

**BASES DE CONCURSO No. SERVICIO DE ÚLTIMA MILLA Y
CONTACTABILIDAD COMO AGENTE POSTAL EMPRESA PÚBLICA
SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE E.P.**

1. ANTECEDENTES.-

1.1. MARCO LEGAL. -

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

El Art. 227 de la Carta Constitucional dispone que *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”*.

El artículo 297 indica que *“Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.”* Y previene que *“Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.”*

El Art. 315 *Ibídem* dispone que: *“El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos y el desarrollo de otras actividades económicas”*.

El Art. 1 del Código Orgánico Administrativo establece que: *“Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público”*.

El Art. 68 del Código Orgánico Administrativo señala que: *“La competencia es irrenunciable y se ejerce por los órganos o entidades señalados en el ordenamiento jurídico, salvo los casos de delegación, avocación, suplencia, subrogación, descentralización y desconcentración cuando se efectúen en los términos previstos en la ley”*

El Art. 69 del Código Orgánico Administrativo establece que: *“Los órganos administrativos pueden delegar el ejercicio de sus competencias, incluida la de gestión (...)”*.

De conformidad con lo previsto en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas: *“Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado (...);”*

El Artículo 42 ibídem señala: *“FORMAS DE FINANCIAMIENTO. - Las empresas públicas sus subsidiarias y filiales podrán adoptar las formas de financiamiento que estimen pertinentes para cumplir sus fines y objetivos empresariales, tales como: ingresos provenientes de la comercialización de bienes y prestación de servicios (...).”*

El numeral 2 del artículo 16 de la Ley General de Servicios Postales establece: *“Art. 16.- Clasificación de los servicios postales. En función de las condiciones exigibles para su prestación, son los siguientes: “: (...) 2. Servicios postales no incluidos en el Servicio Postal Universal (SPU).- Son los servicios postales diferentes del Servicio Postal Universal (SPU) ofrecido por operadores postales públicos o privados, dentro de un régimen de libre competencia, debido a sus características particulares de especialidad, tiempos, valores agregados, envíos con datos de entrega, informes de avance, georeferenciación, precios, tarifas y otras características de similar naturaleza. Entre estos servicios, se incluyen los de mensajería acelerada o courier, los giros postales prestados por vía aérea, transporte terrestre, marítimo o fluvial y los envíos de encomiendas a través de empresas de transporte terrestre y todo lo relacionado con el comercio electrónico en materia postal.”;*

El artículo 33 de la Ley Ibídem manifiesta que: *“Las y los operadores postales tendrán los siguientes derechos: 1. Operar y prestar, a través de su red propia o de terceros, en el territorio autorizado, los servicios para los que haya sido autorizado”*.

Mediante el Decreto Ejecutivo No. 1244 de 23 de febrero de 2021, publicado en el Quinto Suplemento del Registro Oficial No.409, 12 de marzo 2021, el señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador Lcdo. Lenín Moreno Garcés a la época, creó la Empresa Pública SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP, que actuará como Operador Postal Designado para todos los efectos de ley;

El Art. 4 del Decreto Ejecutivo mencionado en el párrafo anterior, señala como objeto social de la Empresa Pública SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR

SPE EP: *“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. (...) 6. Realizar todo tipo de actos, acuerdos, convenios, contratos civiles o comerciales, fideicomisos, inversiones, comisiones, para el cumplimiento de su objeto social (...)”;*

Mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2019-47 de 04 de julio de 2019, la Agencia de Regulación y Control Postal emitió el Reglamento entre Operadores Postales y Agentes Postales, el cual tiene como objeto regular las relaciones que se generen entre operadores postales y personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que tengan relación con las actividades postales; para el desarrollo de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior.

El art. 4 de la mencionada Resolución establece que *“Para el desarrollo de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales dentro del territorio nacional y desde o hacia al exterior, los operadores postales podrán celebrar contratos o acuerdos entre sí o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con las actividades postales”*.

El art. 5 de la Resolución *Ibídem* señala que: *“El operador postal o la persona natural o jurídica que a nombre de un operador postal realiza uno o varios servicios de admisión, clasificación, distribución o entrega mediante una relación contractual. Se constituirá como Agente Postal Autorizado, una vez que cuente con licencia de funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control Postal. El agente postal autorizado podrá suscribir contratos con uno o varios operadores postales para integrar las operaciones logísticas de la operación postal o formar parte de sus redes postales. Sin perjuicio de que el Operador Postal Designado o los operadores postales en libre competencia identifiquen sus acuerdos o relaciones comerciales como de agencia, franquicia o patente, para efectos de control y seguimiento de la Agencia de Regulación y Control Postal se denominarán Agentes Postales Autorizados.”*

Mediante Resolución Nro. SPE EP-GG-2021-0008-R, de fecha 23 de diciembre de 2021, la Gerente General de la Empresa pública de Servicios Postales del Ecuador EP., expide el **INSTRUCTIVO PARA LA SELECCIÓN DE OPERADORES POSTALES DENTRO DEL PROCEDIMIENTO CONTRACTUAL DE RELACIÓN ENTRE OPERADORES Y LA EMPRESA PÚBLICA DE SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR.**

Art. 5.- Obligaciones y atribuciones del Comité. - El Comité tiene las siguientes obligaciones y atribuciones:

- a) Elaborar las bases concursales y resolución de inicio, para los contratos de relación entre operadores postales.
- b) Elaborar la convocatoria la cual se publicará en los medios empresariales e institucionales.
- c) Revisar las propuestas recibidas de los posibles prestadores del servicio, además deberán verificar que los posibles Operadores seleccionados se encuentren habilitados en el Registro de Operadores Postales publicado por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, con el objetivo de que las propuestas sean analizadas en el procedimiento de contratación a ejecutarse.
- d) Realizar el informe de evaluación de los posibles prestadores de servicios de acuerdo a las propuestas expuestas.
- e) Posterior a la revisión, análisis y evaluación de las propuestas presentadas por los posibles prestadores de servicios postales, recomendar en el plazo de siete (7) días a la máxima autoridad o su delegado, la selección del servicio a realizar conforme la normativa vigente.

Art. 6.- De las bases concursales. - Las bases concursales son los términos de referencia que deberán elaborar el Comité Empresarial para iniciar el procedimiento para seleccionar el Operador Postal con el que SPE inicie su relación en el servicio postal. Dichas bases concursales contendrán al menos:

- a) Antecedentes.
- b) Objetivos.
- c) Alcance
- d) Metodología de trabajo
- e) Información que dispone la empresa acerca de la necesidad institucional.
- f) Productos o servicios esperados
- g) Plazo de ejecución: parciales y/o total
- h) Personal técnico/equipo de trabajo/recursos.
- i) Forma y condiciones de pago y,
- j) Requisitos técnicos.

1.2. DESCRIPCIÓN DE NECESIDAD. -

- Producto de la transición entre Correos del Ecuador en liquidación y Servicios Postales del Ecuador; desde el 04 de noviembre 2021, Servicios Postales del Ecuador dio inicio a la recepción de documentos del servicio postal universal y de mercadería de libre competencia; para inicio de operación en calidad de Nuevo Operador Postal Designado.
- Mediante, memorando No. SPE EP-GNO-2021-0048-M de fecha 12 diciembre de 2021, la Gerencia Nacional de Operaciones y la Gerencia Nacional de Negocios informaron a la Gerencia General de toda la capacidad operativa de SPE EP a través de un informe en el cual solicitan se busquen alternativas para operativizar la empresa.
- Mediante, Memorando Nro. SPE EP-GG-2022-0003-M de fecha 05 de enero 2022, la Gerencia General de SPE EP, solicitó a la Gerencia Nacional Administrativa Financiera, se confirme si el Talento Humano con el que actualmente la empresa de Servicios Postales del Ecuador EP cuenta era el adecuado en función del Informe Operativo y de Negocios.

Así mismo se solicitó dentro del mismo documento, que se certifique la disponibilidad presupuestaria para llevar a cabo el concurso de contratación del servicio de distribución y entrega de paquetería que está en los galpones de Quito y Guayaquil (SPU y Libre Competencia).

- Mediante, memorando Nro. SPE EP-GNAF.-2022-0005-M de fecha 5 de enero del 2022, la Gerencia Administrativa Financiera, comunicó a la Gerencia General lo siguiente; “...*Al respecto, una vez verificado por la Dirección de Talento Humano, adjunto al presente sírvase encontrar los distributivos de personal operativo y administrativo con corte al 31 de diciembre de 2021 en donde se confirma el talento humano con el que cuenta actualmente la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y particularmente de las áreas técnicas, donde exponen y se evidencia que el número de servidores es insuficiente para cubrir los requerimientos proyectados y señalados en el informe citado...*”.
- Mediante sumilla inserta en el memorando Nro. SPE EP-GNAF-2022-0005-M, dispone a la Gerencia Nacional de Operaciones lo siguiente: “***Estimado Gerente proceda con la información necesaria y se formule el proceso de selección para entrega de última milla y/o actividades necesarias según lo contemplado en su informe***”.
- Con fecha 14 febrero 2022, Servicios Postales del Ecuador suscribió un contrato de relación con un agente postal. Sin embargo, luego de evaluar los resultados alcanzados por parte de la administración del mismo y de acuerdo a las consultas con los usuarios, se identificó la necesidad de contar con una alternativa más económica para el servicio de última milla donde se considere como base de cálculo el peso consolidado de los paquetes por clientes en lugar del número de paquetes; así como aumentar la efectividad en la contactabilidad a los usuarios del servicio postal a través de herramientas y procesos ágiles y sencillos para el cliente.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD. -

Mediante Contrato de Autorización para la Operación del Servicio Postal Universal SPU, suscrito conjuntamente por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, el 15 de octubre de 2021, se constituye el título habilitante y autorización para la operación del Servicio Postal Universal (SPU), para que realice los servicios postales de admisión, clasificación, distribución y entrega en categoría de operación internacional para brindar el servicio básico u ordinario de correspondencia.

De conformidad a lo que dispone la cláusula Décima Sexta del contrato de autorización señalado en el párrafo que antecede, la Empresa Pública podrá contratar con Agentes Postales Autorizados. “(...) **DÉCIMA SEXTA:** *Contratos con agentes postales autorizados.- Para el desarrollo de uno o varios de los servicios de admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales, el Operador Postal Designado podrá celebrar contratos o acuerdos con otros operadores postales o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con actividades postales, esto no implica cesión de derechos u obligaciones frente al usuario o ante el MINTEL.(...)*”

Por lo expuesto, y considerando los limitados recursos para cumplir con las entregas bajo los parámetros establecidos en la norma y tratados internacionales, tanto en personal y en bienes con que cuenta actualmente la empresa para realizar el proceso de entrega de la paquetería que reposa en los galpones de Quito y Guayaquil de manera óptima, en base al Reglamento entre Operadores Postales y Agentes Postales, es necesario realizar un concurso de contactabilidad y entrega de última milla que permita a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador seleccionar las mejores ofertas del mercado postal y realizar el proceso mencionado.

2. OBJETO DE CONTRATACIÓN. -

Selección de un Operador de postal autorizado para el contacto con los usuarios del servicio postal para posterior gestión de distribución y entrega de paquetería postal en última milla, que es procesada por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, la cual debe ser entregada al destinatario final en el lugar designado por el usuario.

3. OBJETIVOS

- Gestionar la contactabilidad y el soporte al usuario del servicio postal respecto al procedimiento para el pago del servicio y entrega de paquetería.
- Garantizar el envío y entrega de paquetería postal que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido y cuyo peso unitario no sea mayor a treinta (30) kilogramos, con o sin valor comercial a favor del cliente, acorde a la normativa postal vigente, cumpliendo con los tiempos de cada servicio ofertado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador dentro del territorio Nacional.

4. ALCANCE. -

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP requiere notificar a los clientes mediante contacto telefónico; envío de mensajes (SMS, WhatsApp) o el medio adecuado para el efecto, cuando éstos mantengan envíos postales pendientes de ser entregados (información que será provista por la empresa) con lo cual se busca incrementar los ingresos de la empresa y garantizar la óptima atención y calidad del servicio al cliente.

Así mismo, la distribución y entrega de paquetería será la dispuesta por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, la cual previo a despacho última milla deberá contar con el pago de tarifa de esta empresa pública y que haya manifestado su voluntad y requerimiento de entrega a domicilio. Podrán existir excepciones de entrega de paquetería que se encuentre pagada o no pagada y dependerá de la necesidad empresarial.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO. -

Dentro de lo requerido por Servicios Postales la metodología de trabajo comprende:

5.1. CONTACTABILIDAD

El agente postal autorizado deberá presentar a su equipo responsable del proceso de la contactabilidad, con la finalidad de que exista una capacitación previa por parte de Servicios Postales del Ecuador acerca de la gestión que deberán realizar.

En esta capacitación de establecerá el estándar de calidad de las actividades de contactabilidad que se espera por parte del agente postal y que comprenden:

Realizar campañas diarias para establecer un contacto inicial con el cliente, mediante el envío de scripts vía SMS y WhatsApp.

Realizar la contactabilidad vía llamada telefónica al cliente conforme al guión y tiempo establecido por SPE; con el objetivo de informar al cliente sobre su número de guía y el proceso que debe seguir para registrarse, realizar el pago y seleccionar la modalidad de la entrega. Esta primera llamada telefónica debe hacerse el mismo día que se realiza la campaña y posterior al envío del mensaje (SMS/Whatsapp).

Previo a la ejecución del proceso de contactabilidad por parte del Agente Postal Autorizado, Servicios Postales del Ecuador deberá hacer la entrega, a través de los medios establecidos, de la base de datos para contacto con los clientes. En una primera fase se entregará al Agente Postal Autorizado la base de datos de la paquetería 2021-2022 que se encuentra en la 4 agencias: Pusuquí, Sauces, CCNU, Chimbacalle. En una segunda fase se hará entrega de la base de datos de la paquetería 2021-2022 que se encuentra en los Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil.

En caso de que el cliente no conteste a la primera llamada telefónica, el agente postal, deberá realizar al menos 2 llamadas telefónicas adicionales en horarios distintos y días consecutivos. Si pese a los 3 intentos de llamadas telefónicas no se logre contactar al cliente, el agente postal deberá presentar la información de cada una de las gestiones que realizó mediante un reporte que le permita a la Dirección de Operaciones Postales tomar decisiones sobre aquellos paquetes que no son contactables, y seguir los procedimientos que establece la Ley.

Es importante que el agente postal proporcione un recurso de visualización de la gestión de contactabilidad (dashboard, acceso web a la plataforma, o cualquier otro mecanismo acordado por las partes.), que le permita a SPE conocer el listado de llamadas realizadas, listado de clientes contactados, listado de clientes que se registran en el SIPOSTAL, listado de guías cobradas, conversaciones y consultas de los clientes por whatsapp y SMS, acceso remoto para monitorear la ejecución de llamadas en tiempo real.

5.2. ENTREGA ÚLTIMA MILLA

Para la entrega de paquetería en última milla a nivel nacional, el Agente Postal Autorizado deberá realizar las siguientes actividades:

1. Retirar la paquetería pagada por el usuario desde SPE EP en los Centros Nacionales de Clasificación ubicados en las ciudades de Quito (Av. Manuel Córdova Galarza y calle Alborada, diagonal al GIR, parroquia Pusuquí) y en Guayaquil, (Ciudadela Sauces 7, entre Av. José Ma. Egas y calle 13) o directamente en las agencias ubicadas en:
 - Agencia CCNU, Av. Unión de Periodistas y Japón, atrás del CC Naciones Unidas.

- Agencia Pusuquí, Av. Manuel Córdoba Galarza, diagonal a Escuela de Policía.
- Agencia Chimbacalle, Av Napo entre Juan de Alcázar y Juan Borgoñón.
- Agencia Sauces, Ciudadela Sauces 7, entre Av. José Egas y Calle 13.

Para lo cual, Servicios Postales del Ecuador remitirá un cronograma de retiros diarios con un día de anticipación a través de medios digitales oficiales para que el agente postal autorizado pueda prever su logística.

Los vehículos a ser requeridos están descritos en la **cláusula de vehículos**, por lo que, el agente postal en función del volumen deberá coordinar qué camión asistirá al retiro en función de los volúmenes de carga que sean programados de retiro.

La carga postal que será entregada, estará clasificada por Provincia. Para el caso, el conductor y vehículo deberá presentar documentos habilitantes para asegurar la trazabilidad del paquete.

El agente postal deberá registrar la recepción de todos los envíos postales a través del sistema IPS dentro de los Centros Nacionales de Clasificación para lo cual, Servicios Postales facilitará el acceso a la tecnología para que se lleve a cabo dicho proceso, mientras se transfiera la paquetería.

Servicios Postales del Ecuador, creará oficinas del agente postal, dentro de sus sistemas (IPS-CDS) a fin de garantizar la trazabilidad de la paquetería en todo momento.

2. Recepcionar la paquetería clasificada por provincia desde los centros nacionales de clasificación o desde las 4 agencias según corresponda. El agente postal deberá realizar la clasificación de los paquetes recibidos en función al proceso logístico que el agente postal considere, y finalmente deberá proceder con la distribución y entrega de acuerdo a lo que refleje la información de la etiqueta del paquete postal; en última milla.

Considerado que existen paquetes postales que no podrán ser entregados el agente postal deberá:

- a. Registrar en la base de datos para posterior carga en sistema IPS; los dos intentos de entrega. Aquí debe constar lugar, fecha y hora de los intentos de entrega realizados.
- b. Los intentos de entrega deberán ser efectuados en días distintos y seguidos. Al agente postal autorizado no podrá mantener en su poder paquetería postal por más de 8 días laborables, por lo cual, en caso de que no sea efectiva la entrega y existan los sustentos de gestión, la carga

deberá ser entregada nuevamente a los Centros Nacionales de Clasificación, desde donde, deberá presenciar la recepción de devolución para las firmas respectivas de conformidad de recepción de carga. Esta carga debe tener físicamente la etiqueta CN15, insumo que deberá ser fabricado por el agente postal en función de las directrices de Servicios Postales del Ecuador.

Este tiempo deberá cumplirse para el caso de Pichincha y Guayas, ya que para el caso de las demás provincias, el agente postal contará con 10 días para realizar el proceso de devolución.

3. Para mantener el control y la trazabilidad de cada uno de los envíos que serán entregados a los clientes, el agente postal deberá contar con un sistema que permita la integración con los sistemas de Servicios Postales del Ecuador, para lo cual es indispensable que el sistema cuente con:
 - a. Trazabilidad del envío y entrega en tiempo real.
 - b. Generación de reportería para los intentos infructuosos en los formatos que proveerá Servicios Postales del Ecuador.
 - c. Emitir y entregar bases de datos en los formatos que proveerá SPE en donde conste fecha, hora y lugar de las entregas o intentos de entrega.
4. El agente postal deberá hacer la entrega de la paquetería postal únicamente al titular del envío postal o a una persona autorizada; siempre que esta última tenga una carta de autorización por el titular del envío postal. En caso de que, al momento de recepción el titular no se encuentre, deberá proceder a realizar intentos en las 48 horas subsiguientes, siguiendo el procedimiento del numeral 2-b
5. En caso de no encontrar al mismo, realizar dos intentos de entrega, las cuales deberán ser registrados en el sistema que estará integrado a los sistemas de SPE de acuerdo a la normativa legal vigente.
6. En caso de que el cliente no reciba la paquetería, esta deberá regresar al punto de origen de donde fue retirada en las mismas condiciones con las que SPE EP le entregó. Toda la paquetería postal que no pueda ser entregada, deberá contar con la etiqueta CN15, de acuerdo al siguiente formato:

 RETURN CN15		 DEVOLUCIÓN CN15	
<input type="checkbox"/> Unknown	<input type="checkbox"/> Refused	<input type="checkbox"/> Desconocido	<input type="checkbox"/> Rechazado
<input type="checkbox"/> Moved	<input type="checkbox"/> Unclaimed	<input type="checkbox"/> Se mudó	<input type="checkbox"/> No reclamado
<input type="checkbox"/> Insufficient/ Non-existent address	<input type="checkbox"/> Refused by Customs	<input type="checkbox"/> Insuficiente/ Dirección inexistente	<input type="checkbox"/> Rechazado por Aduana
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Return date:		Fecha de devolución:	

Maximum size 52 x 52 mm, colour pink.

Esta etiqueta podrá ser impresa a través de sellos automáticos o etiquetas adhesivas de acuerdo a lo que el agente postal decida.

7. Al final de la jornada, el Agente postal seleccionado deberá remitir a SPE EP, la base de datos de las actividades realizadas por cada paquete que salió a ruta de entrega, no obstante, de su registro en el sistema que para el efecto se implemente y que deberá integrarse con el sistema de SPE.
8. El agente postal autorizado tendrá que realizar la entrega de documentos certificados o express mail service; y paquetes de 0-2.000 gramos, y paquetes desde los 2.000 gramos hasta 30 kilos en los tiempos en los que las partes definan, buscando siempre que los mismos cumplan con la promesa de entrega.

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP dispone de la base de datos de clientes, sin embargo, de acuerdo a un análisis realizado por la Escuela Politécnica Nacional en el marco de un Convenio Interinstitucional se presentaron los siguientes datos históricos de contactabilidad:

Descripción	2017	2018	2019	2020	2021
Entregable	17%	16%	38%	62%	66%
No entregable	79%	79%	53%	31%	27%
No se pudo determinar	4%	5%	8%	8%	8%

Fuente: Escuela Politécnica Nacional
Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente

Por otro lado, se debe considerar que, la Empresa Pública Servicios Postales Ecuador SPE EP, tiene que cumplir un objeto como Operador Postal; que permita la entrega

expedita de la correspondencia y paquetería por lo que los usuarios deben ser informados en todo momento de la ubicación de su paquetería pendiente de entrega.

A continuación, se presenta la paquetería 2021-2022 existente en los Centros Nacionales de Clasificación, los cuales ya han pasado por el proceso de nacionalización:

AÑO	QUITO	GUAYAS	TOTAL
2.021	49.501	31.700	81.201
2.022	61.835	4.654	66.489*
TOTAL			147.690

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones SPE EP
Elaborado por: Dirección de Operaciones Postales SPE EP
** Información al 31 de agosto 2022*

Adicionalmente hay que considerar que existe paquetería que sigue arribando a través de los aeropuertos internacionales, la cual debe ser gestionada de manera paralela a la paquetería rezagada.

De la paquetería rezagada, de acuerdo a datos históricos, se tiene el siguiente porcentaje de participación por provincia:

PROVINCIAS	% de Participación	PROVINCIAS	% de Participación
AZUAY	3,15	LOS RÍOS	1,49
BOLÍVAR	0,45	MANABÍ	3,58
CAÑAR	0,75	MORONA SANTIAGO	0,86
CARCHI	0,45	NAPO	0,44
CHIMBORAZO	1,26	ORELLANA	0,34
COTOPAXI	0,9	PASTAZA	0,47
EL ORO	1,79	PICHINCHA	48,61
ESMERALDAS	0,88	SANTA ELENA	0,71
GALÁPAGOS	1,05	STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	0,88
GUAYAS	25,86	SUCUMBÍOS	0,43
IMBABURA	1,32	TUNGURAHUA	1,52
LOJA	2,23	ZAMORA CHINCHIPE	0,56

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones CDE en Liquidación
Elaborado por: Dirección de Operaciones Postales SPE EP

Como se puede observar, y haciendo una comparación Pareto, el 80% de la carga rezagada está concentrada principalmente en las Provincias de Pichincha y Guayas; seguido de las Provincias de Azuay, Manabí y Loja en su segundo grupo.

De la misma forma, como cifras históricas, el intercambio de correspondencia y paquetería postal, es realizado principalmente entre las provincias de Pichincha, Guayas, Manabí, Azuay, Loja y Galápagos. De acuerdo al siguiente mapa de calor, se muestra el comportamiento del procesamiento de la carga postal, de acuerdo a los históricos del anterior operador postal en el año 2019.

Origen / Destino	Pichincha	Guayas	Manabí	Azuay
Pichincha	257.227	113.224	37.301	33.980
Guayas	203.127	227.829	27.156	21.679
Manabí	50.995	9.674	45.818	831
Azuay	38.485	8.435	709	8.186
Loja	26.923	4.769	508	4.043
Galápagos	2.695	2.136	104	62

*Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones CDE en Liquidación
Elaborado por: Dirección de Operaciones Postales SPE EP*

Es importante aclarar que para las gestiones de entrega que se tienen previstas realizar, los tiempos de entrega óptimos son los que se muestran a continuación:

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

El agente postal deberá proporcionar un servicio que permita el contacto telefónico y su posterior entrega al usuario final con las características que la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP detalla en los siguientes puntos:

El script o diálogo de la llamada telefónica será definido por Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP y acordado con el agente postal, tomando en cuenta que el agente postal adjudicado deberá regirse a las exigencias y políticas de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP; así como los textos para envío de SMS o de WhatsApp.

El agente postal deberá entregar un reporte de las llamadas realizadas, contestadas y las no contestadas. Las llamadas que no sean contestadas deberán indicar el motivo:

- No contesta
- Número equivocado
- Cliente no quiere el servicio, o
- Las variables que el operador indique dentro de la gestión

De igual manera es necesario que el sistema de contactabilidad con el usuario, cuente con una plataforma debe contener la inteligencia del servicio para la llamada a clientes finales con la cantidad de operadores que el agente postal requiera para la marcación de llamadas.

También el agente postal, deberá brindar a Servicios Postales del Ecuador, el acceso a llamadas en línea para conocer la información que están entregando al cliente.

Es importante también que exista acceso para personal de Servicios Postales del Ecuador a reportaría para conocer la cantidad de llamadas realizadas, contestadas y no contestadas, en este último caso los motivos, así como el tiempo en línea del operador. Esta aplicación debe permitir el acceso a uno o varios usuarios para reportes.

Considerando la importancia de información entregada al agente postal, la conexión debe utilizar canales seguros y tener la capacidad de realizar llamadas programadas en el sistema para optimización de tiempo en el discado de números para contacto. De igual manera se debe utilizar canales seguros para garantizar la notificación de información.

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP requiere que, se realicen las llamadas telefónicas según la necesidad institucional y estrategias definidas previamente con el oferente, las llamadas contendrán un script o dialogo requerido en función del tipo de servicio.

- Se debe procurar el contacto con el cliente, en caso de que, producto de la llamada, el cliente refiera otro número de teléfono, el agente postal deberá hacer el cambio del mismo y deberá hacer la gestión de contacto.
- Las bases entregadas por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP al agente postal deberán ser administradas con absoluta confidencialidad. El agente postal deberá entregar una carta de confidencialidad comprometiéndose a que la base de datos entregada por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP será solo usada para el ejercicio de este servicio, y no podrá ser usada en otros fines o en su defecto vendida.
- La periodicidad y cantidad de llamadas, será determinada por el agente postal y aprobada por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, según la estrategia que definan, esta información será comunicada al agente postal para que proceda con la gestión, según se especifique a lo largo de la ejecución del contrato.

El servicio deberá prestarse de manera inmediata desde el día siguiente de la suscripción del contrato, en donde podrá existir un tiempo máximo de 48 horas para revisión de bases, antes de la gestión con el cliente, situación que deberá ser informada a la Administración del contrato.

Así también, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador necesita que el agente postal adjudicado realice la entrega de la paquetería en última milla para lo cual se esperan los siguientes servicios:

- Retirar la paquetería clasificada por provincia, desde los centros nacionales de Quito y Guayaquil o desde las agencias indicadas anteriormente según sea el caso, con el objeto de que estas sean entregadas al cliente, cumpliendo con los tiempos de entrega que se presentan a continuación:

- Quito y Guayaquil: 48 hrs.
 - Nacional: 72 hrs.
 - Galápagos: 120 hrs.
- Trazabilidad de la paquetería en tiempo real, por medio de un sistema que sea proporcionado por el agente postal autorizado.
 - Clasificación local por provincia de la paquetería receptada a fin de que esta sea distribuida en las provincias para el efecto.
 - Ingreso de eventos de entrega e intento de entrega en el sistema IPS de SPE EP.
 - Devolver la paquetería que no fue entregada al cliente al Centro Nacional de Clasificación de donde fue retirada en el mismo estado en la que SPE EP entregó al agente postal.
 - Presentar una base de datos con las gestiones realizada de entrega por cada paquete, la cual debe ser compatible con el sistema IPS a fin de que esta pueda ser cargada en el sistema mencionado.
 - Certificar las bases que son emitidas diariamente.
 - Estas actividades deberán ejecutarse de conformidad y en cumplimiento de la normativa considerada para el servicio/transporte postal.

Considerando que la primera fase de ejecución comprende la entrega de la paquetería que se encuentra en las agencias, se proyecta lograr los siguientes resultados en función de la contactabilidad.

Proyección de entrega de paquetería por mes							
CNC	Semanas del Mes	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total Semana
Quito	Semana 1	1.500		1.500			3.000
	Semana 2	1.500		1.500			3.000
	Semana 3	1.500		1.500			3.000
	Semana 4	1.500		1.500			3.000
Guayaquil	Semana 1		1.500		1.500		3.000
	Semana 2		1.500		1.500		3.000
	Semana 3		1.500		1.500		3.000
	Semana 4		1.500		1.500		3.000
Total por mes							24.000

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

Adicionalmente el agente postal deberá contar con los siguientes requisitos tecnológicos:

- Integración mediante API Rest para lectura y escritura de información.
- Registro de prueba de entrega o novedad con: fotografía del receptor, fotografía del documento de identificación, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio.
- Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recogido de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo) entre otros.
- Dashboard con indicadores para seguimiento y control con las siguientes características: semaforización con el estado de entrega de paquetes que han sido pagados, paquetes retirados en agencias vs. paquetes con entrega de última milla, tracking de paquetes en tiempo real, paquetes asignados vs. paquetes entregados al cliente vs. devueltos, información de contacto del agente repartidor.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El presente proceso de selección para la contactabilidad a los clientes y posterior entrega de paquetería en última milla, será por el periodo de 365 días calendarios contados a partir de la suscripción del contrato, esto se debe a que la paquetería tiene un movimiento dinámico de ingreso por los aeropuertos internacionales del país de manera diaria.

9. REQUISITOS MÍNIMOS

PERSONAL TÉCNICO / EQUIPO DE TRABAJO / RECURSOS

9.1. Personal Técnico:

9.1.1. El Operador Clasificador: debe tener conocimiento de las zonas postales de la provincia que se asignó, en donde debe tener mínimo de 2 años de experiencia, la cual debe ser justificada con un certificado de trabajo de empresas dedicadas a logística o Courier, el oferente debe tener la siguiente cantidad de clasificadores por provincia:

PROVINCIAS	# de Clasificadores	PROVINCIAS	# de Clasificadores
AZUAY	2	LOS RÍOS	1
BOLÍVAR	1	MANABÍ	2
CAÑAR	1	MORONA SANTIAGO	1
CARCHI	1	NAPO	1
CHIMBORAZO	1	ORELLANA	1
COTOPAXI	1	PASTAZA	1
EL ORO	1	PICHINCHA	3

ESMERALDAS	1	SANTA ELENA	1
GALÁPAGOS	1	STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	1
GUAYAS	3	SUCUMBÍOS	1
IMBABURA	1	TUNGURAHUA	1
LOJA	1	ZAMORA CHINCHIPE	1

9.1.2. Cartero: el personal debe tener experiencia en entrega de paquetería, encomiendas o deliverys con al menos 2 años de experiencia la cual debe ser verificada con certificados laborales. El oferente deberá tener al mínimo la siguiente cantidad de carteros por provincia:

PROVINCIAS	# de Carteros	PROVINCIAS	# de Carteros
AZUAY	3	LOS RÍOS	1
BOLÍVAR	1	MANABÍ	4
CAÑAR	1	MORONA SANTIAGO	1
CARCHI	1	NAPO	1
CHIMBORAZO	1	ORELLANA	1
COTOPAXI	1	PASTAZA	1
EL ORO	1	PICHINCHA	13
ESMERALDAS	1	SANTA ELENA	1
GALÁPAGOS	1	STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	1
GUAYAS	8	SUCUMBÍOS	1
IMBABURA	2	TUNGURAHUA	1
LOJA	1	ZAMORA CHINCHIPE	1

9.2. Equipo de Trabajo:

9.2.1. Flota Vehicular: El oferente deberá garantizar la flota vehicular para la entrega de paquetería en última milla en la provincia designada, la cual puede estar conformada por camionetas y/o camiones dependiendo la necesidad, adicionalmente, en donde presentará las matrículas de los vehículos que conforman su flota por provincia, o si existe sociedad con empresas o personas naturales que presten su vehículos, adjuntar la carta compromisos de estas a fin de garantizar la flota en cada una de las provincias. El oferente deberá tener como mínimo la siguiente cantidad de vehículos por provincia:

PROVINCIAS	# de Vehículos	Tipo de Vehículo	PROVINCIAS	# de vehículos	Tipo de Vehículo
AZUAY	2	Camioneta	LOS RÍOS	1	Camioneta
	1	Camión		0	Camión
BOLÍVAR	1	Camioneta	MANABÍ	2	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
CAÑAR	1	Camioneta	MORONA SANTIAGO	1	Camioneta

	0	Camión		0	Camión
CARCHI	1	Camioneta	NAPO	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
CHIMBORAZO	1	Camioneta	ORELLANA	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
COTOPAXI	1	Camioneta	PASTAZA	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
EL ORO	1	Camioneta	PICHINCHA	7	Camioneta
	0	Camión		3	Camión
ESMERALDAS	1	Camioneta	SANTA ELENA	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
GALÁPAGOS	1	Camioneta	STO. DOMINGO DE LOS TSACHILAS	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
GUAYAS	5	Camioneta	SUCUMBÍOS	1	Camioneta
	2	Camión		0	Camión
IMBABURA	1	Camioneta	TUNGURAHUA	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión
LOJA	1	Camioneta	ZAMORA CHINCHIPE	1	Camioneta
	0	Camión		0	Camión

9.3. Recursos:

9.3.1. Tecnológicos: el sistema de trazabilidad de paquetería debe ser proporcionado por el oferente el cual, debe ser compatible con los sistemas de SPE EP.

- Integración mediante API Rest para lectura y escritura de información.
- Registro de prueba de entrega o novedad con: fotografía del receptor, fotografía del documento de identificación, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio.
- Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recogido de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo) entre otros.
- Dashboard o acceso a WEB para seguimiento y control de contactabilidad que permita conocer la cantidad de llamadas efectivas realizadas, registro de la información proporcionada como soporte al cliente, semaforización de paquetes pagados- en proceso de entrega-entregados.

9.4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN

La propuesta deberá estar redactada en español, y será válida por un periodo mínimo de 20 días.

9.4.1 Experiencia general mínima

10 TIPO	TEMPORALIDAD	NUMERO DE PROYECTOS
Contrato de Entrega de encomiendas o paquetería postal	2 años	3 contratos, proyectos o licitaciones

Para acreditar la experiencia general mínima, el oferente debe adjuntar a su propuesta al menos 3 contratos/actas de entrega recepción definitiva del sector público o privado de entrega de encomiendas o paquetería postal, en los últimos 2 años, sumado por un monto mínimo de USD 100.000.

Se le asignará 35 puntos a los oferentes que acrediten la experiencia solicitada.

9.4.2 Propuesta del valor del servicio

El puntaje asignado a la oferta económica será de 60 puntos el cual será asignado de la siguiente manera.

Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que oferte el servicio de menor costo, se evaluará aplicando un criterio inversamente proporcional; a menor precio, mayor puntaje.

La propuesta deberá desagregar los costos operativos del servicio con base al presente documento.

9.4.3 Carros eléctricos o híbridos

Se asignarán 2,5 puntos a los oferentes que cuenten con flota vehicular eléctrica o híbrida, la cual deberá ser al menos el 2% del parque automovilístico solicitado por SPE.

9.4.4 Mujeres

Se asignarán 2,5 puntos a los oferentes que cuenten dentro de su personal con al menos el 5% de participación femenina.

10. PUNTUACIÓN

Para efectos de calificación de las ofertas presentadas para la entrega de paquetería en última milla, se ha considerado realizar la siguiente puntuación:

Parámetro	Puntaje
Experiencia específica	35
Propuesta del valor del servicio	60
Carros eléctricos o híbridos	2,5
Participación femenina	2,5
Total	100

11. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS:

Se deberá presentar un oficio en donde se anexe un documento con una propuesta detallada y que cumpla con los parámetros establecidos en el presente documento.

La entrega de la información que contenga la propuesta será en las oficinas de SPE EP ubicadas en la Avenida Manuel Córdova Galarza y calle El Edén, Pusuquí, Quito en la Dirección Administrativa, la cual será receptada hasta, las 15h00 del día 28 de septiembre de 2022, no obstante, su versión en digital será recibida al Correo electrónico maria.acosta@serviciopostal.gob.ec, hasta la fecha y hora señalada en el presente párrafo.

Servicios Postales del Ecuador no está obligado a aceptar ninguna propuesta, ni a adjudicar ningún contrato, tampoco se hará responsable de los costos asociados a la preparación y presentación de la propuesta de los interesados.

12. VALOR A COBRAR POR SERVICIO

Este proceso no genera erogación de recursos públicos a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, la forma de pago por el servicio brindado deberá ser cancelado por el usuario final, a la entrega del envío, conforme valor que se determine por el oferente adjudicado.

13. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago por los servicios prestados por el operador será cancelado a la entrega del servicio por el cliente.

14. OBLIGACIONES DE LAS PARTES SPE EP Y EL OPERADOR POSTAL SELECCIONADO

Obligaciones del operador postal seleccionado:

- Garantizar la seguridad de la paquetería en el traslado y manipulación de los paquetes postales en su entrega a favor del legítimo consignatario o su red, en la cual el agente postal deberá asumir la responsabilidad completa del valor de indemnización en caso de robo, pérdida, hurto o expoliación de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Tratamiento de Quejas y Reclamos de MINTEL y a los Convenios Internacionales de la Unión Postal Universal, de acuerdo al siguiente detalle:

NORMATIVA	TIPO DE RECLAMO	ENVÍO LOCAL, NACIONAL Y/O INTERNACIONAL	
		Valor del flete de envío	
MINTEL	Retraso en la entrega del envío	Valor del flete de envío	
	Pérdida, daño y/o expoliación del envío	Envío asegurado	Valor íntegro del envío según póliza
		Envío declarado no asegurado	Valor declarado del envío+ flete del envío
		Envío no declarado y no asegurado	Valor del flete de envío
UPU	EMS	Documentos: 30 DEG+ Flete Mercadería: 130 DEG+ flete	
	Certificado	30 DEG + Flete	
	Paquete postal	4,5DEG x Kilogramo + 40DEG + Flete	
	E-commerce	Pérdida o daño: Valor de la factura de compra del cliente + valor de tarifa 3,49	
		Expoliación: Valor del artículo faltante	

- Remitir el reporte diario de las gestiones realizadas para la entrega de la paquetería.
- En caso de daño de algún vehículo, moto o camión en el momento de la entrega de la paquetería a la provincia y/o al cliente, el agente postal deberá proveer un vehículo sustituto que permita garantizar la entrega de la paquetería pendiente en los tiempos establecidos para e efecto.
- La flota vehicular del agente postal deberá contar con un sistema que permita monitorear a SPE EP las rutas utilizadas en tiempo real en la entrega de paquetería.
- En caso de que el agente postal deba devolver la paquetería que el cliente no la receipta luego de los dos intentos, esta deberá regresar a origen en las mismas condiciones en las que SPE EP le entregó.
- Dar cumplimiento cabal a lo establecido en el presente documento de acuerdo con los términos y condiciones del contrato.
- Cumplir la normativa enmarcada al servicio postal.

- El pago de la indemnización deberá ser efectuado por el agente postal al remitente, dentro del plazo de treinta (30) días desde que el agente postal acepta el reclamo o desde que es notificado por SPE.

Obligaciones de SPE EP:

- Designar a los administradores del contrato en apego a la normativa legal vigente, representados por el Supervisor del Centro Nacional de Clasificación para todo lo relacionado con el proceso de logística de entrega de paquetería postal de última milla, y por la Dirección de Canales y Servicio al Cliente para todo lo relacionado con el proceso de Contactabilidad.
- Dar solución a las peticiones y problemas que se presentaren en la ejecución del contrato, en un plazo tres de días contados a partir de la petición escrita formulada por el contratista.
- Entregar las bases de datos con los registros depurados en base al inventario existente.
- Llevar el control estadístico de la paquetería entregada por el agente postal y de la paquetería que fue devuelta a origen.
- Remitir los valores por concepto de indemnización al cliente en el caso de que el agente postal incumpla con los establecido en el presente documento.
- Para el caso, de ser necesario, previo el trámite legal y administrativo respectivo, celebrar los contratos complementarios modificando o generando nueva base concursal en un plazo quince días contados a partir de la decisión de la máxima autoridad.
- Se suscribirán las actas necesarias, siempre que se haya cumplido con lo previsto en la ley para la entrega recepción; y, en general, cumplir con las obligaciones derivadas del contrato.
- Llevar un proceso de recepción y control de quejas, las quejas ante el operador postal SPE que se reciban por parte del servicio prestado por el agente postal se presentarán por las siguientes causales:
 - a. Incumplimiento de los horarios de atención al usuario;
 - b. Inadecuado mantenimiento de los equipos; y,
 - c. Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega.
- Atención de reclamos. Los reclamos se presentarán por las siguientes causales:
 - a. Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal;
 - b. Retraso en el envío postal;
- En caso de pérdida, expoliación o avería de un envío postal con valor declarado por el usuario, por el cual se ha cancelado la correspondiente tasa de seguro, el remitente o el destinatario tendrá derecho a la indemnización que corresponderá a la devolución del valor declarado. Adicionalmente se sumará el valor cancelado por el flete del servicio contratado.

- En caso de retraso en la entrega de un envío postal por causas imputables al agente postal, el remitente tendrá derecho al reembolso del valor cancelado por el flete del servicio contratado.

15. GARANTIAS DEL PROCESO

Para seguridad del cumplimiento del contrato y para responder por las obligaciones que contrajeran a favor de terceros, relacionadas con el contrato, el adjudicatario, antes o al momento de la firma del contrato, rendirá garantías por un monto equivalente al diez por ciento del valor de cobro por gastos por representación de 50.000 paquetes conforme al siguiente detalle:

1. Garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, otorgada por un banco o institución financiera establecidos en el país o por intermedio de ellos;
2. Fianza instrumentada en una póliza de seguros, incondicional e irrevocable, de cobro inmediato, emitida por una compañía de seguros establecida en el país;

La renovación de la garantía se lo hará por lo menos con cinco (5) días de anticipación a su vencimiento, caso contrario servicios postales la podrá hacer efectiva sin más trámite.

Las garantías entregadas se devolverán cuando se suscriba el acta entrega recepción definitiva del contrato.

Se entregará la garantía que corresponda.

16. MULTA

Por cada día de retraso en la entrega de los paquetes, de acuerdo con el plazo establecido para el servicio de última milla, se le aplicará una multa diaria del 120% del valor de indemnización del paquete, el cual se lo estima de acuerdo al valor del FOB declarado; salvo casos de fuerza mayor o caso fortuito debidamente comunicados y justificados que sean aceptados por la contratante.

17. DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN ADJUNTAR A LA PROPUESTA

- Constitución de la compañía o sociedad
- Certificado RUC
- Nombramiento de Representante Legal
- Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Supercias e IESS
- Certificado de habilitación de operador postal emitida por el MINTEL

18. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	Nombres	Cargo	Firma
Elaborado por:	M.Sc. Ing. Eduardo Reinoso Gerente Nacional de Negocios	Presidente del Comité	
Elaborado por:	Mgs. Liang Lua Martínez Gerente Nacional de Operaciones	Miembro del Comité	
Revisado por:	Ec. Rubén Ballesteros Gerente Nacional Administrativo Financiero	Miembro del Comité	
Revisado por:	Dra. María Sol Acosta Director de Planificación (encargada)	Secretario del Comité/	