

BASES DE CONCURSO NRO. 2025-002

AGENTE POSTAL AUTORIZADO PARA BRINDAR EL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE PAQUETERÍA EN ÚLTIMA MILLA O A TRAVÉS DE AGENCIAS APA A LA EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP

1. ANTECEDENTES.-

La Constitución de la República, en el artículo número 226, 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 artículo 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 de la Carta Constitucional, señala 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 artículo 315 ibidem señala 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 artículo 1 del Código Orgánico Administrativo, señala que *“Este Código regula el ejercicio de la función administrativa de los organismos que conforman el sector público”*.

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

De conformidad con lo previsto en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, que señala *“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 ibidem, 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: *“Artículo 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 Ibidem, 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. Lenin 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 Artículo 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 del 04 de julio del 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 artículo 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 artículo 5 de la Resolución Ibidem 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*”.

Resolución Nro. SPE EP-GG-2023-0005-R, de fecha 5 de julio del 2023, el Gerente General Subrogante de la Empresa pública de Servicios Postales del Ecuador EP, expide el instructivo de aplicación de la empresa pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, para la selección de agentes postales autorizados.

El artículo 4 del mencionado instructivo señala, *“Conformación del Comité. – En atención a las delegaciones realizadas por la Gerencia General, conforme la fase que será objeto de selección en el proceso, el Comité Empresarial estará integrado de la siguiente manera: (...)*

b. Cuando se requiera desarrollar la fase de clasificación, distribución y entrega de cualquiera de los productos y/o servicios postales que ofrece la empresa, se conformará de la siguiente forma:

b.1 Gerente Nacional de Operaciones, o quien haga sus veces; quien lo presidirá;

b.2 Gerente Nacional de Negocios o su delegado;

b.3 Gerente Nacional Administrativo Financiero o su delegado y,

b.4 Gerente Nacional de Planificación y Gestión Empresarial o su delegado...”.

El artículo 5 del mencionado instructivo señala, *“Obligaciones y atribuciones del Comité. - El Comité tiene las siguientes obligaciones y atribuciones:*

- 1. Elaborar y aprobar las bases concursales para el proceso de selección de agentes postales.*
- 2. Solicitar a la Gerencia Nacional Jurídica, la elaboración de la resolución de inicio para el proceso de selección de agentes postales para la suscripción de la Gerencia General o su delegado.*
- 3. Elaborar la convocatoria con las fechas de inicio y fin del proceso de selección de agentes postales.*
- 4. Solicitar la publicación de la convocatoria a la Dirección de Comunicación y Relaciones en los medios institucionales que posee la empresa.*
- 5. Revisar las ofertas recibidas dentro del proceso de selección de agentes postales; así como verificar que 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.*
- 6. Solicitar la convalidación de ofertas recibidas dentro del proceso de selección de agentes postales.*
- 7. Realizar la fase de evaluación de las ofertas y emitir su informe con los operadores postales que cumplan los requisitos dentro del proceso de selección de agentes postales.*
- 8. Realizar la fase de negociación con los operadores postales que cumplan los requisitos dentro del proceso de selección de agentes postales, precautelando los objetivos y estrategias empresariales.*
- 9. Posterior a la revisión, análisis, evaluación y negociación de las ofertas presentadas por los operadores postales dentro del proceso de selección de*

agentes postales, recomendar en el plazo de siete (7) días a la Gerencia General o su delegado, el operador postal seleccionado, así como la fase del servicio postal que brindará conforme las bases concursales y la normativa aplicable en el proceso; o en su defecto recomendar la declaratoria de desierto por la inexistencia o incumplimiento de los parámetros en las ofertas presentadas dentro del proceso”.

El artículo 6 del mencionado instructivo señala, “*De las bases concursales. - Las bases concursales son los términos de referencia que deberá elaborar el Comité Empresarial para iniciar el procedimiento de selección del operador postal con el que la empresa inicie su relación en el servicio postal. Dichas bases concursales contendrán al menos:*

- 1. Antecedentes*
- 2. Objetivos*
- 3. Alcance*
- 4. Metodología de trabajo*
- 5. Información que dispone la empresa acerca de la necesidad institucional*
- 6. Fase del servicio postal a ejecutar con sus respectivos productos o servicios esperados*
- 7. Plazo de ejecución de la fase del servicio postal*
- 8. Personal técnico, equipo de trabajo, recursos que se requieran para la ejecución de la fase del servicio postal*
- 9. Forma y condiciones de pago, las cuales deberán contener el análisis técnico, económico y/o de mercado para establecer el porcentaje de ganancia de la empresa o del operador postal seleccionado*
- 10. Garantía con el porcentaje que considere pertinente el Comité siempre y cuando el operador postal seleccionado gestione recursos para la empresa y/o entregados por la empresa”.*

1.1. 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 del 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 Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil de manera óptima, en base al Reglamento entre Operadores Postales y Agentes Postales, es necesario realizar un concurso de entrega de última milla que permita a la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, seleccionar las mejores ofertas del mercado postal y realizar el proceso mencionado.

2. OBJETO DE CONTRATACIÓN.-

Selección de un Operador Postal Autorizado para distribución y entrega de paquetería en última milla o a través de agencias APA, 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.-

Objetivo General

Garantizar el envío y entrega de paquetería que contiene cualquier objeto, producto o materia, cuyo transporte no esté prohibido, 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 SPE EP dentro del territorio nacional.

4. ALCANCE.-

La distribución y entrega de paquetería será la dispuesta por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, misma que será aquella que cuente con el pago de tarifa de esta empresa pública y que haya manifestado su voluntad y requerimiento de entrega a domicilio o en una agencia del Agente Postal Autorizado.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO.-

Para la entrega de paquetería en última milla a nivel nacional, el agente postal autorizado seleccionado deberá realizar las siguientes actividades:

1. El agente postal autorizado deberá retirar la paquetería por el usuario desde la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador 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) para paquetería postal o Courier; o, en el lugar que determine la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.
2. El agente postal autorizado deberá cumplir con las obligaciones adquiridas por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, en un contrato en donde deberá garantizar la prestación del servicio acorde a las propuestas ofertadas por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

El parque automotor a ser requerido está descrito en la cláusula de vehículos, por lo que, el agente postal autorizado en función del volumen deberá coordinar qué tipo de unidad asistirá al retiro de la paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) de Quito y Guayaquil; o, en los lugares que determine la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

El agente postal autorizado deberá registrar la recepción de todos los envíos a través del sistema informático que determine la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, a fin de garantizar la trazabilidad de la paquetería en todo momento.

3. El agente postal autorizado receptorá la paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación; o, en los lugares que determine la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP; posterior a ello, el agente postal autorizado deberá realizar la clasificación de la carga recibida para distribución local de acuerdo con su sectorización y en función al proceso logístico que el agente postal autorizado considere. Finalmente, deberá proceder con la distribución y entrega de acuerdo con lo que refleje la información de la etiqueta del paquete en última milla o en una de las agencias de su propiedad conforme lo estipula el requerimiento del cliente.

En el caso de existir paquetes que no puedan ser entregados, el agente postal autorizado deberá:

- a. Registrar en la base de datos para posterior carga en el sistema informático que proporcione Servicios Postales del Ecuador SPE EP; los intentos de entrega y

demás procedimiento se sujetaran a lo señalado en el Reglamento de envíos postales no distribuibles y rezagados del sector postal.

- b. Los intentos de entrega deberán ser efectuados en días distintos y seguidos, el agente postal autorizado no podrá mantener en su poder paquetería por más de 8 días hábiles; 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 por cada intento, insumo que deberá ser fabricado por el agente postal autorizado en función de las directrices de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

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

- 4. Para mantener el control y la trazabilidad de cada uno de los envíos que serán entregados a los clientes, el agente postal autorizado, deberá contar con un sistema informático que permita la integración con los sistemas informáticos de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, para lo cual es indispensable que el sistema informático 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 SPE EP
 - c. Emitir y entregar bases de datos en los formatos que proveerá Servicios Postales del Ecuador SPE EP, en donde conste fecha, hora y lugar de las entregas o intentos de entrega
- 5. El agente postal autorizado deberá hacer la entrega de la paquetería únicamente al titular del envío o a una persona autorizada. En caso de que, al momento de recepción no se encuentre quien recepte, deberá realizar intentos en las 48 horas subsiguientes, siguiendo el procedimiento del numeral 2-b.
- 6. En caso de no encontrar al destinatario, realizar los intentos de entrega conforme lo señalado en el Reglamento de envíos postales no distribuibles y rezagados del sector postal, los cuales deberán ser registrados en el sistema informático que estará integrado a los sistemas informáticos de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, de acuerdo con la normativa legal vigente.

7. En caso de que el cliente no recepte la paquetería, esta deberá regresar al punto de origen de donde fue retirada en las mismas condiciones con las que Servicios Postales del Ecuador SPE EP le entregó.

Toda la paquetería que no pueda ser entregada, deberá contar con la etiqueta CN15, de acuerdo con el siguiente formato:

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

Maximum size 52 x 52 mm, colour pink.

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

8. El agente postal autorizado seleccionado deberá mantener una base de datos de las actividades realizadas por cada paquete que salió a ruta de entrega, a través de un registro en el sistema informático que para el efecto se implemente y que deberá integrarse con el sistema informático de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.
9. En caso de la paquetería de los contratos corporativos, las condiciones de retiro, distribución y entrega, estarán basados a las propuestas presentadas por Servicios Postales del Ecuador SPE EP a dichos clientes.
10. Del total de la paquetería gestionada por el agente postal autorizado, de manera obligatoria al menos el 10% deberá corresponder a paquetería del Servicio Postal Universal (correo ordinario).
11. El agente postal autorizado deberá incorporar en su imagen y material comunicacional, el logotipo de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, respecto de toda la paquetería gestionada respecto de este proceso. Así mismo, el agente postal autorizado, autorizará a Servicios Postales del Ecuador SPE EP el uso de su imagen para acciones de comunicación institucional relacionadas a este proceso.

6. INFORMACIÓN QUE DISPONE LA ENTIDAD.-

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, registra la siguiente carga postal arribada desde el año 2023 hasta el primer trimestre del 2025, en sus Centros Nacionales de Clasificación (CNC) de Quito y Guayaquil, conforme el último informe de gestión de la Dirección de Operaciones Postales, período septiembre 2023 - marzo 2025.-

Carga Postal arribada al País

Periodo	Envíos Recibidos CP	Peso (Kg)	Envíos Recibidos EMS	Peso (Kg)	Envíos Recibidos LC	Peso (Kg)	Total Sacas Recibidas Postales	Total Envíos Recibidos Postales	Total Peso (Kg)
2023	10,608.00	28,119.00	3,713.00	11,201.00	177,561.00	49,477.00	22,287.00	191,882.00	88,797.00
2024	6,704.00	20,276.67	4,908.00	6,259.00	1,165.00	55,345.00	20,206.00	12,777.00	81,880.67
2025 (1er Trimestre)	2,261.00	7,199.16	1,034.00	1,743.00	5,063.00	1,241.00	4,242.00	8,358.00	10,183.16

Fuente: Dirección de Operaciones Postales

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

Tiempos de entrega óptimos en número de horas

ORIGEN DESTINO	Pichincha	Imbabura	Cotopaxi	Carchi	Guayas	Santa	Los Ríos	Santo Domingo	Manabí	Esmeralda	Chimboraz	Tungurahua	Bolívar	Morona Santiago	Napo	Sucumbíos	Orellana	Pastaza	Azuay	Zamora	Loja	El Oro	Cañar
Pichincha	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Imbabura	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Cotopaxi	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Carchi	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Guayas	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Santa Elena	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Los Ríos	24	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Santo Domingo	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Manabí	24	24	24	24	24	24	24	24	0	24	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Esmeraldas	24	24	24	24	24	24	24	24	24	0	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Chimborazo	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Tungurahua	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Bolívar	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Morona Santiago	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24	24
Napo	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24	24
Sucumbíos	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24	24
Orellana	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24	24
Pastaza	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24	24
Azuay	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24	24	24
Zamora	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24	24

Loja	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24
El Oro	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	24	24	0	24	24
Cañar	24	24	24	24	24	24	24	48	48	48	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	0

Fuente: Gerencia Nacional de Operaciones

Tiempos que podrán ser ajustados con el operador postal autorizado en función de las tarifas.

7. PRODUCTOS O SERVICIOS ESPERADOS.-

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, necesita que el proveedor adjudicado realice la entrega de la paquetería en última milla o en una de sus agencias para lo cual se esperan los siguientes servicios:

1. Retiro de paquetería clasificada desde los Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil; o, en donde Servicios Postales del Ecuador SPE EP defina; con el objeto de que estas sean distribuidas local y provincialmente según sea el caso.
2. Trazabilidad de la paquetería en tiempo real, por medio de un sistema que sea proporcionado por el agente postal autorizado seleccionado.
3. Clasificación local y por provincia de la paquetería receptada, a fin de que esta sea distribuida localmente y en las provincias para el efecto.
4. Ingreso de eventos de entrega e intentos de entrega en el sistema informático de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, sea ésta en última milla o en una agencia del agente postal autorizado para el efecto.
5. Devolver la paquetería que no fue entregada al cliente al Centro Nacional de Clasificación; o, donde defina Servicios Postales del Ecuador SPE EP, de donde fue retirada en el mismo estado en la que Servicios Postales del Ecuador SPE EP entregó al proveedor.
6. Presentar una base de datos con las gestiones realizada de entrega por cada paquete, la cual debe ser compatible con el sistema informático a fin de que esta pueda ser cargada en el sistema mencionado.
7. Cargar las bases de entrega de paquetería periódicamente.
8. Estas actividades deberán ejecutarse de conformidad y en cumplimiento de la normativa considerada para el servicio, transporte postal y courier.
9. Cumplimiento de las condiciones adquiridas en un contrato corporativo suscrito por Servicios Postales del Ecuador SPE EP ante un cliente del Estado.
10. Garantizar el cuidado, conservación e inmutabilidad de la paquetería gestionada.

Adicionalmente el proveedor deberá contar con los siguientes requisitos tecnológicos:

1. Integración mediante API de consulta e inserción de información de los sistemas informáticos del operador postal autorizado, necesarios para la integración entre ambas partes.
2. Registro de prueba de entrega o novedad, por ejemplo: fotografía de la entrega, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio.
3. Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recogido de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo), entre otros.
4. Dashboard para seguimiento y control de paquetería, por ejemplo: semaforización de entrega de paquetes según el servicio y oficina, efectividad de entrega, generación de reportes operativos con información en tiempo real, rendición de cuenta para control de paquetes asignados versus paquetes entregados al cliente o devueltos, información del contacto del agente repartidor; basado en perfiles y niveles de acceso.
5. Seguridad de integración de información, por ejemplo: SSL, White List, Token de acceso.
6. Ambiente de TEST o pruebas para revisar los cambios antes de salir al ambiente de producción, incluido botón de pago.
7. Proveer acceso de consulta a los sistemas pertinentes para verificar información referente a los envíos y solicitudes, incluido acceso a un sistema de mesa de servicios para el registro de eventualidades técnicas.
8. Contacto de soporte técnico para la revisión de eventualidades de integración y respuesta en una hora para acuse de recibo y dos horas para solución o coordinación las partes técnicas.
9. Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.
10. Entregar acuerdos de nivel de servicio (SLA's) de los servicios web o aplicaciones entregadas, levantados y revisados con el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN.-

El presente proceso de selección para entrega de paquetería en última milla será por el periodo de 1 año calendario contado 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 constante.

9. REQUISITOS MÍNIMOS.-

Personal Técnico, Equipo de Trabajo, Recursos:

9.1. Personal Técnico:

9.1.1. 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 al menos la siguiente cantidad de clasificadores por provincia:

Provincias	# de Clasificadores	Provincias	# de Clasificadores
Azuay	1	Los Ríos	1
Bolívar	1	Manabí	1
Cañar	1	Morona Santiago	1
Carchi	1	Napo	1
Chimborazo	1	Orellana	1
Cotopaxi	1	Pastaza	1
El Oro	1	Pichincha	1
Esmeraldas	1	Santa Elena	1
Galápagos	1	Sto. Domingo de los Tsáchilas	1
Guayas	1	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 menos la siguiente cantidad de carteros por provincia:

Provincias	# de Carteros	Provincias	# de Carteros
Azuay	1	Los Ríos	1
Bolívar	1	Manabí	1
Cañar	1	Morona Santiago	1
Carchi	1	Napo	1
Chimborazo	1	Orellana	1
Cotopaxi	1	Pastaza	1
El Oro	1	Pichincha	1
Esmeraldas	1	Santa Elena	1
Galápagos	1	Sto. Domingo de los Tsáchilas	1
Guayas	1	Sucumbíos	1
Imbabura	1	Tungurahua	1
Loja	1	Zamora Chinchipe	1

9.1.3. Agencias: El agente postal autorizado deberá tener como mínimo el 80% de agencias directas y específicas del negocio de su marca en cada provincia, las cuales deben estar distribuidas acorde a la población de cada provincia

basados en garantizar la cobertura y facilidad al cliente en donde debe presentar como mínimo lo siguiente:

Provincias	# de Agencias	Provincias	# de Agencias
Azuay	3	Los Ríos	1
Bolívar	1	Manabí	3
Cañar	1	Morona Santiago	1
Carchi	1	Napo	1
Chimborazo	1	Orellana	1
Cotopaxi	1	Pastaza	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, la cual puede estar conformada por: motocicletas, camionetas y/o camiones dependiendo de la necesidad, para lo cual presentará como respaldo las matrículas de los vehículos que conforman su flota o cualquier otro documento que respalde su posibilidad de uso. El oferente deberá tener como mínimo la siguiente cantidad de vehículos por provincia:

Provincias	# de Vehículos	Provincias	# de Vehículos
Azuay	1	Los Ríos	1
Bolívar	1	Manabí	1
Cañar	1	Morona Santiago	1
Carchi	1	Napo	1
Chimborazo	1	Orellana	1
Cotopaxi	1	Pastaza	1
El Oro	1	Pichincha	1
Esmeraldas	1	Santa Elena	1
Galápagos	1	Sto. Domingo de los Tsáchilas	1
Guayas	1	Sucumbíos	1

Nota: En caso de que los oferentes consideren necesario incorporar otro tipo de vehículo deberán incluirlo en su propuesta.

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 informáticos de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

1. Integración mediante API de consulta e inserción de información de los sistemas informáticos del operador postal autorizado, necesarios para la integración entre ambas partes.
2. Registro de prueba de entrega o novedad, por ejemplo: fotografía de la entrega, coordenadas, nombre y apellido, cédula, parentesco, correo electrónico; dependiendo del tipo de servicio.
3. Actualización en tiempo real de los estados de los paquetes: recolección de oficina de distribución, salida a distribución, entrega, devolución (motivo), entre otros.
4. Dashboard para seguimiento y control de paquetería, por ejemplo: semaforización de entrega de paquetes según el servicio y oficina, efectividad de entrega, generación de reportes operativos con información en tiempo real, rendición de cuenta para control de paquetes asignados versus paquetes entregados al cliente o devueltos, información de contacto del agente repartidor, basado en perfiles y niveles de acceso.
5. Seguridad de integración de información, por ejemplo: SSL, White List, Token de acceso.
6. Ambiente de TEST o pruebas para revisar los cambios antes de salir al ambiente de producción, incluido botón de pago.
7. Proveer acceso de consulta a los sistemas pertinentes para verificar información referente a los envíos y solicitudes, incluido acceso a un sistema de mesa de servicios para el registro de eventualidades técnicas.
8. Contacto de soporte técnico para la revisión de eventualidades de integración y respuesta en una hora para acuse de recibo y dos horas para solución o coordinación entre las partes técnicas.
9. Obligatoriedad de uso de los servicios web de acuerdo a los procesos y tiempos establecidos.
10. Entregar acuerdos de nivel de servicio (SLA's) de los servicios web o aplicaciones entregadas, levantados y revisados con el área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

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 Entrega de encomiendas o paquetería postal	2 años	Al menos 3 contratos, proyectos o licitaciones

Para acreditar la experiencia general mínima, el oferente debe adjuntar a su propuesta al menos tres (3) contratos / actas de entrega recepción definitiva del sector público o privado de entrega de encomiendas o paquetería postal, en los últimos 2 años, que sumen un monto mínimo de USD 100,000.00 (cien mil 00/100 dólares de los Estados Unidos de América).

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

Se otorgará 2,5 puntos adicionales a quien demuestre tener ventaja competitiva en su capacidad operativa y logística.

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, tanto en entrega de última milla como entrega en sus agencias.

9.4.3. Vehículo 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 10% del parque automovilístico solicitado por Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

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 en su personal de carteros.

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

Vehículos eléctricos o híbridos	2,5
Participación femenina	2,5
Total	100

- Los 2,5 puntos por ventaja competitiva en capacidad operativa y logística son adicionales al puntaje total.

11. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.-

Se deberá presentar un oficio en donde se anexe un documento con la 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 Servicios Postales del Ecuador SPE EP, ubicadas en la Avenida Manuel Córdova Galarza SN y calle Alborada, Pusuquí, Quito, en la Dirección Administrativa, la cual será receptada hasta, las 14h00 del viernes 31 de octubre del 2025, no obstante, su versión en digital será recibida al correo electrónico: seleccion.apa@serviciopostal.gob.ec, hasta la fecha y hora señalada en el presente párrafo.

Servicios Postales del Ecuador SPE EP 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.-

- a) En los casos de clientes unitarios Servicios Postales del Ecuador SPE EP recibirá el 25% del valor facturado por paquete, el cual puede entrar a negociación, el cual deberá ser depositado en la Cuenta Corriente nro. 8110905 del Banco del Pacífico a nombre de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP, una vez emitida la factura correspondiente de manera mensual, como bonificación de la entrega de paquetes de los clientes que posee la Empresa.
- b) En los casos de clientes corporativos de Entidades del Estado, el agente postal autorizado, deberá presentar un tarifario de recolección y entrega, en todos los cantones que posee el Ecuador en sus regiones Sierra, Costa, Oriente e Insular. La cual debe estar dentro de los precios del mercado postal.

13. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO.-

El agente postal autorizado presentará una planilla mensual, manteniendo el formato establecido por Servicios Postales del Ecuador SPE EP, hasta el quinto día del mes subsiguiente, misma que será revisada y aprobada por Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Una vez autorizada la planilla, el agente postal autorizado deberá hasta el 10 del mismo mes emitir la factura y realizar el pago del 25% del valor total de la facturación.

14. OBLIGACIONES DE LAS PARTES ENTRE SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR SPE EP Y EL OPERADOR POSTAL AUTORIZADO SELECCIONADO.-

Obligaciones del operador postal autorizado seleccionado:

1. 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 proveedor 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 Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) y a los Convenios Internacionales de la Unión Postal Universal (UPU), de acuerdo al siguiente detalle:

Normativa	Tipo de Reclamo	Envío Local, Nacional	
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

Normativa	Tipo de Reclamo	Envío Internacional
UPU	EMS	Documentos: 30 DEG + Flete
		Mercadería: 130 DEG + flete
	Certificado	30 DEG + Flete
	Paquete postal	4.5 DEG x Kilogramo + 40 DEG + Flete
	E-commerce	Pérdida o daño: Valor de la factura de compra del cliente + valor de tarifa 3.49
		Expoliación: Valor del artículo faltante

2. Remitir la base de datos de las gestiones realizadas para la entrega de la paquetería.

3. En caso de daño de algún vehículo, motocicleta o camión en el momento de la entrega de la paquetería, el proveedor deberá proveer un vehículo sustituto que permita garantizar la entrega de la paquetería pendiente en los tiempos establecidos para el efecto.
4. En caso de que el proveedor deba devolver la paquetería que el cliente no la recepta luego de los respectivos intentos, esta deberá regresar a origen en las mismas condiciones en las que Servicios Postales del Ecuador SPE EP le entregó.
5. Las etiquetas o las guías que use el agente postal autorizado para la entrega de paquetería deberán contar con el logo institucional de la empresa Servicios Postales del Ecuador SPE EP.
6. Las agencias del agente postal autorizado, en donde se entregue la paquetería que proviene de Servicios Postales del Ecuador SPE EP, deberán tener el logo tipo institucional visible hacia los clientes, el cual será proporcionado por la Dirección de Comunicación y Asuntos Internacionales.
7. Dar cumplimiento cabal a lo establecido en el presente documento de acuerdo con los términos y condiciones descritos.
8. Cumplir la normativa enmarcada al servicio postal.
9. El pago de la indemnización deberá ser efectuado por el agente postal autorizado al remitente, dentro del plazo de treinta (30) días desde que el agente postal acepta el reclamo o desde que es notificado por Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Obligaciones de Servicios Postales del Ecuador SPE EP:

1. Designar al administrador del contrato en apego a la normativa legal vigente.
2. 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.
3. Llevar el control estadístico de la paquetería entregada por el proveedor y de la paquetería que fue devuelta a origen.
4. Remitir los valores por concepto de indemnización al cliente en el caso de que el proveedor incumpla con lo establecido en el presente documento.
5. Enviar el manual de marca e imagen a ser utilizado por el agente postal autorizado.
6. 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.
7. La Dirección de Canales y Servicio al Cliente de Servicios Postales del Ecuador SPE EP contará con un proceso de recepción y atención de quejas y reclamos, que se reciban por parte del agente postal autorizado, así como las presentadas por el cliente dentro de la ejecución del proceso de entrega por las siguientes causales:
 - Incumplimiento de los horarios de atención al usuario,
 - Inadecuado mantenimiento y orden de las instalaciones,

- Mala atención al usuario, como por ejemplo no informar sobre la cobertura, seguros, itinerario y tipos de entrega,
 - Pérdida, avería o apertura violenta de un envío postal,
 - Retraso en el envío postal, y
 - Otras que interrumpan el proceso de entrega del envío postal.
8. En caso de pérdida, expoliación o avería de un envío postal con valor declarado por el usuario y 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 íntegro del envío. Adicionalmente se sumará el valor cancelado por el flete del servicio contratado, esta información deberá ser remitida mediante informe desde la Dirección de Canales y Servicio al Cliente al administrador del contrato para que solicite el pago de la indemnización.
 9. En caso de retraso en la entrega de un envío por causas imputables debidamente comprobadas al agente postal autorizado, el remitente o destinatario tendrá derecho al reembolso del valor cancelado por el flete del servicio contratado.
 10. Servicios Postales del Ecuador SPE EP se reserva el derecho a seleccionar más de un operador postal autorizado para distribución y entrega de paquetería postal en última milla, en caso de necesidad y/o aumento de demanda a nivel nacional, o provincial. Razón por la cual el presente proceso no constituye una designación exclusiva.
 11. Emitir la factura correspondiente acorde a la Ley de Régimen Tributario Interno.

15. GARANTÍAS 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 gasto de operatividad 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.

16. MULTA.-

Por el retraso en el cumplimiento de la entrega de paquetería individual acorde a lo solicitado por el cliente, se le aplicará una multa equivalente que contemple la siguiente sumatoria:

- a) El valor estará estipulado acorde a lo descrito en el numeral 12; y,
- b) El factor de interés que corresponde a la tasa referencial activa del Banco Central del Ecuador sobre el monto de factura a la fecha del incumplimiento

En caso de contratos corporativos la multa será asumida en su totalidad por el agente postal autorizado siempre y cuando sea negligencia del agente postal autorizado.

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 Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS),
- Certificado de habilitación como operador postal emitida por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL)

18. FIRMAS DE RESPONSABILIDAD.-

Autoridad	Cargo	Firma
Ing. Fernando Xavier Guamán Vela Especialista de Marketing y Ventas, de la Gerencia Nacional de Negocios	Miembro del Comité	
Abg. Jaime Francisco Moran Paredes Gerente Nacional de Planificación y Gestión Estratégica	Miembro del Comité	
Tlga. María Laura Layedra Cevallos Gerente Nacional Administrativo Financiero	Miembro del Comité	
Tlgo. Rene Julián Luna Carrizosa Gerente Nacional de Operaciones	Presidente del Comité	