por lo que,os valores se encuentran presupuestados y registrado en el Plan Anual de Contratación.

7.4 Estado de los procesos de exámenes especiales

Hasta la presente fecha la Empresa Pública Servicios Postales de Ecuador – SPE EP, no ha sido sujeto de exámenes especiales de la Contraloría General del Estado, sin embargo, se ha recibido recomendaciones referentes a la gestión de la ex Empresa Pública Correos del Ecuador, lo cuales están en proceso de subsanación, para lo cual se presenta un anexo con el avance de las mismas. (Anexo 2)

8. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

8.1 Instrumentos habilitantes para la gestión D.O.

Tabla 42: Instrumentos habilitantes para la gestión D.O.

CONCEPTO	ESTATUTO ORGANICO POR PROCESOS	ESTRUCTURA ORGANICA POR PROCESOS	ESCALAS SALARIALES	REMUNERACION 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.
NUMERO 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: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

8.2 Remuneraciones mensuales unificadas personal LDR

Tabla 43: Remuneraciones mensuales unificadas personal LDR

	ESCALA APROBADA	APLICACIÓN D.E. 135	APLICACIÓN D.E. 624
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
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: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Nota aclaratoria: La escala acogida corresponde a la propuesta que consta en el informe de escisión.

8.3 Remuneraciones mensuales por rango y por proceso

Tabla 44: Remuneraciones mensuales por rango y por proceso

RESUMEN DE RMU POR PROCESOS										
RANGO RMU	Nro.	GOBERNANTES	Nro.	ADJETIVOS	Nro.	SUSTANTIVOS	TOTAL RMU	TOTAL PERSONAL	% RMU	% PERSONAL
>=\$5000										
>=\$4000 y <\$5000							-			
>=\$3000 y <\$4000			1	\$3.247,00	1	\$3.247,00	\$6.494,00	2	8,40%	2,53%
>=\$2000 y <\$3000	1	\$2.115,00	4	\$9.472,00	2	\$4.736,00	\$16.323,00	7	21,13%	8,86%
>=\$1000 y <\$2000			12	\$17.792,00	2	\$2.424,00	\$20.216,00	14	26,16%	17,72%
>=\$0 y <\$1000			4	\$2.841,00	52	\$31.397,00	\$34.238,00	56	44,31%	70,89%
TOTAL	1	\$2.115,00	21	\$33.352,00	57	\$41.804,00	\$77.271,00	79	100%	100%
PORCENTAJE RMU		2,74%		43,16%		54,10%	100%			
PORCENTAJE PERSONAL	1,27%		26,58%		72,15%			100%		

Fuente: (Dirección de Talento Humano, 2023)
Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

En los datos presentados se refleja que la distribución en términos monetarios de los procesos por tipo es:

- El proceso Gobernante representa el 2,74% del total de la remuneración.
- Los procesos Sustantivos corresponden al 54,10% del total de la remuneración.
- Los procesos Adjetivos y de Asesoría representa el 43,16% del total de la remuneración.

En términos de número de personal considerando que el número total es de 79 servidores:

- El proceso Gobernante representa el 1,27% de los servidores.
- Los procesos Sustantivos corresponden al 72,15% de los servidores.
- Los procesos Adjetivos y de asesoría representa el 26,58% de los servidores.

Se puede evidenciar que los servidores que pertenecen a los procesos Sustantivos, que cumplen con las funciones que forman parte de la operación principal de la empresa, ocupan más del 70% de la nómina de empresa, lo que corresponde al 54,10% de la remuneración total. Estos procesos son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos y la misión de la empresa.

La distribución de remuneraciones por rango de ingresos es:

- El 44.31% de la RMU total se distribuye en el 70,89% de los servidores que perciben remuneración menor a \$1.000,00.
- El 26.16% de la RMU total se distribuye en el 17,72% de los servidores que perciben remuneración entre \$ 1.000,00 y \$2.000,00.
- El 21,13 de la RMU total se distribuye entre el 8,86% de los servidores que perciben entre \$2.000,00 y \$3.000,00.
- El 8.40% de la RMU total se distribuye entre el 2,53% de los servidores que perciben entre \$3.000,00 y \$4.000,00.

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.

8.4 Variación del número de personal

Tabla 45: 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%

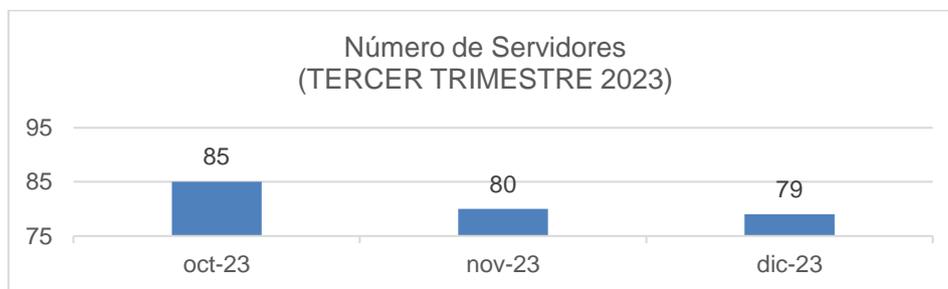
Fuente: (Dirección de Talento Humano, 2023)
Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

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 8: Variación del número de personal



Fuente: (Dirección de Talento Humano, 2023)
Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

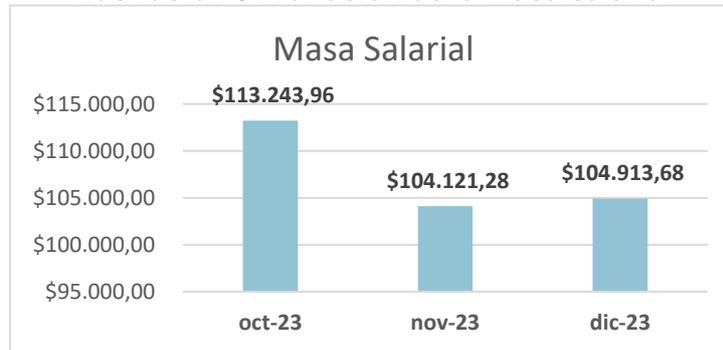
8.5 Variación de la masa salarial

Tabla 46: Variación de la masa salarial

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 por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Ilustración 9: 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 fueron 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 2023.

8.6 Indicadores de Gestión del trimestre

Tabla 47: Indicadores de Gestión del Trimestre

Periodo	% De Discapacidad	Masa Salarial / Costos Y Gastos	Masa Salarial / Ingresos	% Personal En Agregadores De Valor	Núm. Personal En Agregadores De Valores	% Personal En Gobernantes Asesoría Y Apoyo	Núm. Personal En Gobernantes Asesoría Y Apoyo	Índice de rotación
		(Acumulado)						
OCT	3,53%	83,10%	317,00%	71,76%	61	28,24%	24	7,95%
NOV	3,75%	63,13%	403,00%	72,50%	58	27,50%	22	1,21%
DIC	3,80%	63,82%	187%	72,15%	57	27,85%	22	0,00%

Fuente: Nóminas de personal de octubre a diciembre 2023 (Dirección de Talento Humano, 2023)
Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

8.7 Indicadores homologados de eficiencia institucional

Una vez que la Empresa cuente con todos los instrumentos técnicos institucionales como Estatuto, Estructura, Manual de Puestos, aprobados e implementados se podrá levantar información que permita medir el nivel de eficiencia institucional a través de indicadores de gestión en cada uno de sus procesos.

8.8 Gestión de procesos de calidad

Una vez que el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos fue aprobado se deberá continuar con el levantamiento del manual de procesos empresarial de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, así como la elaboración de los demás instrumentos técnicos que permitan la implementación del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional.

Para la gestión empresarial se enlistan los temas más relevantes:

Tabla 48: Gestión por Procesos - Catálogo de procesos en mejora o por mejorar

Tipo de Proceso	Macro Proceso	Proceso	Subproceso / Proceso de Nivel Inferior	Impacto	Importancia	Tipo de Mejora	Indicador
Adjetivo	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Gestión de Activos Fijos y Seguros	Excelente (5)	Vital (5)	Elaboración del proceso-Manual de Proceso	Número de procesos estandarizados
Adjetivo	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Gestión de Suministros	Excelente (5)	Vital (5)	Elaboración del proceso-Manual de Proceso	Número de procesos estandarizados
Adjetivo	Gestión Financiera	Gestión Financiera	Gestión de Presupuesto	Excelente (5)	Vital (5)	Elaboración del proceso-Manual de Proceso	Número de procesos estandarizados
Adjetivo	Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Gestión de Contratación Pública	Excelente (5)	Vital (5)	Elaboración del proceso-Manual de Proceso	Número de procesos estandarizados
Adjetivo	Gestión de Talento Humano	Gestión de Talento Humano	Gestión del Desarrollo Organizacional	Excelente (5)	Vital (5)	Elaboración del proceso-Manual de Proceso	Número de procesos estandarizados

Fuente: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

El Estatuto Orgánico Funcional fue aprobado por el Directorio de la empresa, mediante resolución DIR-SPE-EP-017-2023-30-10-2023.

8.9 Clima laboral

En la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, se realizó Medición de Clima Laboral y Cultura Organizacional 2023, en el mes de agosto con la participación de

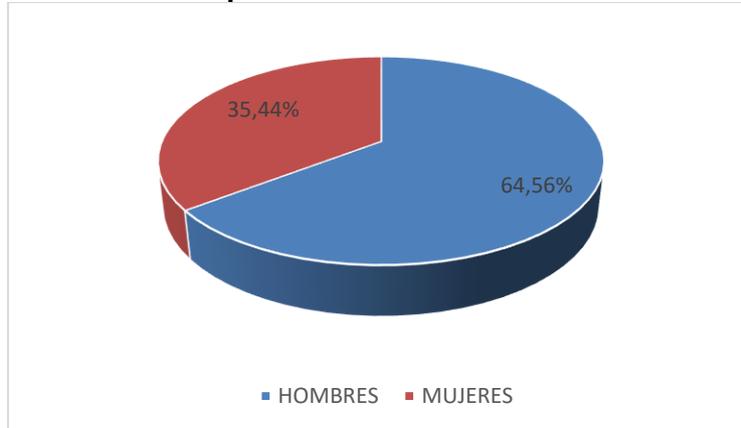
91,55% del universo de 71 servidores aplicables de conformidad con la metodología MDT.

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 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.

8.10 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.

Ilustración 10: Composición de Personal a diciembre de 2023



Fuente: (Dirección de Talento Humano, 2023)
Elaborado por: (Dirección de Talento Humano, 2023)

Estrategia:

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

8.11 Seguridad y Salud Ocupacional

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

Hasta la presente fecha y durante el ejercicio fiscal que nos ocupa, no se han recibido reporte 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.

9. GESTIÓN JURÍDICA

Respecto a la gestión jurídica realizada durante el cuarto trimestre del año 2023, cabe 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 ex trabajadores de la empresa Correos del Ecuador en Liquidación.

En los procesos constitucionales tiene como pretensión el reintegro de los accionantes, hecho que 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.

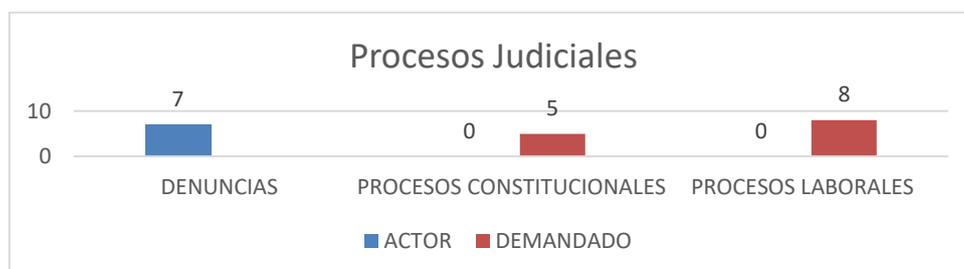
Por consiguiente, es necesario poner a conocimiento al Directorio que, los procesos judiciales que han sido iniciados poseen un potencial riesgo para la empresa, por cuanto, los 4 procesos constitucionales, SPE EP por sentencia ha tenido que vincular a tres ex servidores que fueron de CDE EP, y nos encontramos 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 recalcu 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 presentó 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 11: Procesos Judiciales



Elaborado por: (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.

10. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PAQUETERÍA REZAGADA

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0006-O de 09 de enero de 2023, SPE EP puso en conocimiento del Directorio el cronograma de llamamiento a los usuarios postales; así como la fecha en la que concluía la custodia de la paquetería en las oficinas de la empresa; siendo el 15 de febrero de 2023.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0063-O del 14 de marzo de 2023, SPE EP pone en conocimiento de MINTEL el plan que inició la empresa para realizar el proceso de declaratoria de paquetería rezagada y no distribuible de los años 2017, 2018, y 2019, que fue receptada por el anterior operador postal designado, y remite un cronograma con el Plan de Acción que se encuentra ejecutando para la paquetería heredada de los años 2017, 2018 y 2019.

Mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2023-0084-O de 16 de marzo de 2023, MINTEL solicita ciertas consideraciones que se deben presentar ante el cronograma.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0142-O del 30 de mayo de 2023, SPE EP responde las inquietudes de MINTEL ante la declaratoria de rezagados de la paquetería de 2017 a 2019 y remite un nuevo cronograma.

En este sentido, SPE EP indica que los avances al cronograma del Plan de Acción que se encuentra ejecutando para la paquetería heredada de los años 2017, 2018 y 2019 son los siguientes:

Tabla 49: Avance proceso de rezagados

Avance Cronograma para declaratoria de Rezagados
Fase 1: Despacho de inventario 2017 - 2019
Fecha de inicio: 24/04/2023
Fecha de finalización: 02/08/2023
Avance al 02/08/2023: 100%

Fuente y elaborado por: (Dirección de Operaciones, 2023)

Proceso de clasificación de paquetería declarada como rezagada y no distribuible:

A través de Resolución Nro. MINTEL-STAP-RZ-005-2023 de 04 de septiembre de 2023, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL, resolvió lo siguiente:

“(..)

Artículo 1.- Acoger el Informe Nro. MINTEL-STAP-DSEETAP-2023-101, Informe Técnico para Resolución de Envíos Postales Rezagados, Operador Postal EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P., de 21 de agosto de 2023, adjunto al Memorando Nro. MINTEL-DSEETAP-2023-0122-M de 22 de agosto de 2023; e, Informe Nro. MINTEL-STAP-DSEETAP-2023-112, Alcance al Informe Técnico para Resolución de Envíos Postales Rezagados de la Operadora Postal EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P., de 25 de agosto de 2023, adjunto al Memorando Nro. MINTEL-STAP-2023-0356-M de 29 de agosto de 2023, de la Dirección de Supervisión y Evaluación de Empresas de Telecomunicaciones y Asuntos Postales.

Artículo 2.- Declarar como rezagados los **seiscientos cincuenta y seis mil doscientos ochenta y cuatro (656.284) envíos no distribuibles**, reportados por el operador postal EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P., correspondiente al período comprendido desde el 17 de octubre del 2022 al 15 de noviembre del 2022, que se detallan en el formulario de envíos postales, que forman parte integrante de la presente Resolución y que se adjunta en archivo digital.

Artículo 3.- Disponer y autorizar al Operador Postal EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P., la apertura, clasificación y registro de los envíos postales de acuerdo a su naturaleza, para lo cual aplicará lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal y los clasificará en el orden establecido en el artículo 12 del mismo Reglamento". (Énfasis propio).

De igual forma, la Gerencia General del Operador Postal Autorizado, en cumplimiento de la Resolución Nro. MINTEL-STAP-RZ-005-2023 de 4 de septiembre del 2023, informó a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, lo siguiente: "...con fecha de jueves 28 de septiembre de 2023, a las 09h00, en un espacio asignado en el Centro Nacional de Clasificación de Pusuquí (Autopista Manuel Córdova Galarza y Alborada), se dará inicio al proceso de apertura, clasificación y registro de los envíos postales de acuerdo a su naturaleza..."

Adicionalmente, en la referida comunicación, se presentó ante el ente rector, el respectivo cronograma de trabajo, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 50: Cronograma de trabajo

Actividad	Fechas	Evidencia documental
Primera Fase: Jornada de Capacitación	Inicio 18-09-23 Fin 18-09-23	Reglamento de Envíos Postales no distribuibles y rezagados del Sector Postal
Segunda Fase: Apertura, clasificación y registro	Inicio 19-09-23 Fin 24-11-23	Documentación de sustento de la imposibilidad de entrega de envíos postales o su devolución a los remitentes. Formulario de Registro de información de los envíos postales no distribuibles
Tercera Fase: Tratamiento Final	Inicio 27-11-23 Fin 29-12-23	Informes

Actividad	Fechas	Evidencia documental
		Comunicaciones internas de avance del proceso
Fase Final	Enero 2024	Informes y actas legalizadas

Fuente y elaborado por: (Dirección de Operaciones, 2023)

Avance del proceso: Estadísticas de avance.

Tabla 51: Avance del proceso

TOTAL	656.284
APERTURADOS	86.543
PENDIENTES	569.741

Fuente: Estadística de la herramienta tecnológica para el proceso de Rezagados y de tratamiento final de los envíos postales no distribuibles.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0217-O, de fecha 22 de septiembre del 2023, la Gerencia General de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, comunicó a la Subsecretaría de Telecomunicación y Asuntos Postales del MINTEL, el Inicio del proceso de apertura de la paquetería declarada como rezagada y no distribuible, cumpliendo con lo dispuesto en la Resolución Nro. MINTEL-STAP-RZ-005-2023, adicionalmente se comunicó los nombres de las personas que intervendrán el proceso.

Mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0247-O, de fecha 16 de noviembre del 2023, por parte del Mgs. Liang Lua Martínez, Gerente General, Subrogante de SPE EP, comunicó a la Subsecretaría de Telecomunicación y Asuntos Postales, la designación del Sr. Humberto Vera Wong Director Administrativo, Encargado, como nuevo responsable del proceso de Rezagados y No Distribuibles que está realizando la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador conforme la Resolución Nro. MINTEL-STAP-RZ-005-2023.

Con fecha 26 de diciembre de 2023, el señor Humberto Vera, Director Administrativo, Encargado, emite el Informe para Solicitud de Tratamiento Final de la Paquetería Declarada en Rezagada y No Distribuible mediante Resolución Nro. MINTEL-STAP-RZ-005-2023. De conformidad con la normativa legal Vigente, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador a través de su delegado, inicio el proceso de apertura y clasificación de la paquetería rezagada.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, ha realizado la apertura y clasificación en sus instalaciones de los 656.284 paquetes postales declarados como rezagados, cumpliendo lo dispuesto en el Reglamento de Envíos Postales no Distribuibles y Rezagados del Sector Postal:

- Donación
- Autoridad Competente.
- Destrucción.

Conforme a la clasificación de la paquetería contenida en las Sacas Postales se han obtenido los siguientes datos:

- Donación cantidad de envíos: 598.510
- Autoridad competente cantidad de envíos: 221
- Destrucción cantidad de envíos: 66.953

Con fecha 27 de diciembre de 2023, el Gerente Nacional Administrativo Financiero (E), solicita a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales la declaratoria de tratamiento final de los 656.284 (SEISCIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y CUATRO) envíos postales declarados como rezagados.

Con Oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0276-O de 28 de diciembre de 2023, dirigido al Señor Magíster Miguel Ángel Iturralde Durán, Subsecretario de Telecomunicaciones y Asuntos Postales, el señor Mgs. Liang Jahn Lua Martinez, Gerente General, Subrogante, solicita la declaratoria de tratamiento final de los envíos postales declarados como rezagados.

Al momento, la Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador, se encuentra a la espera de la resolución de tratamiento final, para proceder con la entrega inmediata de la paquetería que será objeto dedonación, cumplir con la entrega de la paquetería a la autoridad competente y la paquetería que debe ser destruida para proceder a la firma de las actas de entrega recepción.

Avance del proceso: Estadísticas de avance.

Tabla 51: Avance del proceso

TOTAL	656.284
APERTURADOS	656.284
PENDIENTE	Resolución de tratamiento final de la paquetería rezagada por parte del MINTEL

Fuente: Estadística de la herramienta tecnológica para el proceso de Rezagados y de tratamiento final de los envíos postales no distribuibles.

11. Plan Operativo Anual – POA

El avance en el Plan Operativo Anual – POA 2023 de la empresa se presenta en el anexo correspondiente (Anexo 4).

12. Plan Anual de Compras Públicas – PAC

El avance en el Plan Anual de Compras Públicas – PAC 2023 de la empresa se presenta en el anexo correspondiente (Anexo 5).

Tabla 52: PAC 2023 – Cuarto Trimestre

Nro.	Catálogo Electrónico	Procedimiento	Descripción	Cant.	U. Medida	Costo U.	V. Total	Estado del proceso
1	NO	Subastas Inversa Electrónica	Alquiler de máquinas de Rayos X Quito y Guayaquil	1	Unidad	178.571,43	178.571,4300	No iniciado.
2	SI	Catálogo Electrónico	Adquisición de Neumáticos para el Parque automotor de SPE EP	1	Unidad	10.795,79	10.795,7900	Finalizado.
3	NO	Ínfima Cuantía	Alquiler de impresoras	1	Unidad	6.300,00	6.300,0000	Finalizado.
4	NO	Ínfima Cuantía	Adquisición de Materiales de Oficina Operativos	1	Unidad	1.919,64	1.919,6400	No iniciado.
5	NO	Cotización	Servicio Mantenimiento correctivo y preventivo y reparación de vehículos	1	Unidad	69.171,47	69.171,4700	Finalizado.
6	NO	Bienes y Servicios únicos	Contratación con el Operador Aeroportuario de Distribución en Aeropuerto de Quito	1	Unidad	9.821,43	9.821,4300	Finalizado.
7	NO	Contrataciones con empresas públicas internacionales	Servicio de Transporte Aéreo de Carga Postal para cubrir las Rutas a Nivel Mundial	1	Unidad	15.625,00	15.625,0000	PARA PAGO

Nro.	Catálogo Electrónico	Procedimiento	Descripción	Cant.	U. Medida	Costo U.	V. Total	Estado del proceso
8	NO	Bienes y Servicios únicos	Contratación con el Operador Aeroportuario de Distribución en Aeropuerto de Guayaquil	1	Unidad	4.464,29	4.464,2900	DESIERTO
9	NO	Licitación	Contratación del servicio de seguros	1	Unidad	42.000,00	42.000,0000	INICIO DE PROCESO ETAPA PRECONTRACTUAL
10	NO	Ínfima Cuantía	Adquisición de Combustibles Quito	1	Unidad	5.357,14	5.357,1400	Finalizado.
11	SI	Catálogo Electrónico	ADQUISICIÓN DE SÍMBOLOS PATRIOS USO EXTERIOR	6	Unidad	31,37	31,3700	Finalizado.
12	SI	Catálogo Electrónico	ADQUISICIÓN DE SÍMBOLOS PATRIOS USO INTERNO	4	Unidad	226,57	226,5700	Finalizado.
13	SI	Catálogo Electrónico	ADQUISICIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES DE ASEO Y LIMPIEZA	1.00	Unidad	4.683,13	4.683,1300	Finalizado.
14	NO	Ínfima Cuantía	Adquisición de Precintos para aseguramiento de sacas postales	1	Unidad	500,00	500,0000	No iniciado.
15	NO	Ínfima Cuantía	Contratación de Materiales de Oficina	1	Unidad	600,00	600,0000	No iniciado.
16	NO	Ínfima Cuantía	Adquisición de Combustibles Guayaquil	1	Unidad	3.751,43	3.751,4300	Finalizado.
17	NO	Subasta Inversa Electrónica	Contratación de licencia de uso Sistema contable con módulos de compras, ventas y bancos para la empresa pública Servicios Postales del Ecuador	1	Unidad	12.678,57	12.678,5700	Finalizado.
18	NO	Ínfima Cuantía	Contratación ERP	1	Unidad	1.178,79	1.178,7900	Finalizado.
19	NO	Contratación directa	AUDITORIA A LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2021	1	Unidad	3.200,00	3.200,0000	Declarado desierto mediante Resolución Nro. SPE EP-GNAF.-2023-0023-R de 07 de septiembre de 2023.
20	NO	Contratación directa	AUDITORIA A LOS ESTADOS FINANCIEROS DEL EJERCICIO 2022	1	Unidad	1.835,72	1.835,7200	Archivado mediante Memorando Nro. SPE EP-DF-2023-0357-M de 13 de septiembre de 2023.
21	NO	Menor cuantía	Adecuación integral de la agencia Chimbacalle Servicios Postales del Ecuador E.P.	1	Unidad	22.751,12	22.751,1200	No iniciado.
22	NO	Ínfima Cuantía	Mantenimiento y reparación de edificios	1	Unidad	6.000,00	6.000,0000	No iniciado.



Nro.	Catálogo Electrónico	Procedimiento	Descripción	Cant.	U. Medida	Costo U.	V. Total	Estado del proceso
23	NO	Ínfima Cuantía	Contratación de una agencia de viajes para la provisión de Pasajes al Interior	1	Unidad	4.000,00	4.000,0000	Finalizado.
24	SI	Catálogo Electrónico	Servicio de Seguridad y Vigilancia con arma letal	1	Unidad	21.473,46	21.473,4600	Finalizado.
25	SI	Catálogo Electrónico	Servicio de Seguridad y Vigilancia sin arma	1	Unidad	42.572,64	42.572,6400	Finalizado.
26	SI	Catálogo Electrónico	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA CON ARMA	1.00	Unidad	9.069,33	9.069,3300	Finalizado.
27	SI	Catálogo Electrónico	SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA SIN ARMA	1.00	Unidad	26.970,84	26.970,8400	Finalizado.
28	NO	Ínfima Cuantía	PAUTAJE EN MEDIOS DE COMUNICACION, REDES SOCIALES, ETC.	1	Unidad	1.774,16	1.774,1600	No iniciado.
29	NO	Subastas Inversa Electrónica	SERVICIOS DE ENLACES DE DATOS E INTERNET Y SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO CLOUD	1	Unidad	72.873,60	72.873,6000	EJECUCIÓN DE CONTRATO
Total						580.196,92	580.196,9200	

Elaborado por: (Dirección Administrativa, 2023)

13. ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Mediante Oficio No. MINTEL-STAP-2023-0159-O del 14 de junio el MINTEL se solicita "(...) se presente a esta Subsecretaría el informe detallado del cumplimiento de actividades y metas alcanzadas durante el periodo enero – marzo 2023, y el porcentaje de cumplimiento del referido plan, en el marco del cumplimiento del Reglamento y Norma Técnica para la prestación del Servicio Postal Universal y demás normativa aplicable. Es importante que para la presentación del referido informe se tenga presente el cumplimiento de metas e indicadores con base en los objetivos y estrategias de implementación consideradas en el Plan de Implementación del Servicio Postal Universal 2021-2024. (...)"

En este sentido, SPE EP, mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2024-0022-O, de fecha 29 de enero del 2024, la Gerencia General remitió el cumplimiento de metas del Plan de

implementación del SPU 2021-2024 correspondiente al año 2023, en donde se detallo que no se cumplieron las metas debido a la situación critica en la que se encuentra la empresa por la falta de personal y recursos que permitan dar cumplimiento a las metas planteadas en el mencionado plan.

Por tal razón mediante Oficio Nro. SPE EP-GG-2024-0015-O, de fecha 19 de enero del 2024, la Gerencia General de SPE EP, remitió a la Subsecretaría de Telecomunicaciones y Asuntos Postales del MINTEL, una propuesta de actualización de metas del Plan de Implementación de Servicio Postal Universal del año 2024, en donde se detalló los alcances que Servicios Postales puede realizar acorde a su realizada y capacidad Operativa.

14. MODELO DE COSTEO Y ACTUALIZACIÓN DE TARIFARIO

A través de Resolución Nro. SPE EP-GG-2023-0008-R de 31 de agosto de 2023, la Gerencia General de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP., resolvió lo siguiente: *“Art. 1.- APROBAR la metodología para el cálculo de costeo de los diferentes servicios que oferta SPE EP así como informes y fichas recomendadas a través de memorando No. SPE EP-GNAF.-2023-0240-M de 24 de agosto de 2023 por parte de la Gerencia Nacional.*

Mediante Memorando Nro. SPE EP-GNAF.-2023-0257-M de 18 de septiembre de 2023, la Gerencia Nacional Administrativa Financiera, remitió para conocimiento y aprobación de la Gerencia General, el informe de costos de los servicios de SPE EP., con la finalidad de que, de conformidad con las atribuciones de la Gerencia a su cargo, se disponga se estime la tarifa correspondiente para los servicios costeados. Dentro del citado informe, se recomendó por parte de la GNAF, lo siguiente:

“(..)

- *Se recomienda levantar las actividades de cada área operativa de modo que se pueda estimar de forma teórica la capacidad de proceso de cada servicio.*
- *Se recomienda que mientras SPE EP continúa ampliando su participación con los servicios de libre competencia, se realicen los trámites con los Ministerios correspondientes para obtener un subsidio, ya que el volumen de operaciones de los servicios de libre competencia no son suficientes para cubrir los costos que genera el SPU.*
- *Se recomienda realizar una revisión y actualización de los costos de los servicios ofertados, de conformidad a los términos que se establecen en la Resolución Nro. SPE EP-GG-2023-0008-R de 31 de agosto de 2023, evaluación a los seis meses.*
- *Se recomienda a la Gerencia General que se apruebe el presente informe de costos, y se consideren las estimaciones contenidas en el mismo, como los costos oficiales de los servicios ofertados por SPE EP.*
- *Se recomienda a la Gerencia General, se disponga a la Gerencia Nacional de Negocios que, de conformidad a sus competencias, considere la presente estimación de costos, para el establecimiento de las tarifas bajo las cuales serán*

ofertados los distintos servicios de la Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador SPE EP., una vez que se cuente con un portafolio de servicios debidamente aprobado.”.

Del mismo modo, la Gerencia General, de conformidad a sus atribuciones y a lo solicitado por el Directorio de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP., dispuso lo siguiente:

“(…)

2. Se DISPONE a la Gerencia Nacional de Negocios presentar en el término de 8 días, los informes de establecimiento de tarifas de los productos y servicios de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, los mismos deberán considerar lo siguiente:

- *Se deberá presentar el informe técnico para el establecimiento del porcentaje de ganancia (sic) que se considerará para las tarifas.*
- *Se deberá realizar 1 informe por cada producto o servicio de la empresa.*
- *Cada informe deberá analizar un estudio de mercado del producto o servicio. (...)*

(…)

4. Se dispone a la Gerencia Nacional de Negocios presentar (...), el informe de la propuesta del Portafolio de Productos y Servicios de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, en función de las observaciones que realizó la Gerencia Nacional Jurídica mediante Memorando SPE EP-GNJ-2023-0087-M (...).”.

En este sentido, el levantamiento de costos se desarrolló durante el tercer trimestre del año, con lo cual este insumo que servirá a la Gerencia Nacional de Negocios para el cálculo de la propuesta de actualización del tarifario.

Mediante Memorando Nro. SPE EP-GNAF.-2023-0256-M de 15 de septiembre de 2023, la Gerencia Nacional Administrativa Financiera, remite a la Gerencia General, el “(…) *informe de costos, con la finalidad de que, de conformidad con las atribuciones de la Gerencia a su cargo, se disponga se estime la tarifa correspondiente para los servicios costeados”.*

Mediante memorando Nro. SPE EP-GNAF.-2023-0297-M de fecha 18 de octubre de 2023, la Gerencia Nacional Administrativa Financiera remite a la Gerencia General, los informes de costos para el Servicio Postal Universal (SPU) Expedición y para el Express Mail Service (EMS) Expedición, en aplicación a la metodología de costeo aprobada por parte de la Gerencia General.

Mediante Memorando Nro. SPE EP-DMV-2023-0015-M de 31 de octubre de 2023, la Dirección de Marketing y Ventas, considerando los antecedentes descritos en el memorando descrito, solicita a la Gerencia Nacional de Negocios “(…) *directrices para el cálculo de tarifas del SPU considerando el informe de costos presentado con Memorando Nro. SPE EP-GNAF.-2023-0297-M”.*

Mediante Memorando Nro. SPE EP-GNN-2023-0165-M de 31 de octubre de 2023, enviado desde la Gerencia Nacional de Negocios hacia la Gerencia General, Gerencia Nacional Administrativa Financiera, Gerencia Nacional de Planificación y Gestión

Estratégica, Gerencia Nacional Jurídica, Dirección de Operaciones Postales, Dirección de Marketing y Ventas y Dirección Financiera, considerando el INFORME DE RECOMENDACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TARIFARIOS: PRODUCTOS Y SERVICIOS expresa lo siguiente: “(...) Se ha determinado una recomendación de factor de corrección y ajuste de margen en las Tarifas de SPE EP de 33% (lo que equivale a un factor de 1,33 veces los costos declarados por la UDAFI), con fecha focal de corte al ejercicio económico del año 2023”.

Con fecha 23 de noviembre de 2023 se emitieron las resoluciones de actualización de tarifas de los servicios de libre competencia que oferta Servicios Postales del Ecuador SPE E.P, las cuales entran en vigencia a partir del 01 de enero de 2024.

Así también, mediante Memorando Nro. SPE EP-GG-2023-0179-M de 1 de noviembre de 2023, se remitió al ente rector “(...) el informe de costos del Servicio Postal Universal elaborado con base a la metodología de costos levantada por esta Empresa Pública, así como el informe de propuesta de tarifario del Servicio Postal Universal, para su revisión, análisis y consideración de fijación de tarifas (...)”. Se espera que en el primer trimestre de 2024 el ente rector emita la nueva tarifa.

15. ALERTAS

La alta rotación en el personal que conforma el distributivo de la Empresa, ocasiona reprocesos en la gestión integral de la misma y dificulta la gestión del talento humano por la gran cantidad de trámites administrativos que implica.

Hasta el cierre del tercer trimestre de 2023, de acuerdo a la tendencia de ingresos operativos por gestión plena de la EP., se mantuvo la imposibilidad de alcanzar las metas planteadas y por ende el financiamiento del presupuesto en ingresos y por supuesto en gastos; pese a aquello, se ha realizado una priorización de pago a los principales proveedores.

Bienes de la escisión: Los bienes inmuebles y bienes muebles que se recibió producto de la escisión, presentan inconvenientes: inmuebles con linderos erróneos, deteriorados, con afectaciones de catastro, edificaciones pendientes de recepción (MTOPE-SECOB), con avalúos erróneos; así también, vehículos en mal estado sin mantenimiento preventivo y correctivo, con piezas faltantes, con falta de pago de matrículas desde el año 2015 y multas de tránsito; bienes muebles totalmente depreciados que deben ser peritados. Todos los costos que se derivan de dichos inconvenientes no fueron contemplados en la escisión.

En el primer trimestre de 2023, se pudo realizar el pago de la matriculación vehicular.

Respecto de las acciones realizadas para la consecución del traspaso de dominio de los vehículos traspasado a SPE EP., por efecto de la escisión, es menester indicar lo siguiente:

- Con la finalidad de completar el trámite permitiente para la regularización de los vehículos entregados por la empresa liquidada a favor de la empresa escindida, en el marco del cumplimiento del cuerpo articulado del Decreto Ejecutivo Nro. 1244, con fecha 30 de agosto de 2023, personal de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP., mantuvo una reunión con la parte liquidadora de la Empresa Correos del Ecuador en Liquidación, con la finalidad de que se realicen las gestiones para el levantamiento de las medidas cautelares de prohibición de enajenar y gravar que pesan sobre los automotores de la empresa pública en liquidación ante los entes en cuestión, así como el traspaso de los nueve (9) vehículos que no se encontraron registrados a nombre de la empresa liquidada (Agencia Nacional de Tránsito - ANT; Centro de Inteligencia Estratégica - CIES; y Unión Postal Universal - UPU) a la fecha de suscripción de la escritura de escisión.
- Como acuerdos de la referida reunión, la parte liquidadora se comprometió en remitir al Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - SENA E., la solicitud de levantamiento de las medidas cautelares que pesan sobre los vehículos en cuestión.
- Al respecto, mediante oficio Nro. EMCOEP-GCLE-2023-0270-O de 30 de agosto de 2023, la Ing. Amparo Fabiola Andrade Bolaños, Liquidadora de la Empresa Correos del Ecuador en Liquidación, solicitó al Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - SENA E, lo siguiente:

“El artículo 59 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, atribuye al Liquidador, entre otras atribuciones, realizar las operaciones empresariales pendientes y las nuevas que son necesarias para la liquidación de la empresa, realizar activos, sanear pasivos y solucionar obligaciones pendientes a favor de sus acreedores.

Subsidiariamente la Ley de Compañías dispone en el numeral 9 del artículo 389 "Pagar a los acreedores con recursos de la compañía", conforme al proceso de calificación de acreencias y demás pasivos que constan reconocidos como tales en la contabilidad de la empresa.

Mediante oficio N° CDE-EP-LQ-2022-0392-O del de julio de 2022, se solicitó a Carola Soledad Ríos Michaud, Directora General del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador el levantamiento de las medidas cautelares de prohibición de enajenar y gravar que pesan sobre los automotores de la empresa pública en liquidación y que constan en los procedimientos coactivos incoados en los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019, sin que hasta la presente fecha se tenga respuesta al requerimiento efectuado por la empresa pública en liquidación.

Con Decreto Ejecutivo No. 778 de 13 de junio de 2023, se amplió el plazo de liquidación de las empresas públicas, hasta que se materialice y concluya con la celebración de las escrituras de transferencias de activos, pasivos y derechos litigiosos a los respectivos ministerios receptores. En función a lo dicho las

obligaciones a favor del SENA E generadas por incumplimiento de formalidades reglamentarias aduaneras (multas) y que no fueron impugnadas por los servidores que laboraban en el área de Operaciones de Correos antes de su extinción y liquidación, determinó que a la fecha se encuentre registradas contablemente como pasivo y por ende sujeto a los órdenes de prelación de créditos y liquidez para su extinción. En adición el informe de examen especial No. DNA4-0021-2023 de la Contraloría General del Estado, aprobado el 22 de mayo de 2023, ratifican la cuantía de los autos de pago y el valor de las providencias examinadas por el control gubernamental.

Correos del Ecuador con el propósito de honrar las obligaciones en firme, en las reuniones mantenidas en el mes de agosto que decurre con los funcionarios del SENA E, ha propuesto su extinción a través del mecanismo de dación en pago ofertando uno de sus activos que se encuentran situados en la provincia de Esmeraldas, cantón Atacames.

Por todo lo expuesto y en razón de que el parque automotor de Correos del Ecuador tiene un estado de completa destrucción, la liquidación ha considerado pertinente proceder con su chatarrización, para lo cual es necesario levantar las medidas cautelares de prohibición de enajenar que gravan esos bienes. Al efecto, me permito formalizar y oficializar el requerimiento para la cancelación de los referidos gravámenes, debidamente fundamentada en los presupuestos señalados en líneas precedentes...”.

Vehículos que no se encontraban a nombre de la empresa liquidada:

- Devenido de los compromisos alcanzados en la citada reunión de 30 de agosto de 2023, la parte liquidadora indicó que, con el fin de completar los trámites respectivos para el traspaso de dominio de los nueve (9) vehículos que fueron entregados de manera gratuita a la Empresa Correos del Ecuador CDE EP., realizará los escritos necesarios para poder registrarlos a su nombre, previo a que los mismos pasen a encontrarse registrados a nombre de SPE EP.
- En este sentido, cabe indicar que, además de brindar la apertura y el contingente necesario para que se completen los procesos inherentes a la regularización ante el Servicio de Renta Internas - SRI, la contraparte técnica y legal de SPE EP., se encuentra a la espera de que la parte liquidadora realice las gestiones previo a las actuaciones de la empresa escindida, ante los referidos entes estatales.

Mantenimiento preventivo y correctivo:

- Durante el segundo y tercer trimestre del año 2023, posterior a la adjudicación del respectivo contrato para el mantenimiento preventivo y correctivo, se ingresaron de manera progresiva los vehículos para el mantenimiento

respectivo, en cumplimiento de lo determinado en el artículo 20 del Reglamento Administración y Control de Bienes del Sector Público.

En función de lo antes mencionado, se presenta el avance en el registro de los bienes producto de la escisión:

- Estado de regularización de los bienes inmuebles de los procesos de escrituración de terrenos, así como también estado del proceso de registro de la cuenta edificios Locales y Residencias.

Tabla 53: Registro de bienes inmuebles

Bien Inmueble	Valor avalúo	Dirección	Registro
CCNU	\$ 11.697,83	Local Comercial PB-58 Centro Comercial Naciones Unidas ubicado en calle Japón y Unión Nacional de Periodistas Parroquia Ñaquito	Por escriturar
Chimbacalle	\$ 108.221,23	Calle Juan Borgoñon y línea férrea, parroquia Chimbacalle	Por escriturar
Pusuquí	\$ 1.952.339,50	Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada, diagonal a la Escuela de Policía	Por escriturar
Guayaquil	\$ 530.916,34	Avenidas José María Egas y Antonio Parra Velasco, parroquia Tarqui	Escriturado
Latacunga	\$ 354.872,73	Calles General Maldonado y Belisario Quevedo, parroquia La Matriz	Escriturado y Registrado Contablemente
Tena	\$ 72.160,45	Calle Olmedo 218 y García Moreno, parroquia Tena	Por escriturar

Fuente y elaboración: (Dirección Administrativa, 2023)

Los bienes inmuebles recibidos por parte del Correos del Ecuador en liquidación no se encuentran totalmente regularizados, por lo cual no se han podido registrar contablemente. El bien inmueble de Latacunga fue registrado en el cuarto trimestre de 2023.

-Avances en la conclusión de las acciones relativas a bienes muebles en las siguientes cuentas: Mobiliario (Bienes de Larga Duración) Maquinaria y Equipos (Bienes de Larga Duración) Vehículos Herramientas Equipos Sistemas y Paquetes Informáticos Libros y colecciones Partes y repuestos
Bienes muebles

Del 100% de bienes recibidos se registraron dos acuerdos de incorporación con un porcentaje total de 13,85%, el porcentaje pendiente de registro corresponde a un 86,15%

Tabla 54: Registro de bienes recibidos

Descripción	Cantidad	Valor Razonable	Registro
Primer Acuerdo	164	\$ 7.948,28	100 %
Segundo Acuerdo	783	\$ 26.934,49	100 %
Tercer Acuerdo	1.113	\$ 36.719,78	En proceso
Cuarto Acuerdo	110	\$ 3.884,85	En proceso

Descripción	Cantidad	Valor Razonable	Registro
Quinto Acuerdo	1.274	\$ 67.435,90	En proceso
Sexto Acuerdo	3.372	\$ 228.415,14	En proceso
Vehículos	24	\$ 264.572,37	En proceso
	6.840	\$ 635.880,81	

Fuente y elaboración: (Dirección Administrativa, 2023)

Sin embargo, desde el 16 de agosto de 2023, se inició el proceso de levantamiento de inventario de los bienes de la Empresa, hasta el 18 de diciembre de 2023, se ha realizado la toma física, constatación, registro, evaluación, codificación, etiquetado y organización de 3.906 bienes que se encuentran ubicados conforme el siguiente detalle:

1.478 en el edificio matriz – Pusuquí, sus agencias de atención al cliente de la ciudad de Quito.

2.428 en la Regional 2 edificio matriz, agencia Saucos, CNC y agencia centro (parcialmente).

El avance del proceso en porcentaje es del 55,16%.

- Cuentas Internacionales

Las cuentas por cobrar y por pagar internacionales se han registrado al 100% en los balances de la empresa en 2022:

Tabla 55: Cuentas Internacionales

FECHA	DETALLE	CUENTAS POR COBRAR	CUENTAS POR PAGAR
		COBRAR	PAGAR
26/1/2022	Acta parcial Nro. 1	121.323,54	200.798,38
26/1/2022	Acta parcial Nro. 2	293.420,98	319.964,59
3/2/2022	Acta parcial Nro. 3	184.254,33	23.606,28
24/2/2022	Acta parcial Nro. 4	175.375,22	
21/3/2022	Acta parcial Nro. 6	151.688,21	
20/4/2022	Acta parcial Nro. 7	1.006.312,15	123.881,78
	SUMA	1.932.374,43	668.251,030

Fuente y elaboración: (Dirección Administrativa, 2023)

En el 2024 se espera contar con los recursos necesarios para la regularización de todos los bienes recibidos producto de la escisión.

Se incluye un cronograma de cumplimiento:

Tabla 56: Cronograma de cumplimiento

Descripción	Valor	Tiempo de ejecución en meses												Estado Actual
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12	
BIENES INMUEBLES*														
Pago de costas judiciales*	60.000,00													Se realizará una vez que se cuente con liquidez
Escrituración														
Registro contable														
BIENES MUEBLES														
Revisión y organización de los bienes														En el mes de abril inició este proceso
Codificación														Iniciará en el mes de agosto de 2023 hasta el mes de marzo de 2024
Revalorización de bienes que fueron traspasados con valor USD. 0,00. *	12.000,00													Se realizará una vez que se cuente con liquidez
Registro contable														
VEHÍCULOS														
Pago del valor de matriculación vehicular	6.091,55													Se realizó el pago en el mes de mayo de 2023, con fuente 002.
Matriculación vehicular														La matriculación vehicular se espera finalice hasta el mes de agosto de 2023.
Traspaso de dominio														
Registro contable														

Nota: * el tiempo determinado en meses, se estimará a partir de la asignación de recursos de fuente fiscal 001, por parte del MEF; ya que estos costos no fueron cuantificados en la Escisión.

Fuente y elaborado por: (Dirección Administrativa, 2023)

Transgresiones de la seguridad suscitadas en SPE EP.:

25 de junio de 2022.

El 25 de junio del 2022 a las 21h00, se perpetuó el ingreso de 5 personas ajenas a la Empresa, en el Centro de Procesamiento de Paquetería Postal de Pusuquí; que sustrajeron mercadería postal. El monto de la mercadería sustraída ascendió a USD. 31.902,35.

19 de febrero de 2023.

El 19 de febrero de 2023, aproximadamente a las 01:45 horas ingresaron personas no identificadas a las instalaciones de Pusuquí de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, burlando la pared Sur, que se encuentra contigua a la agencia, para luego

proceder a dirigirse a la garita, lugar en donde neutralizan al guardia de seguridad lugar en el cual proceden a golpearlo y maniarlo, para posteriormente dirigirse a las puertas de emergencia del Centro de Procesamiento de Paquetería Postal de Pusuquí y proceder a violentar las puertas. El monto de la mercadería sustraída ascendió a USD. 44.112,74.

26 de marzo de 2023.

El 26 de marzo de 2023, aproximadamente a las 22h54 horas se suscitó un intento de robo a las instalaciones de Pusuquí de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, el cual fue identificado por el guardia de seguridad quien alertó del particular a las autoridades.

Estas transgresiones de seguridad conllevan a que la empresa debe pagar indemnizaciones al cliente final y a destino, pago de tributos a SENA; así también se pierde la credibilidad de la empresa con nuestros clientes y con los operadores postales mundiales.

En función de estos eventos, la empresa será más riesgosa para cualquier Aseguradora, lo cual implica que se pagará una póliza superior a partir del año 2023.

En este sentido, para la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador es indispensable fortalecer la seguridad, vigilancia y custodia de la mercancía postal y los bienes de la empresa, dentro de los bienes inmuebles de las ciudades de Quito y Guayaquil.

En este sentido, desde el mes de marzo se inició un proceso para solicitar recursos de fuente 001 al Ministerio de Economía y Finanzas.

El 4 de abril de 2023, el Gerente General remitió el informe a los miembros del comité técnico del Directorio para revisión. Luego de lo cual se empezó un proceso de revisión y coordinación con la EMCO.

Con fecha 13 de junio se mantuvo una reunión con el Ministerio de Economía y Finanzas para exponer la problemática de empresa, entre la cual se encuentran los problemas de seguridad.

El 4 de julio se remitió el informe borrador al MEF para revisión.

A través de oficio Nro. SPE EP-GG-2023-0198-O de 16 de agosto de 2023, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP., remitió a la Subsecretaría de Relaciones Fiscales del Ministerio de Economía y Finanzas - MEF., el informe técnico y anexos respectivos para el incremento de techo presupuestario, de conformidad a lo determinado en el artículo 5 del Acuerdo Ministerial Nro. 090, por un monto de USD. 2.326.531,13.

El requerimiento en mención contempla las principales necesidades y aspectos relacionados a los recursos que impulsarían la gestión operativa de la EP. La solicitud agrupa las referidas necesidades dentro de tres (3) pilares principales, de cuyo cumplimiento depende la consecución de los objetivos empresariales y la posibilidad de

garantizar por parte de le EP., la prestación del Servicio Postal Universal en todas sus formas. Lo pilares citados son los siguientes:

Tabla 57: Pilares de cumplimiento

PILAR EMPRESARIAL	SUBTOTAL
10.1. ESCISIÓN	124.400,00
10.2 ESTABILIZAR LA OPERATIVIDAD DE LA EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR	1.330.801,92
10.3. SEGURIDAD POSTAL - NORMAS UPU	871.329,21
TOTAL	2.326.531,13

Elaborado por: (Gerencia Nacional Administrativa Financiera, 2023)

Al cierre del presente trimestre, el requerimiento descrito se encontraba en análisis de la Subsecretaría de Relacionamento Fiscal del Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Dirección de Empresas Públicas.

16. PLAN DE ACCIÓN IMPLEMENTADO

Implementación de Ventanillas Flotantes

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

Tabla 58: Ventanillas flotantes

PROVINCIA	ENVÍOS	PROVINCIA	ENVÍOS
PICHINCHA	12.978	GUAYAS	3.457
TUNGURAHUA	1.867	MANABI	974
IMBABURA	1.470	AZUAY	701
SANTO DOMINGO	1.415	EL ORO	506
CHIMBORAZO	1.097	LOS RIOS	331
COTOPAXI	960		

Elaborado por: (Dirección de Operaciones, 2023)

Para la implementación de las ventanillas flotantes, fue necesario realizar acercamientos con los GAD municipales de las provincias descritas en el anterior cuadro, en donde a través de un espacio público, 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 empresa 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, Napo, Ibarra, Babahoyo, Riobamba, Ambato, Ibarra.

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 cuarto trimestre de 2023:

Ciudad: Quito

Paquetes entregados: 1904

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 empresa en el producto E-commerce mejoren.

Resultados a diciembre de 2023:

Inicio: 12 de junio de 2023

Paquetes pagados: 3.500 aprox.

Recaudación: USD. 13.613,09 aprox.

17. CONCLUSIONES

- De la revisión del distributivo institucional, la Empresa Pública de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, concluyó el mes de diciembre de 2023 con una nómina de setenta y nueve (79) personas, entre servidores y trabajadores.

- En el año 2023, SPE EP ha generado ingresos operacionales por un valor de USD. 697.482,03 que equivalen al 43,13% del valor proyectado en el presupuesto 2023 aprobado por el Directorio de la empresa, USD. 1.617.072,60.

Teniendo en cuenta que en 2022, la EP generó ingresos operacionales por un valor de USD 503.483,46 que equivalen al 11.53% del valor proyectado en el Plan de Negocios, Inversión y Expansión 2022, USD. 4.365.914,08; SPE EP durante en 2023 generó 38,53% más del total de ingresos operacionales del 2022.

- Con los planes de acción implementados por la empresa: Ventanillas Flotantes, Call Center Administrativo y Entregas y cobro con Cartero hasta el mes de diciembre de 2023 se recaudó más de USD. 30 mil.

- 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.

El 15 de noviembre de 2023 se suscribió el contrato con Servientrega como Agente Postal Autorizado para entregas de última milla y Valija Empresarial, con lo cual la empresa desde el mes de diciembre cobra el 20% de las ventas que genere Servientrega a través de SPE EP.

- El 4 de agosto de 2022 la Unión Postal Universal informó a la Empresa Servicios Postales del Ecuador – SPE EP la aprobación de 2 proyectos:

- ✓ Multinacional IPS (QSFINT2024) por un valor de USD. 47.225,00.
- ✓ Adquisición de dos máquinas de Rayos X /QSFEQ2213), por un valor de USD. 197.904,00.

Estos proyectos se realizarán según los cronogramas establecidos por la UPU.

En cuanto al Proyecto Multinacional IPS (QSFINT2024), mediante el cual la empresa actualizará los “software” a la última versión estable liberada por la UPU. La migración de los sistemas IPS y CDS se realizó desde el viernes 30 de junio al domingo 2 de julio, en acompañamiento de un delegado de la UPAEP quien brindó asistencia técnica y capacitación funcional. Entre las principales actividades realizadas consta:

- Migración de base de datos
- Instalación de servicios web

- Instalación de la aplicación Kiosko
- Actualización de datos de referencia EDI
- Configuración de intercambio de mensajería ITMATT

Las tareas de estabilización e integración con los sistemas propios de SPE (Zona Primaria, Ventanilla y Si Postal) se lo realizó hasta el 15 de agosto. El proyecto de migración de los sistemas UPU fue ejecutado satisfactoriamente. Avance del proyecto 100%

En cuanto al proyecto adquisición de dos máquinas de Rayos X /QSFEQ2213, en el mes de junio se inició el proceso de adquisición de las máquinas, mismo que se adjudicó el 4 de julio y se suscribió el contrato el 13 de julio, fecha desde la cual se encuentra en ejecución por 365 días (la UPU realizó un anticipo del 80% del valor del contrato al proveedor).

El 19 de diciembre de 2023 fueron instaladas las 2 máquinas en los centros nacionales de clasificación de Quito y Guayaquil.

Las máquinas procesan entre 4000 a 5000 paquetes por hora y se encuentran en período de prueba hasta el 31 de enero de 2024.

Luego del período de prueba la empresa deberá emitir la documentación correspondiente para que la UPU realice el desembolso del 20% restante al proveedor.

Avance del Proyecto 90%.

- Con fecha 23 de noviembre de 2023 se emitieron las resoluciones de actualización de tarifas de los servicios de libre competencia que oferta Servicios Postales del Ecuador SPE E.P, las cuales entran en vigencia a partir del 01 de enero de 2024.

Así también, mediante Memorando Nro. SPE EP-GG-2023-0179-M de 1 de noviembre de 2023, se remitió al ente rector "(...) el informe de costos del Servicio Postal Universal elaborado con base a la metodología de costos levantada por esta Empresa Pública, así como el informe de propuesta de tarifario del Servicio Postal Universal, para su revisión, análisis y consideración de fijación de tarifas (...)". Se espera que en el primer trimestre de 2024 el ente rector emita la nueva tarifa.

- En función de los inconvenientes que la empresa ha tenido que enfrentar, sumados a la falta de liquidez y los problemas con los que nació la empresa tras la escisión, la empresa realizó un proceso de solicitud de recursos fiscales al Ministerio de Economía y Finanzas.

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.

En el mes de diciembre de se recibió por parte de MEF un desembolso de USD. 200.000, se espera que los USD. 449.479,36 restantes se reciban en el mes de enero de 2024.

- Lanzamiento del Servicio de Valija Empresarial y difusión del servicio entre las instituciones públicas.
- Durante el cuarto trimestre de 2023 se aprobaron los siguientes instrumentos de gestión y planificación:

Estatuto Orgánico Funcional por procesos (aprobado el 30 de octubre de 2023)
Norma Interna de Talento Humano de SPE EP (aprobado el 30 de octubre de 2023)
Plan General de Negocios, Expansión e Inversión 2024 (aprobado el 22 de diciembre de 2023)
Informe de gestión de tercer trimestre de 2023 (aprobado el 22 de diciembre de 2023)
Presupuesto General Prorrogado del año 2024 (aprobado el 22 de diciembre de 2023)

18. ACCIONES RELEVANTES PARA EL PRÓXIMO TRIMESTRE

Una vez aprobados los instrumentos de gestión por parte de la autoridad competente, en el año 2024 se deberán emitir y aprobar la normativa interna correspondiente a los Subsistemas de Gestión de Talento Humano.

Realizar los procesos de contratación necesarios a fin de regularizar y realizar los respectivos registros contables de los bienes entregados por Correos del Ecuador en liquidación.

Brandeo de las agencias de SPE EP, siempre y cuando se cuente con los recursos necesarios.

Lanzamiento de servicios corporativos y emisión de tarifas corporativas competitivas acordes a los productos y necesidades del mercado.

Lanzamiento de los Servicios Encomiendas Postales y Envíos Certificados (expedición).

En el segundo semestre del año 2024 se realizará la emisión del reglamento de franquiciados y la convocatoria pública para la ciudadanía.

Actualización de metas del Plan de Implementación del SPU.

La empresa realizará negociaciones con consolidadoras internacionales para el servicio de casillero postal en Estados Unidos.

En el primer trimestre de 2024 se espera la notificación de la resolución de tratamiento final de rezagados de los años 2019, 2020 y 2021 por parte del MINTEL.



19. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Quito, 16 de abril de 2024.

Mgs. Liang Lúa Martínez
GERENTE GENERAL (S)
SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP