

BASES DE CONCURSO No. 004
EXPANSIÓN Y VENTAS DE SERVICIOS POSTALES A TRAVÉS DE PUNTOS
DE ACCESO CON OPERADORES POSTALES O AGENTES POSTALES
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”.*

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

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.”*;

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



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*

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



[Handwritten signature]

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:

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



- 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.

La Norma Técnica de Prestación del Servicio Postal Universal, en el artículo 4 habla sobre las especificaciones técnicas para la atención del Servicios Postal Universal, en donde, se enmarcan aspectos como la composición del servicio, accesibilidad, calidad y asequibilidad.

Dentro de la accesibilidad, se establecen criterio respecto a la cobertura geográfica y poblacional y los puntos de acceso, categorizando para este último, los tipos de oficinas que el Operador Postal debe tener:

“4.2.2 Puntos de acceso. - Se establece la siguiente categorización de los tipos de oficinas, con la siguiente nomenclatura:

Tipo de Oficina Puntos de acceso

Tipo A Sucursal

Tipo B Agencia

Tipo C Ventanilla flotante

Tipo D Franquicia

Tipo E Agenciado

Tipo F Patentado + buzón

Tipo G Punto de franqueo + buzón

4.2.2.1 Sucursal:

Oficina donde se ofrecen servicios al público y se desarrollan los procesos administrativos y operativos que comprenden: admisión, clasificación, encaminamiento, distribución y entrega de envíos u objetos postales.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

4.2.2.2 Agencia:

Oficina donde se ofrecen servicios al público y se desarrollan los procesos administrativos y operativos que comprenden: admisión, clasificación, y/o encaminamiento y distribución de envíos u objetos postales si así lo requiere.

4.2.2.3 Ventanilla Flotante:

Punto de atención móvil que brinda el servicio postal, venta de productos postales, en espacios de Entidades Públicas, proporcionados mediante convenios o alianzas estratégicas.

4.2.2.4 Franquicia:

Es la persona natural o jurídica quien en forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal por cuenta del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, como su negocio principal, en una zona geográfica determinada del territorio nacional. No tiene dependencia laboral con el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador.

4.2.2.5 Agenciado:

Es la persona natural o jurídica y que con sus propios recursos, se encarga de la promoción,

comercialización y prestación del servicio postal por cuenta del Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador, quien puede complementar su negocio principal a través del servicio postal, en una zona geográfica determinada del territorio nacional. No tiene dependencia laboral con el Operador Público del Servicio Postal Oficial del Ecuador.

4.2.2.6 Patentado + Buzón:

Es la persona natural o jurídica y que con sus propios recursos, se encarga de comercializar sellos postales y la admisión de correspondencia de hasta 2kg, y además consta de receptáculos instalados en lugares públicos, con la finalidad de que los ciudadanos, turistas nacionales y extranjeros depositen sus envíos las 24 horas del día.

4.2.2.7 Punto de franqueo + Buzón:

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Son todas aquellas personas naturales o jurídicas que tienen o no un local comercial y desean comercializar: sellos postales, cartillas filatélicas y postales prefranqueadas a sus clientes o personas del sector donde se encuentren ubicadas. El receptáculo se encontrará en el lugar donde el punto de franqueo desarrolla sus actividades.”

Así mismo se han identificado dentro del mismo documento, las áreas de superficie de cada uno de los tipos de puntos de acceso:

“Se debe considerar que las áreas de superficie solicitadas para el funcionamiento de los diferentes tipos de oficina dependen también de la ubicación geográfica del sector comercial, en donde por las características de los locales no se pueda cumplir con las medidas solicitadas y se deba colocar una nueva oficina en una superficie menor.

Tipo de Oficina Medidas

Tipo A N/A

Tipo B mínimo 30 mts²

Tipo C mínimo 5 mts²

Tipo D mínimo 30 mts²

Tipo E mínimo 5 mts²

Tipo F mínimo 3 mts²

Tipo G mínimo 3 mts²”

Así también la Ley General de los Servicios Postales en el artículo 30 informa en las atribuciones especiales del operador designado:

“1. Acceso preferente y provisión de espacios adecuados destinados a las actividades de encaminamiento de los envíos postales, en las estaciones de ferrocarriles, terminales terrestres y los puertos y aeropuertos.

2. Tener preferencia en el despacho para el control aduanero de los envíos postales, sin que ello signifique el incumplimiento de las disposiciones aduaneras pertinentes; el operador postal designado no asumirá responsabilidad alguna por las declaraciones de aduana, cualquiera sea la forma en que estas sean formuladas, ni por las decisiones adoptadas por los servicios de aduana al efectuar la verificación de los envíos postales sujetos a control aduanero.

3. Instalar buzones destinados al depósito de envíos postales, de conformidad con las ordenanzas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

4. Elaborar el Plan Anual de Emisiones Postales.

5. Emitir el material filatélico.”

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



pág. 7
República
del Ecuador



A través de la Resolución Nro. ARCP-DE-2019-47, el director ejecutivo Encargado, de la Agencia de Regulación y Control Postal, reformó el Reglamento de Relaciones entre Operadores Postales y Agentes Postales, expedido mediante Resolución Nro. ARCP-DE-2017-68 de fecha 29 de diciembre de 2017 publicado en el Registro Oficial Nro.169 del 26 de enero del 2018, en donde, estableció:

“Agenciado: Personal natural o jurídica que tiene su negocio como complemento de forma independiente y con sus propios recursos, se encarga de la promoción, comercialización y prestación del servicio postal por cuenta de un operador postal.

Licencia de funcionamiento: Es el acto administrativo por el que se le faculta a un operador postal la apertura y el funcionamiento legal de una oficina o de un proceso postal, sujeta a verificación a través de inspecciones de control realizadas por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Permiso de operación postal: Es el acto administrativo mediante el cual el Estado permite a una persona natural o jurídica, pública o privada, nacional o extranjera, luego del cumplimiento de los requisitos exigidos, la prestación de servicios postales en un área geográfica determina por un plazo establecido.”

Art.4.- Contratos para el Desarrollo de 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 el exterior, los operadores postales podrán celebrar contratos o acuerdos entre si o con personas naturales o jurídicas que tengan relación con las actividades postales.

Art. 5.- Agente Postal Autorizado. - 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,

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



República
del Ecuador



franquicia o patente, para efectos de control y seguimiento de la Agencia de Regulación y Control Postal se denominarán Agentes Postales Autorizados.

Art.6.- Clasificación de los Agentes Postales Autorizados. - Los agentes postales autorizado se clasifican en:

(...) b) Comisionista multimarca: Es el Operador postal o la persona natural o jurídica que resta 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 para dos o más operadores postales.

Art.11.- Servicios Postales de los Agentes Postales Autorizados. - El Agente Postal Autorizado, podrá ejecutar servicios del operador postal como: admisión, clasificación, distribución o entrega de un envío postal, para lo cual deberá contar con la respectiva licencia de funcionamiento por cada oficina, documento que le facultará realizar los servicios y modalidad declarada a la Agencia de Regulación y Control Postal.

EL Agente Postal Autorizado se encuentra prohibido de brindar un servicio y actividades postal diferencia al que se encuentra autorizado en la licencia de funcionamiento emitida por la Agencia de Regulación y Control Postal.

Art.12.- Tarifas de los Agentes Postales Autorizados. - Se prohíbe la variación de tarifas entre operadores postales y agentes postales autorizados, la Agencia de Regulación y Control Postal verificará el cumplimiento de los tarifarios en las oficinas de los Agentes Postales Autorizados a nivel nacional.

Por otro lado, con Resolución No. MINTEL-STAP-TH-0013-2021 de 19 de mayo de 2021, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información resuelve otorgar a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP como Operador Postal con sustento en los numerales 8 y 16 del artículo 13 de la Ley General de los Servicios Postales, la operación de servicios postales de admisión, clasificación, distribución y entrega, en categoría de operación internacional y para que realice las actividades postales de: envíos express documentos, envío express paquetería, masivo, volanteo, valija diplomática, transporte y giros postales.

A través de la Resolución Nro. SPE EP-GG-2022-0016-R de fecha 24 de agosto 2022 la Gerencia General, resolvió delegar al Gerente Nacional de Negocios las siguientes actividades:

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



pág. 9
República
del Ecuador



- “Artículo 1.- DELEGAR a el/la Gerente Nacional de Negocios o quien haga sus veces:*
- 1. Coordinar la elaboración del Plan General de Negocios, Expansión e Inversión de las direcciones a su cargo en función de las políticas, estrategias y lineamientos emitidos por el Directorio y la Gerencia General*
 - 2. Coordinar la elaboración del Plan de trabajo de la Gestión de Canales y Servicio al Cliente, para garantizar la cobertura postal y atención ciudadana oportuna a nivel nacional;*
 - 3. Verificar el cumplimiento de las estrategias y lineamientos comerciales en los puntos de acceso autorizados por la empresa;*
 - 4. Gestionar y administrar el presupuesto asignado a la Gerencia Nacional de Negocios en coordinación con la Gerencia Nacional Administrativa Financiera y las direcciones bajo su cargo;*
 - 5. Disponer la actualización de la información acerca de los resultados y comportamiento de segmentos del mercado, amenazas, oportunidades y proyecciones;*
 - 6. Realizar el seguimiento y monitoreo de captación, incremento y fidelización de clientes;*
 - 7. Coordinar la elaboración de informes sobre la gestión de las áreas a su cargo que se presentarán trimestralmente a la Gerencia General;*
 - 8. Disponer el análisis periódico del cumplimiento de metas de ingresos y tomar correctivos de ser necesario;*
 - 9. Definir las relaciones comerciales específicas y estrategias de negocio competitivas que permitan la venta de productos o servicios postales que cubran las necesidades de los usuarios.*
 - 10. Dirigir la suscripción de contratos de prestación de servicios de nuevos clientes;*
 - 11. Controlar y asegurar de manera continua el cumplimiento del plan de ventas, para generar alertas de funcionalidad y rentabilidad de los productos y servicios empresariales;*
 - 12. Las demás que la Máxima Autoridad disponga.”*

El 24 de noviembre 2021 la máxima autoridad a través de la Resolución SPE EP-2021-001-E resolvió:

“Artículo 1.- Mantener el tarifario emitido mediante la Resolución No CDE EP-2017-022 de 03 de febrero de 2017, CDE-EP-CDE-EP-2019-0011-R del 15 de mayo 2019 y en la Resolución N° 581-2014 emitida el 21 de octubre de 2014, para los paquetes SPU, e-commerce y todos los servicios asociados a libre competencia para el tarifario 2021, de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, hasta que culmine la revisión del actual tarifario y se concrete el estudio de un nuevo tarifario.”

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

Del mismo modo, el Reglamento de los Servicios Postales en Régimen de Libre Competencia, establece:

Art. 4.- Tarifas. - “Los operadores postales establecerán libremente las tarifas de los servicios ofertados. Sin embargo, cuando la Agencia de Regulación y Control Postal así lo compruebe mediante un estudio económico, podrá fijar tarifas a uno o varios operadores o para todo un servicio, mediante metodologías que consideren los costos, el rendimiento objetivo de inversiones o la demanda, entre otras, cuando se presente alguna o algunas de las siguientes circunstancias como consecuencia de acciones ilegítimas:

- a) Monopolio u oligopolio en un determinado mercado*
- b) Existencia de un operador postal con poder de mercado*
- c) Cuando existan acuerdos o prácticas concertadas que provoquen incrementos de las tarifas.*
- d) Prácticas de abuso de poder de mercado tales como precios predatorios, compresión de márgenes, entre otras.*

La fijación de las tarifas será transitoria y se impondrá sin perjuicio de las facultades de control y sanción de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.

La Agencia de Regulación y Control Postal controlará la aplicación de las tarifas.”

1.2. DESCRIPCIÓN DE NECESIDAD. –

Servicios Postales del Ecuador propone poner a disposición de los usuarios los servicios postales actuales a través de puntos de acceso establecidos para tal efecto y así cumplir con los presupuestos asignados para el año 2022; así como brindar atención desde y hacia las 24 provincias del país.

En la actualidad Servicios Postales del Ecuador, cuenta con 4 puntos de acceso desde donde se brinda atención en Pichincha y Guayas. De los cuales 3 están ubicados en Quito y 1 en Guayaquil.

Sin embargo, debido a la alta demanda de entrega de paquetes postales que se han gestionado a través de los puntos de acceso; 62.704 paquetes postales en 4 agencias, durante el año 2022; sin embargo, se han entregado 28.710 paquetes postales desde estos puntos, es decir, 46% de lo que permanece en agencia

La gestión de entrega que se muestra en la tabla No.1, corresponde a varios factores, tales como:

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

- Varios sistemas para manejo en puntos de acceso que ocasiona tiempos de atención altos
- Al tener tiempos de atención altos, clientes desisten del servicio
- Falta de talento humano en la atención y ubicación de paquetes dentro de los puntos de acceso.

Considerando lo antes expuesto, actualmente Servicios Postales no cuenta con la capacidad operativa instalada ni de recursos humanos necesarios que permitan agilizar los procesos de entrega a través de los puntos de acceso y de que los mismos no suplen la demanda en todos los sectores, al menos de las principales provincias se ha visto la posibilidad de realizar alianzas con operadores postales que permitan la ampliación en los canales o puntos de acceso para así facilitar el intercambio de correspondencia con el usuario y brindar accesibilidad a los usuarios del servicio postal.

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. (...)*”

Servicios Postales del Ecuador ha considerado dentro del modelo de operación la intervención de agentes postales autorizados para la prestación del servicio postal

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



pág. 12
República
del Ecuador



universal; esto apalancado en el Reglamento entre Operadores Postales, para el desarrollo de uno o varios procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de paquetería postal para exportación e importación.

Bajo ese contexto, y con la finalidad de cumplir el presupuesto asignado, es importante incorporar a la red del servicio postal, puntos de acceso en donde el usuario final pueda, realizar la admisión de paquetes postales de los servicios que la Empresa Pública presta; en especial los servicios EMS y Exporta fácil como expedición internacional.

Es importante mencionar que, para lograr dicha coordinación con operadores postales, se he establecido el procedimiento de gestión y el modelo operativo, detallado más adelante, en donde, se han marcado frecuencias de entrega y retiro de paquetes postales en función de los tiempos establecidos para expedición; así como el proceso de facturación de los valores que se recauden en los puntos.

También, es importante que, dentro del modelo de operación a través de estos operadores postales, se realice a respectiva socialización a través del operador postal, así como de Servicios Postales del Ecuador con la finalidad de que el usuario conozca los puntos de acceso que existirá dentro del contrato con el operador de admisión.

2. OBJETO DE CONTRATACIÓN. -

Selección de un Operador de postal autorizado para incrementar y fortalecer la cobertura operativa y comercial de la Empresa Pública Servicios Postales SPE E.P., por medio de apertura de puntos de acceso a nivel nacional; reduciendo costos por operatividad en la zona de afluencia donde actuarán los mismos; generando así mayores ingresos para la EP.

3. OBJETIVOS. -

- Aperturar puntos de acceso por etapas, para la expedición internacional de envíos postales que contienen 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.
- Ampliar los canales o puntos de acceso para así facilitar el intercambio de correspondencia con el usuario y brindar accesibilidad a los usuarios del servicio postal, generando así más ingresos a beneficio de Servicios Postales del Ecuador.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



4. ALCANCE. -

Servicios Postales del Ecuador ha considerado dentro del modelo de operación la intervención de agentes postales autorizados para la prestación del servicio postal universal; esto apalancado en el Reglamento entre Operadores Postales, para el desarrollo de uno o varios procesos de admisión, clasificación, distribución y entrega de paquetería postal para exportación e importación.

Bajo ese contexto, y con la finalidad de cumplir el presupuesto asignado, es importante incorporar a la red del servicio postal, puntos de acceso en donde el usuario final pueda, realizar la admisión de paquetes postales de los servicios que la Empresa Pública presta; en especial los servicios EMS y Exporta fácil como expedición internacional.

Es importante mencionar que, para lograr dicha coordinación con operadores postales, se ha establecido el procedimiento de gestión y el modelo operativo, detallado más adelante, en donde, se han marcado frecuencias de entrega y retiro de paquetes postales en función de los tiempos establecidos para expedición; así como el proceso de facturación de los valores que se recauden en los puntos.

También, es importante que, dentro del modelo de operación a través de estos operadores postales, se realice a respetiva socialización a través del operador postal, así como de Servicios Postales del Ecuador con la finalidad de que el usuario conozca los puntos de acceso que existirá dentro de la alianza con el operador de admisión y recaudación.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO. -

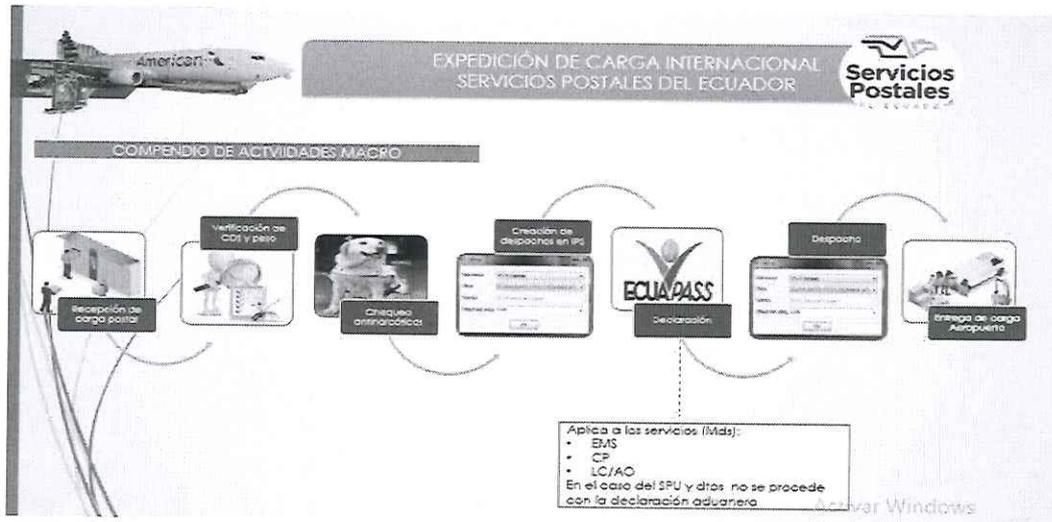
Los procesos que llevará el agente postal, para el arranque de la operación de admisión internacional a través de nuevos puntos de acceso, de los dos servicios: EMS y Exporta Fácil, son:

5.1. Recepción de envíos EMS/ Exporta fácil en puntos de acceso

Desde la Gerencia Nacional de Operaciones y la Gerencia Nacional de Negocios, se realizarán los análisis respectivos para identificar los puntos operativos y comerciales para la apertura de puntos de acceso, con los que cuente el agente postal; quien deberá contar con presencia en todas las provincias del territorio continental, siguiendo el siguiente proceso operativo:



Ilustración 1: Proceso de expedición planificado



Elaborado por: Dirección de Operaciones Postales
Fuente: Propuesta modelo operativo 2021

En relación al crecimiento de la carga se pretende proceder con retiro y expedición de manera diaria, por otra parte, si se presenta un aumento de los puntos de retiro (proceso Pick-Up), el presente cronograma no variaría.

Para lo cual, Servicios Postales del Ecuador deberá realizar las siguientes actividades:

- Coordinación de encaminamientos agencias SPE-EP y puntos de acceso
- Proceso de Pick-up
- Control en sistemas de despacho y arribo de carga al Centro de Clasificación Quito-Guayaquil
- Recepción y verificación de envíos físicos y su integridad (que no muestre signos de estar violentado)
- Ingreso a rayos X
- Clasificación física por destino y aerolíneas
- Conteo de envíos e ingreso a base de datos

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

- Pesaje físico de los envíos
- Chequeo antinarcóticos
- Verificación de la carga por destino luego del chequeo antinarcóticos
- Verificación de la declaración aduanera realizada desde el cliente y sus documentos de acompañamiento
- Elaboración de base de datos
- Generación y colocación de DAE en despacho
- Despacho en sistema IPS
- Obtención de formularios del sistema para archivo y entrega de carga: CN31-33-38; CP72-CP78; E2
- Coordinación con Aduana y Seguridad Postal para verificación y emisión de alertas respectivas
- Colocación de precintos en carga postal (1 abierto y 1 cerrado)
- Verificación del proceso realizado, emisión de pre alertas con escaneo en formato pdf de carátulas CN35
- Traslado de carga
- Retiro del personal de Aduana desde sus instalaciones ubicadas en Tabacarcen
- Información y turno sobre andén para ingreso de carga (American Airlines)
- Ingreso de carga en andén
- Entrega de WARE HOUSE
- Reintegro de personal de aduana a su lugar de trabajo
- Verificación de antinarcóticos
- Cierre de precintos
- Solicitud de MRN
- Corrección del manifiesto de carga CME
- Regularización de CME
- Monitoreo de arribo de carga en sistema QCS a las oficinas postales destinos
- Elaboración de reportes para cuentas Internacionales (ingreso diario)
- Verificación de tiempos de arribo y solicitud de pruebas de entrega POD

Por lo que, Servicios Postales del Ecuador ha definido los siguientes días de retiro y expedición a través de los puntos de acceso:

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

PROCESO	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
RETIRO	X	X	X	X	X
EXPEDICIÓN		X			X

Elaborado por: Dirección de Operaciones Postales

Fuente: Propuesta modelo operativo 2021

En relación al crecimiento de la carga se pretende proceder con retiro y expedición de manera diaria, por otra parte, si se presenta un aumento de los puntos de acceso (proceso Pick-Up), el presente cronograma no variaría.

Así también, el agente postal autorizado, dentro del puntos de acceso ofertará el servicio postal al cliente e indagará respecto a las necesidades del servicio. Una vez identificado el cliente deberá registrarse en la página de SI POSTAL (para envíos EMS) y Exporta Fácil. Deberá llenar los campos solicitados e imprimir las guías EMS y los documentos de sustento que el sistema arrojará, como son:

- Guía CN23- Declaración de aduana
- Factura comercial del contenido del envío
- Declaración de exportación
- Declaración aduanera de exportación (Para envíos Exporta Fácil)
- Documentos adicionales que requiere el paquete en función del contenido y a las exigencias del país de destino (el cliente deberá conocer las restricciones de destino, de acuerdo a las estipulaciones en la guía CN23)

Una vez, el cliente haga el proceso de impresión de todos los documentos, puede acercarse a los puntos del agente postal, en donde, deberán entregar el envío postal abierto. Una vez recibido el documento o el envío postal; el personal de puntos de acceso deberá confirmar el registro efectuado por el cliente y confirmar que la información ingresada coincide con lo entregado físicamente por el cliente.

Al igual que el caso anterior; si el cliente requiere el servicio, Exporta Fácil, el mismo, deberá haber llenado previamente la declaración de exportación; caso contrario el personal del punto de acceso deberá ingresar a la página institucional del proyecto Exporta Fácil para realizar el proceso de registro y llenado de información.

Personal del punto de acceso deberá corroborar la información que el cliente entregue y confirmará que el contenido este de acuerdo a las declaraciones. Bajo ningún concepto, el operador del punto de venta podrá llenar la información por el cliente para el servicio EMS.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signature and initials in blue ink.

Una vez se realice el proceso, desde el punto de acceso se generará un despacho; el cual deberá ser entregado al personal de operaciones; para que el personal de operaciones al momento de recepción del envío postal cargue la información en el sistema interno postal (IPS-CDS) y con eso proceder con el despacho a destino.

5.2. Proceso financiero- pago comisiones

De acuerdo al procedimiento que, Servicios Postales ha identificado, todos los valores recaudados por parte del agente postal, producto del cobro por el servicio, deberán ser transferidos diariamente a la cuenta del Banco Central de Servicios Postales del Ecuador. Una vez, Servicios Postales constate que el dinero transferido ha sido acreditado a la cuenta, procederá con la devolución al agente postal autorizado, del 15% de todo lo cobrado al cliente.

El agente postal autorizado realizará la recaudación y transferirá diariamente en la cuenta recaudadora los valores al Banco Central de Servicios Postales.

El agente postal autorizado deberá entregar, a la contraparte técnica, un reporte diario de todas las transacciones para conciliación de valores transferidos.

Luego de recibido el reporte, quincenalmente, se deberá realizar la conciliación de los pagos por parte de SPE, para consignación del 15% del total recaudado por el agente postal autorizado.

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD

De acuerdo al Plan General de Negocios, Expansión e Inversión; aprobado por el ente rector, Servicios Postales del Ecuador, tenía prevista la operación a través de los Centros de Tratamiento Postal ubicados en: Azuay, Santo Domingo, Napo y Chimborazo; sin embargo, los mismos no se encuentran operativos debido a la falta de parque automotor que permita realizar encaminamientos, sumado a la imposibilidad de contratación de personal para la atención en dichos puntos.

Esta estructura de los Centros de Tratamiento Postal, permitirían encaminar los despachos tanto de admisión como de expedición a través de agentes postales autorizados, sin embargo, el modelo operativo refería el pago de comisiones a los aproximadamente 34 agentes postales a nivel nacional, por lo que, financieramente existen otras necesidades de seguros, mantenimiento al parque automotor; servicios básicos, etc.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



[Handwritten signature and initials]

Así también dentro del Plan de Negocios y como objetivo comercial específico se estableció el incrementar los ingresos mediante la activación y diversificación de servicios, a través de alianzas para la implementación y desarrollo de servicios rentables, como oportunidades nuevas de negocio. Con lo cual, se hace necesaria la expansión de puntos adicionales para esta EP, y cumplir con el presupuesto de ventas que más adelante se detalla.

Adicionalmente, dentro de las Estrategias de Marketing se buscó potenciar ciertos servicios por la expectativa de crecimiento postal como es el EMS y el servicio Exporta Fácil (siendo este último un programa de gobierno) y así cumplir con el presupuesto de ventas 2022 aprobado dentro del mismo instrumento.

De acuerdo al Boletín estadístico presentado por MINTEL respecto al comportamiento del sector postal durante el primer semestre del año 2022 y en relación al primer semestre del año 2021, la facturación por documentos postales y paquetería nacional presentó un decrecimiento del 4% (0,6 MM USD) y del 2% (0,7 MM USD) respectivamente. Así también como los documentos postales internacionales en donde, se presentó un crecimiento del 1% (0,1 MM USD) y en paquetería internacional un decrecimiento del 32% (12 MM USD).

Por otro lado, respecto a las piezas procesadas y a su evolución de los envíos postales se evidenció un crecimiento del 12% (2,5 MM) en relación al mismo período del año anterior.

El mismo documento muestra que, las empresas Courier y de mensajería especializada tuvieron un crecimiento del 16% (1,3 MM de piezas procesadas) y 16% (1,6 MM de piezas procesadas) respectivamente, en relación al mismo período del año anterior. Convirtiéndose en una nueva oportunidad para el operador postal respecto al procesamiento de piezas.

Ilustración 2: Evolución comparativa de envíos postales- Envíos postales por tipo de operador

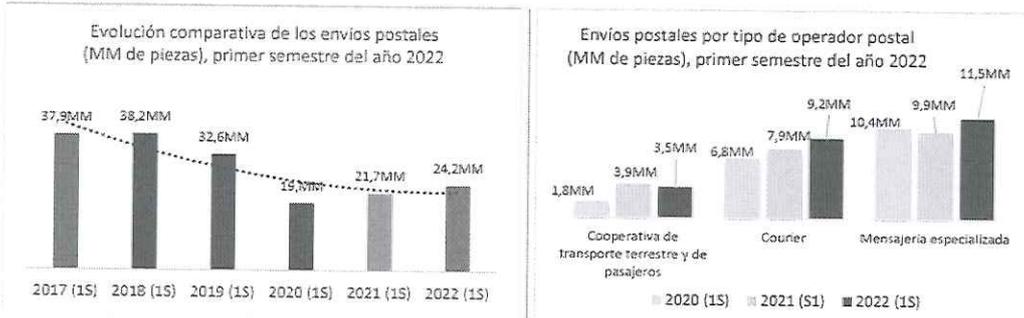
Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec





Elaborado por: MINTEL

Fuente: Boletín estadístico del sector postal ecuatoriano- I semestre 2022

Es importante considerar que, dentro del análisis que se ha realizado a través del ente rector, existe una evolución de envíos postales por tipo y por categoría; en donde, se evidencia que el número de envíos postales internacionales en el primer semestre del 2022 fue de 1,2 MM de piezas procesadas, de los cuales el 68% corresponden a paquetería entrante, es decir, servicios de admisión internacional; (844.165 piezas procesadas) y el 25% a paquetería saliente, expedición internacional, (305.914 piezas procesadas).

Se debe considerar, que existe en paquetería entrante al país de la cual y de acuerdo a la información recabada por el ente rector, se facturó 26 MM USD por paquetería internacional, de los cuales el 16% (4,8 MM USD) corresponde a comercio electrónico. El 28% de la paquetería postal de categoría internacional (0,3 MM) es de origen e-commerce con respecto al total (1,15 MM), existiendo un mercado que debe ser plenamente explorado y explotado por el Servicio postal ecuatoriano.

Con los antecedentes del comportamiento del mercado respecto a los servicios de e-commerce y expedición internacional; Servicios Postales del Ecuador propone poner a disposición de los usuarios los servicios postales actuales a través de puntos de acceso establecidos para tal efecto y así cumplir con los presupuestos asignados para el año 2022; así como brindar atención desde y hacia las 24 provincias del país.

En la actualidad Servicios Postales del Ecuador, cuenta con 4 puntos de acceso desde donde se brinda atención en Pichincha y Guayas. De los cuales 3 están ubicados en Quito y 1 en Guayaquil.

Sin embargo, debido a la alta demanda de entrega de paquetes postales que se han gestionado a través de los puntos de acceso; 62.704 paquetes postales en 4 agencias, durante el año 2022; sin embargo, se han entregado 28.710 paquetes postales desde estos

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



pág. 20
República
del Ecuador

Handwritten signatures and initials in blue ink.

puntos, es decir, 46% de lo que permanece en agencia; como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1: Comportamiento de paquetes postales en agencias a octubre 2022

PUNTOS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	TOTAL
Ag. Pusuquí	727	335	553	152	3.426	3.179	1.990	1.711	1.752	2.425	16.250
Ag. Sauces	8.564	8.709	4.019	1.114	1.049	955	2.210	1.185	1.669	1.750	31.224
CCNU	153	172	338	524	148	196	383	808	2.015	3.889	8.626
Ag. Chimbacalle	1.153	472	287	152	419	89	142	391	912	2.587	6.604
TOTAL	10.597	9.688	5.197	1.942	5.042	4.419	4.725	4.095	6.348	10.651	62.704
ENTREGAS	3.280	1.782	2.452	2.152	1.502	1.878	3.323	2.724	4.139	5.478	28.710
% ENTREGA	31%	18%	47%	111%	30%	42%	70%	67%	65%	51%	46%

Elaborado por: Dirección de Canales y Servicio al Cliente
Fuente: Reporte TICS

La gestión de entrega que se muestra en la tabla No.1, corresponde a varios factores, tales como:

- Varios sistemas para manejo en puntos de acceso que ocasiona tiempos de atención altos
- Al tener tiempos de atención altos, clientes desisten del servicio
- Falta de talento humano en la atención y ubicación de paquetes dentro de los puntos de acceso.

De acuerdo a la aprobación del Plan General de Negocios Inversión y Expansión del 2022; en donde se aprueban las ventas programadas para el año 2022 se tiene prevista la comercialización de los servicios que se muestran a continuación:

Tabla 2: Ventas programadas Plan de Negocios 2022

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

LÍNEAS DE NEGOCIOS	DICIEMBRE	TOTAL
SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES USD		
Envíos Express de documentos y paquetería (EMS) internacional	\$ 8.957,13	\$ 16.484,13
TOTAL	\$ 8.957,13	\$ 16.484,13

Elaborado por: Dirección de Marketing y Ventas
Fuente: Plan General de Negocios, Inversión y Expansión

Es importante mencionar que las mismas fueron aprobadas bajo un esquema de trabajo a través de la operativización e implementación de toda la red operativa y de expansión. Sin embargo y debido a que Servicios Postales del Ecuador no cuenta con todo el recurso, se ha considerado establecer una relación entrega operadores postales a través de ciertos puntos requeridos (al menos 23 puntos a nivel de Quito y Guayaquil- en una primera fase) y al menos 1 o 2 puntos a nivel provincial para el procesamiento a futuro de carga postal adicional.

Como se mencionaba en el párrafo anterior, se realizará el proceso de agentes postales autorizados a través de despliegue en fases de operación en función del comportamiento del mercado y a la realidad de la empresa, por lo que se ha considerado un presupuesto inicial de venta de los servicios EMS y Exporta Fácil a través de los agentes postales, de acuerdo, a la siguiente tabla:

Tabla 3: Proyección de ventas para agentes postales autorizados

LÍNEAS DE NEGOCIOS	DICIEMBRE	TOTAL
SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES USD		
Envíos Express de documentos y paquetería (EMS) internacional	\$ 8.957,13	\$ 8.957,13
Envíos Express de paquetería (EMS) internacional-Exporta Fácil	\$ 5.800,00	\$ 5.800,00
TOTAL	\$ 14.757,13	\$ 14.757,13

Elaborado por: Dirección de Marketing y Ventas
Fuente: Histórico ventas Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

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



Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.

Se debe considerar que, para la expedición de envíos postales a través del Servicio EMS, se analizó un aumento del 65%, en relación a la cantidad de puntos operativos que existirán a través del agente postal autorizado. De igual manera, el presupuesto de ventas analizado únicamente corresponde al primer mes de arranque; debido a que se tiene previsto para el siguiente año poder ampliar la cobertura en más puntos. Trabajos que se realizarán con el agente postal autorizado.

Ante lo expuesto en tabla No.4, se ha considerado la siguiente estimación de piezas a procesar para el mes de diciembre en estos servicios:

Tabla 4: Proyección de piezas a diciembre 2022

LÍNEAS DE NEGOCIOS	DICIEMBRE	TOTAL
SERVICIOS POSTALES INTERNACIONALES USD		
Envíos Express de documentos y paquetería (EMS) internacional	357	357
Envíos Express de paquetería (EMS) internacional-Exporta Fácil	100	100
TOTAL	457	457

Elaborado por: Dirección de Marketing y Ventas

Fuente: Histórico ventas Empresa Pública Correos del Ecuador CDE EP

De igual manera, es importante mencionar que estas cifras pueden incrementar, en función del comportamiento del mercado y la aceptación de los servicios ofertados por parte del Operador Postal; sin embargo, las mismas se convierten en exigibles al arranque de la operación con el agente postal autorizado.

Adicional, se debe considerar que el Plan de Negocios 2022, consideró arrancar con el servicio Exporta Fácil para el año 2023; por lo que, Servicios Postales del Ecuador no cuenta con un histórico de piezas a procesar y se ha considerado la cantidad de 100 paquetes al mes, dentro de al menos 23 puntos que el agente postal deberá tener en Quito y en Guayaquil a la firma del contrato.

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



El operador postal o el agente postal autorizado, deberá contar con puntos de acceso realizar la recepción de documentos y paquetes postales; siguiendo los procesos operativos que le sean entregados por parte Servicios Postales del Ecuador, y siguiendo con las obligaciones que se muestran a continuación con la finalidad de brindar al usuario alternativas adicionales para el despacho de sus envíos postales y de esta manera permitir que el servicio postal universal sea accesible para el usuario.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN

El presente proceso de selección para incrementar y fortalecer la cobertura operativa y comercial de la Empresa Pública Servicios Postales SPE E.P., por medio de apertura de puntos de acceso del agente postal autorizado a nivel nacional; reduciendo costos por operatividad en la zona de afluencia donde actuarán los mismos es de 365 días calendarios contados a partir de la suscripción del contrato.

9. REQUISITOS MÍNIMOS

PERSONAL TÉCNICO / EQUIPO DE TRABAJO / RECURSOS

9.1. Personal Técnico:

9.1.1. Operador de punto de venta: Apoyar en el cumplimiento de los procesos de venta y facturación en el punto de acceso cumpliendo las siguientes actividades:

- Realizar la recepción de la correspondencia y/o paquetería cumpliendo con los procedimientos operativos establecidos.
- Apoyar en el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos para puntos de acceso de los procesos de admisión y servicio al cliente.
- Incentivar el uso de los productos y servicios que ofrece Servicios Postales del Ecuador en el punto de venta.

Realizar el envío diario de las ventas realizadas en los puntos de acceso por servicio.

También se deberá, acreditar al menos 2 años de experiencia en atención al cliente y en actividades relacionadas al manejo de paquetería y servicios de Courier a nivel nacional e internacional.

El oferente deberá contar con puntos de acceso en al menos 23 locaciones ubicadas en Quito y Guayaquil.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



9.2. Equipo de Trabajo:

9.2.1. **Counter de atención:** El oferente deberá contar en cada uno de los puntos de acceso con counter y que cuente con las seguridades respectivas.

9.2.2. **Equipos de computación:** Cada punto de atención del oferente deberá contar con equipos de computación para la prestación del servicio postal.

9.2.3. **Herramientas para admisión:** Cada punto de acceso deberá contar con balanzas digitales o no digitales.

9.2.4. **Cámaras de seguridad:** El oferente deberá contar con cámaras de seguridad en sus puntos de acceso o en los establecimientos en los que opera.

9.3. Recursos:

9.3.1. Tecnológicos: El oferente deberá contar con:

- Seguridad de integración de información: SSL, white list, TOKEN de acceso.
- Ambiente de TEST o pruebas para revisar los cambios antes de salir al ambiente de producción.
- Contacto de soporte técnico para la revisión de eventualidades de integración.
- Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.

9.4. PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN

La propuesta deberá estar redactada en español, y será válida por un periodo mínimo de 90 días.

9.4.1 Experiencia general mínima

TIPO	TEMPORALIDAD	NÚMERO DE PROYECTOS
Contrato de recepción de encomiendas o paquetería postal	15 años	2 contratos, proyectos o licitaciones

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



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

Se le asignará 60 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 40 puntos el cual será asignado de la siguiente manera.

Se le asignará el mayor puntaje a la propuesta que oferte la mayor cobertura de puntos de acceso a nivel nacional; a mayor cantidad de puntos de acceso, mayor puntaje.

La propuesta deberá proponer el porcentaje de comisión solicitado por el proceso de admisión para expedición internacional.

10. PUNTUACIÓN:

Para efectos de calificación de las ofertas presentadas, para las ventas de servicios postales a través de puntos de acceso con operadores postales o agentes postales, se ha considerado realizar la siguiente puntuación:

Parámetro	Puntaje
Experiencia específica	60
Propuesta del valor del servicio (puntos de acceso)	40
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.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



País: 26
República
del Ecuador

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

La entrega de la información que contenga la propuesta deberá ser entregado en formato digital al correo electrónico: admin@serviciopostal.gob.ec; el asunto debe contener el número de la base concursable y la razón social del oferente.

Desde el 30 de noviembre de 2022 hasta la vigencia de la publicación de la convocatoria en la página institucional de Servicios Postales del Ecuador.

Dentro de la calificación de las propuestas, Servicios Postales del Ecuador, podrá analizar la gestión que realizará el operador postal o agente postal en cualquiera de sus fases de admisión, clasificación y distribución de la paquetería postal.

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 genera la erogación de recursos públicos a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador, a través del pago por comisión; que deberá ser realizado de manera quincenal en conjunto con el agente postal autorizado.

13. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El agente postal autorizado realizará la recaudación y transferirá diariamente en la cuenta recaudadora de valores del Banco Central de Servicios Postales.

El agente postal autorizado deberá entregar, a la contraparte técnica, un reporte diario de todas las transacciones para conciliación diaria de los valores transferidos.

Quincenalmente, se deberá realizar la consignación del 15% del total recaudado por el agente postal autorizado.

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

Obligaciones del operador postal- agentes postal autorizado seleccionado:

1. Realizar el proceso de admisión de los envíos postales de acuerdo a los procesos entregados por parte del Operador Designado.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



Handwritten signatures and initials in blue ink.

2. Realizar el cobro de las tarifas vigentes establecidas en el tarifario de Servicios Postales del Ecuador.
3. Cumplir con las obligaciones de los agentes postales autorizados de acuerdo al Reglamento de Relación entre Operadores Postales.
4. Seguridad de integración de información: SSL, white list, TOKEN de acceso.
5. Ambiente de TEST o pruebas para revisar los cambios antes de salir al ambiente de producción.
6. Contacto de soporte técnico para la revisión de eventualidades de integración.
7. Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.
8. Contar con puntos de acceso de acuerdo al requerimiento de Servicios Postales del Ecuador.
9. Contar con un registro de los clientes atendidos en los puntos de acceso.
10. Prestar el servicio una vez finalizada la integración de los sistemas posterior a la suscripción del contrato.
11. Garantizar la seguridad de la paquetería por el tiempo que dure la custodia de los paquetes en los puntos de acceso, 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	
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	

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuquí)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



12. Contar con una póliza de responsabilidad civil vigente que cubra a los envíos postales; en caso de pérdida, expoliación o daño de los mismos.
13. La reiteración de pérdida, expoliación o daño de los envíos postales; podría causar la terminación del contrato, al superar el 1% de la cantidad de envíos postales procesados por agente postal autorizado.
14. El pago de la indemnización deberá ser efectuado por el agente postal a Servicios Postales, dentro del plazo de (30) días desde que el agente postal acepta el reclamo o desde que es notificado por SPE.
15. Contar con cámaras de seguridad dentro de cada uno de los puntos propios de venta.
16. Brindar el apoyo para las inspecciones de paquetería por parte de Seguridad Postal y Policía Antinarcóticos (CRAC)
17. Todos los puntos de acceso deberán contar con espacios para colocar publicidad de Servicios Postales del Ecuador. (banner o afiches A4; o volantes; o vibrines y afiches de las tarifas de los servicios).
18. El agente postal deberá publicitar en todos sus medios disponibles, la suscripción del contrato con Servicios Postales del Ecuador y el alcance de los servicios postales.

Obligaciones de SPE EP:

1. Proveer acceso al sistema de Exporta Fácil para la admisión.
2. Proveer acceso al SI POSTAL con la finalidad de que se haga la revisión de la información previamente cargada por el usuario.
3. Realizar la solicitud de entrega de licencia de funcionamiento para los puntos de acceso con lo que el agente postal cuente y entre en operación al ente rector.
4. Controlar y evaluar la gestión prestada por parte del agente postal dentro de los puntos de acceso establecidos para la prestación del servicio.
5. Recaudar el 1% de los ingresos facturados percibidos por el agente postal autorizado y reportarlos al ente de control.
6. Cumplir con los retiros de acuerdo al proceso establecido; y a los tiempos de gestión para el despacho.
7. Brindar las capacitaciones necesarias respecto a los procesos al personal de los puntos de acceso establecidos por parte del agente postal.
8. 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.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



9. Llevar el control estadístico de la paquetería entregada por el agente postal.
10. Remitir los valores por concepto de indemnización al cliente en el caso de que el agente postal incumpla con lo establecido en el presente documento.
11. 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.
12. 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.
13. 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.El reclamo reiterativo del usuario respecto a los puntos antes descritos, podrían ser causal de terminación del contrato
14. 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;
15. 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.
16. 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 siempre y cuando exista demora comprobada por parte del agente postal.
17. El agente postal autorizado, será responsable de que, las tarifas cobradas al cliente hayan sido efectivas; en caso de que, por algún tipo de excepción el agente postal no cobró por el servicio; Servicios Postales del Ecuador procesará la carga normalmente y el valor pendiente de cobro, será cobrado al agente postal autorizado, sin el pago de la comisión.

Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP

Dirección: Av. Manuel Córdova Galarza y Alborada (Pusuqui)

Código postal: 170308 / Quito-Ecuador

www.serviciopostal.gob.ec



pág. 30
República
del Ecuador

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

18. Entregar al operador postal o agente postal autorizado líneas gráficas para la publicación de información respecto a SPE en los puntos de acceso.

19. El operador designado, deberá publicarlo en todos sus medios disponibles, la suscripción del contrato con el agente postal autorizado y el alcance de los servicios postales.

15. DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN ADJUNTAR A LA PROPUESTA

- Constitución de la compañía o sociedad
- Certificado RUC de no mantener valores pendientes de pago
- Nombramiento de Representante Legal
- Certificado de cumplimiento de obligaciones de la Supercias e IESS
- Certificado de habilitación de operador postal-agente postal autorizado emitida por el MINTEL

16. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

	Nombres	Cargo	Firma
Elaborado por:	M.Sc. Ing. Eduardo Reinoso Dito Gerente Nacional de Negocios	Presidente del Comité	
Revisado por:	Mgs. Liang Lua Martínez Gerente Nacional de Operaciones	Miembro del Comité	
Revisado por:	Nathalia Bustamante Gerente Nacional de Planificación y Gestión	Miembro del Comité	
Revisado por:	Mgs. Rubén Ballesteros Gerente Nacional Administrativo Financiero (encargado)	Miembro del Comité	