

EMPRESA PÚBLICA SERVICIOS POSTALES DEL ECUADOR – SPE EP

**COMITÉ EMPRESARIAL PARA LA CONTRATACIÓN DE OPERADORES
POSTALES PARA REALIZAR LOS SERVICIOS DE ADMISIÓN, CLASIFICACIÓN,
DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE ENVÍOS POSTALES**

BASES CONCURSABLES

**PROCESO DE SELECCIÓN DE Agentes Postales Autorizados PARA LA FASE DE
ENTREGA DE PAQUETERÍA A NIVEL LOCAL O INTERNACIONAL (APA)**

**Fases a ejecutar por el APA: Transporte logístico nacional o internacional:
DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA DE ENVÍOS ULTIMA MILLA**

**Modalidad: Selección de APA conforme Resolución Nro. SPE EP-GG-2023-
0005-R (Instructivo Selección APA).**

Mayo 2026

CONTENIDO

1	<i>ANTECEDENTES</i>	3
2	<i>OBJETIVO DEL PROCESO</i>	4
3	<i>OBJETIVOS</i>	5
3.1	Objetivo General.....	5
3.2	Objetivos Específicos.....	5
4	<i>ALCANCE DEL SERVICIO</i>	6
4.1	FASE DEL SERVICIO A EJECUTAR.....	7
4.2	Actividades bajo responsabilidad de SPE EP.....	8
4.3	Actividades bajo responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados.....	8
4.4	Exclusiones del alcance.....	11
5	<i>CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO NACIONAL</i>	11
6	<i>CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO INTERNACIONAL</i>	12
6.2	Transferencia logística SPE EP – APA.....	13
6.3	Trazabilidad y eventos.....	14
7	<i>SERVICIOS LOGÍSTICOS NACIONALES O INTERNACIONALES REQUERIDOS</i>	14
8	<i>INFORMACIÓN Y RECURSOS DISPONIBLES POR SPE EP</i>	15
9	<i>METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS</i>	16
10	<i>REQUISITOS DOCUMENTALES Y TÉCNICOS DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS</i>	18
10.1	Experiencia específica en operaciones logísticas nacionales o internacionales.....	18
10.2	Capacidad operativa y logística nacional o internacional.....	18
10.3	Propuesta económica del servicio.....	19
10.4	Integración tecnológica y trazabilidad.....	19
10.5	Ventaja competitiva operativa y técnica.....	20
11	<i>PLAZO DE EJECUCIÓN</i>	20
12	<i>MODELO ECONÓMICO Y CONDICIONES COMERCIALES</i>	20
13	<i>GARANTÍAS</i>	21
14	<i>OBLIGACIONES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS</i>	22
15	<i>OBLIGACIONES DE SPE EP</i>	23
16	<i>INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CONTROL OPERATIVO</i>	23
17	<i>GESTIÓN DE RECLAMOS, INCIDENTES OPERATIVOS E INDEMNIZACIONES</i>	26
18	<i>DISPOSICIÓN FINAL</i>	27

1 ANTECEDENTES

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, en su calidad de Operador Postal Designado del Estado ecuatoriano, tiene entre sus competencias la prestación del Servicio Postal Universal (SPU) y el desarrollo de servicios postales en régimen de libre competencia, orientados a garantizar la conectividad logística nacional o internacional, la continuidad del servicio público postal y el fortalecimiento progresivo del portafolio institucional.

De conformidad con la normativa postal vigente, el Servicio Postal Universal constituye un servicio público que comprende la admisión, clasificación, distribución y entrega de envíos postales, mientras que los servicios postales no incluidos dentro del SPU, tales como mensajería acelerada o courier, se desarrollan bajo condiciones de especialidad, tiempos diferenciados y valores agregados dentro de un entorno de libre competencia.

En el ámbito internacional, SPE EP articula su operación mediante la integración con redes logísticas globales y operadores especializados que permitan garantizar la expedición hacia el exterior, tanto para envíos bajo el régimen courier internacional como para envíos correspondientes al Servicio Postal Universal en sus categorías LC, CP y EMS, conforme los estándares técnicos aplicables a la identificación postal, trazabilidad y eventos de seguimiento internacional.

Asimismo, la operación vinculada a mensajería acelerada o courier se ejecuta dentro del marco del régimen de excepción aduanero vigente, el cual regula los procedimientos asociados al despacho de mercancías mediante sistemas informáticos institucionales, garantizando la facilitación del comercio exterior y el control operativo de los envíos nacionales o internacionales.

En este contexto operativo, SPE EP mantiene bajo su responsabilidad institucional las fases de admisión, clasificación inicial, consolidación y control postal de los envíos, mientras que las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación requieren la participación de operadores especializados que dispongan de redes de transporte, encaminamiento y entrega en destino, asegurando trazabilidad, continuidad operativa y cumplimiento de los niveles de servicio definidos institucionalmente.

Mediante Acta Nro. 001-CEAPA-2026 del Comité Empresarial para la Contratación de Operadores Postales para Realizar los Servicios de Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega de Envíos Postales, se dispuso a la Gerencia Nacional de Operaciones la elaboración de las presentes bases concursales, orientados a seleccionar Agentes Postales Autorizados.

En este sentido, el presente proceso busca seleccionar unAgentes Postales Autorizados (APA) para la distribución de envíos del Ecuador o hacia el exterior, incluyendo la gestión de servicios logísticos nacionales o internacionales, cuyos tiempos de tránsito, niveles de servicio y obligaciones operativas se establezcan mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) contractuales definidos por SPE EP mismos que deberán estar definidos, medidos y aceptados desde la fase precontractual, formando parte integral de:

- La oferta técnica
- La evaluación
- El contrato

Los cuáles serán de cumplimiento obligatorio para los Agentes Postales Autorizados durante la ejecución del servicio.

Los SLA no podrán ser definidos, modificados o completados posterior a la adjudicación, sino que deberán formar parte integral de las bases concursables y de la oferta presentada por el oferente

Las condiciones técnicas, niveles de servicio, indicadores operativos, mecanismos de control y demás obligaciones asociadas a las fases descritas serán desarrolladas en los capítulos correspondientes de las presentes Bases Concursales y constituirán parte integrante de los instrumentos contractuales derivados del presente proceso.

La elaboración de las presentes bases concursales se sustenta en lo dispuesto mediante Acta Nro. 001-CEAPA-2026 del Comité Empresarial para la Contratación de Operadores Postales para Realizar los Servicios de Admisión, Clasificación, Distribución y Entrega de Envíos Postales, instancia institucional que dispuso a la Gerencia Nacional de Operaciones estructurar el proceso de selección orientado a fortalecer la distribución nacional expedición internacional de envíos hacia el exterior, mediante la integración de Agentes Postales Autorizados en concordancia con su calidad de Operador Postal Designado.

2 OBJETIVO DEL PROCESO

Seleccionar unAgentes Postales Autorizados para la prestación de servicios de distribución y entrega de envíos nacionales o internacionales como parte del servicio de Ultima Milla gestionado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP.

El proceso contempla la ejecución de fases logísticas posteriores como: proceso aduanero, transporte internacional la distribución en el país y ciudades de destino, entrega final, etc, que se ejecutaran posterior a la consolidación de los envíos realizada por SPE EP, para los servicios logísticos Ultima Milla, orientados a garantizar tiempos de tránsito eficientes mediante niveles de servicio contractuales definidos institucionalmente.

Para la gestión de paquetería Internacional:

El servicio requerido corresponde exclusivamente a actividades logísticas internacionales especializadas como: La gestión aduanera, manejo de mercancías peligrosa, trazabilidad avanzada para determinar ubicación eventos y la gestión documental institucional, que permitan la conexión de los envíos admitidos, clasificados y consolidados por SPE EP con redes logísticas globales, asegurando continuidad operativa, trazabilidad, control institucional y cumplimiento de los niveles de servicio definidos en las presentes bases concursales.

Para la gestión de paquetería nacional:

El retiro de paquetería desde los Centros Nacionales de Clasificación o desde los sitios definidos por SPE EP, su clasificación local y provincial, y la distribución nacional con trazabilidad en tiempo real mediante un sistema compatible con la plataforma institucional. Se deberá registrar cada evento de entrega e intento de entrega, devolver la paquetería no entregada en el mismo estado, y presentar y cargar periódicamente bases de datos de gestión. Todas estas actividades deberán ejecutarse en estricto cumplimiento normativo y contractual, garantizando en todo momento el cuidado y conservación de la paquetería.

Las fases de admisión, clasificación inicial, control y consolidación de los envíos permanecerán bajo responsabilidad directa de SPE EP, por lo que no forman parte del alcance del presente proceso.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Seleccionar un Agentes Postales Autorizados que ejecute servicios de distribución y entrega de envíos nacionales o hacia al exterior, contribuyendo al fortalecimiento de la conectividad nacional o internacional de SPE EP, y la optimización de la operación logística institucional.

3.2 Objetivos Específicos

- a) Integrar la operación institucional de SPE EP con redes logísticas nacionales o internacionales especializadas que permitan ampliar la cobertura de destinos y mejorar los estándares de calidad dentro del territorio ecuatoriano como hacia el exterior.
- b) Establecer condiciones técnicas, operativas y contractuales claras que aseguren la trazabilidad de los envíos, la continuidad del servicio y el cumplimiento de niveles de servicio medibles para las fases logísticas nacionales o internacionales ejecutadas por los Agentes Postales Autorizados.

c) Optimizar la ejecución de los servicios nacionales o internacionales mediante la definición de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) que permitan medir tiempos de tránsito, calidad operativa y desempeño logístico del operador seleccionado.

d) Garantizar transparencia, objetividad y seguridad jurídica en la ejecución del proceso, mediante la definición de parámetros técnicos, económicos y operativos que faciliten el seguimiento, control y evaluación del servicio.

4 ALCANCE DEL SERVICIO

El presente proceso tiene como alcance la selección de Agentes Postales Autorizados para la prestación de servicios de distribución y entrega de envíos nacionales o internacionales gestionado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, conforme la normativa postal vigente y el régimen aplicable a servicios en libre competencia.

El servicio comprende la ejecución de actividades logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación de los envíos por parte de SPE EP, incluyendo la recepción de la carga consolidada desde los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil, o desde los sitios definidos por SPE EP, el transporte internacional mediante redes logísticas globales, el encaminamiento local o hacia los países de destino y la ejecución de la entrega operativa correspondiente según la modalidad del servicio, garantizando trazabilidad y continuidad operativa durante todo el proceso logístico nacional o internacional.

El alcance del servicio requiere de la siguiente modalidad operativa:

Servicios logísticos nacionales o internacionales (rapidez, simplicidad y seguimiento), aplicables a envíos gestionados dentro del esquema de libre competencia, en los cuales los Agentes Postales Autorizados ejecutarán el transporte tanto de manera nacional o internacional, encaminamiento y entrega final directa al destinatario dentro del territorio nacional o país de destino, conforme la modalidad del servicio descrita en las presentes bases concursales.

El alcance de los Agentes Postales Autorizados se circunscribe exclusivamente a las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación de la carga, por lo que las actividades de admisión, clasificación inicial, control postal, preparación y consolidación de envíos permanecerán bajo responsabilidad directa de SPE EP en su calidad de Operador Postal Designado.

Los Agentes Postales Autorizados deberán garantizar la ejecución de la operación logística nacional o internacional bajo condiciones que aseguren la integridad de los envíos, la continuidad operativa del servicio y la disponibilidad de mecanismos de trazabilidad que permitan el seguimiento institucional de cada envío desde la transferencia logística hasta la entrega operativa correspondiente.

4.1 FASE DEL SERVICIO A EJECUTAR

El presente proceso contempla la ejecución de fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación de los envíos realizada por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, dentro del esquema institucional de distribución y entrega, asegurando la cobertura integral de la cadena logística y el cumplimiento de los estándares técnicos, contractuales y normativos establecidos.

La intervención de los Agentes Postales Autorizados iniciará a partir de la transferencia logística de la carga consolidada desde los Centros Nacionales de Clasificación (CNC), ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil o los sitios definidos por SPE EP, siendo los Agentes Postales Autorizados responsables de ejecutar las fases logísticas nacionales o internacionales necesarias para asegurar el proceso de distribución, transporte, encaminamiento y entrega operativa en destino, conforme la modalidad del servicio definida en las presentes bases concursales.

Las fases logísticas nacionales que deberán ejecutar los Agentes Postales Autorizados serán las siguientes:

- a) Retiro de paquetería clasificada desde los Centros Nacionales de Clasificación o definidos por SPE EP, para su distribución nacional.
- b) Clasificación local y provincial de la paquetería receptada.
- c) Trazabilidad en tiempo real mediante un sistema compatible con la plataforma institucional.
- d) Registro de eventos de entrega e intentos de entrega en el sistema informático de SPE EP.
- e) Devolución de paquetería no entregada al centro de origen en el mismo estado recibido.
- f) Presentar una base de datos con las gestiones realizadas de entrega por cada paquete la cual debe de ser compatible con el sistema informático a fin de que esta pueda ser cargada en el sistema mencionado.
- g) Cargar las bases de entrega de paquetería periódicamente.
- h) Cumplimiento normativo y contractual en todas las actividades.
- i) Garantía de cuidado y conservación de la paquetería gestionada.

Las fases logísticas internacionales que deberán ejecutar los Agentes Postales Autorizados serán las siguientes:

- a) Recepción de la carga consolidada entregada por SPE EP en los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil.
- b) Preparación logística de la carga para el transporte internacional.
- c) Transporte internacional mediante redes logísticas que permitan el encaminamiento de los envíos hacia los países de destino.

- d) Encaminamiento internacional hacia el país de destino, garantizando la integración con la red logística correspondiente.
- e) Ejecución de la entrega operativa para lo cual los Agentes Postales Autorizados serán responsables de la entrega final directa al destinatario en el país de destino.
- f) Transmisión de eventos operativos y gestión de trazabilidad durante el proceso logístico internacional, conforme lo establecido en las presentes bases concursales.

Las actividades descritas en el presente literal corresponden exclusivamente al ámbito logístico nacional e internacional posterior a la consolidación de los envíos y no incluyen fases relacionadas con admisión, clasificación inicial, control postal ni consolidación de carga, las cuales permanecerán bajo responsabilidad directa de SPE EP en su calidad de Operador Postal Designado.

4.2 Actividades bajo responsabilidad de SPE EP.

Dentro del alcance del presente proceso, la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP mantendrá bajo su responsabilidad las fases operativas previas al proceso logístico nacional o internacional, en concordancia con su calidad de Operador Postal Designado.

Las actividades bajo responsabilidad de SPE EP comprenden la admisión de envíos a través de la red institucional y canales habilitados, la clasificación inicial, verificación operativa y control postal de los envíos conforme la normativa postal vigente; así como la preparación y consolidación de la carga en los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil; así también, le corresponderá la definición de los sitios de donde se deberá retirar la paquetería que será gestionada a Nivel Local.

De igual manera, SPE EP realizará la coordinación operativa necesaria con los Agentes Postales Autorizados nacional o internacional para la transferencia logística de la carga consolidada y la programación de los despachos, manteniendo el seguimiento institucional del proceso logístico durante las fases ejecutadas por los Agentes Postales Autorizados.

En todo momento, SPE EP conservará la responsabilidad institucional sobre la operación postal, la continuidad del Servicio Postal Universal y la supervisión general del servicio prestado por los Agentes Postales Autorizados, sin que la participación de estos implique la delegación de funciones propias del Operador Postal Designado.

4.3 Actividades bajo responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados

4.3.1. Agentes Postales Autorizados Nacionales

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 los AGENTES POSTALES deberán asumir la responsabilidad completa del valor de indemnización en caso de robo, pérdida, hurto o expoliación previo al procedimiento realizado por el OPERADOR POSTAL conforme lo establece el Reglamento de Tratamiento de Quejas y Reclamos de MINTEL y los Convenios Internacionales de la Unión Postal Universal, de acuerdo al siguiente detalle:

Tabla 1. Tratamiento de Quejas y Reclamos

NORMATIVA	TIPO DE RECLAMO	ENVÍO LOCAL, NACIONAL Y/O INTERNACIONAL	
Reglamento de Tratamiento de Quejas y Reclamos de (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
Convenio Postal Universal (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 Expoliación: Valor del artículo faltante	

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

En caso de daño de algún vehículo, motocicleta o camión en el momento de la entrega de la paquetería a la provincia y/o al cliente, los AGENTES POSTALES deberán proveer un vehículo sustituto que permita garantizar la entrega de la paquetería pendiente en los tiempos establecidos para el efecto.

En caso de que los AGENTES POSTALES deban devolver la paquetería que el cliente no la receipta luego de los dos intentos, esta deberá regresar a origen en las mismas condiciones en las que el OPERADOR POSTAL le entregó.

Las etiquetas o las guías que usen los AGENTES POSTALES para la entrega de paquetería deberán contar con el logo institucional del OPERADOR POSTAL.

Las agencias de los AGENTES POSTALES, en donde se entregue la paquetería que proviene del OPERADOR, deberá tener el logo tipo institucional visible hacia los clientes, el cual será proporcionado por la Dirección de Comunicación y Asuntos internacionales. Dar cumplimiento cabal a lo establecido en el presente documento de acuerdo con los términos y condiciones de las bases concursables, acta de negociación y el contrato.

Cumplir la normativa enmarcada al servicio postal.

El pago de la indemnización referidas en la tabla número 1 deberá ser efectuado por el agente postal al remitente, dentro del plazo de treinta (30) días desde que los agentes postales acepta el reclamo o desde que es notificado por el OPERADOR.

Cancelar las sanciones impuestas en los contratos corporativos de las entidades públicas acorde a la normativa vigente, siempre y cuando sea negligencia debidamente comprobada por parte de los Agentes Postales Autorizados.

4.3.2. Agentes Postales Autorizados Internacionales

Los Agentes Postales Autorizados internacionales asumirán la recepción de la carga consolidada entregada por SPE EP en los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil, siendo responsables de su custodia operativa durante el proceso logístico internacional.

Corresponderá a los Agentes Postales Autorizados ejecutar el transporte internacional de los envíos hacia los países de destino mediante redes logísticas que permitan su encaminamiento, asegurando su correcta integración con la red logística, manteniendo la continuidad operativa durante las fases bajo su responsabilidad.

Los Agentes Postales Autorizados serán responsables de la entrega final directa al usuario en el país de destino, conforme el modelo operativo del servicio.

Durante el proceso logístico internacional, los Agentes Postales Autorizados deberán transmitir los eventos operativos necesarios para la trazabilidad de los envíos y mantener coordinación operativa con SPE EP ante incidencias relacionadas con el transporte o encaminamiento internacional.

La ejecución de las actividades descritas no implicará la transferencia de la calidad de Operador Postal Designado ni la delegación de funciones institucionales propias de SPE EP dentro del marco del Servicio Postal Universal.

El pago de la indemnización de conformidad con el Reglamento de Tratamiento de Quejas y Reclamos de (MINTEL) deberá ser efectuado por el agente postal al remitente, dentro del plazo de treinta (30) días desde que los agentes postales acepten el reclamo o desde que es notificado por el OPERADOR.

4.4 Exclusiones del alcance

La participación de los Agentes Postales Autorizados se limitará exclusivamente a las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación de los envíos, sin que ello implique delegación de la calidad de Operador Postal Designado ni transferencia de responsabilidades institucionales propias de SPE EP dentro del marco del Servicio Postal Universal.

5 CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO NACIONAL

Los Agentes Postales Autorizados deberán 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 y Guayaquil para paquetería postal o Courier; o, en el lugar que determine la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Los Agentes Postales Autorizados receptorán 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, deberán realizar la clasificación de la carga recibida para distribución local de acuerdo con su sectorización y en función al proceso logístico que los Agentes Postales Autorizados 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, los Agentes Postales Autorizados deberán:

- 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 que se sujetarán 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, los Agentes Postales Autorizados no podrán mantener en su poder paquetería hasta por 4 días hábiles, este tiempo deberá cumplirse para el caso de Pichincha y Guayas, 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 los Agentes Postales Autorizados en función de las directrices de Servicios Postales del Ecuador SPE EP.

Para el caso de las demás provincias, los Agentes Postales Autorizados contará con 8 días hábiles para realizar el proceso de devolución.

Los Agentes Postales Autorizados deberán 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 4.3.1.

En caso de la paquetería de los contratos corporativos, las condiciones de retiro, distribución y entrega, estarán basados en los contratos suscritos entre Servicios Postales del Ecuador SPE EP y sus clientes.

6 CONDICIONES OPERATIVAS DEL SERVICIO INTERNACIONAL

El servicio objeto del presente proceso se ejecutará bajo un esquema operativo estructurado que articula la participación de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP mediante los Centros Nacionales de Clasificación (CNC) ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil, los Agentes Postales Autorizados y la red logística internacional correspondiente, garantizando la continuidad del proceso institucional de distribución.

La operación estará orientada al transporte internacional y a la entrega final directa al destinatario en el país de destino, dentro del marco de servicios en libre competencia y conforme la dinámica operativa propia del transporte internacional acelerado.

La ejecución operativa deberá garantizar la integridad física de los envíos, la continuidad del flujo logístico internacional y la correcta transmisión de eventos operativos asociados a la trazabilidad, permitiendo el seguimiento institucional del proceso sin afectar las responsabilidades propias del Operador Postal Designado.

Las condiciones específicas relacionadas con tiempos de tránsito, parámetros de desempeño operativo y demás obligaciones vinculadas a cada modalidad de servicio serán desarrolladas en los apartados siguientes del presente documento.

6.1 Flujo operativo

El proceso iniciará con la ejecución de las fases operativas bajo responsabilidad de SPE EP, las cuales aseguran la preparación de la carga nacional o internacional previo a su transferencia logística. Una vez consolidada la carga, se realizará la transferencia hacia los Agentes Postales Autorizados, quienes asumirán la ejecución del transporte nacional o internacional y del encaminamiento hacia los lugares de destino conforme la modalidad del servicio aplicable.

Durante la fase nacional, los Agentes Postales Autorizados integrarán la operación con redes logísticas locales. El flujo operativo culminará con la entrega final directa al destinatario en los lugares de destino.

Durante la fase internacional, los Agentes Postales Autorizados integrarán la operación con redes logísticas globales. El flujo operativo culminará con la entrega final directa al destinatario en el país de destino.

El flujo operativo deberá garantizar la integridad física de los envíos, la continuidad del proceso logístico nacional o internacional y la correcta transmisión de eventos asociados a la trazabilidad, permitiendo el seguimiento institucional por parte de SPE EP durante todas las fases bajo responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados.

6.2 Transferencia logística SPE EP – APA

La transferencia logística entre la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP y los Agentes Postales Autorizados se realizarán una vez culminadas las fases operativas iniciales, constituyéndose este punto como el inicio de las fases logísticas nacionales o internacionales bajo responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados.

Durante la transferencia logística, SPE EP entregará la carga consolidada conforme la programación operativa establecida, manteniendo la responsabilidad institucional sobre la operación postal hasta el momento de la entrega física de la carga al Agentes Postales Autorizados. A partir de dicha transferencia, los Agentes Postales Autorizados asumirán la custodia operativa de los envíos y la ejecución del transporte y del encaminamiento hacia las ciudades y países de destino.

La transferencia logística internacional deberá garantizar la integridad física de los envíos, la correcta identificación de la carga y la continuidad del flujo operativo, asegurando que los procesos posteriores se ejecuten conforme el régimen courier internacional.

Este proceso no implicará la delegación de la calidad de Operador Postal Designado ni la transferencia de responsabilidades institucionales propias de SPE EP, limitándose exclusivamente a las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la consolidación de los envíos.

6.3 Trazabilidad y eventos

Durante la ejecución de las fases logísticas nacionales o internacionales, los Agentes Postales Autorizados deberán garantizar la trazabilidad operativa de los envíos mediante la transmisión oportuna de eventos asociados al proceso logístico, permitiendo el seguimiento institucional por parte de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP y la continuidad del flujo operativo dentro de la cadena logística nacional o internacional.

La trazabilidad operativa deberá reflejar las fases del transporte y la entrega final al destinatario en el país o ciudades de destino con su respectivo medio de verificación, manteniendo coordinación operativa con SPE EP respecto a la información de seguimiento necesaria para la gestión institucional del servicio.

La gestión de eventos operativos deberá asegurar la integridad de la información de seguimiento, la continuidad del registro de movimientos del envío y la disponibilidad de datos para efectos de control operativo y verificación institucional, sin que ello implique la definición de indicadores de desempeño o plazos normativos dentro del presente numeral.

7 SERVICIOS LOGÍSTICOS NACIONALES O INTERNACIONALES REQUERIDOS

Los servicios requeridos en el presente proceso corresponden a la ejecución de fases logísticas nacionales o internacionales, en este marco, los Agentes Postales Autorizados deberán contar con capacidad operativa, cobertura y articulación suficientes para ejecutar el transporte, encaminamiento y entrega operativa en destino conforme la modalidad del servicio aplicable.

La operación estará orientada al transporte nacional o internacional y a la entrega final directa al destinatario en el país o ciudades de destino dentro del esquema de libre competencia.

La ejecución de los servicios requeridos deberá garantizar la continuidad del flujo operativo desde la transferencia logística de la carga consolidada hasta el punto de cierre operativo definido para cada modalidad de servicio, asegurando la integridad física de los envíos, la correcta identificación de la carga y la coordinación operativa permanente con SPE EP durante las fases logísticas.

Los Agentes Postales Autorizados deberán disponer de infraestructura logística, redes de transporte nacionales o internacionales, cobertura en destinos y mecanismos operativos que permitan la integración eficiente con redes logísticas locales y globales o con la red postal internacional, según corresponda. Asimismo, deberán asegurar la transmisión de eventos asociados a la trazabilidad de los envíos durante todo el proceso logístico, permitiendo el seguimiento institucional por parte de SPE EP.

Las condiciones específicas relacionadas con tiempos de tránsito, niveles de servicio, parámetros operativos y mecanismos de medición del desempeño serán desarrolladas en los capítulos correspondientes del presente documento, manteniendo la diferenciación entre condiciones contractuales aplicables al régimen courier internacional o nacional.

Tabla 2. Alcance Operativo

Modalidad del servicio	Categorías aplicables	Punto de inicio operativo	Alcance de los Agentes Postales Autorizados	Punto de cierre operativo	Base de control / medición	Tipo de red
Ultima milla nacional o internacional	No aplica	Transferencia de carga nacional o internacional consolidada desde los (CNC) o sitio definido por SPE EP	Transporte nacional o internacional, encaminamiento y entrega final directa al destinatario en el país o ciudades de destino	Cliente final	Indicadores de desempeño contractuales definidos en el presente documento	Red logística nacional o internacional

8 INFORMACIÓN Y RECURSOS DISPONIBLES POR SPE EP

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, en su calidad de Operador Postal Designado, proporcionará las facilidades operativas necesarias para la entrega y transferencia de la carga nacional o internacional consolidada hacia los Agentes Postales Autorizados dentro del modelo institucional que articula a SPE EP, los Centros Nacionales de Clasificación, estas facilidades se limitarán exclusivamente a las actividades previas a la transferencia logística y no incluyen el transporte internacional ni las fases posteriores, las cuales serán responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados.

Como parte de las facilidades institucionales, SPE EP permitirá la coordinación operativa para el retiro de la carga nacional o internacional consolidada dentro de los horarios operativos establecidos, así como el acceso a la información necesaria para la correcta identificación postal de los envíos, conforme los procedimientos internos vigentes y las disposiciones operativas aplicables al proceso.

SPE EP facilitará el intercambio de información operativa relacionada con la trazabilidad de los envíos, permitiendo la integración de eventos necesarios para el seguimiento institucional durante las fases logísticas. Esta coordinación operativa no implicará delegación de la calidad de Operador Postal Designado ni transferencia de responsabilidades propias del Servicio Postal Universal.

Las facilidades proporcionadas por SPE EP se limitarán exclusivamente a las actividades necesarias para asegurar la continuidad del flujo operativo desde la consolidación de la carga hasta su transferencia logística, sin que ello implique la provisión de infraestructura, transporte nacional o internacional o servicios adicionales que correspondan al ámbito operativo de los Agentes Postales Autorizados.

9 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DE PROPUESTAS

La evaluación de propuestas presentadas dentro del proceso de selección de los Agentes Postales Autorizados será ejecutada por el Comité Empresarial designado por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, conforme las disposiciones establecidas en las presentes bases concursales y la normativa institucional aplicable.

El proceso de evaluación se realizará mediante la matriz institucional de revisión y calificación aplicada por el Comité Empresarial, considerando la información presentada por los oferentes y el cumplimiento de los requisitos establecidos dentro del presente proceso de selección.

Durante la evaluación, el Comité Empresarial podrá solicitar aclaraciones o información adicional a los oferentes con el fin de validar el alcance técnico y operativo de las propuestas presentadas, sin que ello implique modificación sustancial de las condiciones ofertadas.

El Comité Empresarial podrá, de considerarlo pertinente y conforme las disposiciones institucionales aplicables, realizar procesos de convalidación técnica de carácter documental, o negociación previa a la recomendación final, con el objetivo de asegurar condiciones operativas y económicas alineadas con los intereses institucionales de SPE EP.

La evaluación concluirá con la emisión de un informe técnico elaborado por el Comité Empresarial, que contendrá el análisis y la recomendación correspondiente respecto a los oferentes habilitados para la ejecución del servicio, el cual será remitido a la Gerencia General o su delegado para su conocimiento, análisis y decisión conforme las disposiciones institucionales aplicables.

Como parte del proceso de evaluación, el Comité Empresarial aplicará parámetros generales de calificación orientados a valorar la experiencia, capacidad operativa local o internacional, propuesta económica y ventajas técnicas de los oferentes, conforme la siguiente Matriz de evaluación técnica y económica para la selección de los Agentes Postales Autorizados:

Tabla 3. Parámetros de evaluación

Parámetro de evaluación	Alcance técnico de revisión	Puntaje máximo
Experiencia específica en operaciones logísticas nacionales o internacionales	Experiencia comprobable en transporte nacional o internacional. - Operaciones bajo logística de transporte nacional o internacional. Se deberán presentar certificados o contratos que demuestren dicha actividad por al menos 5 años.	30
Capacidad operativa y logística nacional o internacional	- Cobertura nacional o internacional y red de destinos. - Capacidad operativa para transporte y encaminamiento nacional o internacional. - Articulación con operadores logísticos o redes nacionales o internacionales para la ejecución posterior a la consolidación. Se deberá presentar carta o certificado que demuestre articulación con operadores logísticos o redes nacionales o internacionales y el nivel de cobertura.	25
Propuesta económica del servicio	Deberá incluir: - Estructura tarifaria ofertada por zona de cobertura, trayectos y peso. - Condiciones para la definición de la tarifa. - Metodología de cálculo del valor del envío. - Condiciones para variación anual de tarifas. - Se deberá presentar un documento que contenga el detalle señalado, suscrito por el representante legal.	25
Integración tecnológica y trazabilidad	Deberá incluir: - Detalle de API de integración para: cotización de envíos, creación de guías, consulta de seguimiento o consulta de eventos operativos. - Disponibilidad del 99.6% de los servicios expuestos. - Manuales técnicos de consumos de las API. - Compatibilidad con estándares aplicables al régimen Courier y logístico. - Se deberá presentar un documento que contenga el detalle señalado, suscrito por el representante legal.	10
Ventaja competitiva operativa y técnica	Deberá contener: - Propuestas de valor agregado operativo descrito en tiempo, agilidad en los procesos aduaneros, frecuencia de retiro de paquetería de los CNC y sitios definidos por SPE EP.	10

NOTA: Para la evaluación de la ventaja competitiva operativa y técnica se realizará una comparación entre las ofertas presentadas.

10 REQUISITOS DOCUMENTALES Y TÉCNICOS DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

Los oferentes interesados en participar en el proceso de selección de Agentes Postales Autorizados deberán acreditar el cumplimiento de requisitos técnicos mínimos que garanticen la adecuada ejecución de las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la transferencia de la carga consolidada por parte de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP.

Los requisitos establecidos en el presente numeral se orientan a asegurar que los Agentes Postales Autorizados cuenten con experiencia comprobable, capacidad operativa, integración tecnológica y condiciones logísticas suficientes para la ejecución de servicios.

Además del cumplimiento de los requisitos técnicos expresados a continuación el oferente deberá presentar:

- RUC actualizado
- Documentos de identidad y nombramiento del representante legal
- Acuerdos de nivel de servicio, SLA
- Registro como operador postal o agente postal emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones
- Garantías (de ser seleccionado al momento de suscribir el contrato)
- Certificado de no tener obligaciones pendientes con SRI e IESS

10.1 Experiencia específica en operaciones logísticas nacionales o internacionales

El oferente deberá demostrar experiencia comprobable en operaciones logísticas nacionales o internacionales vinculadas al transporte, encaminamiento, gestión operativa y/o distribución de envíos, bajo esquemas equivalentes a servicio de ultima milla, incluyendo operaciones logísticas de distribución, de al menos 5 años.

La experiencia deberá evidenciar capacidad real de ejecución en procesos de distribución internacional o nacional, incluyendo coordinación operativa con redes, operadores o infraestructuras que permitan sostener el flujo logístico posterior a la consolidación de la carga por parte de SPE EP.

10.2 Capacidad operativa y logística nacional o internacional

El oferente deberá acreditar capacidad operativa suficiente para la ejecución de las fases logísticas posteriores a la consolidación de los envíos, incluyendo cobertura nacional o internacional, red de destinos y mecanismos operativos para el transporte y encaminamiento hacia el país o ciudades de destino, conforme la modalidad del servicio

aplicable, se deberá presentar carta o certificado que demuestre articulación con operadores logísticos o redes de distribución y el nivel de cobertura.

Asimismo, el oferente deberá mantener vigentes los certificados, permisos o habilitaciones otorgadas por el ente rector en materia postal, conforme las disposiciones aplicables emitidas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL, durante toda la vigencia del contrato y/o mientras el servicio se encuentre en ejecución, cuando corresponda.

Adicionalmente, el oferente deberá disponer de capacidades operativas para asegurar continuidad del flujo, incluyendo procesos internos de coordinación, control operativo y mecanismos de gestión de contingencias que permitan mantener la regularidad del servicio conforme las condiciones definidas en las presentes bases concursales.

10.3 Propuesta económica del servicio

El oferente deberá presentar una propuesta económica clara y estructurada que contemple las condiciones tarifarias aplicables al servicio de Última milla nacional o internacional favoreciendo la tarifa más baja, de conformidad con las siguientes fórmulas:

$$\text{Puntaje Tarifa} = \text{Tarifa mínima} / (\text{Tarifa ofertada} * \text{Puntaje Máximo})$$

$$\text{Puntaje Destinos} = \text{Número de destinos ofertados} / (\text{Máximo de destinos} * \text{Puntaje máximo})$$

Incluyendo los componentes económicos necesarios para la ejecución del servicio conforme la modalidad aplicable, así como los costos o valores asociados a la operación nacional o internacional.

La propuesta económica deberá permitir su evaluación comparativa y demostrar coherencia con el alcance operativo del servicio, incluyendo sostenibilidad del modelo operativo propuesto, sin perjuicio de la verificación de consistencia técnica y económica que realice el Comité Empresarial dentro del proceso de evaluación.

Esta propuesta deberá incluir la estructura tarifaria ofertada por zona de cobertura, trayecto y peso, condiciones para la definición de la tarifa, metodología de cálculo del valor del envío y condiciones para variación anual de tarifas.

10.4 Integración tecnológica y trazabilidad

El oferente deberá acreditar capacidad tecnológica para permitir el seguimiento institucional del proceso logístico nacional o internacional durante las fases posteriores a la transferencia de la carga consolidada, incluyendo mecanismos de intercambio de información operativa y trazabilidad.

El oferente deberá contar con mecanismos que permitan el seguimiento operativo y el reporte de hitos relevantes del transporte nacional o internacional y entrega final, conforme se establezca en el instrumento contractual derivado del presente proceso.

Esta deberá considerar el detalle de API de integración para: cotización de envíos, creación de guías, consulta de seguimiento o consulta de eventos operativos; disponibilidad del 99.6% de los servicios expuestos; manuales técnicos de consumos de las API y compatibilidad con estándares aplicables al régimen Courier.

10.5 Ventaja competitiva operativa y técnica

El oferente podrá presentar propuestas de valor agregado orientadas a fortalecer la eficiencia operativa del servicio, mejorar tiempos de gestión logística nacional o internacional, optimizar procesos de encaminamiento y/o robustecer el servicio de Ultima Milla de SPE EP, siempre que dichas propuestas se mantengan dentro del alcance técnico definido en las presentes bases concursales y no impliquen modificación sustancial del objeto del proceso.

La propuesta de valor agregado operativo descrito deberá desarrollar tiempo, agilidad en los procesos aduaneros, frecuencia de retiro de paquetería de los CNC, etc.

11 PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del servicio objeto del presente proceso será hasta el cierre del ejercicio fiscal 2026, con la posibilidad de una renovación para el año 2027, previo a la emisión de una certificación de disponibilidad presupuestaria y el análisis técnico y operativo realizado por SPE EP contado a partir de la suscripción del instrumento contractual correspondiente, conforme las disposiciones institucionales aplicables.

Esta renovación se ejecutará siempre que se verifique el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones contractuales, los niveles de desempeño definidos institucionalmente y la continuidad de las condiciones que motivaron la selección de los Agentes Postales Autorizados.

12 MODELO ECONÓMICO Y CONDICIONES COMERCIALES

El modelo económico del servicio objeto del presente proceso se estructurará bajo un esquema de prestación de servicios logísticos posteriores a la transferencia de la carga consolidada por parte de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP.

Las condiciones económicas propuestas por los oferentes deberán contemplar una estructura tarifaria clara, transparente y coherente con el alcance operativo del servicio, incluyendo los costos asociados al transporte nacional o internacional, encaminamiento logístico, gestión operativa en tránsito y la entrega final en destino.

El esquema económico podrá contemplar mecanismos de comisión, tarifas por peso, volumen, destino u otros criterios operativos que permitan la sostenibilidad del servicio, siempre que dichos componentes se encuentren claramente definidos dentro de la propuesta económica presentada por el oferente y sean compatibles con el modelo institucional.

Las condiciones comerciales derivadas del presente proceso deberán garantizar transparencia en la estructura tarifaria, estabilidad operativa del servicio y coherencia con las disposiciones institucionales aplicables, sin perjuicio de que aspectos específicos relacionados con niveles de servicio, ajustes operativos o condiciones particulares puedan desarrollarse en el instrumento contractual correspondiente.

13 GARANTÍAS

Con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente proceso, los Agentes Postales Autorizados deberán, previo a la suscripción del contrato, presentar una garantía de fiel cumplimiento, a favor de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP, que respalde la correcta ejecución de las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la transferencia de la carga consolidada por parte SPE EP.

El monto de la garantía se establecerá en función del volumen de operación estimado y de la proyección económica del servicio de Última Milla asociada a la modalidad de servicio aplicable, conforme a los parámetros establecidos en las bases concursables y en la oferta adjudicada; y, no podrá ser inferior al 5% del valor proyectado anual del servicio. Esta garantía podrá ser reajustada en casos de modificaciones contractuales que incidan en las condiciones económicas del servicio.

La garantía deberá mantenerse vigente durante todo el plazo de ejecución del contrato y cubrirá las obligaciones operativas, técnicas y comerciales asumidas por los Agentes Postales Autorizados.

La garantía podrá constituirse mediante póliza de seguro, garantía bancaria u otro instrumento financiero válido conforme las disposiciones nacionales vigentes, debiendo ser presentada previo a la suscripción del instrumento contractual correspondiente.

La garantía se ejecutará ante el incumplimiento de las obligaciones que adquieran los Agentes Postales Autorizados o cuando se realice el procedimiento de terminación unilateral y anticipada del contrato por parte de SPE EP, de conformidad con las estipulaciones contractuales correspondientes.

14 OBLIGACIONES DE LOS AGENTES POSTALES AUTORIZADOS

Los Agentes Postales Autorizados seleccionados deberán cumplir con las obligaciones operativas, técnicas y comerciales necesarias para la correcta ejecución de las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la transferencia de la carga consolidada por la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador – SPE EP, dentro del modelo institucional de distribución Ultima Milla.

Modalidad	Alcance del APA	Punto final de responsabilidad
Ultima milla nacional o internacional	Procesos aduaneros (Internacional), transporte, distribución y entrega final	Destinatario final

Los Agentes Postales Autorizados serán responsables de ejecutar el proceso aduanero (Internacional), transporte nacional o internacional, encaminamiento logístico y demás actividades operativas asociadas al flujo de los envíos conforme la modalidad del servicio aplicable.

Los Agentes Postales Autorizados deberán garantizar la continuidad operativa del servicio, manteniendo capacidad logística suficiente, cobertura nacional o internacional y mecanismos operativos que permitan asegurar el traslado oportuno de los envíos hacia el país y ciudades de destino y su integración dentro de la red correspondiente.

Los Agentes Postales Autorizados serán responsables del transporte nacional o internacional y de la entrega final directa al destinatario en el país o ciudad de destino, conforme las condiciones operativas y comerciales definidas en el instrumento contractual correspondiente.

Los Agentes Postales Autorizados deberán mantener vigentes los permisos, habilitaciones y certificaciones aplicables, incluyendo aquellas emitidas por el ente rector en materia postal, así como cumplir con la normativa courier vigente y los estándares operativos asociados al Servicio Postal Universal.

Asimismo, deberá garantizar la transmisión oportuna de información operativa relacionada con la trazabilidad de los envíos durante las fases logísticas nacionales o internacionales, permitiendo el seguimiento institucional por parte de SPE EP y el control del flujo operativo.

Los Agentes Postales Autorizados serán responsables de implementar mecanismos de seguridad logística durante el transporte nacional o internacional que permitan prevenir, mitigar y gestionar incidentes operativos, incluyendo pérdidas, daños o eventos imprevistos, debiendo notificar oportunamente a SPE EP y ejecutar las acciones

correctivas necesarias conforme el modelo operativo institucional y lo establecido en el numeral 16 del presente documento.

15 OBLIGACIONES DE SPE EP

La Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP, en su calidad de Operador Postal Designado, será responsable de asegurar la correcta articulación operativa del modelo distribución de Última Milla, garantizando la continuidad del flujo logístico desde las fases iniciales bajo su competencia hasta la transferencia de la carga consolidada hacia los Agentes Postales Autorizados.

SPE EP mantendrá bajo su responsabilidad la ejecución de las fases iniciales del proceso operativo que comprenden la admisión, clasificación, control postal y consolidación de los envíos en los Centros Nacionales de Clasificación ubicados en las ciudades de Quito y Guayaquil, conforme la normativa postal vigente y los procedimientos institucionales aplicables.

SPE EP deberá garantizar la disponibilidad de la carga consolidada en los puntos de transferencia logística definidos, así como facilitar las condiciones operativas necesarias para el retiro por parte de los Agentes Postales Autorizados dentro de los horarios operativos establecidos.

Asimismo, SPE EP facilitará la coordinación operativa necesaria para la correcta identificación postal de los envíos y el intercambio de información operativa vinculada a la trazabilidad institucional, permitiendo el seguimiento del flujo logístico nacional o internacional, sin que ello implique asumir responsabilidades propias de las fases operativas a cargo de los Agentes Postales Autorizados.

SPE EP será responsable de realizar el seguimiento institucional del servicio, verificar el cumplimiento de las condiciones operativas establecidas en el instrumento contractual y coordinar las acciones necesarias frente a incidencias operativas reportadas durante las fases logísticas nacionales o internacionales, dentro del ámbito de sus competencias.

Las obligaciones de SPE EP descritas en el presente numeral no implican la asunción de responsabilidades relacionadas con el transporte nacional o internacional, entrega final en destino, ni gestión logística posterior a la transferencia de la carga consolidada, las cuales corresponderán exclusivamente a los Agentes Postales Autorizados conforme el alcance definido en las presentes bases concursales.

16 INDICADORES DE DESEMPEÑO Y CONTROL OPERATIVO

El control operativo del servicio se realizará mediante indicadores de desempeño orientados a la medición objetiva del flujo logístico posterior a la transferencia de la carga

nacional o internacional consolidada hacia los Agentes Postales Autorizados, conforme las métricas aplicables.

Para efectos de medición, el hito inicial del control operativo será la notificación formal emitida por SPE EP respecto a la disponibilidad de carga consolidada en los Centros Nacionales de Clasificación de Quito y Guayaquil o sitios definidos por SPE EP.

Tabla 4. Indicadores operativos del proceso logístico nacional o internacional

Nombre del indicador	Fórmula exacta	Qué mide	Fuente de datos	Periodicidad	Responsable
Porcentaje de cumplimiento de retiro oportuno de envíos	$(\text{Retiros realizados dentro de la ventana operativa} / \text{Total retiros programados}) \times 100$	Eficiencia operativa del APA para iniciar el proceso logístico nacional o internacional desde el hito real de disponibilidad de carga consolidada	Registro operativo SPE EP y tracking operativo APA	Mensual	SPE EP – Control Operativo Courier
Porcentaje de cumplimiento de embarque internacional oportuno	$(\text{Número de envíos embarcados} \leq 24 \text{ horas hábiles desde retiro en CNC} / \text{Total envíos retirados en el periodo}) \times 100$	Capacidad logística del APA para garantizar continuidad del flujo hacia salida internacional	Manifiesto aéreo, sistema APA y registros SPE EP	Mensual	SPE EP – Seguimiento Operativo Courier
Porcentaje de entrega efectiva dentro del tiempo operativo definido	$(\text{Envíos entregados dentro del rango operativo institucional en días u horas hábiles} / \text{Total envíos}) \times 100$	Nivel de cumplimiento del servicio hasta destinatario final	Tracking APA y reporte operativo	Mensual	SPE EP – Monitoreo Logístico Courier
Índice de integridad operativa de envíos	$(\text{Número de envíos sin incidencias críticas} / \text{Total envíos}) \times 100$	Control de pérdidas o daños durante transporte internacional o nacional	Reportes de incidencias APA y sistema SPE EP	Mensual	SPE EP – Control Operativo

Definición de ventana operativa

- Horario de retiro desde CNC: 15:00 – 17:00, lunes a viernes.
- Horario de retiro en otros sitios definidos por SPE EP: 8h00 – 17h00, lunes a viernes.
- Todas las mediciones de SLA para el retiro se realizarán dentro de esta ventana.

Porcentaje de cumplimiento de retiro oportuno desde CNC o sitios definidos por SPE EP.- Para efectos de medición del indicador, el tiempo de retiro se contabilizará exclusivamente dentro de la ventana operativa definida por SPE EP. En caso de que la notificación de disponibilidad de carga consolidada se realice fuera de dicha ventana, el cómputo del tiempo iniciará a partir de la siguiente jornada operativa.

Porcentaje de cumplimiento de embarque internacional oportuno.- Para efectos de medición del presente indicador, el tiempo transcurrido desde el retiro hasta el embarque internacional se contabilizará únicamente dentro de la ventana operativa definida por SPE EP. Si el retiro ocurre fuera de dicha ventana, el cómputo del tiempo iniciará a partir de la siguiente jornada operativa.

Porcentaje de entrega efectiva dentro del tiempo operativo definido.- Para efectos de medición del presente indicador, el tiempo de transporte y entrega final se contabilizará en días u horas hábiles según la ventana operativa definida por SPE EP. Si la carga llega fuera de esta ventana, el cómputo del tiempo se iniciará a partir del inicio de la siguiente jornada operativa.

Índice de integridad operativa de envíos.- Para efectos de medición del indicador, se considera únicamente como incidencia las situaciones que afectan la integridad, seguridad o entrega final del envío. Las incidencias leves que no alteren la recepción por el destinatario o la integridad física del envío se registran como seguimiento operativo, para este efecto se incluirá criterios claros de clasificación de incidencias en un anexo operativo elaborados por los administradores del contrato.

Con el fin de establecer parámetros de control operativo complementarios a los indicadores porcentuales definidos, se establecen rangos referenciales de tiempos operativos institucionales que permiten evaluar la continuidad del flujo logístico internacional desde el momento de disponibilidad de carga consolidada hasta la integración del envío dentro de la red correspondiente.

Los tiempos operativos definidos constituyen parámetros institucionales de referencia para el seguimiento del desempeño de los Agentes Postales Autorizados dentro del modelo operativo SPE EP - Centros Nacionales de Clasificación -Agentes Postales Autorizados - Red nacional o internacional.

Tabla 5. Rangos referenciales de tiempos operativos por modalidad de servicio

Modalidad	Fase Operativa	Evento de control	Parámetro de tiempo	de	Tiempo acumulado referencial
Ultima milla nacional o internacional	Retiro desde CNC o sitios definidos por SPE EP	Desde notificación SPE EP de carga consolidada disponible hasta retiro por APA	≤ 6 horas dentro de la ventana operativa		≤ 5 días operativos desde notificación de carga consolidada
	Embarque internacional	Desde retiro confirmado hasta embarque internacional	≤ 24 horas dentro de la ventana operativa		

	Transporte entrega final	y	Desde embarque hasta entrega al destinatario final	≤ 3 días operativos dentro de la ventana operativa	
--	--------------------------	---	--	--	--

Los rangos de tiempo descritos constituyen los actuales parámetros institucionales de control operativo orientados a facilitar el seguimiento del desempeño de los Agentes Postales Autorizados, o su propuesta de mejora, y la continuidad del flujo logístico nacional o internacional, sin que ello implique modificación de las responsabilidades propias del Operador Postal Designado.

El incumplimiento recurrente por dos periodos consecutivos de los indicadores o rangos operativos definidos será causal de terminación unilateral y anticipada del contrato de relación.

17 GESTIÓN DE RECLAMOS, INCIDENTES OPERATIVOS E INDEMNIZACIONES

El presente numeral establece el procedimiento institucional aplicable para la gestión de reclamos operativos, notificación de incidentes y procesos de indemnización asociados a las fases logísticas nacionales o internacionales posteriores a la transferencia de la carga internacional consolidada hacia los Agentes Postales Autorizados.

La gestión de reclamos tendrá como finalidad garantizar la trazabilidad operativa, la continuidad del servicio y la atención oportuna de eventos relacionados con pérdida, daño o demora operativa significativa durante las fases bajo responsabilidad de los Agentes Postales Autorizados.

Los Agentes Postales Autorizados deberán notificar formalmente a SPE EP cualquier incidente operativo dentro de un plazo máximo de un (1) día hábil contado desde su detección o registro en sistemas de trazabilidad.

Recibida la notificación, SPE EP realizará la validación preliminar del reclamo y podrá solicitar información adicional para el análisis técnico correspondiente, cuya atención inicial deberá ejecutarse dentro de un plazo máximo de dos (2) días hábiles desde su recepción.

En caso de determinarse responsabilidad operativa de los Agentes Postales Autorizados, este deberá ejecutar el proceso de indemnización conforme las condiciones establecidas en el instrumento contractual derivado del presente proceso, sin que el tiempo total de resolución supere los siete (7) días hábiles posteriores a la validación técnica del incidente, salvo verificaciones internacionales debidamente justificadas. La gestión de indemnizaciones considerará el valor declarado del envío cuando corresponda, conforme la normativa postal nacional aplicable y las condiciones establecidas en los anexos técnicos del presente proceso.

Tabla 6. Proceso de gestión de reclamos e indemnización

Fase del proceso	Responsable principal	Actividad operativa	Tiempo máximo referencial
Notificación de incidente	Agente Postal Autorizado	Registro y notificación formal del incidente operativo a SPE EP	Hasta 1 día hábil desde detección
Validación preliminar	SPE EP	Revisión inicial del reclamo y solicitud de información adicional	Hasta 2 días hábiles
Análisis técnico	SPE EP + APA	Verificación de trazabilidad, documentación y determinación de responsabilidad	Hasta 2 días hábiles desde recepción formal
Gestión de indemnización	Agente Postal Autorizado	Ejecución del proceso de compensación conforme instrumento contractual	Hasta 7 días hábiles desde validación técnica
Cierre del caso	SPE EP	Registro institucional y cierre del reclamo	Inmediato tras resolución

Los tiempos establecidos en el cuadro precedente constituyen parámetros institucionales de control operativo aplicables a la gestión de reclamos e indemnizaciones dentro del presente proceso, los cuales deberán ser observados por los Agentes Postales Autorizados durante la ejecución del servicio conforme el modelo operativo institucional definido por SPE EP.

El cumplimiento de los tiempos definidos será considerado dentro de los mecanismos institucionales de seguimiento del desempeño operativo y control del servicio, en concordancia con los indicadores establecidos en el numeral 16 de las presentes Bases Concursales.

Las actuaciones relacionadas con la gestión de reclamos e indemnizaciones se ejecutarán conforme el procedimiento descrito en el presente numeral y las responsabilidades operativas establecidas para cada modalidad de servicio, asegurando la continuidad del flujo logístico nacional o internacional y la adecuada atención de los usuarios del servicio, sin perjuicio de las competencias institucionales de SPE EP en su calidad de Operador Postal Designado.

18 DISPOSICIÓN FINAL

Las presentes bases concursales constituyen el documento técnico referencial para la selección de los Agentes Postales Autorizados para la operación logística de distribución Ultima Milla de la Empresa Pública Servicios Postales del Ecuador - SPE EP. La formalización de las condiciones operativas, económicas y responsabilidades específicas se realizará mediante el instrumento contractual correspondiente que se suscriba con los Agentes Postales Autorizados seleccionados.

Cualquier aspecto no previsto en el presente documento será interpretado conforme la normativa postal y aduanera aplicable vigente, los lineamientos institucionales correspondientes y las disposiciones regulatorias aplicables, sin perjuicio de las competencias de SPE EP en su calidad de Operador Postal Designado.

Elaborado Y Aprobado por:	Nilkerson José Castillo Peña Gerente Nacional de Operaciones	
	Liliana Elizabeth Paredes Mancheno Gerente Nacional Administrativa Financiera	
	José Luis Tamayo Guevara Gerente Nacional de Planificación Estratégica	
	Juan Pablo Barriga Cabrera Delegado de la Gerencia Nacional de Negocios	